



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Seniori-infon Asiakasohjaus palveluyksikkö

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Laura Euramo, Pauliina Savolainen, Leena Hytti	Tuula Suominen	5.2.2025	1.0	
Leena Hytti, Laura Euramo	Tuula Suominen	3.6.2025	2.0	Luku 1.3, s. 2 lisätty Lunnasta kertova osuus. Luku 1.3, s. 2, kpl Asiakasohjaus lisätty palvelutarpeen selvittämisen yhteyteen sana laaja-alainen. Luku 2.1, s. 5, kpl RAI-laatumittarit lopuksi lisätty kpl RAI-laatumittareista ja uusi kpl Laadunhallinnan työkalut. Luku 2.2, s. 6 Seniori-infon johtoryhmä korvattu Ikääntyneiden palvelualueen johtoryhmällä. Luku 2.3, s. 8 päivitetty LUVN:n Sosiaali- ja potilasasiavastaavia koskevat tiedot. Luku 2.5, s. 11 päivitetty tiimitiedot. Luku 2.9, s. 18 lisätty Lunnasta kertova kpl. Luku 2.11, s. 20 päivitetty tietosuojavastaavan nimi. Luku 2.12, s. 21, 2. kpl päivitetty asiakaspalautteen käsittelyä koskevat tiedot. Luku 3.2, s. 23 korvattu Seniori-infon asiakas sanalla asiakas.
Leena Hytti Laura Euramo	Tuula Suominen	18.9.2025	3.0	Luku 2.1, s. 4, poistettu RAI-laatumittareista kertova osuus
Laura Euramo Leena Hytti	Seniori-infon laajennettu johtoryhmä	31.3.2026	4.0	

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	5
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8	Toimitilat ja välineet	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	19
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3	Omavalvonnin riskienhallinta	22
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	28
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
4.1	Toimeenpano	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi sekä palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisten vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Asiakasohjaus palveluyksikkö,

palveluyksikköpäällikkö Laura Euramo puh. 0406368362,

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Neuvonta: asiakkuuspäällikkö Anne Kvist, puh. 040 646 6119,

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Asiakasohjaus Leppävaara, Espoon keskus, Kauniainen:

asiakkuuspäällikkö Pauliina Savolainen, puh. 040 144 8274,

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Asiakasohjaus Tapiola, Matinkylä-Olari, Espoonlahti: asiakkuuspäällikkö

Sirkku Salminen, puh. 040 587 0415, etunimi.sukunimi@luvn.fi

Asiakasohjaus Vihti, Karkkila, Lohja: asiakkuuspäällikkö Riina

Ruotsalainen puh. 050 596 7045, etunimi.sukunimi@luvn.fi

Asiakasohjaus Hanko, Inkoo, Raasepori, Siuntio, Kirkkonummi:

asiakkuuspäällikkö Linda Westerberg, puh. 040 152 9130,

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Muistityön asiakasohjaus: asiakkuuspäällikkö Annette Wiksten-Linde,
puh. 040 639 4316, etunimi.sukunimi@luvn.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Seniори-info palvelee Länsi-Uudellamaalla asuvia ikääntyneitä, pääsääntöisesti 65-vuotta täyttäneitä, ja heidän läheisiään ikääntymiseen, hyvinvointiin, arjen sujumiseen sekä palveluihin hakeutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Seniори-info jakautuu kahteen palveluyksikköön; yhteiset toiminnot ja alueellinen asiakasohjaus.

Asiakasohjaus palveluyksikön palveluja ovat keskitetty neuvonta sekä alueellisten asiakasohjaustiimien sekä muistityön asiakasohjauksen tuottama laaja-alainen palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko Sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. Keskitettyä neuvontapalvelua tuotetaan arkisin puhelimitse ja sähköpostitse (sähköpostitse 31.5.26 asti) sekä digitaalisen asiointikanavan Lunnan kautta. Lunnassa on kaksi toimintoa, chat ja kiireettömät viestit. Neuvonnassa käsitellään lisäksi ikääntyneitä koskevat ilmoitukset sosiaalihuollon tarpeen arvioimisesta sekä ilmoitukset sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Asiakasohjausta ja palvelutarpeen arviointia tuotetaan arkisin pääsääntöisesti asiakkaiden kotona ja sairaaloiden osastoilla.

Seniори-infon alueellisen asiakasohjauksen palveluyksikkö tarjoaa yhteistyökumppaneille vahvaa asiantuntijatukea sosiaalihuollon palveluista ja palveluiden myöntämisestä.

Neuvonta

Seniори-infon neuvonnan tehtäviin kuuluvat hyvinvointialueen asukkaiden neuvonta ikääntyneiden palveluista, ikääntyneiden palveluohjaus, ensiarvion tekeminen sekä yhteydenoton kiireellisyyden arvioiminen. Tavoitteena on, että pääosa yhteydenotoista ratkeaa neuvonnalla ja ohjauksella.

Alueellinen asiakasohjaus

Alueellisen asiakasohjauksen vastuulla on ikääntyvän väestön ja heidän läheistensä palveluohjaus, palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelman laatiminen ja ylläpito, palveluista päättäminen ja niiden käynnistäminen, hyvinvointia ja itsenäistä selviytymistä tukevien palvelujen yhteensovittaminen ja koordinointi sekä oma- ja vastuutyöntekijänä toimiminen. Asiakkuuteen kuuluu myös tukipalveluasiakkaita.

Muistityön asiakasohjaus

Muistityön asiakasohjaus vastaa hyvinvointialueen muistisairaiden palveluohjauksesta, palvelutarpeen arvioinnista ja asiakkaiden palveluiden suunnittelusta sekä niiden päätösten valmistelusta ja päättämisestä.

Asiakkuudessa ovat muistiasiakkaat, joilla on diagnoosi etenevästä muistisairaudesta eikä heillä ole muuta hoitavaa tahoa. Asiakkuudet ohjautuvat muistityön asiakasvastaaville LUVN:in muistipoliklinikan tai HUS:in neurologian poliklinikalta. Ensikäynnit asiakkaille tarjotaan noin 6kk kuluttua, kun asiakas on uloskirjattu poliklinikalta. Seurantakäyntejä toteutetaan 3-12 kuukauden välein tai asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakasohjaus palveluyksikön toiminta-ajatuksena ja toimintaperiaatteena on palvelujen saavutettavuus ja oikea-aikaisuus. Neuvonta- ja ohjauspalvelut sekä palvelujen piiriin ohjautuminen järjestetään yhden yhteydenoton periaatteella.

Palvelua tuotetaan pääsääntöisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella.

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.

Asiakkaan tilanteen arviointi pyritään järjestämään mahdollisimman pian, kiireellisissä tapauksissa kotikäynti ja palvelut järjestetään aina viipymättä. Yli 75-vuotiaan asiakkaan arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan toimintakykyä kartoitetaan RAI-järjestelmän avulla. Tarvittaessa käytetään myös muita asiakkaan tilanteen vaatimia arviointivälineitä kuten esimerkiksi MMSE- tai MNA-testejä tai terapianavigaattoria.

Päätös palveluista on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta.

Seniори-infossa seurataan palvelun toteutumista seuraavasti:

[Sosiaali- ja terveyspalveluiden myöntäminen | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#) - Odotusajat ikääntyneiden sosiaalipalveluihin.

Laadunhallinnan työkalut:

- RAI- järjestelmä ja THL:n Asiakasohjaustietokanta
- Asiakassuunnitelmat
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Henkilökunnan sekä asiakkaiden ja heidän omaistensa tekemät vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset
- Palvelujen odotusaikojen seurannat
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi:

- Sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteet ikääntyneiden palveluissa
- Hyvinvointialueen yhteinen tietoturvasuunnitelma
- Jatkuvuudenhallintasuunnitelma
 - Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten: asiakas- ja potilastietojärjestelmien ohjeet
- Palveluohjauksen ohjeet
 - sis. kriittisten tilanteiden ohjeet: Asiakasta ei tavoiteta

Laatua ohjaavat suositukset:

Kansallisia suosituksia sekä sosiaali- että terveyspalveluihin löytyy seuraavilta sivustoilta:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#)
- Duodecim Käypä hoito -suositukset [Suositukset](#)
- [Terveysportti](#) (linkit Hoitotyön tietokantaan ja Vanhusten hoito ja hoiva -tietokantaan)
- [Ohjeet, suositukset ja yleistiedoksiannot - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)
- [Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi](#)
- [Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024—2027](#)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Palveluyksikköpäällikkö vastaa Asiakasohjaus-palveluyksikön toiminnasta, johtamisesta ja palvelun laadusta.

Asiakkuuspäälliköt vastaavat johtamiensa asiakasohjaustiimien sekä keskitetyn neuvonnan toiminnasta ja toiminnan laadun valvonnasta muun muassa laadun ja riskienhallinnan järjestelmän (LaRi) avulla. Saapuneita asiakasturvallisuusilmoituksia ja muistutuksia seurataan viikoittain esihenkilöiden toimesta sekä tiimien kokouksissa esihenkilöiden johdolla ja laajennetussa johtoryhmässä joka toinen viikko. Vakavat haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään erikseen Ikääntyneiden palvelualueen johtoryhmässä.

Esihenkilöt nostavat asiakas- ja työturvallisuusilmoitukset ja palveluyksikköpäällikkö nostaa saapuneet palautteet, muistutukset ja kantelut laajennettuun johtoryhmään.

Talouden kuukausittaisessa seurantapalaverissa (TAHTI) käydään läpi Seniori-infon talouden tilanne ja toiminnan keskeiset mittarit. Keskeisiä suorituskymittareita (KPI) asiakasohjauksessa ovat mm. palvelujen saatavuuteen liittyvät ajat vireilletulosta palvelutarpeen arviointiin ja päätöksentekoon, tehtyjen päätösten määrät, Neuvonnan yhteydenottojen määrä ja saatavuus ja puhelujen ratkaisut (Neuvonta) sekä tehtyjen palvelutarpeen arviointien määrät ja asiakkaiden ohjautuminen palveluihin.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Seniori-info vastaa laaja-alaisesta palvelutarpeen selvittämisestä uusien ja omatyöntekijän seurannassa olevien asiakkaiden osalta. Laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin pääsee ottamalla yhteyttä Seniori-infon neuvontaan, jossa tehdään ensiarviointi.

Asiakasohjauksessa seurataan laaja-alaisen palvelutarpeen arviointiin käytettävissä olevan seuraavan vapaan ajan (T1) aikajännettä.

Seniori-infon asiakkuudessa olevat asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä heille nimettyyn työntekijään tai omatyöntekijään. Laaja-alaiseen palvelutarpeen arviointiin osallistuu asiakas ja asiakkaan toiveen

mukaisesti tarvittaessa hänelle läheiset henkilöt. Asiakas osallistuu aina palvelukokonaisuutensa suunnitteluun yhdessä ammattilaisen kanssa.

Mahdollisuus asioida äidinkielellään ja tulla ymmärretyksi ovat osa hyvää hoitoa, itsemääräämisoikeutta ja potilasturvallisuutta. Palveluyksikössä tarjotaan palvelua asiakkaan äidinkielellä suomeksi tai ruotsiksi ja lisäksi käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja. Asiakkaalta kysytään asiakkuuden alussa, mitä kieltä hän haluaa käyttää ja hänen asiaansa hoitava työntekijä pyritään valitsemaan sen mukaisesti.

Asiakkaan äidinkieli huomioidaan asiakastietojärjestelmään tehtävissä ja muissa kirjauksissa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakirjoja koskevien kulloinkin voimassa olevien käännöslinjauksien mukaisesti.

Asiakas saa häntä koskevat asiakasasiakirjat tietojen luovuttamista koskevien Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Asiakas voi tarkistaa itseään ja palvelujaan koskevia tietoja myös valtakunnallisen OmaKanta -verkkopalvelun kautta.

Asiakkaan ja potilaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökuntaa kouluttamalla ja asiakkaita tiedottamalla.

Asiakkaita tiedotetaan hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista hyvinvointialueen palvelupisteillä olevien kirjallisten esitteiden, infonäyttöjen ja -taulujen sekä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvien tietojen avulla.

Verkkosivuilla (<https://www.luvn.fi/fi>) Etusivu-näkymän yläpalkissa olevan Meillä asiakkaana -kohdan alta avautuu valikko, jonka kautta on saatavilla tietoa tietopyyntöjen tekemisestä ja muihin asiakkaan oikeuksiin liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi muistutuksien tekemisestä sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista. Lisäksi Meillä asiakkaana -kohdasta löytyy linkki palautteen antamiseen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to).
Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.

Yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinvastaajaan ma klo 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä). Sosiaali- ja potilasasiavastaavat pyrkivät soittamaan takaisin mahdollisimman pian.

Seniöri-infön työntekijät kunnioittavat ja vahvistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukevat hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa huomioidaan ensisijaisesti asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakas osallistuu palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta kuullaan ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, tehdään siitä LaRi-ilmoitus ja asia käsitellään tiimissä ja tarvittaessa nostetaan ylemmän johdon käsittelyyn.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi tärkeimmistä toimintaa ohjaavista lakisääteisistä vaatimuksista ja periaatteista. Esimerkiksi muistisairaus voi heikentää asiakkaan kykyä päättää omista asioistaan. Kaikissa tilanteissa asiakasta kuullaan ja asiakkaalle annetaan mahdollisuus päättää asioistaan huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeus ja toimintakyky.

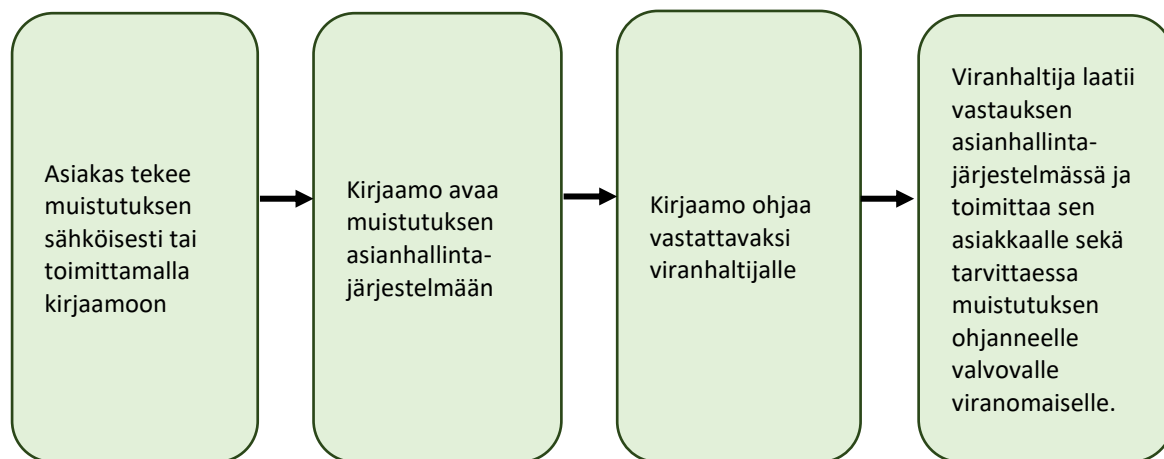
Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön: mielenterveyslaki (1990/1116), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), tartuntatautilaki (1227/2016), päihdehuoltolaki (1986/41). Seniori-infon henkilökunta ei päättä rajoitustoimenpiteistä.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteistä palvelua koskevat suunnitelmat (esimerkiksi asiakassuunnitelma) laaditaan aina yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa ja Vanhuspalvelulain mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia. Asiakassuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omatyöntekijä tai muu asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaava työntekijä.

Omatyöntekijä tapaa asiakasta asiakassuunnitelmassa sovitun aikataulun mukaisesti. Asiakassuunnitelma päivitetään aina, kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia. Esihenkilöt seuraavat omatyöntekijöiden asiakasmääriä ja varmistavat, että henkilökunta toimii sovitun suunnitelman mukaisesti.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Muistutus: Asiakasohjaus -palveluyksikölle kohdennettuihin muistutuksiin vastaa palveluyksikköpäällikkö. Tiimi/työntekijä, johon muistutus kohdistuu, tekee kirjallisen selvityksen yhdessä esihenkilönsä kanssa tilanteesta/asiasta, jota muistutus koskee. Samalla suunnitellaan korjaustoimenpiteet, joilla vastaava tilanne voidaan ehkäistä.

Kantelu: Palveluyksikköpäällikkö ja tämän suorat alaiset, jonka yksikköön kantelu kohdistuu, tekevät kirjallisen selvityksen. Koko Seniori-infoa koskeviin kanteluihin vastaa palvelualuejohtaja.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikössä toimii 1 palveluyksikköpäällikkö, 6 asiakkuuspäällikköä, 1 sihteerä, 52 asiakasvastaavaa, 10 asiakasohjaajaa, 2 toimistosihteerä sekä ja 1 asiantuntija vakituudessa työsuhhteessa.

Neuvonta: 1 asiakkuuspäällikkö, 10 asiakasohjaajaa

Asiakasohjaus Leppävaara, Espoon keskus, Kauniainen:

1 asiakkuuspäällikkö, 8 asiakasvastaavaa (2 asiakasvastaavaa vastaa palveluseteliprosessista)

Asiakasohjaus Tapiola, Matinkylä-Olari, Espoonlahti:

1 asiakkuuspäällikkö, 9 asiakasvastaavaa (2 asiakasvastaavaa toimii keskitetyssä Liikkumisen tuen tiimissä)

Asiakasohjaus Vihti, Karkkila, Lohja: 1 asiakkuuspäällikkö, 10 asiakasvastaavaa

Asiakasohjaus Hanko, Inkoo, Raasepori, Siuntio, Kirkkonummi: 1 asiakkuuspäällikkö, 9 asiakasvastaavaa

Muistityön asiakasohjaus: 1 asiakkuuspäällikkö, 16 asiakasvastaavaa

Pidempiaikaisiin poissaoloihin, esim. opintovapaan ajaksi, palkataan sijaisia. Sijaisia palkataan myös palveluyksikön vakituisen henkilökunnan kesälomien ajaksi turvaamaan sujuva asiakastyö. Palveluyksikössä ei käytetä vuokratyövoimaa.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä.

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset.

Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on työtehtäviinsä vaadittava koulutus, osaaminen, ammattitaito sekä kielitaito. Esihenkilöt tarkastavat myös tilapäisesti alan tehtävissä toimivien opiskelijoiden oikeuden toimia sijaisena. Esihenkilö tarkistaa nämä asiat osana rekrytointiprosessia.

Esihenkilö vastaa myös siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä ja työpaikan toimintatapoihin. Perehdytyksen tukena käytetään uuden työntekijän perehdytysopasta. Myös omavalvontasuunnitelma, Palveluohjauksen ohjeet -kansio (Teams) ja ATJ-ohjeet (sote ohjesivusto ja Teams) ovat keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä. Tarvittaessa käytetään hyvinvointialueen yhteisiä perehdytysmateriaaleja. Seniori-infon henkilöstö suorittaa tehtävässään edellytettävän Laatu- ja riskienhallinta (LaRi) -koulutuksen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset

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

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

Henkilöstön tulee perehtyä omavalvontaan suorittamalla Omavalvonnan perehdytys -verkkokurssi LUVN Akademin ympäristössä.

Seniori-infolla on lisäksi käytössä osaamisen vahvistamisen koulutussuunnitelma. Tietojärjestelmiin perehdytään yhteisissä sovellustuen järjestämissä koulutuksissa ja vieriperehdytyksessä tiimeissä.

Esihenkilöt toimivat LUVN:n suorituksen johtamisen ja jatkuvan parantamisen (Suunnittele–Tee–Arvioi–Paranna) mallien mukaisesti. Suorituksen johtaminen tapahtuu säännöllisesti toteutettavien tehtävien (tavoiteasetanta, osaamisen kehittäminen, tilannekeskustelu ja työsuorituksen arviointi) sekä tarvittaessa toteutettavien tehtävien (perehdyttäminen, työkykyjohtaminen–aktiivisen välittämisen malli, riittämättömän suorituksen puheeksi otto, työnjohdolliset sanktiot) myötä. Esihenkilöt tekevät vuosittain jokaisen työntekijän kanssa tavoite- ja osaamisen kehittämisen suunnitelman.

Esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin. Terveys- ja sosiaalihuollon henkilöstön osalta valtioneuvosto on periaatepäätöksessään ottanut kantaa täydennyskoulutuksen määrään, joka on keskimäärin 3–10 päivää/vuosi/henkilö. Osa-aikaisilla työntekijöillä koulutusmäärät suhteutetaan työaikaan. Sosiaalityöntekijäksi pätevöityvä työntekijä voi saada palkallista opintovapaata opintojensa loppuunsaattamiseen (ns. graduvapaa) erillisen ohjeen mukaisesti. Työntekijät sopivat etukäteen esihenkilön kanssa osallistumisestaan koulutuksiin. Kaikista koulutuksista tehdään hakemus Sarastiaan. Lisäksi Seniori-infossa järjestetään omia sisäisiä koulutuksia, joista ei tehdä hakemusta Sarastiaan. LUVN-Koulutusohje (saatavilla vain sisäisesti).

Esihenkilöt seuraavat henkilöstön osaamista ja työskentelyä osana arkijohtamista ja puuttuvat havaitsemiinsa epäkohtiin HR:n ohjeistusten mukaisesti.

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 opiskelijoilla tulee LUVN:n ohjeiden mukaisesti olla varmennekortti harjoittelujaksoja varten ja Seniori-infon ammattihenkilöiden sijaisena toimiessa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Asiakasohjauksen asiakastyön tai asiakasmäärien osalta ei ole määritetty lakisääteisiä minimihenkilöstöresursseja. Henkilöstömäärän riittävyyttä voidaan arvioida neuvonnan ja asiakasohjauksen lakisääteisten perustehtävien toteutumisen onnistumista kuvaavien (kohta 2.1 tässä suunnitelmassa) mittareiden avulla.

Asiakasmääriä sekä henkilöstöresursseja seurataan säännöllisesti laajennetussa johtoryhmässä ja tarvittaessa asiakasmääriä tasataan työntekijöiden kesken. LUVN:n HR-palvelujen tuottamia HTV- ja HTV3-tietoja seurataan säännöllisesti kuukausittain.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Seniori-infon ja Kotona asumista tukevien palvelujen johtoryhmät tapaavat kerran kuukaudessa. Kokousten tavoitteena on sujuvoittaa yhteisiä prosesseja ja tehdä linjauksia/ohjeistuksia.

Kotona asumista tukevien palvelujen ja Seniori-infon asiakastyötä tekevät työntekijät osallistuvat joka toinen viikko pidettäviin asiakasyhdyspintapalaveriin. Asiakasyhdyspintapalaverin tavoitteena on tunnistaa kotihoidon riskiasiakkaat, löytää asiakkaalle tarkoituksenmukaiset tukitoimet kotona asumisen mahdollistamiseksi sekä löytää asianmukaiset ratkaisut, kun turvallinen kotona asuminen ei ole enää mahdollista. Tavoitteena on saavuttaa yhtenäinen näkemys palveluiden myöntämisen perusteista.

Sairaalapalvelujen johtoryhmän kanssa on tapaamiset noin 5 kertaa vuodessa. Kokousten tavoitteena on sujuvoittaa yhteisiä prosesseja ja tehdä linjauksia/ohjeistuksia työntekijöiden työn tueksi. Muistityön asiakasvastaavat tapaavat muistipoliklinikan kanssa pari kertaa vuodessa.

Lisäksi yhteistyötä tehdään Vammaispalvelujen ja Mielenterveys- ja päihdepalvelujen kanssa. Yhteistyöstä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden kanssa on erikseen sovittu ja näistä käytännöistä on tehty erilliset ohjeet. Ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intranetin ohjesivustolta ja Seniori-infon Teams-työtilasta.

2.8 Toimitilat ja välineet

Palveluyksiköllä on käytössään useita eri toimistotiloja ja yhteistiloja hyvinvointialueella. Tilat on tarkoitettu henkilökunnan käyttöön, eikä Asiakasohjauksella ole asiakasvastaanottoa. Asiakastapaamiset järjestetään pääsääntöisesti asiakkaiden kotona.

Henkilökunnan käytössä on toimistotiloja, joissa on huomioitu henkilöstön ergonomiaan liittyvät tekijät mm. sähkösäätöiset työpöydät ja säädettävät työtuolit. Työtilat tarkastetaan työterveyshuollon toimesta osana työpaikkaselvitystä. Työpaikkaselvitykset tehdään

erillissuunnitelman mukaan vähintään 5 vuoden välein. Asiakasohjaus - palveluyksikön työpaikkaselvitys on tehty joulukuussa 2025.

Esihenkilöt ohjeistavat työntekijöitään toimitilojen käyttöön ja huoltoon liittyvissä asioissa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus seurata työtilojen toimivuutta ja turvallisuutta sekä tarvittaessa tehdä toimitilojen ylläpitoa ilmoitukset, kuten esimerkiksi korjaus- ja kunnossapitopyynnot hyvinvointialueen henkilökunnalle tarkoitetussa itsepalveluportaalissa. Huoltopyyntöjä voi tehdä myös Granlund Manager-järjestelmässä.

Kotikäyntien turvallisuus

Henkilökuntaa ohjeistetaan turvallisen kotikäynnin toteuttamiseen erillisellä ohjeella ja lisäksi on käytössä taskuturvakortti. Kotikäyntien turvallisuutta koskevat ohjeet ovat Seniori-infon Teams-kanavalla.

Työntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa eläinten kaltoinkohtelusta ja havaitsemistaan paloturvallisuusriskeistä.

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on eläinsuojelulain 88 §:n mukaan velvollinen, salassapitosäännösten estämättä, ilmoittamaan viipymättä toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos hän on tehtävässään saanut tietää avun tarpeessa olevasta eläimestä, ja ilmoittamaan viranomaiselle asian arvioimiseksi välttämättömiä tietoja.
 - Jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle.
- Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä pelastuslain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettua hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspäalveluiden asiantuntija.

Lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä ovat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määrääaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluysiköissä lääikinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN intranetistä. Lääikinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääikinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääikinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluysiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääikinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluysikössä

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

Lääkinnällisiä laitteita koskeva osuus ei koske Asiakasohjaus - palveluyksikköä, palveluyksikössä ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

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 tietoturvatoiminta 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.

Esihenkilöiden vastuulla on varmistaa henkilöstön asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä digitaalisen asiointikanavan käyttöön liittyvä osaaminen. Sovellustuki vastaa varsinaisten koulutustilaisuuksien

järjestämisestä ja ohjeiden ylläpitämisestä. Hyvinvointialueen intranetissä on tietojärjestelmien käyttöohjeita ja ohjevideoita. Jokainen työntekijä suorittaa LUVN:n tietosuojakoulutuksen (LUVN Akademin alustalla) vuosittain ja on tietoinen siitä, että asiakas- ja potilastietojärjestelmissä olevaa tietoa saa käyttää vain omien työtehtävien edellyttämässä laajuudessa.

Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmaa sekä tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksia. Tietosuoja ja Tietoturva (sharepoint.com) (intranet linkit avautuvat vain hyvinvointialueen työntekijöille)

[Rekisteriselosteet | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

LUVN:n sisäisten palvelujen tietoturvaa koskevien ohjeiden mukaisesti työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on pääosin ulkoistettu Tieralle ja heidän alihankkijalle Installe.

Seniори-infon neuvonnassa on käytössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen digitaalinen asiointikanava Lunna. Asiakkaat voivat käyttää Lunnaa älypuhelinsovelluksella tai internetselaimella. Lunnan käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista mobiilivarmenteella tai verkkopankkitunnuksilla. Lisätietoja Lunnasta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta www.luvn.fi ja rekisteriselosteelta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen pisteissä tulee olla lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkehoidon laatu ja turvallisuus. Se on osa organisaation omavalvontaohjelmaa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Ei koske palveluyksikköä, sillä Seniori-infossa ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoj

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

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.

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

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 LUVN Akadamin koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee katsoa se ja suorittaa siihen liittyvä tentti. Esihenkilöt valvovat, että heidän alaisensa suorittavat tentin. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa

Tietosuojaselosteita on laadittu yhteistyössä tietosuojavastaavan kanssa.
[Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

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.

Asiakaspalautetta saadaan muun muassa asiakaskohtaamisissa. Seniori-infossa ei ole vielä toteutettu omia säännöllisiä asiakaspalautekyselyjä. Asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta hyvinvointialueen palautepalvelun kautta, [Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#).

Palveluysikköpäällikkö käsittelee palveluysikköä koskevat palautteet ja nostaa ne tilanteen mukaan Seniori-infon laajennettuun johtoryhmään, koko yksikön yhteiseen kokoukseen tai sen tiimin esihenkilölle käsiteltäväksi, jota palaute koskee. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa tiimin esihenkilö (asiakkuuspäällikkö), ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Osana uuden työntekijän perehdytystä esihenkilön kanssa käydään läpi mm. kotikäynteihin liittyvät riskitekijät ja turvallisen kotikäynnin periaatteet. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit.

Seniori-infon henkilöstö suorittaa tehtävässään edellytettävän LaRi-koulutuksen. Henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskien kartoitus päivitetään toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa sekä tarkistetaan vähintään vuosittain siihen nimetyn työryhmän toimesta. Päivitetty riskien kartoitus käsitellään vuosittain tiimeissä, jonka jälkeen jokainen Seniori-infon työntekijä lukee sen läpi.

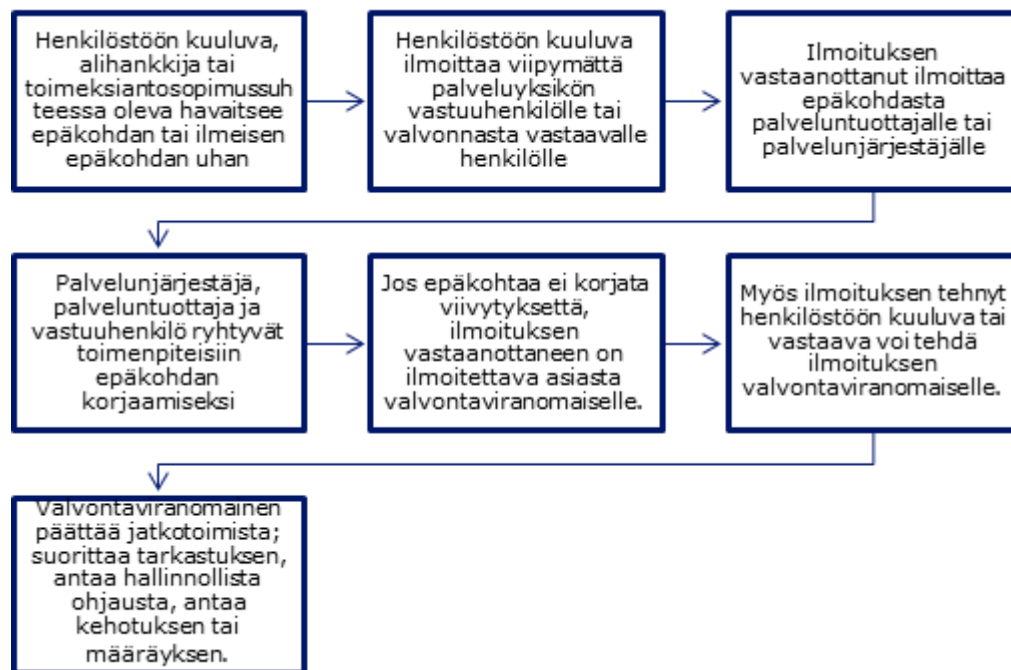
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	LaRi	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	LaRi	

Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi	Vakava epäkohta AVI
Sairaalahainfektoiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	
Terveystenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla.



Kuva 2. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Esihenkilöt informoivat työntekijöitä ilmoitusvelvollisuudesta, ilmoitusvelvollisuus käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa osana perehdytystä.

Selvityspyyntöihin vastaa palveluyksikköpäällikkö, ellei pyyntö koske useampaa palveluyksikköä tai palvelulinjaa.

Toimintaa muutetaan saadun ohjauksen ja päätösten perusteella.

Riskien ennaltaehkäisy

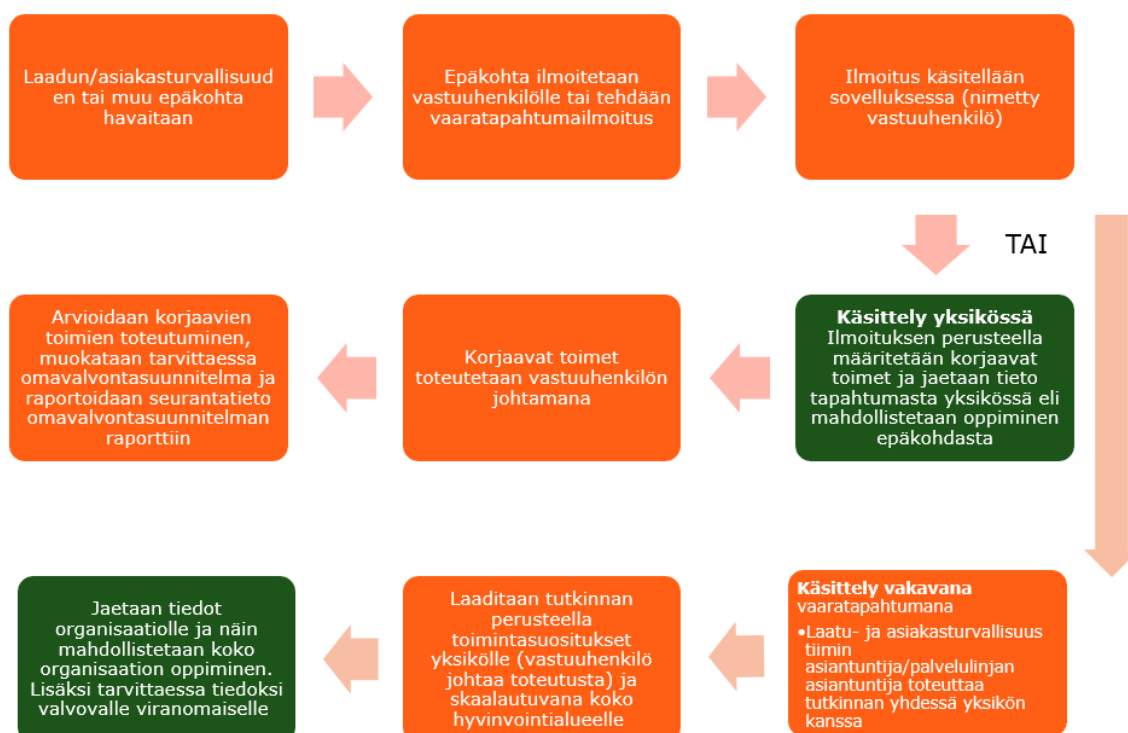
Palveluyksikön toimintaan kohdistuvia riskejä arvioidaan osana työpaikan riskien arviointia. Työntekijät tekevät havaitsemistaan henkilöstöön ja asiakkaisiin kohdistuvista läheltä piti- ja haittatapahtumista ilmoituksen LaRi-järjestelmään.

Esihenkilöt käsittelevät ilmoitukset tiimissä sekä sopivat tarvittavista toimenpiteistä, jotta vastaavanlainen tilanne voidaan jatkossa välttää. Esihenkilöt nostavat tarvittaessa ilmoituksen ylemmän tason käsittelyyn, jos kyseessä on laajempi, useita tiimejä tai palvelulinjoja koskeva riski. Tarvittaessa voidaan suorittaa vakavan vaaratapahtuman tutkinta.

Seniori-infon asiakkaalla ja hänen läheisellään on mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Ilmoitukset ohjautuvat LaRi-järjestelmään. Vaaratapahtumailmoitus tehdään nimettömänä eikä siihen vastata ilmoittajalle. Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä. Saatua palautetta käytetään palvelujen turvallisuuden parantamiseen, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan. Asiakkaan vaaratapahtumailmoitus ei korvaa muistutusta.

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa Seniori-infon palveluun tai saamaansa kohteluun, voi hän tehdä muistutuksen vapaamuotoisena kirjeenä, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä muistutuslomakkeella tai erityistilanteissa suullisesti.

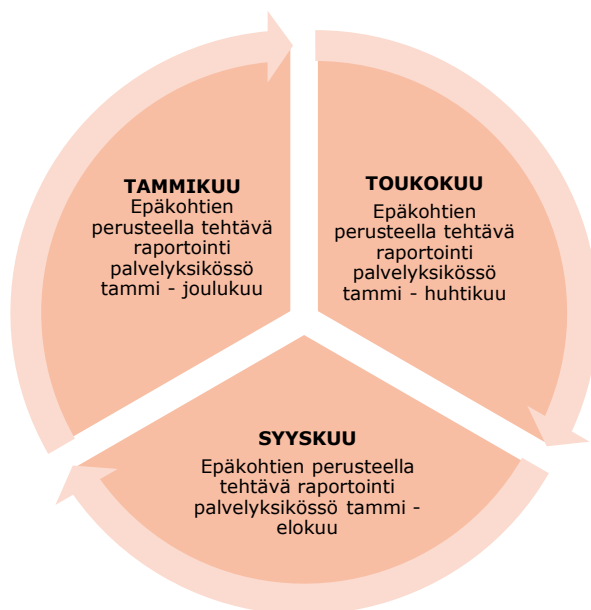
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto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



Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelmien raportointi, eli toiminnan kehittäminen epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haittatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluyksikötasoisesti neljän kuukauden välein. Raportointi käsitellään sisäisesti ja viedään osana omavalvontasuunnitelmia hyvinvointialueen verkkosivuille neljän kuukauden välein (kuva 4).



Kuva 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu.

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

Seniiri-infon asiantuntija seuraa, että työturvallisuus- sekä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset käsitellään ajallaan. Asiantuntija tekee kolme kertaa vuodessa koosteen LaRi-ilmoituksista, joka käsitellään laajennetussa johtoryhmässä.

Esihenkilöt varmistavat, että työntekijät noudattavat annettuja hygieni- ja infektio-ohjeita.

Työpaikan riskien arviointi käydään läpi vuosittain. Esihenkilöt varmistavat, että jokainen työntekijä lukee riskien arvioinnin. Esihenkilö vastaa, että uusi työntekijä perehdytetään riskienhallintaan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ei koske palveluyksikköä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialuetasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hallinnon riskienhallintapalvelut, yleinen osa löytyy intranetistä (ei saatavilla ulkoisessa verkossa valmiussuunnitelma yleinen osa).

Hankittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palveluntuottajan kanssa on sovittava; 1) valmiuden tilannekuvan ylläpitämisestä 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023).

Ikääntyneiden palvelualueen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palvelualueen johtoryhmä. Seniori-infolla on palveluyksikön sisäisesti valmisteleva jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Jatkuvuudenhallintasuunnitelmaa päivitetään ja tarkennetaan riskienhallintapalveluiden ohjeistuksen mukaisesti.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määritelty omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään tiimeissä vuosittain ja aina toiminnan muutoksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Seniori-infon omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on julkisesti nähtävänä palveluysikössä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen kaikki palveluysiköt toteuttavat omavalvonnan toteutumisen itsearviointin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omavalvonnan seurantaan. Palveluysiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluysiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Seniori-infossa noudatetaan Seniori-infon omavalvonnalle tehtyä vuosikelloa. Vuosikelloon on kirjattu omavalvontasuunnitelman toteutumisen arviointiin ja päivittämiseen kuuluvat tehtävät, tehtävien ajankohdat sekä tehtävien vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöinä toimivat palveluysiköpäälliköt, asiakasohjaustiimien esihenkilöt, asiantuntijat ja johdon tuen sihteeri.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina toiminnan muuttuessa tai muuten tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelman päivitykset julkaistaan viiveettä hyvinvointialueen internetsivuilla.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta [Palveluiden omavalvontasuunnitelmat](#) | [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]