



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Oma valvontasuunnitelma Seniõri-infõn Yhteiset toiminnaat palveluyksikkõ

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Tuula Ekholm, Pauliina Savolainen	Marketta Roinisto	5.12.2024	1.0	
Tuula Ekholm, Pauliina Savolainen	Tuula Suominen	4.2.2025	2.0	Yhtenäistetty teksti soveltuvilta osin vastaamaan asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelmaa.
Pauliina Savolainen	Tuula Suominen	15.5.2025	3.0	Päivitetty muutokset henkilöstössä.
Pauliina Savolainen	Seniори- infon laajennettu johtoryhmä	14.10.2025	4.0	Päivitetty luvut 2.1 ja 2.5.
Tuula Ekholm Leena Hytti	Seniори- infon laajennettu johtoryhmä	31.3.2026	5.0	

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.4	Muistutusten käsittely	10
2.5	Henkilöstö	11
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
2.8	Toimitilat ja välineet	16
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	20
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
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	24
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	27
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

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.2 Palveluyksikön perustiedot

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

Yhteiset toiminnot palveluyksikkö,
palveluyksikköpäällikkö Tuula Ekholm puh. 043 825 3353,
etunimi.sukunimi@luvn.fi

Gerontologinen sosiaalityö, johtava sosiaalityöntekijä, Irma Huotari,
puh.040 646 6086, etunimi.sukunimi@luvn.fi

Kotiutumisen asiakasohjaus, asiakkuuspäällikkö, Anni Rönmark, puh.
040 508 7139, etunimi.sukunimi@luvn.fi

Asumisen asiakasohjaus, johtava sosiaalityöntekijä, Päivi Raunu, puh.
044 491 8365, etunimi.sukunimi@luvn.fi

Omaishoidon asiakasohjaus, itä, asiakkuuspäällikkö, Johanna Rannikko,
puh. 044 374 3584, etunimi.sukunimi@luvn.fi

Omaishoidon asiakasohjaus, länsi, asiakkuuspäällikkö, Kirsi Gustafsson,
puh. 044 726 4519, etunimi.sukunimi@luvn.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Seniori-info palvelee Länsi-Uudellamaalla asuvia ikääntyneitä, pääsääntöisesti 65-vuotta täyttäneitä, ja heidän läheisiään ikääntymiseen, hyvinvointiin, arjen sujumiseen sekä palveluihin

hakeutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Seniori-info jakautuu kahteen palveluyksikköön; yhteiset toiminnot ja alueellinen asiakasohjaus.

Yhteiset toiminnot palveluyksikön palveluja ovat gerontologisen sosiaalityön tuottamat sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja virka-aikainen sosiaalityön päivystys sekä gerontologisen sosiaalityön ja asumisen, kotiutumisen ja omaishoidon tuen asiakasohjauksen tuottamat laaja-alainen palvelutarpeen arviointi ja palveluiden järjestäminen arvioinnin mukaisesti, asiakassuunnitelman laatiminen sekä päätöksenteko sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. Palvelua tuotetaan arkisin pääsääntöisesti asiakkaan kotona ja sairaalan osastoilla, arviointiyksiköissä ja asumisen palvelujen yksiköissä.

Yhteiset toiminnot palveluyksikkö tarjoaa yhteistyökumppaneille vahvaa asiantuntijatukea, ohjausta, neuvontaa ja koulutusta sosiaalihuollon palveluista ja palveluiden myöntämisestä.

Gerontologinen sosiaalityö

Gerontologisen sosiaalityön piiriin kuuluvat vanhuuseläkeikäiset asiakkaat, joilla on ikääntyneiden palveluiden tai Seniori-infon säännöllinen palvelu sekä kaikenikäiset asiakkaat, joilla on diagnosoitu etenevä muistisairaus.

Lisäksi gerontologisen sosiaalityön asiakkuuteen kuuluvat asiakkaat, joilla on tarve päivittäisille kotihoidon palveluille, mutta ei halua ottaa palvelua vastaan ja joiden arvioidaan tämän takia vakavasti vaarantavan oman etunsa toteutumisen. Gerontologisen sosiaalityön asiakkuuteen kuuluvat lisäksi asiakkaat, joilla on asumisen ylläpito-ongelmia ikään liittyvästä toimintakyvyn vaikeudesta tai muistisairaudesta johtuen.

Myös hoivakodeissa ja yksityisissä ikääntyneiden palvelutaloissa olevat asiakkaat voivat olla gerontologisen sosiaalityön asiakkuudessa.

Asumisen asiakasohjaus

Asumisen asiakasohjauksessa asiakasvastaavat ja sosiaalityöntekijät arvioivat palvelutarpeen arvioiden perusteella ikääntyneiden palveluiden yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen tarvetta ja vastaavat näiden palveluiden sosiaalihuoltolain mukaisesta päätöksenteosta koko hyvinvointialueen alueella.

Osana asumisen asiakasohjausta on rintamaveteraanien ja sotainvalidien palveluiden asiakasohjaus ja palveluiden järjestäminen veteraanipalveluina. Veteraanipalveluita ovat kotona asumista tukevat palvelut sekä rintamaveteraanien kuntoutuspalvelut sekä sotainvalidien avopalvelut.

Omaishoidontuki 65 vuotta täyttäneille

Omaishoidolla tarkoitetaan omaisen tai muun läheisen kotona antamaa hoitoa ja huolenpitoa henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut ja arkiselviytyminen edellyttää toisen henkilön apua.

Omaishoitotilanteeseen voidaan myöntää omaishoidon tukea, joka muodostuu hoitopalkkiosta sekä omaishoitoa tukevista palveluista. Myöntämisperusteiden täyttyessä hyvinvointialueen ja omaishoitajan välille solmitaan omaishoitosopimus. Omaishoidontuen piirissä on noin 1500 asiakasta.

Omaishoidon tuen asiakasvastaavat arvioivat omaishoidon tuen kokonaisuutta vuosittain tai tarpeen mukaan, pääsääntöisesti kotikäynnillä. Käynneillä arvioidaan omaishoidon tuen myöntämisperusteiden täyttymistä ja hoitoisuusluokkaa. Käyntien tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteutumista ja turvata riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus, ja tukea omaishoitajan työtä. Käynnin perusteella päivitetään tarvittaessa asiakassuunnitelma ja hoito- ja palvelusuunnitelma. Mikäli tilanne on olennaisesti muuttunut, omaishoidon tuesta tehdään uusi päätös.

[Omaishoidon tuki | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)

Perhehoito

Perhehoito on hoidon tai huolenpidon järjestämistä perhehoitajan avulla. Perhehoidon tavoitteena on antaa mahdollisuus kodinomaiseen hoitoon ja läheisiin ihmissuhteisiin sekä edistää perusturvallisuutta ja sosiaalisia suhteita. Perhehoidon soveltuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioitaessa huomioidaan asiakkaan avuntarve, toimintakyky ja toiveet sekä perhehoitajan valmiudet vastata niihin.

Perhehoitaja on yksityishenkilö, joka vastaa huolenpidosta perheenjäsenen tavoin hyvinvointialueen kanssa tekemänsä toimeksiantosopimuksen perusteella. Perhehoitaja ei ole sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö, mutta hänen soveltuvuuttaan tehtävään on arvioitu ja selvitetty ennen yhteistyökumppaniksi hyväksymistä. Perhehoitajalle ei voida osoittaa sairaanhoidollista osaamista vaativia tehtäviä.

Perhehoitoa voidaan myöntää osa- tai ympärivuorokautisena palveluna asiakkaan kotona tai perhehoitajan yksityiskodissa. Perhehoito voi olla lyhyt- tai pitkäaikaista palvelua. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä ja perhehoitajalle nimetään vastuutyöntekijä. Omatyöntekijä varmistaa, että asiakkaalla on riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Perhehoitajan vastuutyöntekijän tehtävänä on tukea perhehoitajaa työssään ja osaltaan arvioida ja seurata perhehoidon soveltuvuutta asiakkaalle. Asiakkaan palvelukokonaisuutta arvioidaan vuosittain tai tarpeen mukaan, pääsääntöisesti kotikäynnillä.

[Perhehoito ikääntyneille | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Kotiutumisen asiakasohjaus

Kotiutumisen asiakasohjauksen perustehtävänä on potilaiden ja asiakkaiden laaja palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi sekä osallistuminen sujuvaan ja turvalliseen kotiutumiseen järjestämällä

asiakkaalle kotiin riittävät ja oikea-aikaiset palvelut. Tavoitteena on, että asiakas saa oikea-aikaiset ja riittävät palvelut turvalliseen kotiutumiseen sekä asiakas saa tietoa hänelle tarpeellisista palveluista ja ohjausta niiden piiriin pääsemisestä. Toimintamallit vaihtelevat idän ja lännen sairaalapalvelujen osalta.

Palvelua tuotetaan pääsääntöisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella. Perhehoitoa voidaan tuottaa perhehoitajan yksityiskodissa myös muiden hyvinvointialueiden 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 arvioidaan 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-arviointivälineistö
- Asiakassuunnitelmat
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Henkilökunnan, 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 Yhteisten toiminnat-palveluyksikön toiminnasta, johtamisesta ja palvelun laadusta. Asiakkuuspäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat johtamiensa tiimien 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 taloudentilanne ja toiminnan keskeiset mittarit. Keskeisiä suorituskymittareita (KPI) yhteisten toimintojen palveluyksikössä ovat mm. vastattujen puhelujen lukumäärät ja puhelujen ratkaisut sekä tehtyjen palvelutarpeen arviointien lukumäärät 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.

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.

Seniori-infon 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 perustuu 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 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 pääätä rajoitustoimenpiteistä.

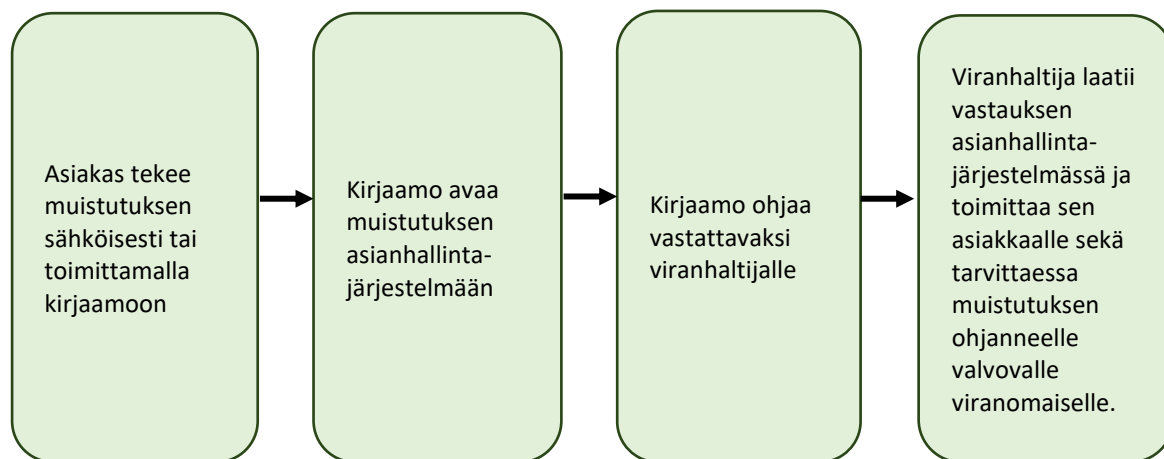
Asiakkaan ja potilaan lakisääteistä palvelua koskevat suunnitelmat (esimerkiksi asiakassuunnitelma) laaditaan aina yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa ja Vanhuspalvelulain mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava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

Asiakassuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omatyöntekijä tai muu hoidosta 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: Yhteiset toiminnot -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 vakituisessa työsuhteessa 1 palveluyksikköpäällikkö, 40 asiakasvastaavaa, 14 sosiaalityöntekijää, 4 toimistosihteeriä, 2 johtavaa sosiaalityöntekijää sekä 3 asiakkuuspäällikköä ja 1 asiantuntija.

Asumisen asiakasohjaus sekä rintamaveteraanien ja

sotainvalidien asiakasohjaus: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 1 sosiaalityöntekijä, 6 asiakasvastaavaa.

Gerontologinen sosiaalityö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 13 sosiaalityöntekijää, 5 sosiaaliohjauksen asiakasvastaavaa.

Kotiutumisen asiakasohjaus: 1 asiakkuuspäällikkö, 10 asiakasvastaavaa.

Omaishoidon asiakasohjaus, länsi: 1 asiakkuuspäällikkö, 8 asiakasvastaavaa ja 2 toimistosihteeriä.

Omaishoidon asiakasohjaus, itä: 1 asiakkuuspäällikkö, 11 asiakasvastaavaa ja 2 toimistosihteeriä.

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 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. (Saatavilla vain sisäisesti: [Koulutusohje LUVN](#))

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

Asiakasohjauksen ja sosiaalityön osalta ei ole määritetty lakisääteisiä minimihenkilöstöresursseja. Omaishoidontuen asiakasvastaavien asiakasmäärän osalta on ikääntyneiden palvelualueen johtoryhmä linjannut, että asiakasvastaavilla tulisi olla seurannassaan noin 100 asiakasta/työntekijä. Henkilöstömäärän riittävyyttä voidaan arvioida sosiaalityön ja asiakasohjauksen lakisääteisten perustehtävien toteutumisen onnistumista kuvaavien (kohta 2.1 tässä suunnitelmassa) mittareiden avulla.

Asiakasmääriä sekä henkilöstöresursseja seurataan säännöllisesti 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

asiakasyhdyspintapalavereihin. Asiakasyhdyspintapalaverin tavoitteena on tunnistaa 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.

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 niissä ole pääsääntöisesti asiakasvastaanottoa. Asiakastapaamiset järjestetään ensisijaisesti asiakkaiden kotona.

Henkilökunnan käytössä on toimistotiloja, joissa on huomioitu henkilöstön ergonomiaan liittyvät tekijät mm. sähkömäätöiset työpöydät ja säädettävät työtuolit. Työtilat tarkastetaan työterveyshuollon toimesta osana työpaikkaselvitystä. Työpaikkaselvitykset tehdään erillissuunnitelman mukaan vähintään 5 vuoden välein. Yhteiset toiminnot -palveluyksikön työpaikkaselvitys on tehty helmi-maaliskuussa 2026.

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 tarkoitettussa 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 lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen

käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija.

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

Palveluyksiköissä lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN intranetistä. Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinällisten 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 palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston 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 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 käyttöön liittyvän 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. (Saatavilla vain sisäisesti: [Tietosuoja](#) ja [Tietoturva \(sharepoint.com\)](#))

[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.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen pisteissä tulee olla lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkeshoidon 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 tietosuoja

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 Akademin 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.

Omaishoitajille toteutettiin vuonna 2025 asiakaspalautekysely.

Asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta hyvinvointialueen palautepalvelun kautta, [Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](https://anna.palautetta.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, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Osana uuden työntekijän perehdytystä esihenkilön kanssa käydään läpi työpaikan riskien arvioinnin muun muassa 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. Seniori-infon henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

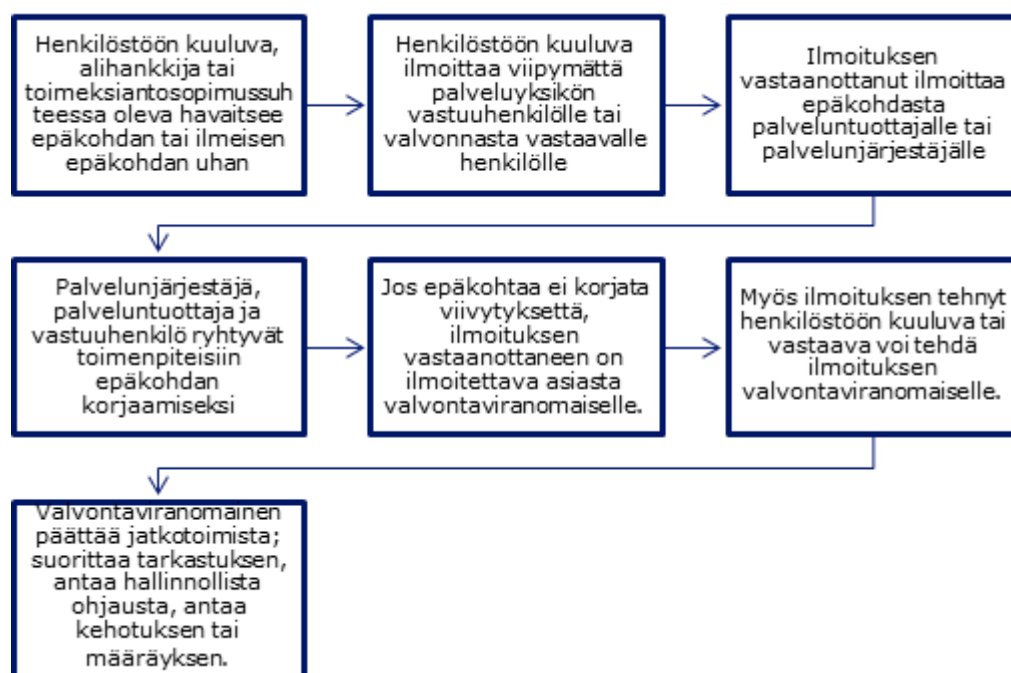
Riskien kartoitus päivitetään toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa sekä tarkistetaan vähintään vuosittain siihen nimetyn työryhmän toimesta. Päivitetty riskien kartoitus käsitellään vuosittain tiimeissä, jonka jälkeen jokainen Seniori-infon työntekijä lukee sen läpi.

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

Taulukko 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

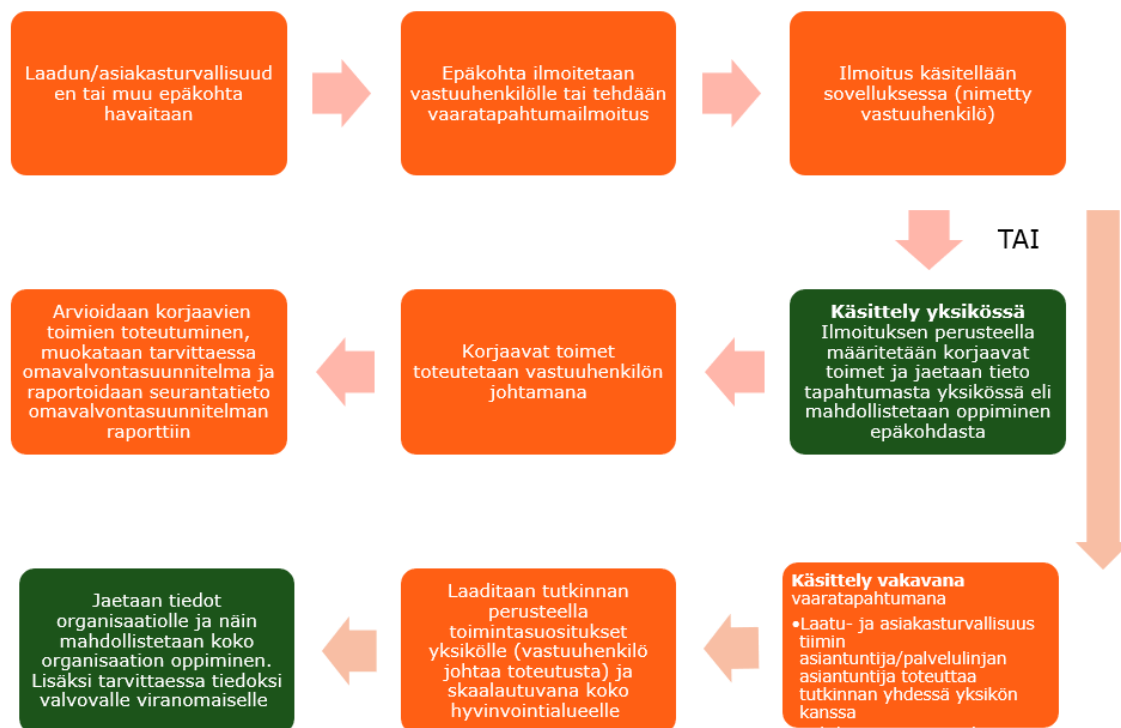
Palveluyksikön toimintaan kohdistuvia riskejä arvioidaan osana työpaikan riskien arviointia. Työntekijät tekevät havaitsemistaan henkilöstöön ja asiakkaisiin kohdistuvista läheltä piti- ja haattatapahtumista ilmoituksen LaRi-järjestelmään.

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.

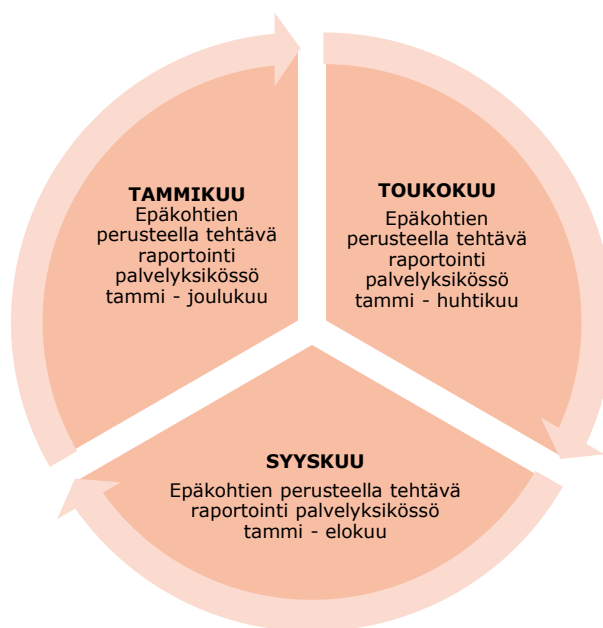
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 1). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.



Kuva 3. 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 palveluyksikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Raportointi käsitellään sisäisesti ja viedään osana omavalvontasuunnitelmia hyvinvointialueen verkkosivuille neljän kuukauden välein (kuva 4).



Kuva 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu.

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

Seniori-infon alueellisen asiakasohjauksen asiantuntija seuraa, että työturvallisuus- sekä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset käsitellään ajallaan. Alueellisen asiakasohjauksen 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

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

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 palveluyksikköpäälliköt, 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. Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]