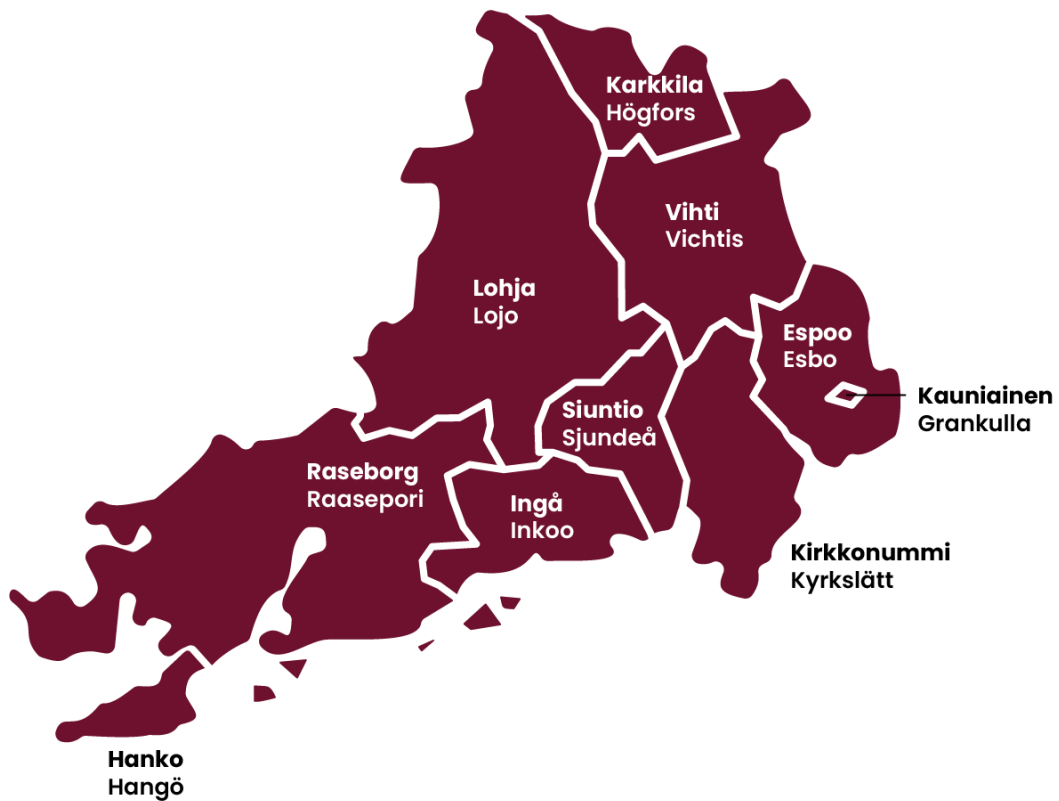




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

14.9.2026
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma

Asumisen tuen palvelujen palveluyksikkö 2026

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Virpi Lajunen ja Mirjami Tuomikoski		8/2026	1	Otettu käyttöön uusi pohja ja päivitetty organisaatiomuutoksen mukaiseksi.
	Tapio Nieminen	16.9.2026		

Tiivistelmä

Asumisen tuen palvelujen palveluyksikkö kuuluu aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinjaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palveluyksikön palveluihin kuuluu mm. Asumissosiaaliohjaus sekä liikkuvan tiimin tekemä lähityö. Palveluyksikössä koordinoidaan asumisen tuen palveluja sosiaalityön tukena. Palveluyksikössä tehdään myös toimittajayhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Palveluyksikössä tehdään hankkeeseen liittyvää etsivää sosiaalityötä sekä koordinoidaan hanketta.

Palveluyksikön toiminnan lähtökohtina ovat mm. asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, lainmukaisuus, palvelujen oikea-aikaisuus sekä asiakkaan osallisuuden tukeminen.

Yksikön johtamisesta vastaavat palveluyksikön esihenkilöt sekä vastuuhenkilöt. Palveluyksikköä johtaa palveluyksikköpäällikkö. Johtava sosiaalityöntekijä toimii asumisen tuen sosiaalityön tiimin esihenkilönä. Palveluyksikön asiantuntija tekee mm. hankkeen koordinointiin liittyviä tehtäviä.

Palveluyksikössä ja palvelulinjalla seurataan omavalvonnan toteutumista säännöllisesti. Omavalvonnasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein ja noudatetaan hyvinvointialueen ohjeita. Arvioinnissa käydään läpi havaitut riskit, poikkeamat, palautteet sekä kehittämistarpeet ja korjaavat toimenpiteet. Palveluyksikössä käytetään Lari-raportointijärjestelmää ja palautejärjestelmää. Henkilöstö osallistuu omavalvontaan havaitsemalla, ilmoittamalla ja käsittelemällä toiminnan poikkeamia sekä kehittämällä palveluja yhdessä johdon kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Laatua ja asiakasturvallisuutta toteutetaan noudattamalla lainsäädäntöä, hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita, tietosuoja- ja asiakastietojen käsittelyä koskevia menettelyjä sekä palvelukohtaisia toimintatapoja.

Riskienhallinta perustuu riskien tunnistamiseen, arviointiin, ennaltaehkäisyyn ja korjaavien toimenpiteiden seurantaan. Riskienhallintaan liittyvä arvio tehdään ohjeistuksen mukaisesti. Palveluyksikössä tehdään jatkuvuudenhallinnan suunnittelua. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

Referat

Boendestödets serviceenhet hör till servicelinjen för vuxnas socialservice vid Västra Nylands välfärdsområde. Till serviceenhetens tjänster hör bland annat boendesocial handledning samt närarbete som utförs av det mobila teamet. I serviceenheten samordnas boendestödets tjänster som stöd för socialarbete. I serviceenheten bedrivs också leverantörssamarbete med tjänsteproducenter. I serviceenheten bedrivs uppsökande socialarbete relaterat till projektet och projektet samordnas.

Utgångspunkterna för serviceenhetens verksamhet är bland annat kundorientering, likabehandling, laglighet, tjänsternas rätta tidpunkt samt stöd för klientens delaktighet.

För ledningen av enheten ansvarar serviceenhetens chefer och ansvarspersoner. Serviceenheten leds av en serviceenhetschef. Den ledande socialarbetaren fungerar som chef för boendestödets socialarbetsgrupp. Serviceenhetens sakkunniga utför bland annat uppgifter som gäller samordning av projektet.

I serviceenheten och servicelinjen följs genomförandet av egenkontrollen upp regelbundet. En utredning om egenkontrollen görs med fyra månaders intervall och anvisningarna från välfärdsområdet följs. I bedömningen går igenom observerade risker, avvikelser, respons samt utvecklingsbehov och korrigerande åtgärder. I serviceenheten används rapporteringssystemet Lari samt responsystemet. Personalen deltar i egenkontrollen genom att upptäcka, rapportera och behandla avvikelser i verksamheten samt utveckla tjänsterna tillsammans med ledningen. Planen för egenkontroll uppdateras vid behov.

Kvalitet och klientsäkerhet säkerställs genom att följa lagstiftningen, välfärdsområdets gemensamma anvisningar, förfaranden som gäller dataskydd och behandling av klientuppgifter samt tjänstespecifika verksamhetssätt.

Riskhanteringen bygger på att risker identifieras, bedöms, förebyggs och att korrigerande åtgärder följs upp. Bedömningen kopplad till riskhanteringen görs enligt anvisningarna.

Serviceenhet bedriver planering för

kontinuitetshantering. Planen uppdateras enligt behov.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
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	8
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	8
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	8
2.3.3	Tiedonsaantioikeus	10
2.3.4	Itsemääräämisoikeus	12
2.4	Muistutukset.....	12
2.5	Henkilöstö	13
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	14
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	16
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	18
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	20
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.9	Lääkehoitosuunnitelma	23
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	24
3	Omaavonta ja riskienhallinta.....	25
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
3.2.1	Riskienhallinta	27
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	28
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	35
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	35
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	36

4.1	Toimeenpano	36
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	38

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.1 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Asumisen tuen palvelujen palveluyksikkö

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asumisen tuen palvelujen palveluyksikkö kuuluu aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinjaan.

Aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinja kuuluu yhteisten sosiaali- ja terveysten palvelualueeseen.

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

- Palveluyksikköpäällikkö Virpi Lajunen, virpi.lajunen@luvn.fi

- Johtava sosiaalityöntekijä Mirjami Tuomikoski,
mirjami.tuomikoski@luvn.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä järjestetään Sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina asumissosiaaliohjausta, liikkuvan tiimin palvelua sekä tehdään hanketyönä etsivää sosiaalityötä ja hankekoordinointia. Lisäksi palveluyksikössä koordinoitaan asumisen tuen palvelukokonaisuutta ja tuetaan sosiaalityötä palvelun järjestämisessä asiakasohjaustoimintamallin avulla. Palveluyksikössä tehdään myös asumisen ostopalveluihin liittyen toimittajayhteistyötä ja sopimusseurantaa Sosiaalihuoltolain mukaiseen tuettuun asumiseen ja tilapäiseen asumiseen liittyen.

Palveluyksikön toiminnan lähtökohtina ovat mm. asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, lainmukaisuus, palvelujen oikea-aikaisuus sekä asiakkaan osallisuuden tukeminen.

Palvelua järjestetään palvelumuotojen mukaan läsnä-tapaamisilla, puhelimitse, sähköisen asioinnin kautta, kotikäynneillä tai käynneillä tilapäismajoituksessa majoittujien luokse. Palvelu voi olla myös ns. vierellä kulkevaa palvelua tai jalkautuvaa sekä etsivää palvelua. Palvelua voidaan tuottaa omana palveluna tai se voidaan järjestää ostopalveluna. Lisäksi tehdään verkostoyhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Palvelussa tavoitteena on tukea asiakkaan tilannetta niin, että pystyttäisiin mm. ennaltaehkäisemään asunnottomuutta, estämään asunnottomuustilanteen pitkittyminen tai ehkäisemään asunnottomuustilanteen uusiutuminen. Palvelua voidaan tarjota myös arjen ja asumisen erilaisiin tuen ja ohjauksen tarpeisiin. Palvelua tarjotaan yksin eläville ja perheille, kuitenkin niin että aikuisten kautta tuetaan tarvittaessa koko perheen tilannetta. Palveluissa voidaan tehdä myös yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.

Palvelua tuotetaan pääosin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella. Palvelu on asiakkaille vapaaehtoisuuteen perustuvaa palvelua.

Asumissosiaaliohjaajat työskentelevät aikuisten sosiaalipalveluiden Komentajankadun toimipisteessä. He tukevat mm. asiakkaita, joilla on esteitä asunnon saamisessa ja siihen liittyvää tuen tarvetta. Työskentelyn tavoitteena on mm. ehkäistä asunnottomuutta ja edistää asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asumissosiaaliohjaajat antavat ohjeistusta, neuvontaa ja tukea asumiseen liittyvien etuuksien hakemisessa ja vuokralaisen velvollisuuksiin ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Lisäksi he jalkautuvat suunnitelman mukaisesti matalan kynnyksen kohtaamispaikoille Espoossa. Asumissosiaaliohjaajilla on

päätösoikeus harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen delegointisäännön mukaisesti.

Pitkäaikaisasunnottomuuden poistamisen hankkeen hanketyöntekijöiden työpiste sijaitsee aikuisten sosiaalipalvelujen Komentajankadun toimipisteessä. Hanketyöntekijät tekevät etsivää ja liikkuvaa työtä julkisilla ja puolijulkisilla paikoilla Espoossa sekä muuta hankkeeseen liittyvää työtä. Hanketyöntekijöiden tavoitteena on löytää pitkäaikaisasunnottomia ja asunnottomia, erityisesti palvelujen ulkopuolella olevia ihmisiä, ja ohjata heitä eteenpäin selvittäen samalla palvelupolkujen toimivuutta.

Palveluyksikön liikkuvan tiimin työpiste sijaitsee Kuninkaantiellä sijaitsevassa palvelupisteessä. Palvelussa asiakkaille tarjotaan asumisen ja arjen tukea asumisen nivelvaiheissa tai elämäntilanteen selvittelyvaiheessa. Palvelussa tuetaan myös mm. asunnon haussa ja etuuksien haussa. Tuki voi olla myös tuettua asumista kotiin vietävänä tukena asiakassuunnitelman mukaisesti.

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.

Keskeisiä palveluihin vaikuttavia lakeja ovat mm. sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, hallintolaki, hankintalainsäädäntö, valvontalaki sekä toimeentulotukilaki. Toiminnassa noudatetaan myös hyvinvointialueen ohjeita.

Hyvinvointialueen valvontatiimi kohdistaa valvontakäyntejä valvontasuunnitelman mukaisesti omiin ja ostopalveluihin.

Palveluyksikön toiminnassa perehdytyksellä, koulutuksella ja johtamisella tähdätään laadukkaisiin palveluihin ja asiakastyöhön. Omavalvontasuunnitelman toteutus suunnitellaan johtoryhmässä ja sitä käydään läpi henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja käytetään arjessa esimerkiksi perehdyttämisessä.

Palveluyksikössä koordinoitujen ostopalvelujen sopimuksilla on määritelty palvelutuottamiseen liittyvät laadulliset kriteerit ja palvelujen lainsäädännön velvoitteet. Palvelujen tulee täyttää kaikki lainsäädännön ja sopimuksen asettamat vaatimukset. Laatua varmistetaan toimittajayhteistyön kautta sekä valvonnan eri tasoilla. Valvontaa tehdään asiakasrajapinnassa sosiaalityön toimesta asiakastyössä ja lisäksi palveluita valvotaan suunnitelmallisen valvonnan keinoin. Palautteisiin reagoidaan mahdollisimman pian ja tarvittaessa otetaan käyttöön reaktiivisen valvonnan toimenpiteet. Reklamaation yhteydessä selvitetään, miten reklamaation kohteena olevaan tilanteeseen on palvelussa vastattu, ja esim. mitä kehittämistoimia on tehty. Palvelutuottajat keräävät asiakkailta myös asiakaspalautetta.

Palveluyksikön omissa palveluissa asumisen tuen sosiaalityön tiimin johtava sosiaalityöntekijä raportoi työn ja toiminnan tunnuslukuja säännöllisesti asumisen tuen palveluyksikköpäällikölle. Tarpeen mukaan järjestetään esimerkiksi tiimin tai johtoryhmän kehittämispäiviä. Toimintamalleja kehitetään tarpeen mukaan. Palautteet käydään läpi ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

Asumisen tuen palvelujen palveluyksikön johtoryhmä kokoontuu kerran viikossa ja sosiaalityön tiimikokoukset järjestetään viikoittain. Myös asiakasohjauksen toimintamallin kehittämiseksi järjestetään kehittämispalavereita.

Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset tehdään LaRi-järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään hyvinvointialueen prosessin mukaisesti ja tarvittaessa tehdään korjaustoimenpiteitä.

Asumisen tuen sosiaalityön tiimin riskien arviointi toteutettiin kevään-syksyn 2025 aikana ja päivitetään uudelleen vuonna 2026.

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.

Asumisen tuen palveluissa palveluyksikköpäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä ovat vastuussa omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja sen mukaisen toiminnan järjestämisestä. Lisäksi jokainen yksikön työntekijä on vastuussa toiminnastaan ja henkilöstö otetaan mukaan myös omavalvontasuunnitelman laadintaan.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset seuraavasti: Asumisen tuen palvelujen johtoryhmään kuuluvat palveluyksikköpäällikkö, johtava sosiaalityöntekijä ja asiantuntija. Johtoryhmä kokoontuu pääsääntöisesti kerran viikossa. Johtoryhmässä voidaan käsitellä myös palvelujen laatuun sekä kehittämiseen liittyviä asioita. Lisäksi palveluyksikköpäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä käsittelevät erikseen palvelun laatuun ja kehittämiseen liittyviä tarpeita tarvittaessa. Johtoryhmällä on säännöllisesti kehittämiseen liittyviä työkokouksia.

Kaikki työntekijät osallistuvat omaa palveluaan koskeviin henkilöstökokouksiin ja kehittämispäiviin. Lisäksi jokaisen työntekijän kanssa käydään kaksi kertaa vuodessa henkilökohtainen tavoite – ja kehityskeskustelu.

Asiakasturvallisuus varmistetaan mm. noudattamalla palvelukohtaisia ohjeita, varmistamalla asiakastietojen oikea käsittely sekä käsittelemällä poikkeamat, epäkohdat ja vaaratapahtumat LaRi-järjestelmässä.

Asumisen tuen sosiaalityön tiimin lähiesihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä, jonka alaisuudessa työskentelee sosiaalityöntekijä, asumissosiaaliohjaaja ja hanketyöntekijöitä sekä liikkuvan työn ohjaaja ja sosiaaliohjaaja. Asumisen tuen sosiaalityön tiimi kokoontuu viikoittain tiimikokouksissa ja säännöllisin väliajoin kehittämisspäivissä. Tiimin yhteisen kokouksen lisäksi hanketyöntekijöillä ja liikkuvalla tiimillä on erilliset kokoukset omiin työalueisiinsa kohdistuen. Lisäksi tiimissä ollaan yhteydessä päivittäisissä asioissa ja esihenkilö on konsultoitavissa.

Vaaratapahtumaprosessi on ohjeistettu hyvinvointialuetasoisesti: Vaaratapahtumailmoitus tehdään aina, kun havaitaan asiakkaan turvallisuuden vaarantuneen tai kun häntä on kohdannut haittatapahtuma tai hänen oikeuksiaan on loukattu. Terveystieteiden ja sosiaalihuollon vaaratapahtumailmoitus ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitus tehdään Lari-järjestelmässä. Vaaratapahtumailmoituksen käsittelee Lari-järjestelmässä palvelupisteen esihenkilö. Esihenkilöt ottavat vastuun tarvittavien korjaustoimenpiteiden toteuttamisesta ja vievät ilmoituksista nousevat epäkohdat arviointiinsa perustuen asumisen tuen palvelujen palveluyksikön johtoryhmän käsiteltäväksi. Jokainen vaaratapahtuma käsitellään myös ilmoituksen tehneen työntekijän sekä tarvittaessa myös muun henkilöstön kanssa. Tarvittaessa ja vähintään neljän kuukauden välein johtava sosiaalityöntekijä ja palveluyksikönpäällikkö käsittelevät riskienarvioinnin yhteenvetoraportin ja arvioivat toiminnan kehittämistä ja tehtyjä toimenpiteitä.

Asiakaspalautetta, muistutuksia, vaaratapahtumailmoituksia ja henkilöstöltä saatua palautetta käytetään palvelujen laadun ja turvallisuuden kehittämisessä.

Palveluyksikönpäällikkö raportoi tapahtumista ja kehittämistoimenpiteistä Luvnin ohjeiden ja aikataulun mukaisesti.

Palveluihin liittyviä tilastoja tarkastellaan säännöllisesti palveluyksikön johtamisessa sekä palvelulinjan johtoryhmässä. Linjan johtoryhmän TAHTI-kokouksissa määritellään kuukausittain seurattavat palvelujen saatavuuteen ja toimintaan liittyvät seurattavat tiedot. Saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin eri kanavien kautta. Palveluyksikössä tarvittaessa ohjataan asiakkaita myös muiden palvelujen, kuten alueellisen sosiaalityön palvelujen piiriin. Asumisen tuen tuetun asumisen palvelujen arvioimiseksi asiakkaan oma sosiaalityöntekijä, esimerkiksi nuorten ja aikuisten sosiaalityöstä, tekee asiakkaalle palvelutarpeen arvion ja asiakassuunnitelman. Asumisen tuen palvelujen työntekijä toteuttaa tällöin asiakkaan oman sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa sovittua asiakassuunnitelmaa.

Asumisen tuen palveluissa tuetaan myös alueellista sosiaalityötä ja jälkihuoltoa oikea-aikaisen ja riittävän palvelun löytämiseksi asiakkaalle (tuettu asuminen), SAP-toimintamalli. Asiakkaalta pyydetään lupa asian käsittelyyn ja tietojen välittämiseen. Asiakasohjaustyöryhmä kirjaa kannanottonsa asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin ja siinä ilmenee myös käsittelyyn osallistuneiden henkilöiden ammattinimikkeet. Palvelussa huolehditaan jononhoidosta ja siitä, että tarvittu palvelumuoto saadaan tilattua palveluntuottajalta kohtuullisessa ajassa. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelusta ja toimii asiakkaan prosessin omistajana ja verkoston koordinaattorina.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Palveluyksikön palveluissa ei toimita asiakkaan omana työntekijänä eikä tehtäviin kuulu palvelutarpeen arvion tekeminen. Palveluissa annetaan neuvontaa ja ohjausta, konsultaatiota tai toteutetaan asiakkaan oman työntekijän tekemää asiakassuunnitelmaa.

Asumissosiaaliohjauksessa asiakkaat ohjautuvat palvelun sosiaalihuollon neuvonnan tekemän arvion kautta tai alueen sosiaalityön kautta. Mikäli asumissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat palvelutarpeen arvion, he ohjaavat asiakkaan alueelliseen sosiaalityöhön. Liikkuvassa tiimissä toteutetaan asiakkaan oman sosiaalityöntekijän tekemää asiakassuunnitelmaa.

Liikkuvassa tiimissä tehdään tarvittaessa palvelujen toteuttamisen suunnitelma.

Mikäli asiakkaalla on tarve asumisen tuelle, palvelutarpeen arvion tekee asiakkaan oma sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa ja prosessissa SAP-koordinointi tukee sosiaalityöntekijää palvelun järjestämisessä. Asiakkaan tilanteen arvioissa, asiakasohjauksessa sekä asiakkaan palvelujen järjestämisen prosessissa tulee myös ottaa huomioon mm. Varken ohjeet asukasvalintaan. SAP-työryhmä kokoontuu kerran viikossa ja asiakkaan oma sosiaalityöntekijä voi halutessaan tulla mukaan asian läpikäymiseen. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä koordinoi asiakkaan palvelussa olon aikaista asiakasprosessia ja seuraa palveluun liittyviä suunnitelmia säännöllisesti verkostokokouksissa.

Asiakkaan tuetun asumisen palvelun aikaisiin verkostokokouksiin osallistuu asiakkaan oman sosiaalityöntekijän ja asiakkaan lisäksi palvelua toteuttava taho. Palveluntuottaja tukee ja ohjaa asiakasta yhdessä sovittujen tavoitteiden suuntaan.

Palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista toimipisteellä ja verkkosivuilla. Asiakkaat voivat antaa palautetta palautekanavan kautta sekä suoraan työntekijöille. Tarvittaessa työntekijät voivat neuvoa asiakasta palautekanavien käytössä. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on ohjeita asiakkaan tiedonsaantioikeudesta.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Asiakkaan asumisen tukemiseen liittyvä palvelutarve arvioidaan ja asiakassuunnitelma laaditaan alueellisessa sosiaalityössä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä tarvittaessa ohjaa asiakkaan asumisen tuen palveluyksikön palveluihin, esimerkiksi liikkuvan tiimin palveluihin tai pyytää SAP-työryhmän näkemystä tueksi päätöksenteolle tuettuun asumiseen liittyen. Asumisen tuen palvelujen palveluyksikössä huolehditaan myös jononhoidosta ja selvitetään/etsitään asiakkaan tarpeisiin soveltuva palveluntuottaja. Asiakkaan oma sosiaalityöntekijä tekee Sosiaalihuoltolain mukaisen päätöksen tuetun asumisen palvelusta. Palveluyksikössä tuetaan alueellista sosiaalityötä mm. palvelun avaamisessa, sopimuksellisissa kysymyksissä ja siinä, että asiakas pääsee riittäviin palveluihin. Palveluyksikössä tehdään myös asumisen ostopalveluihin liittyviä hallinnollisia tehtäviä.

Asumissosiaaliohjaajien asiakkuuteen ohjaututaan sosiaalipalvelujen neuvonnan, nuorten ja aikuisten sosiaalityön tiimien, virka-aikaisen sosiaalipäivystyksen tiimin tai asumissosiaaliohjaajien jalkautuvan työn kautta. Lähtökohtana asumissosiaaliohjaukseen ohjautumisessa aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinjan sisällä on aikuisten sosiaalipalveluihin saapunut sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto tai ilmoitus, tai palvelutarpeen arvioinnissa ilmenneet sosiaalihuollon tarpeet. Asiakkaat voivat ohjautua asumissosiaaliohjaukseen myös jalkautuvan työn kautta, jonne myös yhteistyökumppanit saattavat ohjata asiakkaita hakeutumaan ajanvarauksetta tai ajanvarauksella.

Asunnottomuushankkeen hanketyöntekijät tekevät etsivää työtä ympäri Espoota jalkautuen eri paikkoihin, kuten julkisiin tiloihin ja yhteistyökumppanien luokse. Hanketyöntekijät pyrkivät tavoittamaan pitkäaikaisasunnottomia ja asunnottomia asiakkaita, ja ohjaamaan heitä eteenpäin palveluiden piiriin. Lisäksi he tekevät paljon verkostoyhteistyötä. Hanketyöntekijät eivät toimi asiakkaiden omana työntekijänä, vaan tarvittaessa asiakkaan oma työntekijä tulee alueellisen sosiaalityön tiimeistä tai muista palveluista.

Asumisen tuen sosiaalityön tiimissä voidaan tehdä myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. Toimeentulotukihakemukset käsitellään toimeentulotukilain edellyttämän 7 arkipäivän sisällä niiden saapumisesta. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksissä on oikaisuvaatimusohje, ja asiakkaita tiedotetaan heidän oikeudestaan hakea oikaisua itseään koskevaan päätökseen.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön, kotoutumista tukevien sosiaalipalvelujen tiimien tai jälkihuollon sosiaalityöntekijä on tuetun asumisen prosessin omistaja ja hän tekee päätökset palvelusta.

Yksikön järjestämissä ostopalveluissa on sopimuksissa määritelty palveluntuottajan velvollisuuksista palvelun tuottamisesta.

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat ovat seuraavat: Asiakkuus yksikön järjestämässä tuetussa asumisessa ja asumissosiaalihojauksessa ja liikkuvassa palvelussa on vapaaehtoista, eikä asiakkaisiin kohdistu heidän itsemääräämisoikeuttaan rajoittavia toimia.

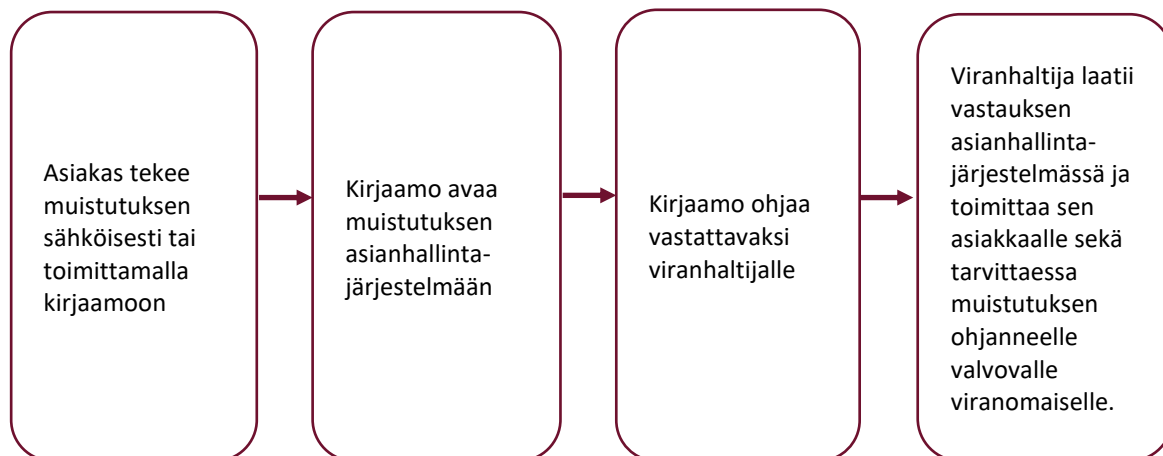
Itsemääräämisoikeutta tuetaan muun muassa kertomalla asiakkaille heidän oikeuksistaan ja lainsäädännöstä sekä edistämällä asiakkaiden omaa osallisuutta ja vapauttaan päättää itseään koskevista asioista.

2.4 Muistutukset

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

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

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palveluyksikössä muistutukset käsitellään edellä kuvan toimintamallin mukaisesti. Työntekijä, jonka työskentelyä muistutus koskee, käy keskustelun esihenkilönsä kanssa. Esihenkilö puolestaan keskustelee asiasta palveluysikköpäällikön kanssa, joka laatii asiakkaalle vastauksen. Esiin tulleet toimintaa koskevat epäkohdat tai puutteet käsitellään myös tarvittaessa palveluyksikön johtoryhmässä ja laaditaan tarpeen mukainen toimintasuunnitelma epäkohdan korjaamiseksi. Esihenkilöt huolehtivat suunnitelman jalkauttamisesta käytäntöön.

2.5 Henkilöstö

Palveluysikköpäällikön lisäksi palveluyksikössä esihenkilönä toimii asumisen tuen sosiaalityön tiimin johtava sosiaalityöntekijä. Palveluyksikössä työskentelee myös asiantuntija ja asumisen tuen sosiaalityön tiimin henkilöstö. Työskentelyssä on sovittu sijaisjärjestelyistä.

Asumisen tuen sosiaalityön tiimissä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, kolme asumissosiaaliohjaajaa ja kaksi määräaikaista hanketyöntekijää (sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja) sekä 3 liikkuvan työn työntekijää. Tiimin henkilöstö työskentelee arkipäivisin liikkuvan työajan puitteissa, eikä heidän työhönsä kuulu pääsääntöisesti ilta-, pyhä- tai viikonlopputyötä.

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

Hankinnan sopimuksissa määritellään palveluntuottajia koskevia velvoitteita, joita palveluntuottajien tulee noudattaa palvelua toteuttaessaan.

Palveluyksikön omaan palvelutoimintaan liittyen ei käytetä vuokratyövoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa täydentämään palveluntuottajan omaa henkilöstöä.

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

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

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus <ul style="list-style-type: none">Erillisen suunnitelman mukaisesti	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen <ul style="list-style-type: none">Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) <ul style="list-style-type: none"> • infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito • Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä 	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

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

Työtehtävissä, jotka edeltävät tiettyä ammattipätevyyttä, tarkistetaan jo rekrytointivaiheessa työnhakijoiden ammattipätevyydet. Kielitaitovaatimukset otetaan huomioon rekrytointivaiheessa, mutta henkilöstöä myös kannustetaan esim. ruotsin kielen koulutuksiin.

Tilapäisesti laillistetun ammattihenkilön tehtävissä toimivien opiskelijoiden osalta varmistetaan ennen työn aloittamista heidän työskentelyoikeutensa opintojen vaiheen, työkokemuksen ja lainsäädännön mukaisesti, ja nimetty ohjaaja vastaa perehdytyksestä sekä työn päivittäisestä ohjauksesta ja valvonnasta.

Henkilöstön osaamista seurataan päivittäisjohtamisessa työn suoriutumisen, osaamisen, koulutusten sekä omavalvonnan keinoin. Lisäksi varhaisen puuttumisen ja aktiivisen tuen malli ovat käytössä.

Palveluyksikössä jokaiselle uudelle työntekijälle tehdään kirjallinen perehdytysuunnitelma, jota tarkastellaan perehdytyksen aikana. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan myös osana päivittäisjohtamista ja omavalvontaa. Työntekijöiden kanssa käydään mm. tavoite- ja kehityskeskustelut ja osaamistarpeet otetaan puheeksi. Tavoite- ja kehityskeskusteluissa käytetään LUVN-lomakepohjaa. Työskentelyn asianmukaisuutta seurataan mm. ammattipätevyyksien tarkistamisen, koulutusten sekä ohjeiden ja toimintatapojen noudattamisen avulla, ja henkilöstölle on tiedotettu velvollisuudesta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

Kehityskeskusteluissa kartoitetaan henkilöstön koulutustarpeita ja täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan yksittäisille työntekijöille tai koko henkilöstölle. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja ohjataan myös mm. Luvnin järjestämään kielikoulutukseen. Esihenkilö huolehtii mm. tarpeen mukaisesta henkilöstölle järjestettävästä ensiapukoulutuksesta ja siitä, että henkilöstö käy tehtäviensä mukaisen asiakastietojärjestämän koulutuksen, Kanta-koulutuksen sekä tietosuojakoulutuksen. Esihenkilö ohjaa henkilöstöä koulutuksiin ja seuraa koulutuksien suorittamista mm. sähköisen järjestelmän kautta. Esihenkilö huolehtii, että henkilöstö käy pakolliset koulutukset. Koulutusten suunnittelussa otetaan huomioon myös hyvinvointialueen strategian painotukset. Palveluyksikössä on laadittu koulutussuunnitelma.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys

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

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

Palveluyksikön omiin palveluihin liittyen ei ole erityislainsäädännöstä tulevaa henkilöstömitoitusta. Asumisen tuen sosiaalityön tiimin henkilöstön riittävyyden seurannasta ja arvioinnista vastaa kuitenkin johtava sosiaalityöntekijä.

Asiakasohjaustyöskentelyssä on sovittu sijaistamiskäytännöt.

Yksikössä järjestettävän tuetun asumisen ostopalveluissa on sopimuksissa määritelty palvelun sisältöön ja sen tuottamiseen liittyvät edellytykset. Ostopalveluntuottajien kanssa tehdään toimittajayhteistyötä ja lisäksi toimintaa valvotaan valvontasuunnitelman ja tarvittaessa reaktiivisen valvonnan keinoin. Valvontaan liittyviä havaintoja voidaan tehdä myös asiakastyön kautta asiakkaan oman sosiaalityöntekijän toimesta.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikön pääasialliset yhteistyötahot ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuisten sosiaalipalvelujen aikuisten sosiaalipalvelujen sosiaalityö, erityyppiset vuokranantajatahot, matalan kynnyksen kohtaamispaikat, järjestöt ja kuntien asumisneuvonnat sekä asumispalveluita tarjoavat palveluntuottajat. Konsultaatorakenteita on mm. mielenterveys- ja päihdepalvelujen, vammaispalvelujen ja Seniori-infon kanssa. Yhteistyötahojen kanssa tehdään joko suunnitelmallisesti tai tarpeen mukaan yhteistyötä. Palveluyksiköstä käsin järjestetään tuetun asumisen palvelua, mutta asiakkaan palvelusta ja tarvittavasta monialaisesta yhteistyöstä ja verkostojen kokoamisesta sekä päätöksenteosta vastaa asiakkaan omatyöntekijä.

Asiakkaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö varmistetaan asumisen tuen sosiaalityön tiimissä yhteistyössä verkostojen sekä aikuisten sosiaalipalvelujen alueellisen sosiaalityön kanssa. Tiimin työntekijät ohjaavat asiakkaita eri palveluihin hakeutumisessa ja tarvittaessa tekevät sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tai ilmoituksen tai lastensuojelulain mukaisen ilmoituksen. Asiakkaiden sosiaalihuoltolain 42 § mukainen omatyöntekijä tulee tavanomaisesti aikuissosiaalityön tiimeistä.

Asumissosiaaliohjaajat ja hanketyöntekijät voivat antaa myös yleistä neuvontaa ja ohjausta tai lyhytaikaista työskentelyä, joka ei synnytä sosiaalihuollon asiakkuutta tai omatyöntekijyyttä.

Ostopalvelujen hallintaan liittyen palveluyksikössä järjestetään vuosikellon mukaisesti palveluntuottajien tapaamisia, eli tehdään toimittajayhteistyötä. Tapaamisia voidaan järjestää myös muulloin tarpeen ilmaantuessa.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Liikkuvan tiimin työtilat ovat hätämajoitusyksikön yhteydessä.

Ko. toimitilaan on suoritettu palotarkastus vuonna 2024 ja tämän jälkeen on suoritettu toimenpiteet palotarkastuksessa ilmenneiden epäkohtien korjaamiseksi.

Espoon kaupungin kiinteistöihin liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan Granlund Managerin kautta kiinteistöhuoltoyhtiölle. Muissa kiinteistöissä epäkohdista ilmoitetaan vuokranantajan ohjeistamalla tavalla.

Komentajankadun toimitilaan on laadittu pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet erilaisiin poikkeustilanteisiin.

Asumisen tuen sosiaalityön tiimin ja asiantuntijan sekä johtavan sosiaalityöntekijän ja palveluyksikköpäällikön toimitilat sijaitsevat samassa yhteydessä Komentajankadulla aikuissosiaalityön, työllisyyttä edistävien palvelujen sekä toimistotiimin, akuuttitiimin ja etuuskäsittelyn toimipisteiden kanssa. Toimitiloissa on erillisiä tapaamishuoneita asiakastapaamisia varten ja vartija. Toimitilojen käytävillä on merkittynä hätäpoistumistiet. Käytävät pidetään kulkukelpoisina ja esteettöminä. Osa tiloista on tarkoitettu ainoastaan henkilökunnan käyttöön, ja niihin pääsy asiakkailta on rajoitettu. Tarvittaessa on mahdollista tilata vartija tapaamisten turvaamiseksi.

Toimitilassa työskentelee myös muiden yksiköiden edustajia. Lisäksi asumissosiaaliohjaajat tekevät jalkautuvaa sosiaaliohjausta erilaisissa asukastiloissa ja hanketyöntekijät tekevät jalkautuvaa ja etsivää työtä sekä erilaisissa asukastiloissa, järjestöjen tiloissa, kirjastoissa, kauppakeskuksissa ja muissa julkisissa tai puolijulkisissa tiloissa, joita voivat olla myös esimerkiksi puistot.

Asumisen tuen palvelujen hallinto ei tee suoraa asiakastyötä ja toimistotiloissa ei säilytetä asiakkaita koskevia asiakirjoja. Liikkuvan tiimin työpisteessä voidaan säilyttää vähäisessä määrin asiakkaita koskevia asiakirjoja lukitussa kaapissa.

Yhteistyökumppaneiden tiloissa palo- ja pelastussuunnitelmasta vastaavat kunkin kiinteistön vastuuhenkilöt.

Asiakastyötä tekeväälle henkilöstölle on kirjalliset ohjeet työturvallisuustoimenpiteisiin liittyen.

Palveluyksikössä tehdään myös etätyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen etätyöohjeiden mukaisesti.

Koko Komentajankadun kiinteistössä toimii säännöllisesti kokoontuva edustuksellinen turvallisuusasioita käsittelevä ryhmä ja tiedottamisessa hyödynnetään mm. teams-kanavaa.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

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 ja -huollot valmistajan ohjeiden mukaisesti.

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

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

Liikkuvan tiimin käyttämien tilojen vieressä, toisen toimijan tiloissa on defibrillaattori Zoll AED3. Defibrillaattori rekisteröity defi.fi-tietokantaan. Defibrillaattori sijaitsee Hätämajoitusyksikkö

Viisikon aulassa. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilönä toimii Viisikon asumisyksikön henkilöstöstä nimetty henkilö.

Palveluyksikön palveluissa ei ole vastuuroolia lääkinnällisistä laitteista. Palveluyksikön palvelut eivät sisällä lääkehoitoa.

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Asumisen tuen palvelujen palveluyksikössä noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteistä tietoturvaohjeistusta. Tietoturvaohjeistusten noudattamista valvovat esihenkilöt. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella järjestetään tietosuojakoulutusta, jonne työntekijät ohjataan. Palveluyksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmät, joihin on käyttöoikeus työtehtäviinsä liittyen ainoastaan työ/virkasuhteessa olevilla henkilöillä. Työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön ja saatavissa on lokitiedot, joita voidaan tarkastella tarvittaessa.

Ostopalvelujen palveluntuottajien asiakastietojen kirjaamisesta ja muista palveluntuottamisen liittyvistä vaateista palvelutuotannossa on kirjattu sopimukseen. Sosiaalihuollon asiakaskirjauksia tekeviltä palveluntuottajilta edellytetään lain mukaista Kanta-valmiutta.

Palveluyksikössä uudet asiakastietojärjestelmää käyttävät työntekijät osallistuvat asiakastietojärjestelmien koulutuksiin, ja saavat tiedon asiakastietojärjestelmien mahdollisista ongelmista tai häiriötilanteista ja päivityksistä. Asumissosiaaliohjauksessa on käytössä sähköinen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemus, jonka käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista. Toimeentulotukea käsitellessä

otetaan huomioon henkilön tai perheen yksilölliset tai erityiset tarpeet sekä olosuhteet. Lisäksi sosiaalihuoltolaki velvoittaa ottamaan huomioon asiakkaan edun. Asiakkaan oikeudesta saada selvitys eri vaihtoehtoista säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa.

Asiakastietojärjestelmien tilapäisessä häiriössä asiakastiedot kirjataan järjestelmiin jälkikäteen.

Hyvinvointialueelle on tehty tietoturvasuunnitelma ja se on saatavilla intrassa. Virhe- ja ongelmatilanteisiin liittyen on henkilöstölle kirjalliset ohjeet intrassa sekä eri tilanteisiin liittyvien tukikanavien yhteystiedot. Tietoturvapoikkeamien raportointikanava on määritelty ja henkilöstön tulee seurata myös intran ajankohtaisia uutisia. Henkilöstö perehdytetään ohjeistuksiin. Henkilöstölle järjestetään asiakastietojärjestelmän koulutuksia ja henkilöstölle on myös kirjallisia koulutusmateriaaleja. Henkilöstö käy kerran vuodessa tietosuojakoulutuksen, jonka suorittamista esihenkilöt seuraavat.

Tietopyyntöihin vastaamiseen osallistutaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Asumisen ostopalveluntuottajan toimivat pääosin rekisterinpitäjän lukuun.

Teknologian vikatilanteisiin on laadittu ohje ja se löytyy jatkuvuudenhallinnan suunnitelmasta.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

Palveluyksikön palvelut eivät sisällä lääkehoitoa.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palveluyksikköpäällikkö yhdessä asumisen tuen sosiaalityön tiimin esihenkilön kanssa. Palveluyksikköpäällikkö vastaa palveluyksikön kokonaisuudesta ja esihenkilö vastaavat omien tiiminsä osalta siitä, että henkilöstö noudattaa asiakas- ja potilastietojen käsittelyä, kirjaamista, salassapitoa ja tietosuojaa koskevia ohjeita.

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

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Saatua palautetta käytetään omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksikön järjestämissä tuetun asumisen ostopalveluissa palautteiden keräämisestä on ohjeistettu mm. sopimuksissa ja palautteita seurataan. Asiakastyytyväisyyskyselyjen kooste ja palautteet käydään läpi mm. palveluntuottajan kanssa sopimus-/yhteistyöpalaverissa.

Palautetta voidaan saada myös esimerkiksi hyvinvointialueen palautekanavan kautta tai sitä saadaan asiakastyön kautta.

Saatua palautetta arvioidaan ja hyödynnetään tilanteen mukaan palvelujen kehittämisessä. Tarvittaessa palautteita voidaan käsitellä myös palveluyksikön johtoryhmässä.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asumisen tuen palvelujen palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö osana johtamista ja omavalvontaa. Johtava sosiaalityöntekijä vastaa riskien arvioinnista tiimissään. Riskienhallintaa tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa, jotta arjen työssä havaitut riskit, poikkeamat ja kehittämistarpeet tulevat näkyviksi ja niitä voidaan käsitellä osana palveluyksikön toimintaa.

Palveluyksikön riskienhallinta perustuu riskien ennakointiin, tunnistamiseen, arviointiin, hallintakeinojen määrittelyyn ja korjaavien toimenpiteiden seurantaan. Käytännön riskienhallintaa toteutetaan arjen johtamisessa, työn seurannassa, perehdytyksessä, yhteisissä toimintaohjeissa, turvallisuuskäytännöissä, asiakastietojen tietoturvalisessa käsittelyssä sekä poikkeamien ja vaaratapahtumien ilmoittamisessa ja käsittelyssä.

Asumisen tuen sosiaalityön tiimin johtava sosiaalityöntekijä vastaa tiimensä riskienarvioinnista. Riskien arviointi tehdään ja dokumentoidaan LaRi-järjestelmään. Riskien arviointi toteutettiin kevään-syksyn 2025 aikana, ja sitä päivitetään vuonna 2026. Tiimin esihenkilö toteuttaa, seuraa ja raportoi riskienhallintaa. Johtava sosiaalityöntekijä ja palveluyksikköpäällikkö käyvät läpi neljän kuukauden välein riskienarvioinnin yhteenvedon ja sopivat palveluiden kehittämiseen liittyvistä mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Tämän lisäksi raportointikaudella voidaan tehdä tarpeen mukaista kehittämistyötä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään yksiköissä, joissa vaaratapahtuma on syntynyt. Ilmoitus käsitellään ohjeistuksen mukaisesti. Jokainen syntynyt uhka- ja vaaratilanne kirjataan sekä käydään läpi tilanteessa olleen henkilön ja tarvittaessa työyhteisön kanssa. Johtava sosiaalityöntekijä huolehtii tapahtuman käsittelystä työryhmän kanssa sekä tarvittaessa vastaa lisätuen hankkimisesta.

Ostopalveluntuottajien tulee tuottaa palvelut lakien ja sopimusten mukaisesti.

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja epäkohdat (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi -järjestelmä	Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma . Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	WBRpro väärinkäytöksistä ilmoittaminen	
Sairaalahainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi -järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tie.ra.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea

Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	<u>STUK</u>
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentorjunta@luvn.fi	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentorjunta@luvn.fi	<u>Ruokavirasto</u>
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	<u>Pelastustoimen lomake</u>	<u>Pelastuslaitos</u>

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Palveluyksikössä keskeinen riski liittyy asiakastyön tilanteisiin. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyviä riskejä ehkäistään esimerkiksi käyttämällä asiakastapaamisiin soveltuvia tiloja, voidaan myös hyödyntää vartijapalvelua, hyödyntämällä turvapainikkeita, noudattamalla yksintyöskentelyä ja haastavia asiakastilanteita koskevia ohjeita sekä järjestämällä henkilöstölle turvallisuuskävelyitä ja ohjaamalla henkilöstöä turvallisuuskoulutukseen. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä riskejä hallitaan käyttöoikeuksien rajauksella, salassapitositoumuksilla, tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksilla, lokiseurannalla sekä tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien ilmoitusmenettelyillä.

Turvallisuuskävely järjestetään Komentajankadun henkilöstölle.

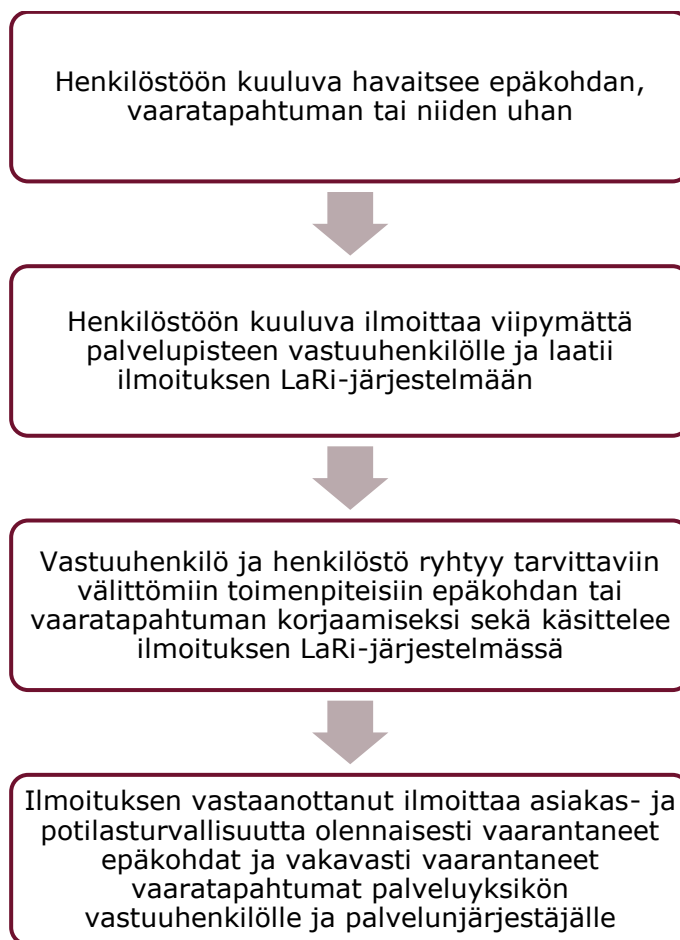
Jatkuvuudenhallinnan suunnitelmaa työstetään esihenkilöiden toimesta. Henkilöstö perehdytetään etukäteen ohjeisiin ja keskeisissä häiriötilanteissa toimimiseen. Yksikön jatkuvuudenhallintasuunnitelma, toimintakortit, hälytyskaaviot, pelastussuunnitelmat ja häiriötilanneohjeet tukevat toimintaa poikkeus- ja häiriötilanteissa.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyttä varmistetaan riskienarvioinnin päivittämisellä, LaRi-ilmoitusten käsittelyllä, työturvallisuusilmoitusten ja tietoturvapoikkeamien seurannalla, asiakaspalautteiden ja muistutusten käsittelyllä sekä palvelujen tilastojen ja työtilanteen säännöllisellä tarkastelulla.

Ostopalvelujen sopimuksissa on määritelty omavalvontasuunnitelmasta ja siihen sisältyvästä riskienhallinnasta. Valvonnan keinoin voidaan arvioida riskienhallinnan tilannetta ja ilmoitusvelvollisuuden toteutumista.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

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

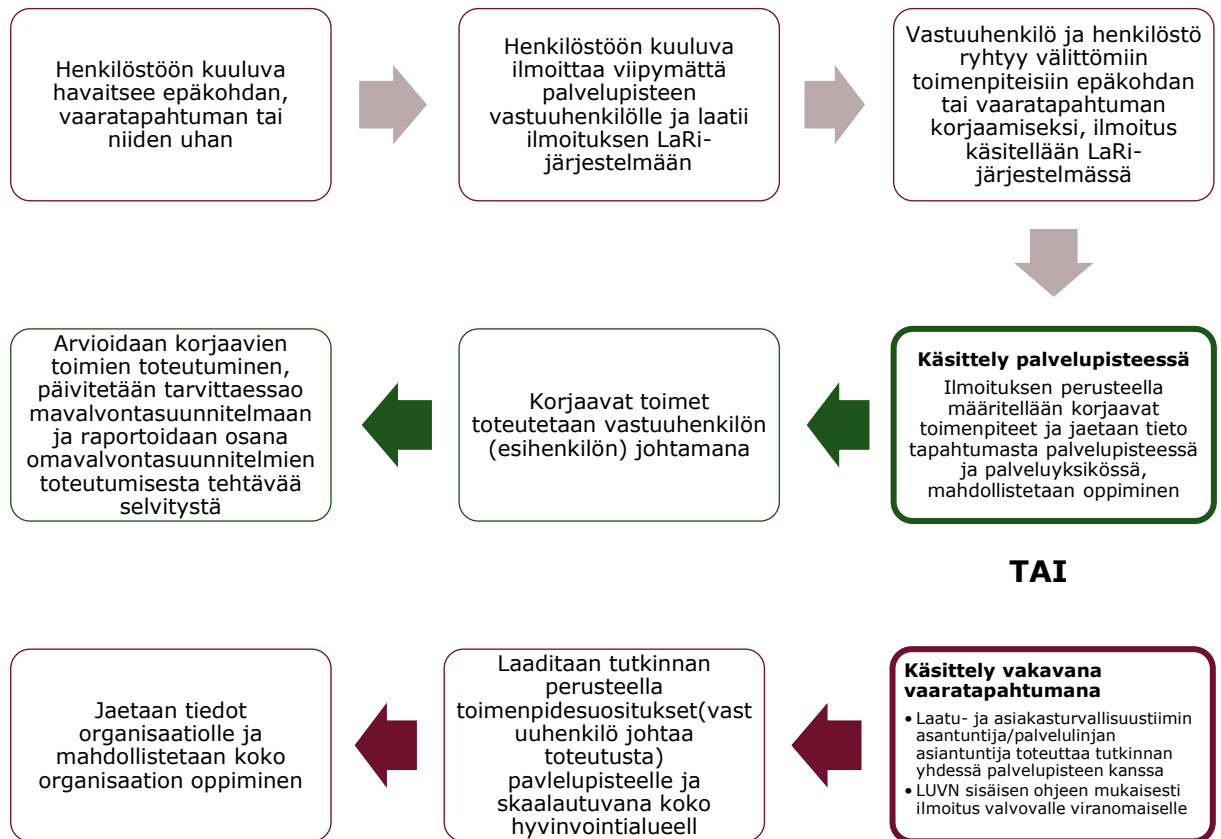


Kuva 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Palveluyksikön palvelupisteen esihenkilö käy läpi palvelupisteensä henkilöstön kanssa ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden sekä huolehtii tiedottamisen myös uusille työntekijöille. Ilmoitusvelvollisuuksista muistutetaan tarvittaessa henkilöstön kokouksissa.

Ostopalveluissa sopimuksilla on määritelty palveluntuottajan velvollisuudet ja vastuut myös lainsäädäntö huomioiden.

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



Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

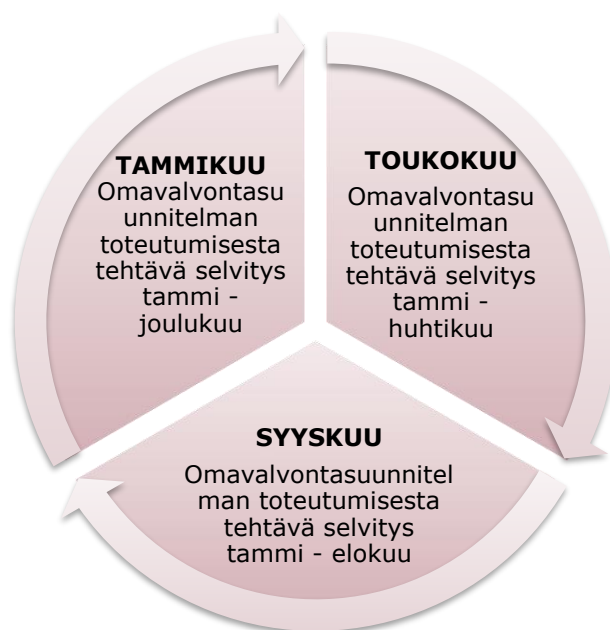
Palveluysikössä käsitellään havaitut epäkohta ja vaaratapahtumat prosessin mukaisesti säännöllisesti esihenkilöiden vastuunjaon mukaisesti, esihenkilö vastaa tiimin esihenkilö ja tarvittaessa palveluysikköpäällikkö. Tapahtumien kulku selvitetään ja määritetään korjaavat tai ehkäisevät toimenpiteet, joille nimetään vastuuhenkilö. Tapahtumat käsitellään sen vaatimassa laajuudessa henkilöstön kanssa ja tarvittaessa johtamisrakenteissa. Esihenkilö koostaa palvelupisteensä mahdolliset tapahtumat säännöllisesti. Ne sekä tehdyt kehittämistoimenpiteet käydään läpi palveluysikköpäällikön kanssa sovitun aikataulun mukaisesti. Ostopalveluista tulleet ilmoitukset käsitellään organisaatiossa sovitun menettelyn mukaisesti. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan ja olennaiset havainnot, toistuvat ilmiöt ja kehittämistoimet huomioidaan myös laadittavissa omavalvonnan selvityksissä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti Lupa- ja valvontavirastolle ilmoitetaan edellytysten täyttyessä.

Muiden viranomaisten mahdollisiin selvityspyyntöihin, kanteluihin tai valvontaan liittyviin yhteydenottoihin vastaa palveluysikköpäällikkö tai muu toimivaltainen esihenkilö asian laajuuden ja vastuunjaon mukaisesti. Asia käsitellään yhdessä asiaan liittyvän tahon ja tarvittaessa asiantuntijan kanssa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu



Riskienhallinnan toimivuutta seurataan palveluyksikössä osana arjen johtamista, tiimien työtilanteen seurantaa, riskienarvioinnin päivittämistä, LaRi-ilmoitusten käsittelyä, työturvallisuusilmoitusten ja tietoturvapoikkeamien seurantaa sekä asiakaspalautteiden, muistutusten ja kantelujen käsittelyä. Lisäksi riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan palvelujen saatavuutta, jonoja, henkilöstötilannetta ja asiakasturvallisuutta koskevan seurantatiedon avulla.

Riskienhallinnasta ja omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan palveluyksikkö- ja palvelulinjatasoisesti neljän kuukauden välein laadittavassa selvityksessä. Selvityksessä kuvataan keskeiset havainnot, poikkeamat, vaaratapahtumat, asiakaspalautteet, korjaavat toimenpiteet ja kehittämistarpeet. Selvitys käsitellään sisäisesti, ja sen perusteella tarvittavat muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan ja julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Riskienhallinnan seurannassa tarkastellaan, onko tunnistetuille riskeille määritelty riittävät hallintakeinot, vastuuhenkilöt ja seuranta sekä toteutuvatko sovitut korjaavat toimenpiteet käytännössä. Toistuvat, vakavat tai palvelun jatkuvuuteen, asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan tai henkilöstöturvallisuuteen olennaisesti vaikuttavat havainnot käsitellään palveluyksikön johdossa ja tarvittaessa palvelulinjan johtamisrakenteissa. Seurannan perusteella voidaan tarkentaa esimerkiksi toimintaohjeita, perehdytystä, työnjakoa ja turvallisuusjärjestelyjä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, esihenkilön tuella, ohjauksella ja koulutuksilla, mm. tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksilla. Asumisen tuen palvelujen palveluyksikössä ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet sisältyvät uuden työntekijän perehdytykseen. Työntekijää ohjataan ohjeen mukaisesti epäkohtailmoituksen tekemisessä.

Palveluyksikössä ei toteuteta terveydenhuollon toimenpiteitä eikä lääkehoitoa, mutta henkilöstö noudattaa hyvinvointialueen yleisiä hygieni-, tartuntatauti- ja työterveysohjeita. Ohjeista tiedotetaan henkilöstölle tarvittaessa, ja tartuntatautilanteissa tai muissa poikkeavissa tilanteissa toimitaan hyvinvointialueen ja viranomaisten ajantasaisen ohjeistuksen mukaisesti.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikössä on tapahtunut organisaatiomuutos 1.4.2026 alkaen. Jatkuvuudenhallinnan suunnittelua työstetään parhaillaan uuden organisaation toiminta huomioiden ja se valmistuu syksyn 2026 aikana.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö. Suunnitelmaa seurataan vähintään vuosittain ja päivitetään tarvittaessa esimerkiksi toiminnan, henkilöstön, toimitilojen, tietojärjestelmien, palvelutarpeen tai riskien muuttuessa.

Jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan sisällytetään palveluyksikön jatkuvuudenhallintasuunnitelma, toimintakortit ja hälytyskaavio. Näiden avulla kuvataan keskeiset toimintamallit häiriötilanteissa, vastuut, yhteydenottoketjut, tehtävien priorisointi ja palvelujen turvaaminen tilanteissa, joissa normaali toiminta häiriintyy.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan toteutumista seurataan osana palveluyksikön johtamista, riskienhallintaa ja omavalvontaa. Henkilöstö perehdytetään keskeisiin toimintamalleihin, ja suunnitelman toimivuutta arvioidaan häiriötilanteiden, harjoitusten, riskienarvioinnin ja omavalvonnan havaintojen perusteella. Havaitut kehittämistarpeet käsitellään palveluyksikössä ja tarvittaessa palvelulinjan johtamisrakenteissa.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä käytetään Luvnin yhteisiä palveluja mm. siivouspalvelua, tulkkipalvelua.

Osa aikuisten sosiaalipalvelujen Sosiaalihuoltolain mukaisista asumiseen liittyvistä palveluista toteutetaan ostopalveluna. Palveluyksikössä käytössä olevien kilpailutettujen, esim. tuetun asumisen ostopalvelujen hankinnassa ja sopimuksissa määritellään palvelun lainmukaista tuottamista ja palvelujen laatua. Mikäli palvelun tuottamisessa edellytetään omavalvontasuunnitelmaa, se huomioidaan jo kilpailutusprosessissa.

Hankintoja tehtäessä noudatetaan hyvinvointialueen hankintaohjeita, sopimuskäytäntöjä ja toimivaltaa koskevia ohjeita.

Hankittuja palveluita seurataan eri tavoin, esimerkiksi toimittajayhteistyöhön liittyvillä yhteistyötapaamisilla, valvontasuunnitelman mukaisilla valvontakäynneillä ja erilaisen yhteistyön kautta niin asiakasrajapinnassa kuin sopimusseurannan tasolla. Ostopalvelujen valvonta voi olla ennakoivaa, suunnitelmallista tai reaktiivista. Sopimusten mukaan palveluntuottajilta voidaan edellyttää myös asiakastyön raportointia sosiaalityöntekijälle. Raportti on ohjeistettu tekemään yhdessä asiakkaan kanssa ja se talletetaan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin.

Ostopalvelua koskeva havainto käsitellään tilanteen mukaan osana omavalvontaa, ilmoitusprosessia tai/ja tieto viedään valvonnasta vastaavalle taholle. Asiaa käsitellään palveluntuottajan kanssa ja tehdään tilanteen mukaan esimerkiksi kirjallinen reklamaatio. Toimenpiteiksi voi tulla esimerkiksi ohjeiden tarkennus, yhteydenpidon lisääminen tai voidaan ryhtyä sopimuksenmukaisiin toimenpiteisiin.

Talouden seuranta tehdään talouden tukijärjestelmien kautta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Asumisen tuen palvelujen 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.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma työstetään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstöllä on mahdollisuus perehtyä omavalvontasuunnitelmaan sekä vaikuttaa sen sisältöön. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Muutoksista tiedotetaan työntekijöitä käytössä olevien viestintätapojen mukaisesti. Palveluyksikössä esihenkilöt ja koko muu henkilöstö vastaavat toiminnan toteuttamisesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen varmistetaan perehdytyksellä, omavalvontasuunnitelmaan tutustumisella ja esihenkilöiden antamalla ohjauksella. Omavalvontaa käsitellään myös henkilöstön kokouksissa. Uuden työntekijän, sijaisen ja opiskelijan perehdytykseen sisältyy omavalvontasuunnitelman, ilmoitusvelvollisuuksien, riskienhallinnan, tietosuoja- ja turvallisuusohjeiden sekä jatkuvuudenhallinnan keskeisten toimintamallien läpikäynti.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminta toteutuu omavalvontasuunnitelman mukaisesti palveluyksikön päivittäisessä työssä. Esihenkilöt seuraavat työn sujuvuutta, palvelujen laatua, määräaikojen toteutumista, palautteita, poikkeamia ja henkilöstön havaintoja sekä varmistavat, että havaitut epäkohdat käsitellään ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Palveluyksikköpäällikkö vastaa kokonaisuudesta ja siitä, että suunnitelman toteutumista seurataan osana palveluyksikön johtamista ja raportointia.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Palveluyksikön palvelupäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta. Palveluyksikköpäällikkö työstää omavalvontasuunnitelmaa yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Palveluyksikköpäällikkö ja esihenkilöt seuraavat toiminnan toteutumista omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään, kun palveluyksikön toiminnassa, vastuissa, palveluissa, toimitiloissa, henkilöstössä, riskienhallinnassa, valmius- ja jatkuvuudenhallinnassa tai asiakasturvallisuuteen vaikuttavissa asioissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Lisäksi suunnitelmaa päivitetään omavalvonnan seurannan ja neljän kuukauden välein laadittavan selvityksen perusteella, jos seurannassa tunnistetaan muutostarpeita.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja pidetään asiakkaiden sekä henkilöstön saatavilla palveluyksikön palvelupisteissä.