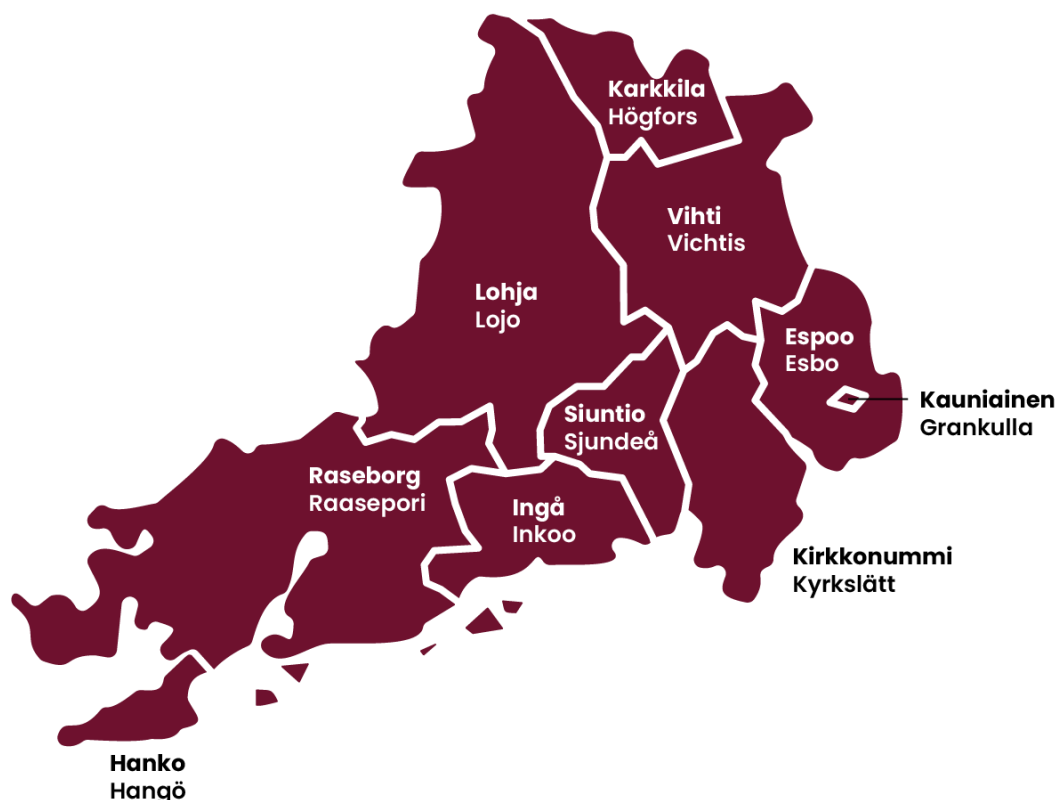




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

29.6.2026
luvn.fi

Asumispalvelut

Itäinen 1 alue vammaisten ja ikääntyneiden asumispalvelut

**Tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä
lyhyt- ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen
asuminen**

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Heidi Leppänen Rina Salminen Susan Könönen, Eija Määttä, Jenna Idström, Erico Melo, Tea Ojamo, Heli Lehikoinen, Sari Koivisto	Asumispalvelujen johto	29.6.2026	1.0	Päivitetty suunnitelma hyvinvointialueen uuteen pohjaan. Tarkistettu ruoka- ja vaatehuollon toteuttamisen omavalvonnallinen vastuu organisaation sisäisen muutoksen vuoksi, tehty asumisyksikköjen muutokset alueellisen palvelujen keskittämisen vuoksi. Tuettu asuminen (Kauklahden tuettu asuminen, Hansakallio) ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen asuminen (Hansakallio)siirtynyt itäiselle 1 alueelle itäiseltä 2 alueelta, päivä- ja työtoiminta sekä lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen vammaispalvelussa siirtynyt itäiseltä 1 alueelta itäiselle 2 alueelle. Huomioitu yhteisöllisen asumisen aloittaminen vammaispalveluasiak kaille.

Tiivistelmä

Palvelut, toimintaperiaatteet ja kohderyhmät

Itäinen 1 -alue tuottaa sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia asumispalveluja Espoossa ja Kauniaisissa. Palveluhimme kuuluvat tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä lyhyt- ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen. Toteutamme palvelut pääsääntöisesti läsnä olevana palveluna, ja niitä voidaan täydentää etäratkaisuilla asiakkaan tarpeen mukaan.

Kohderyhmämme ovat vammaiset henkilöt ja ikääntyneet asiakkaat, joiden palvelut perustuvat yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin.

Toimintamme perustuu asiakaslähtöisyyteen, turvallisuuteen, laadukkuuteen ja kustannustehokkuuteen. Tuemme asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja hyvää arkea kaikessa toiminnassa.

Johtaminen ja henkilöstö

Palveluyksikköä johtaa aluepäällikkö, ja palvelupisteiden päivittäisestä toiminnasta vastaavat esihenkilöt, joilla on kokonaisvastuu toiminnan johtamisesta, laadusta, turvallisuudesta ja omavalvonnasta. Johtaminen perustuu säännöllisiin kokousrakenteisiin, raportointiin ja tiedolla johtamiseen.

Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä, joiden määrä, osaaminen ja rakenne määrittyvät asiakkaiden palvelutarpeen mukaan sekä ikääntyneiden asumispalvelussa henkilöstön lakisääteisen vähimmäismitoituksen mukaan. Varmistamme henkilöstön riittävyyden työvuorosunnittelulla, sijaisjärjestelyillä ja tarvittaessa vuokratyövoimalla. Osaamisen varmistamme perehdytyksellä, koulutuksella ja toiminamme jatkuvalla arvioinnilla.

Laadun ja asiakasturvallisuuden toteuttaminen

Palvelujen toteutus perustuu lainsäädäntöön, viranomaisohjeisiin ja hyvinvointialueen laatuvaatimuksiin. Laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen perustuu muun muassa:

- asiakaskohtaisten suunnitelmien toteuttamiseen ja seurantaan
- asiakas- ja läheispalautteen hyödyntämiseen
- RAI-arviointeihin ja muihin mittareihin
- poikkeamien ja vaaratapahtumien käsittelyyn
- henkilöstön osaamisen varmistamiseen

Arvioimme palvelua jatkuvasti, ja käsittelemme havaitut poikkeamat systemaattisesti korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Riskienhallinta, valmius ja varautuminen

Riskienhallinta on järjestelmällinen ja jatkuva prosessi, josta vastaa aluepäällikkö ja jonka käytännön toteutuksesta vastaavat palvelupisteiden esihenkilöt. Riskejä tunnistetaan mm.

vaaratapahtumailmoitusten, työpaikan vaarojen arvioinnin ja asiakasturvallisuushavaintojen avulla. Keskeisiä riskejä ovat asiakasturvallisuuteen, lääkehoitoon, kaatumisiin ja henkilöstön kuormitukseen liittyvät riskit.

Varautuminen perustuu suunnitelmallisiin toimintamalleihin ja työkaluihin, kuten:

- laadun- ja riskienhallintajärjestelmät (mm. LaRi)
- lääkehoito-, tietoturva- ja laiteturvallisuussuunnitelmat
- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat
- pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat
- häiriötilanteiden toimintakortit

Näiden avulla turvamme toiminnan jatkuvuuden ja asiakkaiden turvallisuuden. Tunnistamme palvelun ja toiminnan kehittämistarpeet seurannan perusteella, ja määritämme niille toimenpiteet, vastuut ja aikataulut. Seuraamme toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta säännöllisesti.

Omaavalvonnan seuranta ja raportointi

Seuraamme omaavolventasuunnitelman toteutumista jatkuvasti päivittäisessä toiminnassa, tiimi- ja esihenkilökokouksissa sekä johtoryhmässä. Seuranta perustuu muun muassa mittareihin, palautteeseen, vaaratapahtumiin ja auditointeihin. Määritämme tunnistetuille kehittämistarpeille toimenpiteet, vastuut ja aikataulut. Seuraamme ja arvioimme toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta säännöllisesti.

Aluepäällikkö laatii omaavolvonnan toteutumisesta määräajoin koontin, joka käsitellään johtamisrakenteissa ja julkaistaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Korjaamme havaitut puutteet viivytyksettä ja raportoimme toiminnan kehittämisestä systemaattisesti.

Referat

Tjänster, verksamhetsprinciper och målgrupper

Östra område 1 erbjuder boendetjänster enligt socialvårdslagen och lagen om funktionshinderservice i Esbo och Grankulla. Tjänsterna omfattar stödboende, gemenskapsboende samt kort- och långvarigt serviceboende med heldygnsomsorg. Tjänsterna tillhandahålls huvudsakligen som tjänster med personal på plats och kan vid behov kompletteras med distanslösningar. Målgruppen består av personer med funktionsnedsättning och äldre klienter, vars service grundar sig på en individuell bedömning av servicebehovet.

Verksamheten bygger på klientorientering, säkerhet, kvalitet och kostnadseffektivitet. Vi främjar klienternas delaktighet, självbestämmanderätt och välbefinnande i vardagen.

Ledning och personal

Verksamheten leds av en områdeschef. Den dagliga verksamheten vid enheterna ansvaras av chefer som har det övergripande ansvaret för ledning, kvalitet, säkerhet och egenkontroll. Ledningen baseras på regelbundna mötesstrukturer, rapportering och informationsbaserat ledarskap.

Personalen består av yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården. Personalens antal, kompetens och struktur fastställs utifrån klienternas servicebehov samt, inom boendeservice för äldre, enligt lagstadgade minimikrav på personaldimensionering. Tillräckliga personalresurser säkerställs genom arbetsskiftsplanering, vikariearrangemang och vid behov hyrd arbetskraft. Kompetensen upprätthålls genom introduktion, utbildning och kontinuerlig uppföljning.

Säkerställande av kvalitet och klientsäkerhet

Tjänsterna genomförs i enlighet med lagstiftning, myndighetsanvisningar och välfärdsområdets kvalitetskrav. Kvalitet och klientsäkerhet säkerställs genom bland annat individuella klientplaner, uppföljning av service, klient- och närståendefeedback, RAI-bedömningar och andra indikatorer, hantering av avvikelser och riskhändelser samt säkerställande av personalens kompetens. Verksamheten utvärderas kontinuerligt och identifierade avvikelser behandlas systematiskt för att möjliggöra korrigerande åtgärder.

Riskhantering, beredskap och kontinuitet

Riskhanteringen är en systematisk och fortlöpande process som leds av regionchefen och genomförs i praktiken av enhetscheferna. Risker identifieras bland annat genom rapportering av avvikelser, riskbedömningar på arbetsplatsen och observationer som gäller klientsäkerheten. Centrala riskområden omfattar klientsäkerhet, läkemedelsbehandling, fallolyckor och personalens arbetsbelastning.

Beredskapen grundar sig på planerade verksamhetsmodeller och verktyg, såsom system för kvalitets- och riskhantering (bl.a. LaRi), planer för läkemedelsbehandling, informationssäkerhet och säkerhet i användningen av medicintekniska produkter och utrustning, beredskaps- och kontinuitetsplaner, räddnings- och utrymningssäkerhetsplaner samt anvisningar för störningssituationer. Genom dessa säkerställs verksamhetens kontinuitet och klienternas säkerhet. Utvecklingsbehov identifieras genom uppföljning, varefter åtgärder, ansvar och tidsplaner fastställs och följs upp regelbundet.

Uppföljning och rapportering av egenkontrollen

Genomförandet av egenkontrollplanen följs kontinuerligt i det dagliga arbetet, på team- och chefsmöten samt i ledningsgruppen. Uppföljningen baseras bland annat på indikatorer, respons, avvikelser och auditeringar. För identifierade utvecklingsbehov fastställs åtgärder, ansvarspersoner och tidsplaner, och deras genomförande och effekt utvärderas regelbundet.

Regionchefen sammanställer regelbundet en rapport över egenkontrollens genomförande. Rapporten behandlas inom ledningsstrukturen och publiceras enligt välfärdsområdets anvisningar. Identifierade brister åtgärdas utan dröjsmål och utvecklingsarbetet rapporteras systematiskt.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	10
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	12
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	13
2.3.3	Tiedonsaantioikeus.....	15
2.3.4	Itsemääräämisoikeus.....	18
2.4	Muistutukset.....	22
2.5	Henkilöstö	24
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	27
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	33
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	35
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	36
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	42
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	44
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	48
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	49
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	50
3	Omaavonta ja riskienhallinta.....	53
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	53
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien.....	55
	epäkohtien ja puutteiden käsittely	55
3.2.1	Riskienhallinta	55
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	58
3.1	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	62
3.2	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	64
3.3	Ostopalvelut ja alihankinta	64
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	65
4.1	Toimeenpano	65
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	66

Taulukko 1. Palveluyksikön palvelupisteet

Taulukko 2. Laatutavoitteet asumispalveluissa

Taulukko 3. Palveluyksikön laadunhallinnan keskeiset mittarit, seurannan käytännöt sekä vastuut

Taulukko 4. Palveluyksikön laadun ja turvallisuuden varmistamisen suunnitelmat

Taulukko 5. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset

Taulukko 6. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Kuva 1. Muistutusprosessi

Kuva 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

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

Tässä omavalvontasuunnitelmassa palveluyksiköllä tarkoitetaan palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveyspalveluja. Palvelupiste on osa palveluyksikköä, jolla tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan. Esihenkilöllä tarkoitetaan palvelupisteen esihenkilöitä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Asumispalvelut Itäinen 1 -alue

Tekniikantie 15

02150 Espoo

Vastuuhenkilö: aluepäällikkö Heidi Leppänen

Asumispalvelujen terveydenhuollosta vastaava lääkäri:

hallintoylilääkäri Annette Kainu

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotamme palveluyksikössä Espoossa ja Kauniaisissa omana palveluna sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia asumispalveluja vammaispalvelujen asiakkaille sekä ikääntyneille asiakkaille.

Asumismuotoina on tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä lyhyt- ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen. Tuotamme palveluja eri palvelupisteissä pääasiallisesti läsnä palveluna. Asiakkaiden yksilöllinen palvelutarve huomioiden osa palveluista voidaan tuottaa myös etänä.

Palvelupisteen esihenkilön yhteystiedot, palvelupisteen palvelu ja paikkojen lukumäärät löytyvät alla olevasta taulukosta.

Taulukko 1. Palveluyksikön palvelupisteet

Kunta	Palvelupiste	Palvelupisteen esihenkilö (asumisyksikön esihenkilö)	Yhteystiedot	Palvelu	Asiakas määrä	Asuntoja
Espoo	Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus	Tea Ojamo	Säterinkatu 3, 02600 Espoo	Yhteisöllinen asuminen	70	70
Espoo	Soukan elä ja asu -seniorikeskus	Tea Ojamo	Soukankaari 7, 02730 Espoo	Yhteisöllinen asuminen	24	22
Espoo	Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus	Tea Ojamo	Säterinkatu 3, 02600 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	70	70
Espoo	Taavin muistipalvelukeskus	Erico Melo	Nauhakuja 2, 02810 Espoo	Pitkä- ja lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	44	44
Espoo	Viherlaakson muistipalvelukeskus	Rina Salminen	Kuusiniemi 13-15, 02710 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	58	56
Kauniainen	Villa Breda	Heli Lehikoinen	Bredantie 16, 02700 Kauniainen	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	60	60
Espoo	Hansakallio asumisyksikkö	Sari Koivisto	Hansakallio 7, 02780 Espoo	Yhteisöllinen ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	24	24
Espoo	Jousenpuiston tuettu asuminen	Jenna Idström ja Eija Määttä	Jousenpuistonkatu 9, 02200 Espoo	Tuettu asuminen	80	-

Espoo	Matinniityn tuettu asuminen	Jenna Idström	Matinniitynkuja 2D 99, 02230 Espoo	Tuettu asuminen	40	-
Espoo	Kauklahden tuettu asuminen	Eija Määttä	Klippinkitie 1 C 32,02780 Espoo	Tuettu asuminen	40	-
Espoo	Haukilahden asumisyksikkö	Susan Könönen	Haukilahdenkatu 19, 02170 Espoo	Yhteisöllinen ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	19	19
Espoo	Mainingin asumisyksikkö	Susan Könönen	Jälkimaininki 5, 02320 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	12	12
Espoo	Niittymaan asumisyksikkö	Susan Könönen	Niittymaanaukea 4B, 02200 Espoo	Yhteisöllinen ja pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	10	10
Espoo	Kilonpuron asumisyksikkö	Sari Koivisto	Kilonpurontie 1 D 63,02610 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen ja asumisvalmennus	22+2	22+2

Toiminta-ajatuksemme

Tavoitteenamme on laadukkaat, turvalliset, asiakaslähtöiset ja kustannustehokkaat asumispalvelut.

Toimintaperiaattemme

Laatu ja turvallisuus: tästä pidämme kiinni

- Kehitämme ja ylläpidämme osaamistamme
- Toimimme avoimesti ja haluamme oppia virheistä

Asiakaslähtöisyys: teemme työtämme asiakkaitamme varten

- Mahdollistamme ja tuemme asiakkaidemme hyvää arkea
- Kohtaamme asiakkaat inhimillisesti ja yksilöä kunnioittaen

Kustannustehokkuus: Haluamme rakentaa pohjan kestäville asumispalveluille nyt ja tulevaisuudessa

- Arjen tulee olla sujuvaa
- Huolehdimme järkevästä työnjaosta ja tilanteeseen mukautuvasta henkilöstövoimavarojen käytöstä.
- Meille on tärkeää, että palvelumme vastaa asiakkaiden tarvetta, asiakaspaikat ovat käytössä ja vapautunut paikka siirtyy seuraavalle palvelua tarvitsevalle asiakkaalle.

Tuotamme palvelut pääsääntäisesti henkilöille, joiden kotikunta on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Asumispalvelujen vastuualueella palveluja ostetaan tarvittaessa ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta. Teemme sopimusten perusteella tarvittaessa myös suoramarkkintoja.

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.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategian mukaisesti tavoitteemme on varmistaa palvelumme laadukkuus ja vaikuttavuus. Huomioimme asumispalvelujen laadunhallinnassa ja laadun seurannassa sosiaali- ja terveyspalveluissa sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset, määritelmät sekä suositukset.

Haluamme varmistaa, että asiakkaamme saavat hyvää ja luotettavaa palvelua. Arvioimme toimintaamme säännöllisesti tarkastelemalla saamaamme palautetta, toimintatapojamme ja arvojamme. Asiakkaiden ja heidän läheistensä palaute on meille tärkeää. Hyödynnämme sitä aktiivisesti palvelujen kehittämisessä ja teemme muutoksia saadun palautteen perusteella.

Seuraamme palvelun laatua ja turvallisuutta mittareiden avulla säännöllisesti. Jos toiminnassa havaitaan poikkeamia, käsittelemme ne yhdessä aluepäällikön, esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Tämän jälkeen päätämme tarvittavista toimenpiteistä ja toteutamme ne, jotta palvelun laatu ja turvallisuus paranevat. Huolehdimme myös

henkilökunnan osaamisesta. Käsittelemme vaaratapahtumia yhdessä ja kehitämme sekä yhtenäistämme toimintatapojamme, jotta vastaavat tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Ikääntyneiden palveluissa ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelukonseptissa (linkki tarkistettu 22.6.2026) ja ikääntyneiden yhteisöllisen palveluasumisen palvelukonseptissa on kuvattu palvelun sisältöä ja laatua koskevat vähimmäisvaatimukset, jotka olemme sitoutuneet täyttämään toimintaa ohjaavien lakien ja suositusten mukaisesti.

Keskeisimpiä toimintaamme ohjaavia lakeja ja suosituksia ovat:

- ✓ Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- ✓ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Vammaispalvelulaki 380/1987
- ✓ Kehitysvammalaki 519/1977
- ✓ Elintarvikelaki 297/2021 (asumispalvelun sisältö huomioiden)
- ✓ Vammaispalvelujen käsikirja - THL
- ✓ Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus (asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi)
- ✓ Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (stm.fi)
- ✓ Turvallinen lääkehoito -opas
- ✓ Ikääntyneiden ruokasuositus
- ✓ Suositukset (kaypahoito.fi)
- ✓ Sosiaalipalvelut - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)
- ✓ Rajoitustoimenpidetaulukko (stm.fi)

Palvelumme perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön, ajantasaisiin ohjeisiin ja suosituksiin sekä ammattieettisiin periaatteisiin. Näiden noudattaminen varmistaa asiakkaiden turvallisuuden ja tukee laadukasta palvelua. Ennaltaehkäisemme virheitä ja puutteita toimimalla ohjeiden mukaisesti sekä puuttamalla nopeasti tilanteisiin, joissa toiminta ei vastaa sovittuja käytäntöjä tai säädöksiä.

Palvelupisteen esihenkilö ja vastuuhenkilöt varmistavat, että toimimme omavalvontasuunnitelman mukaisesti. He huolehtivat siitä, että yhteiset toimintatavat ja ohjeet toteutuvat päivittäisessä työssä ja tuotamme palveluja niiden mukaisesti.

Laadunhallintaan kuuluu palvelupisteiden omavalvonnan itsearviointi, jonka avulla tunnistamme toiminnan vahvuudet ja kehittämiskohteet. Itsearvioinnilla varmistamme, että toiminta täyttää lain, sopimusten ja asetettujen laatuvaatimusten mukaiset edellytykset. Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteisiin ja riskien ennaltaehkäisyyn.

Taulukko 2. Laatutavoitteet asumispalveluissa

Palvelumme ovat asiakaslähtöisiä ja yhdenvertaisia
<ol style="list-style-type: none">1. Asiakkaalle myönnetään palvelu palvelutarpeenarvioinnin perusteella ja hyvinvointialueen yhteisten myöntämisperusteiden mukaisesti.2. Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun. Laadimme yhdessä asiakkaan kanssa henkilökohtaisen suunnitelman, johon kirjaamme asiakkaan oman näkemyksen tarpeistaan, yhteisesti sovitut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Päivitämme suunnitelmaa säännöllisesti.3. Asiakas päättää omasta arjestaan. Tuemme asiakkaan omatoimisuutta ja kannustamme häntä käyttämään omia voimavarojaan. Autamme tarpeen mukaan niin, että asiakkaan toimintakyky säilyy mahdollisimman hyvänä.4. Tuemme asiakkaan hyvää arkea. Kohtelemme asiakasta kunnioittavasti ja vahvistamme hänen itsemääräämisoikeuttaan kaikissa tilanteissa.5. Asiakas voi halutessaan osallistua yhteisiin yhteisökokouksiin ja vaikuttaa arjen suunnitteluun. Hyödynnämme asiakkaiden antamaa palautetta ja ehdotuksia palvelujen kehittämisessä.
Toteutamme palvelut vastuullisesti
<ol style="list-style-type: none">1. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömme on läsnä ympäri vuorokautisesti.2. Vammaispalvelujen tuettu asuminen on käyntiperusteista. Yöaikaiset avustamiskäynnit eivät kuulu palveluun.

3. Yhteisöllisessä asumisessa henkilöstö on läsnä aamusta iltaan. Yöaikaiset avustamiskäynnit suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaisesti.
4. Henkilöstömme tunnistaa arjessa tilanteet, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden, työtyöturvallisuuden tai palvelun laadun. Tällaisista havainnoista ja huolenaiheista tehdään ilmoitus sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Käsitlemme turvallisuusilmoitukset säännöllisesti, ja niiden perusteella arvioimme toimintaamme. Käytämme saatua tietoa käytännön toimintatapojen kehittämiseen sekä turvallisuuden parantamiseen.
5. Henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja seuraa sen turvallisuutta jatkuvasti.
6. Hyödynnämme teknologiaa arjessa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden tukena sekä sujuvan palvelun varmistamisessa, esimerkiksi hälytys- ja turvajärjestelmien avulla.
7. Henkilöstö käyttää asiakkaiden avustamisessa tarkoituksenmukaisia apuvälineitä turvallisesti ja ohjeiden mukaisesti. Opastamme ja kannustamme asiakkaita käyttämään apuvälineitä myös itse, jotta heidän omatoimisuutensa ja toimintakykynsä säilyvät.
8. Koulutamme henkilöstöä toimimaan erilaisissa häiriö- ja kriisitilanteissa, kuten esimerkiksi tulipalon, sähkökatkon tai asiakkaan äkillisen terveydentilan muutoksen yhteydessä. Harjoittelemme toimintaa säännöllisesti, esimerkiksi poistumisharjoitusten ja turvallisuustilanneharjoitusten avulla. Näin varmistamme, että jokainen työntekijä tietää, miten toimia ohjeiden mukaisesti ja turvallisesti eri tilanteissa.
9. Henkilöstöllä on käytössään ajantasaiset hygieniaohjeet, ja niitä noudatetaan päivittäisessä työssä. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi käsihygieniasta huolehtimista, suojakäsineiden käyttöä tarvittaessa sekä työvälineiden ja tilojen puhdistamista ohjeiden mukaisesti. Näin ehkäisemme infektioiden leviämistä ja varmistamme turvallisen hoidon asiakkaille.
10. Henkilöstö tuntee tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ohjeet ja noudattaa niitä jokapäiväisessä työssä. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käsitlemme asiakastietoja vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa, tietoja ei jaeta asiattomille ja kirjaukset tehdään suojattuihin järjestelmiin. Lisäksi huolehdimme, että työasemat lukitaan, kun poistutaan koneelta, ja ettei asiakastietoja käsitellä sivullisten nähden.
11. Teemme tiivistä yhteistyötä henkilöstön kesken ja jaamme aktiivisesti osaamista sekä hyviä käytäntöjä, jotta asiakkaiden turvallisuus, työn sujuvuus ja palvelun laatu paranevat. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käymme tiimipalavereissa läpi arjen tilanteita ja jaamme toimivia ratkaisuja, kuten turvallisia työskentelytapoja tai sujuvia toimintamalleja asiakkaiden palveluun liittyen. Näin varmistamme, että hyvät käytännöt ovat käytössä työyhteisössä.

12. Varmistamme, että henkilöstön määrä, koulutus ja tehtäväjako vastaavat asiakkaiden tarpeita. Suunnittelemme työvuorot niin, että jokaisessa vuorossa on riittävästi osaavaa henkilökuntaa. Huolehdimme henkilöstön osaamisesta perehdytyksen, koulutusten ja ohjauksen avulla. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että vuorossa on riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia asiakkaiden avun tarpeeseen nähden, ja erityistilanteissa (esimerkiksi muistisairaalan asiakkaan hoito, lääkehoito) varmistamme, että tarvittava osaaminen on työvuorossa paikalla.

Seuraamme ja arvioimme palvelun laatua ikääntyneiden asumispalveluissa myös RAI-mittareiden avulla. Olemme mukana valtakunnallisessa RAI-vertailukehittämisessä, jossa vertaamme omia tuloksiamme muiden toimijoiden tuloksiin.

Aluepäällikkö ja palvelupisteen esihenkilö ja henkilöstö käyvät palvelupistekohtaiset tulokset läpi kahdesti vuodessa ja seuraavat, miten laatu kehittyy. Käytämme tuloksia toiminnan kehittämiseen. Esimerkiksi jos RAI-tulokset osoittavat asiakkaan toimintakyvyn heikentymistä tai kaatumisriskin lisäämistä, tarkastamme asiakassuunnitelman, lisäämme ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn mukaan ja seuraamme ja arvioimme muutosten vaikutuksia.

Taulukossa 3 on kuvattu palveluyksikön laadunhallinnan keskeiset mittarit, seurannan käytännöt sekä vastuut. Seurannan tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä jatkuva kehittäminen.

Taulukko 3. Palveluyksikön laadunhallinnan keskeiset mittarit, seurannan käytännöt sekä vastuut

Seurannan kohde	Kuvaus	Tavoite / mitä seurataan	Frekvenssi	Vastuutaho
Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma	Yksilöllinen suunnitelma	Ajantasaisuus ja toteutuminen	Jatkuva	Esihenkilö ja henkilöstö
RAI-arviointiväline	Toimintakykyarviointi	Palvelun tarve ja arviointi	Säännöllinen kerran vuodessa tai	Henkilöstö ja esihenkilö

			voinnin muuttues sa	
Asiakastyytyväisyyskyselyt	LUVN ja THL kyselyt	Asiakaskoke mus	Vuorovu osittain	Johto
Palautteet, muistutukset ja kantelut	Asiakaspalau te	Epäkohtien tunnistamine n	Jatkuva	Aluepäälli kkö ja esihenkilö
Vaaratapahtumat ja epäkohdat	Turvallisuusilm oitukset	Riskien hallinta	Jatkuva	Esihenkilö ja henkilöstö
Työtyytyväisyys (Pulssi)	Henkilöstökys ely	Työhyvinvointi	Säännölli nen, x1/kk	Johto
Työturvallisuus	Vaarojen arviointi	Turvallinen työ	Säännölli nen	Esihenkilö, Johto
Oiva-raportti	Elintarvikevalv onta	Hygienia ja turvallisuus	Tarpeen mukaan	Elintarvikev alvonta
Ateriapalautteet	Ruokapalvelun palaute	Laatu	Säännölli nen	Palveluntuo ttaja
Hävikkiseuranta	Ruoan hävikki	Hävikin vähentäminen	Säännölli nen	Palveluntuo ttaja

Meillä on käytössä taulukon 4 mukaiset laadunhallinnan suunnitelmat

Taulukko 4. Palveluyksikön laadun ja turvallisuuden varmistamisen suunnitelmat

Suunnitelman nimi	Kuvaus/tarkennus
Omavalvontasuunnitelma	Toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen
Lääkehoitosuunnitelma	Lääkehoidon toteutus ja turvallisuus
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteet	Sosiaalihuoltolain palvelujen myöntämisen perusteet
Laiteturvallisuussuunnitelma	Laitteiden turvallinen käyttö ja seuranta
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma	Tietoturvan ja tietosuojan varmistaminen
Valmiuden ja varautumisen suunnitelma	Poikkeustilanteisiin varautuminen
Asumispalvelujen jatkuvuudenhallintasuunnitelma	Toiminnan jatkuvuuden turvaaminen häiriötilanteissa
Palvelupisteen toimintakortit häiriötilanteisiin	Toimintaohjeet häiriötilanteissa
Poistumisturvallisuus selvitys ja pelastussuunnitelma	Turvallinen poistuminen ja pelastustoiminta

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.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Asumispalvelujen vastuualueetta johtaa asumispalvelujohtaja. Vastuualue jakautuu palveluyksiköihin. Palveluyksikköä johtaa aluepäällikkö. Aluepäälliköllä on kokonaisvastuu alueensa palvelupisteistä.

Palvelupistettä johtaa asumisyksikön esihenkilö tai palveluesihenkilö, jatkossa palvelupisteen esihenkilö. Palvelupisteen esihenkilöllä on kokonaisvastuu palvelupisteensä toiminnan johtamisesta, kehittämisestä, valvonnasta ja omavalvonnan toteutumisesta.

Palvelupisteen toiminnan johtamisesta vastaavalla esihenkilöllä tulee olla riittävä sosiaalihuollon asiantuntemus. Asiantuntemus tukee asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisten, turvallisten ja laadukkaiden palveluiden suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Palvelupisteen esihenkilö vastaa omavalvonnan toteutumisesta. Hän varmistaa, että palvelutoiminta täyttää kaikilta osin sitä koskevat lainsäädännölliset vaatimukset ja muut säädetyt edellytykset. Palvelupisteen esihenkilö vastaa kehitysvammaisten erityishuollossa olevien henkilöiden rajoitustoimenpiteitä koskevasta päätöksenteosta. Päätöksenteko perustuu lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (Luku 3 a

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa (20.5.2016/381) 42§).

Palvelupisteen esihenkilö vastaa yksikön päivittäisestä johtamisesta. Hän järjestää säännöllisesti kokouksia, joissa käsitellään toiminnan toteutumista, tavoitteita, asiakaspalautetta sekä kehittämistoimenpiteitä. Esihenkilö vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä hyvinvointialueen laadun- ja riskienhallintajärjestelmässä (Lari) sekä toteuttaa palvelupisteen riskien- ja työnvaarojen arvioinnin yhdessä henkilöstön kanssa.

Johtamisen tavoitteena on ennakoivan turvallisuuskulttuurin vahvistaminen. Esihenkilö käsittelee turvallisuusilmoitukset henkilöstön kanssa kuukausittain. Kiireellisiä toimenpiteitä edellyttävät tapahtumat käsitellään viipymättä yhdessä aluepäällikön kanssa. Käsittelyn yhteydessä arvioidaan käytössä olevien suojaavien toimenpiteiden riittävyys ja toimivuus sekä päätetään tarvittavista kehittämistoimista. Tavoitteemme on parantaa palvelujen turvallisuutta tunnistettujen riskien ja kehittämistoimenpiteiden avulla.

Aluepäällikkö vastaa palveluyksikkönsä vastuualueen säännöllisestä kokoontumisesta. Kokouksissa käsitelämme palvelupisteiden toimintaan sekä palvelun turvallisuuteen, laatuun ja talouteen liittyviä kokonaisuuksia. Kerran kuukaudessa järjestetään Tahti-kokous, jossa seuraamme palvelupisteiden kokonaistilannetta. Tarkastelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön, palvelun laadun ja talouden kehitys.

Esimerkkejä vastuualue, palvelupiste- ja aluekokouksissa käsiteltävistä asioista:

- **Turvallisuus:** vaaratapahtumien määrät ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet
- **Laatu:** asiakaspalvelun toteutuminen ja asiakas- ja läheispalaute
- **Henkilöstö:** henkilöstömitoitus ja henkilöstörakenne, sairauspoissaolot ja rekrytointitilanne

- **Talous:** kustannusten toteumaa seurataan suhteessa budjettiin ja poikkeamiin puuttuminen korjaavin toimenpitein

Aluepäälikkö tapaa säännöllisesti palvelupisteen esihenkilön kanssa. Tapaamisten tavoitteena on muodostaa ajantasainen kokonaiskuva palvelupisteiden tilanteesta ja varmistaa oikea-aikaiset johtamistoimenpiteet. Lisäksi aluepäälikkö tapaa säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa, palvelupisteen henkilöstöä.

Asumispalvelujen johtoryhmä kokoontuu viikoittain. Johtoryhmässä käydään läpi vastuualueen kokonaisuuden kannalta keskeiset asiat ja seurataan esimerkiksi kehittämisen jatkotoimenpiteiden edistymistä. Johtoryhmä järjestää asumispalvelujen esihenkilötapaamiset kvartaaleittain. Tapaamisissa käsitellään asumispalvelujen nykytilaa ja ajankohtaisia toiminnan kehittämiseen ja muutokseen liittyviä asioita.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Asiakkaan tarpeen mukainen sosiaalihuollon palvelu varmistetaan lainsäädäntöön perustuvan yhdenvertaisen ja oikea-aikaisen palvelutarpeen arvioinnin sekä keskitetyn asiakasohjauksen kautta. Palvelutarpeen arviointi käynnistetään hyvinvointialueen asiakasohjauksessa ilman aiheetonta viivytystä sosiaalihuoltolain mukaisesti, ja kiireelliset palvelut järjestetään viipymättä. Palvelutarpeen arviointia voi hakea asiakas itse tai hänen läheisensä.

Vammaispalveluissa palvelutarve arvioidaan ja palvelupäätökset tehdään keskitetysti hyvinvointialueen asumisen asiakasohjauksessa sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaisesti. Tarvittaessa sovelletaan myös lakia kehitysvammaisten erityishuollosta.

Ikääntyneiden palveluissa asiakkaan palvelutarve arvioidaan keskitetysti Seniori-infossa sosiaalihuoltolain mukaisesti käyttäen lainsäädännön mukaisia ja yhtenäisiä arviointimenetelmiä (esim. RAI-arviointi) sekä palvelun myöntämisen perusteita.

Asiakas saa palvelutarpeen arvioinnista aina kirjallisen, muutoksenhakukelpoisen päätöksen. Myönnetty palveluasumisen paikka järjestetään lain edellyttämässä kohtuullisessa ajassa, viimeistään kolmen kuukauden kuluessa päätöksestä.

Asiakkaan hoitoon pääsy

Terveystenhuollon osalta hoitoon pääsy toteutetaan hoitotakuuta koskevan lainsäädännön mukaisesti, varmistaen oikea-aikainen arviointi ja hoidon järjestäminen. Toimintaa ohjaavat keskeisesti sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta sekä terveydenhuollon hoitotakuuta koskeva lainsäädäntö.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja itsenäinen toimijuus ovat keskiössä palveluja suunniteltaessa. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja saada tukea osallisuudessa palveluidensa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin omien voimavarojensa mukaisesti. Tuemme asiakkaan osallistumista ja huomioimme hänen näkemyksensä palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Keskitetty asiakasohjaus ja sosiaalityö vastaa asumispalveluasiakkaiden palvelutarpeen kokonaisuuden arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta. Palvelupisteessä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tehtävä on arvioida asiakkaan palvelutarvetta säännöllisesti, aina asiakkaan voinnin muuttuessa, ja yhteistyössä asiakkaan ja/tai häntä edustavan läheisen kanssa. Palvelupisteen esihenkilö seuraa, että asiakkaan vastuutyöntekijä päivittää asiakassuunnitelmat säännöllisesti ja että henkilöstö toimii asiakassuunnitelmien mukaisesti asiakkaan palvelua toteuttaen.

Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa asumisessa vastuutyöntekijä laatii palvelujen toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan ja/tai häntä edustavan läheisen kanssa sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. Suunnitelma laaditaan viipymättä asiakkaan muuttaessa asumisyksikköön ja siihen kirjataan ne tiedot, jotka asiakkaasta on saatavilla tulohetkellä, jotta varmistamme, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen. Tulotilanteessa suunnitelman laatii asiakkaan vastaanottava työntekijä tai muutoin sovittu työntekijä. Vastuutyöntekijä täydentää suunnitelmaa RAI-arvioinnin teon jälkeen viimeistään kuukauden sisällä muutosta. Huomioimme suunnitelmassa asiakkaan palvelutarpeen, elämäntilanteen ja toimintakyvyn. Laadimme ja päivitämme suunnitelman säännöllisesti asiakkaan voinnin muuttuessa, ikääntyneiden asumispalvelussa vähintään vuosittain, vammaispalvelussa puolivuosittain.

Ikääntyneiden yhteisöllisessä asumisessa vastuutyöntekijä laatii ja arvioi palvelujen toteuttamissuunnitelman asiakkaan voinnin muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein yhdessä asiakkaan kanssa hänen kykynsä ja osallistumismahdollisuutensa huomioiden. RAI-arviointia käytetään arvioinnin tukena.

Käytämme ikääntyneiden asiakkaiden palvelujen arvioinnissa tukena RAI-arviointivälinettä. Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa RAI-arviointi tehdään kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Sen jälkeen arviointi tehdään aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa vastuutyöntekijä tekee tarvittavat muutokset asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan tehdyn arvioinnin perusteella.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaiden suunnitelma toteutuu tehdyn suunnitelman mukaisesti ja, että vastuutyöntekijä arvioi asiakkaan palvelua ja toimintakykyä säännöllisesti.

Palvelupisteeseen esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaalle järjestetään yhteistyökokous noin kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, tarpeen mukaan ja vähintään vuosittain. Yhteistyökokouksessa keskustellaan asiakkaan palvelujen toteutumisesta, suunnitelmasta sekä asiakkaan kokemuksesta palveluista.

Ikääntyneiden lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa

palveluasumisessa toteuttamissuunnitelma perustuu kotihoidon tekemään suunnitelmaan, silloin kun asiakas on kotona asumisen tuen palvelujen piirissä. Suunnitelman tekee palvelupisteessä asiakkaan vastuuhoitaja. Suunnitelma tarkistetaan asiakkaan saapuessa jaksolle ja sitä täydennetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti yhdessä asiakkaan kanssa hänen kykynsä ja osallistumismahdollisuutensa huomioiden. Palvelupisteeseen esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaalle järjestetään yhteistyökokous hänen niin halutessaan.

Vammaispalvelujen tuetussa ja yhteisöllisessä asumisessa

palvelupisteeseen vastuutyöntekijä tekee asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman yhteistyössä asiakkaan tai häntä edustavan läheisen kanssa palvelun alkaessa. Vastuutyöntekijä päivittää suunnitelman vähintään puolivuosittain yhdessä asiakkaan kanssa hänen kykynsä ja osallistumismahdollisuutensa huomioiden.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Hyvinvointialueen verkkosivuilla ohjataan asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tarkemmin.

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Palvelupisteen esihenkilö vastaa, että asiakkaalle laaditut palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat ohjaavat henkilöstön päivittäistä työtä.

Henkilöstö perehdytetään suunnitelmien sisältöön osana työn aloitusta, ja suunnitelmat ovat työntekijöiden käytettävissä päivittäisessä työssä.

Esihenkilö varmistaa, että henkilöstö toimii suunnitelmien mukaisesti ohjaamalla, seuraamalla työtä arjessa sekä käsittelemällä suunnitelmiin liittyviä asioita tiimipalaverieissa.

Palvelupisteen esihenkilö seuraa suunnitelmien toteutumista jatkuvan asiakastyöhön liittyvän kirjaamisen, tiimipalaverien sekä säännöllisten arviointikeskustelujen avulla. Suunnitelmien ajantasaisuus varmistetaan päivittämällä niitä asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään sovitun aikataulun mukaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen edustajansa kanssa.

Varmistamme asiakkaan osallisuuden kertomalla hänelle ennakoivasti hänen palveluaan koskevista asioista, kuten palvelutarpeen arvioinnista, palvelujen toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä esimerkiksi lääkehoitoon liittyvistä asioista. Asiakkaalla tai häntä virallisesti edustavalla henkilöllä on oikeus tarkastaa terveystietonsa Omakannasta sekä pyytää häntä koskevia kirjauksia hyvinvointialueelta. Asiakas osallistuu suunnitelmien laatimiseen, arviointiin ja päivittämiseen omien toiveidensa ja voimavarojensa mukaisesti. [Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Korostamme asumispalvelujen arvoissa asiakkaan hyvää arkea, kohtaamista ja inhimillisyyttä. Varmistamme asiakkaidemme asiallisen kohtelun perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä asiakkaiden ja heidän läheistensä kohtaamiseen sekä seuraamalla henkilöstön kokemusta työn sujuvuudesta ja työhyvinvointiin vaikuttavista asioista.

Henkilöstöllämme on selkeät ohjeet siitä, miten toimia epäasiallista kohtelua havaitessa. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun sekä ilmoittaa siitä viipymättä esihenkilölle. Ilmoittamisessa käytämme laadun- ja riskienhallintajärjestelmää, ja ilmoitus on mahdollista tehdä myös nimettömänä.

Mikäli palvelupisteessä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, esihenkilö ja aluepäällikkö selvittävät tilanteen viipymättä keskustelemalla asianosaisten kanssa ja kirjaamalla tapahtumat muistioon. Tarvittaessa mukaan otetaan muita asiaan liittyviä henkilöitä. Työnjohdollisina toimenpiteinä voidaan käyttää esimerkiksi suullista huomautusta, varoitusta tai työsuhteen päättämistä.

Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan tarjoamalla useita kanavia palautteen antamiseen. Asiakas voi antaa asiakaspalautetta keskustelemalla palvelupisteen esihenkilön, työntekijöiden tai aluepäällikön kanssa. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös esimerkiksi yhteisökokouksissa. Palautetta voi antaa kirjallisesti hyvinvointialueen sähköiseen palautejärjestelmään tai osoittamalla palautteen suoraan kyseisen palvelupisteen esihenkilölle tai aluepäällikölle. Aluepäälliköllä ja esihenkilöllä on vastuu selvittää, puuttua ja korjata mahdolliset palvelun epäkohdat tai epäkohtien uhat toimivaltuuksien mukaan. Jos kyse on vakavasta, palvelussuhteeseen liittyvästä rikkeestä tai laiminlyönnistä, vastuuhenkilön tulee aina olla yhteydessä henkilöstöhallintoon (HR:ään) varmistaakseen toimintaohjeet.

Järjestämme asiakkaille säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa käsittelemme asumiseen ja palveluihin liittyviä asioita. Yhteisökokoukset

tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistua, vaikuttaa ja tuoda esiin näkemyksiään omaa arkeaan koskevissa asioissa.

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutumisen varmistaminen asumispalveluissa

Varmistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisen palvelupisteessä tukemalla heidän osallistumistaan ja päätöksentekoaan arjen kaikissa tilanteissa. Toimintamme perustuu itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja omatoimisuuden vahvistamiseen sekä asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden kunnioittamiseen.

Henkilökuntamme tukee asiakkaita päätöksenteossa ja varmistaa heidän näkemyksensä kuulluksi tulemisesta. Tarvittaessa käytämme kommunikaatiota tukevia tai korvaavia menetelmiä. Mikäli asiakkaan mielipidettä ei saada selville, sitä selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa tai läheisten kanssa. Ohjaamme ja avustamme asiakasta hänen tarpeensa mukaisesti. Tavoittemme on edistää ja ylläpitää asiakkaiden hyvinvointia sekä toimintakykyä, jotta he voivat elää mahdollisimman oman näköistään ja turvallista elämää.

Palvelumme perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Kunnioitamme asiakkaiden yksityisyyttä kaikissa tilanteissa, ja tuemme heidän oikeuttaan tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja. Kunnioitamme asiakkaiden oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja, vaikka valinnat voivat joissakin tilanteissa olla heidän kannaltaan epäedullisia ammattilaisten tai läheisten näkökulmasta. Annamme asiakkaalle riittävästi tietoa ja tukea päätöksenteon tueksi. Koulutamme henkilöstöä asiakkaan kohtaamiseen sekä haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn. Näin haluamme varmistaa, että itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet ovat aina poikkeuksellisia, viimesijaisia ja lainmukaisia.

Vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta suunnitelmallisesti ja yksilöllisesti:

- Laadimme asiakkaalle palvelujen toteuttamissuunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.
- Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet, elämäntavat, arvot sekä yksilölliset tarpeet ja tavoitteet.
- Tuemme asiakkaan osallisuutta arjen valinnoissa (esim. päivärytmi, ruokailu, toimintaan osallistuminen).
- Tuemme asiakkaan toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja päätöksentekoa. Vammaispalveluissa huomioimme erityisesti:
 - asiakkaan yksilölliset kommunikointimenetelmät
 - tuettu päätöksenteko
 - kohtuulliset mukautukset osallisuuden varmistamiseksi
- Asiakasta kuullaan hänen ymmärryksensä ja kommunikaatiokykynsä mukaisesti kaikissa häntä koskevissa asioissa.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimien periaatteet

Itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä voidaan käyttää vain poikkeustilanteissa ja seuraavin periaattein:

- Toimenpiteet perustuvat aina voimassa olevaan lainsäädäntöön.
- Rajoittaminen on **viimesijainen keino** tilanteessa, jossa muut lievemmat vaihtoehdot eivät ole riittäviä.
- Toimenpiteen tulee olla **välttämätön asiakkaan tai muiden henkilöiden terveyden, turvallisuuden tai omaisuuden suojaamiseksi**.
- Rajoitukset toteutetaan **lievimmän rajoittamisen periaatteella**, turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.
- Toimenpiteet ovat aina **määräaikaisia**. Niiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti.
- Henkilöstö arvioi jokaisessa tilanteessa rajoitustoimenpiteen tarkoituksenmukaisuuden ennen toteuttamista

Rajoitustoimenpiteitä koskevat menettelytavat

- Ikääntyneiden palveluissa rajoitustoimenpiteen käyttö edellyttää asiakkaan hoidosta vastaavan lääkärin päätöstä. Päätös on määräaikainen ja sen tarve arvioidaan uudelleen.
- Vammaispalveluissa rajoitustoimenpiteet perustuvat kehitysvammaisten erityishuoltolakiin ja edellyttävät toimivaltaisen viranhaltijan päätöstä moniammatillisen asiantuntija-arvion (IMO-työryhmä) pohjalta.

Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueella on vammaispalvelun asiakkaiden itsemääräämisoikeutta koskien moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä (IMO-asiantuntijatiimi), johon kuuluvat lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Asiantuntijatyöryhmä arvioi vammaispalvelujen asiakkaiden rajoittamistoimenpidepäätöksen tarpeellisuutta, silloin kun asiakkaalle on tehty vaativan moniammatillisen tuen päätös.

Asiantuntijatyöryhmän lausunnon perusteella päätetään erityishuollon antamisesta (EHO-työryhmä) sekä lausunnon perusteella viranhaltija tekee päätöksen rajoittamistoimenpiteestä.

- Ennen rajoittamista arvioidaan ja dokumentoidaan käytetyt lievemmat keinot.
- Henkilöstö tekee tilannekohtaisen arvioinnin jokaisessa käyttötilanteessa.
- Kaikki rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään siten, että kirjauksista ilmenevät:
 - toimenpiteen peruste
 - toteutustapa
 - kesto
 - vaikutusten arviointi

Yksilöllinen suunnittelu ja ennakointi

- Rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan systemaattisesti, ja niiden käyttöä pyritään vähentämään aktiivisesti.
- Tarvittaessa asiakkaalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma, jossa:
 - kuvataan keinot itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
 - tunnistetaan ennakolta haastavat tilanteet
 - sovitaan ennaltaehkäisevistä toimintatavoista
 - määritellään mahdolliset rajoitustoimenpiteet sekä niiden toteutus ja seuranta
- Suunnitelma kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään ja sitä päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa

Ohjeistus ja osaamisen varmistaminen

Ikääntyneiden palvelupisteissä on henkilöstön käytössä kirjallinen ohje **”Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoittaminen turvallisen hoidon varmistamiseksi”**, jossa kuvataan asiakkaan:

- itsemääräämisoikeuden tukemisen toimintatavat
- rajoitustoimenpiteiden perusteet ja menetelmät
- turvallinen toteutus
- seuranta sekä kirjaamis- ja ilmoituskäytännöt

Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö perehdytetään ohjeeseen, ja osaamista ylläpidetään koulutuksilla ja asiakastilanteiden yhteisellä käsittelyllä. Henkilöstö toimii valvontalainsäädännön ja ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti.

Vastuut

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että:

- itsemääräämisoikeuden toteutumista koskevat käytännöt ovat ajantasaiset
- henkilöstö tuntee lainsäädännön ja ohjeistuksen
- rajoitustoimenpiteiden käyttöä seurataan ja arvioidaan

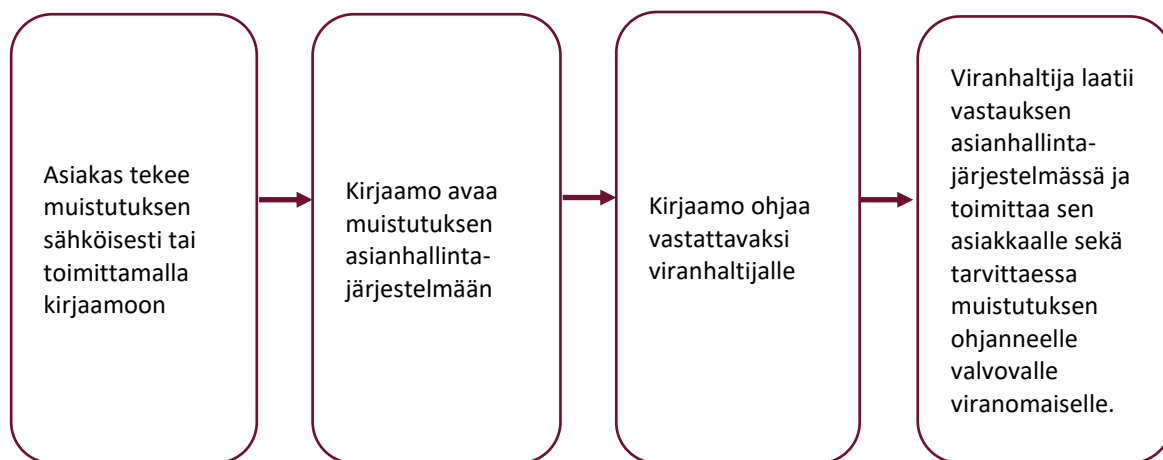
Asumispalvelujen johtoryhmä vastaa yhteisten ohjeiden ylläpidosta ja kehittämisestä.

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 vastuhenkilö laatii kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus perustellaan.

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Asiakas voi tehdä muistutuksen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle (LUVN) palveluun, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun liittyvistä epäkohdista. Muistutuksen voi tehdä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon sähköisesti verkkolomakkeella ja tunnistautumalla Suomi.fi - palvelussa tai paperilla joko postitse (LUVN kirjaamo, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue) tai sopimalla aika kirjaamoon

(yhteystiedot: kirjaamo@luvn.fi, p. 0291515835, päivystys arkisin klo 9–15).

Vastuuyksikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija

Aluepäällikkö vastaa asiakkaan sosiaalihuoltoon koskevan muistutuksen käsittelystä. Palvelupistettä koskeva muistutus ohjataan hyvinvointialueen kirjaamosta aluepäälliköille.

Muistutusten käsittelyn menettelytavat

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä palveluaan koskeva muistutus. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheinen.

Aluepäällikkö perehtyy saapuneeseen muistutukseen ja laatii muistutusvastauksen ilmenneistä epäkohdista yhteistyössä palvelupisteen esihenkilön ja mahdollisten muiden tahojen kanssa. Vastuualueen nimetty kumppani, hallintopäällikkö, tukee muistutusten laatimisessa. Aluepäällikkö toimittaa kirjallisen muistutusvastineen kohtuullisessa ajassa, noin kuukaudessa, muistutuksen laatijalle. Mikäli asian käsittely edellyttää pidempään käsittely aikaa esimerkiksi usean selvitystä edellyttävän asian selvittämiseksi, voi käsittely aika olla pidempi. Vastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on muistutuksen tekijän tai viranomaisen pyyntö.

Palvelupistettä koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään sähköisessä Dynasty-järjestelmässä. Muistutuksen asiasisällön mukaan palvelupisteen esihenkilö käsittelee muistutuksen asiasisällön myös palvelupisteessä joko yksittäisen työntekijän tai laajemmin henkilöstön kanssa. Esihenkilö käy läpi muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet. Hän vastaa tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta ja vaikutusten arvioinnista palvelupisteessä. Tarvittaessa

järjestämme asiakkaan ja läheisen kanssa tapaamisen asian käsittelemiseksi. Aluepäällikkö seuraa korjaavia toimenpiteitä ja raportoi muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet.

2.5 Henkilöstö

Itäinen 1 -alueella työskentelee noin 360 työntekijää. Palvelupistettä johtaa esihenkilö. Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattilaisia, kuten sairaanhoitajia, lähihoitajia, ohjaajia, hoiva-avustajia, palveluohjaajia ja fysioterapeutteja. Lisäksi yksiköissä voi työskennellä puhtauspalvelujen henkilöstöä.

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus yhteisöllinen asuminen: 30 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Soukan elä ja asu -seniorikeskus yhteisöllinen asuminen: 8 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus ympärivuorokautinen palveluasuminen: 50 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Taavin muistipalvelukeskus: 31 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Viherlaakson muistipalvelukeskus: 43 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Villa Breda: 44 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Jousenpuiston tuettu asuminen: 8 työntekijää sekä esihenkilö

Kauklahden tuettu asuminen: 5 työntekijää sekä esihenkilö

Matinniityn tuettu asuminen: 5 työntekijää sekä esihenkilö

Haukilahden ympärivuorokautinen asuminen: 18 työntekijää sekä vastaavaohjaaja ja asumisyksikön esihenkilö

Mainingin ympärivuorokautinen asuminen: 9 työntekijää sekä vastaavaohjaaja ja esihenkilö

Niittymaan ympärivuorokautinen asuminen: 9 työntekijää sekä vastaavaohjaaja ja esihenkilö

Kilonpuron ympärivuorokautinen asuminen: 16 työntekijää sekä vastaavaohjaaja ja esihenkilö

Hansakallion yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen asuminen: 21 työntekijää sekä vastaavaohjaaja ja esihenkilö

Henkilöstörakenteemme on asiakkaiden palvelutarpeen ja palvelupisteiden toiminnan mukainen. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on riittävä määrä osaavaa henkilöstöä, joilla on tehtävien edellyttämä koulutus. Esihenkilö suunnittelee ja johtaa henkilöstövoimavarojen tarkoituksenmukaista käyttöä ja ohjaa henkilöstön sijoittumista työvuorokohtaisesti asiakkaiden palvelutarpeen perusteella.

Vastuu asiakkaan palvelun toteutumisesta, hoidosta ja huolenpidosta työvuorossa on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä. Sairaanhoitajat varmistavat asiakkaidemme sairaanhoidollisten tarpeiden toteutumisen palvelupisteessä toteutettavan palvelun mukaisesti. Teemme yhteistyötä Liikkuvan sairaalan ja Kotisairaalan kanssa.

Yhteisöllisen asumisen palvelupisteissä on sosiaali- ja terveystieteiden koulutettu henkilöstö aamuisin ja iltaisin viikon kaikkina päivinä. Henkilöstömäärä ja -rakenne vastaavat asiakkaiden palvelutarvetta, ja vastuhenkilö suunnittelee ja järjestää sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa. Esihenkilö seuraa asiakkaiden palvelutuntien toteutumista osana omavalvontaa vähintään kolme kertaa vuodessa.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa (pitkä- ja lyhytaikainen) sosiaali- ja terveystieteiden koulutettu henkilöstö on läsnä ympärivuorokauden. Vammaispalvelujen palvelupisteiden esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että henkilöstömäärä vastaa asiakkaiden palvelutarvetta palveluluokkien mukaisesti. Ikääntyneiden palvelupisteissä esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että

välittömään asiakastyöhön osallistuva henkilöstömäärä- ja rakenne on asiakkaiden palvelutarpeen mukainen ja täyttää lainsäädännön mukaisen henkilöstön vähimmäismitoituksen (0,6).

Tuetun asumisen palvelupisteissä työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutettu henkilöstö. Henkilöstö käy asiakkaiden luona asiakkaalle myönnetyn palvelun ja palveluluokkien mukaisesti. Esihenkilö seuraa asiakkaiden palvelun toteutumista ja tarkoituksenmukaisuutta osana omavalvontaa. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että henkilöstömäärä ja henkilöstön koulutus vastaa asiakkaiden palvelutarvetta.

Palveluyksikössä työskentelee pääsääntöisesti hyvinvointialueen vakituista henkilöstöä. Palvelupisteen esihenkilö vastaa sijaishankinnasta henkilöstön suunniteltujen ja äkillisten poissaolojen korvaamiseksi huomioiden asiakkaiden palvelujen toteutumisen. Palvelupisteen henkilöstösuunnitelman ja -tilanteen mukaisesti rekrytoimme tarvittaessa vakinaista henkilöstöä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Omien tuttujen sijaisten lisäksi käytämme Seure-henkilöstöpalvelua lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa.

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 §).

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset. Tämän lisäksi koulutamme henkilöstöä asumispalvelujen koulutussuunnitelman mukaisesti.

Taulukko 5. 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 	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (<u>LAB PedaSafety</u>) <ul style="list-style-type: none"> • Järjestelmälähtöisyys • Lääkehoito, infektioiden torjunta ym. 	Asiakastyössä toimiva henkilöstö
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa

Ammattioikeudet ja pätevyyden/kelpoisuuden varmistaminen

Palveluyksikössä työskentelevä henkilöstö täyttää lainsäädännön ja viranomaisten asettamat koulutus- ja pätevyysvaatimukset. Rekrytointivaiheessa palvelupisteen esihenkilö tarkistaa hakijan koulutuksen, todistukset, kielitaidon sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuden JulkiTerhikistä ja/tai JulkiSuosikista. Palvelupisteissä työskentelevällä henkilöstöllä on riittävä kielitaito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan palvelupisteen palvelukielellä asiakkaiden, läheisten, muun henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa, sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnät. Jos palvelupisteessä ilmenee huoli työntekijän kielitaidon riittävyydestä, esihenkilö käy työntekijän kanssa läpi kielitaidon itsearviointi -lomakkeen. Työntekijällä itsellään on myös vastuu kehittää työssä tarvittavaa kielitaitoaan. Tarvittaessa työntekijän kielitaitoa voidaan tukea lisäkoulutuksella hyvinvointialueen kielikoulutukseen liittyvän ohjeistuksen mukaisesti.

Tartuntatautilain mukaisesti työnantajan tulee huolehtia siitä, että tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita hoitaa riittävästi suojattu henkilöstö. Edellytämme palveluyksikössä välittömässä asiakastyössä työskentelevältä henkilöstöltä tartuntatautilain §48 mukaista rokotesuojaa. Tämä tarkoittaa, että työntekijöiden tulee olla rokotettu vuosittain influenssaa vastaan sekä rokotettu tai sairastettu

tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Palvelupisteen esihenkilö ohjaa työntekijän täydentämään tarvittaessa rokotesuojaansa työterveyshuollosta. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa lisäksi kaikilta työntekijöiltä, opiskelijoilta ja harjoittelijoilta tartuntatautilain §55 ja §56 edellyttämän tuberkuloosiselvityksen.

Perehdytys

Käytämme palvelupisteessä uuden työntekijän perehdytyksessä asumispalvelujen yhteistä työntekijän perehdytysohjelmaa. Siinä on kuvattu perehdytysprosessi ja määriteltä perehdytykseen osallistuvien perehdytysvastuu ja rooli. Yhteisen perehdytyspolun tavoitteena on, että työntekijän työhön perehtyminen ja työssä oppiminen on vähintään työntekijän koeajan kestävä jatkumo, jotta hän saa tarvitsemaansa ohjausta ja tukea esihenkilöltä ja työkavereilta myös ensimmäisten työpäivien jälkeen.

Palvelupisteen esihenkilö suunnittelee uuden työntekijän perehdytyksen henkilön osaaminen ja kokemus huomioiden ja huolehtii, että suunnitelma toteutuu. Esihenkilö ja työntekijä käyttävät perehtymissuunnitelmassa ja perehdytyksen edetessä perehdytyskorttia. Esihenkilö seuraa uuden työntekijän perehtymistä ja pitää säännöllisesti tilannekeskustelun perehdytettävän kanssa. Lyhytaikaisten sijaisten perehdytykseen on sovittu palvelupistekohtainen perehdytysmateriaali. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että perehdytysmateriaali on ajan tasalla ja kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Työ asiakkaiden kanssa vaatii työntekijöiltä laaja-alaista osaamista asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi sekä sairauksien hoidossa. Aluepäällikkö seuraa palveluyksikön palvelupisteiden palvelun laadun ja henkilöstön osaamisen kehitystä. Aluepäällikkö ja palvelupisteen esihenkilö suunnittelevat yhdessä palvelupisteen

henkilöstön koulutuksia sekä sopivat kehittämistoimista havaittujen laatupoikkeamien korjaamisessa. Käytämme palveluyksikössä henkilöstön osaamisen varmistamiseksi asumispalvelun yhteistä koulutussuunnitelmaa. Koulutusten organisointi hyvinvointialueella on jaettu yhteisiin kaikkia työntekijöitä koskeviin koulutuksiin sekä vastuualueen järjestämiin koulutuksiin.

Esihenkilö pitää henkilöstölle tavoitekeskustelun säännöllisesti vähintään hyvinvointialueen määrittämässä rytmissä. Tavoitekeskustelun tarkoituksena on, että työntekijä arvioi omaa osaamistaan suhteessa perustehtäväänsä, tuo esiin osa-alueita, jotka hän kokee omiksi vahvuuksikseen sekä millaista koulutusta, tukea tai ohjausta hän mahdollisesti kokee työssä ja tehtävässään tarvitsevana. Esihenkilö arvioi ja kertoo havainnoistaan työntekijän ammattitaitoon, osaamiseen ja työssä suoriutumiseen liittyen. Keskustelussa tehdään suunnitelma työntekijän osaamisen varmistamiseksi ja asetetaan tavoitteita työtehtäville. Esihenkilö ja työntekijä sopivat, mitä työntekijän pitää tehdä, jotta tavoitteet on mahdollista saavuttaa sekä miten ja millaisella aikataululla tavoitteiden saavuttamista arvioidaan yhdessä. Tavoitekeskustelu on esihenkilölle keino hahmottaa yksittäisen työntekijän mutta myös työyhteisön osaamisen nykytilaa sekä kehittymistarpeita.

Palvelupisteen esihenkilö suunnittelee henkilöstön koulutuksia yhdessä aluepäällikön kanssa kehityskeskustelussa nousevien tarpeiden tai työyhteisössä havaittujen osaamishaasteiden perusteella. Keskeisiä osaamisalueita palveluyksikön asiakkaiden palvelun ja hoidon tarpeet huomioiden ovat muun muassa seuraavia: vammaisuuden moninaisuuden ymmärtäminen, ikääntymiseen liittyvien erityispiirteiden osaaminen vammais- ja vanhustyössä, muistisairauksiin liittyvä osaaminen, saattohoidon osaaminen, tieto perussairauksien vaikutuksesta ihmisen terveyteen sekä niiden seurannasta ja hoidosta (esimerkiksi diabeteksen tai verenpainataudin seuranta ja hoito) Osaamisalueita, jotka palveluyksikön työntekijöiden on hallittava tehtävän ja koulutuksen perusteella:

- Asiakastietojen käsittelyyn liittyvä tietoturva- ja suoja periaatteet
- Asiakastiedon kirjaaminen
- Asiakkaan osallisuuden, omatoimisuuden ja toimintakyvyn edistäminen ja tukeminen
- Työergonomia
- Asiakkaan sosiaalista toimintakykyä edistävät taidot
- Asiakas- ja työturvallisuuden hallinta
- Asiakkaan lääkehoito
- Äkillisesti muuttuvien tilanteiden hallinta asiakkaan voinnin muuttuessa
- RAI-arvioinnin tekeminen
- Vuorovaikutustaidot asiakkaan ja perheen kanssa
- Toimiminen moniammatillisen tiimin jäsenenä

Opiskelijat

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija voi toimia sijaisena palvelupisteessä, kun hänen oikeutensa työskennellä on varmistettu. Tämä perustuu opiskelijan opintojen kautta hankittuun osaamiseen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä palvelupisteen tarpeisiin. Ennen sijaisuuden aloittamista varmistamme opiskelijan opintosuoritukset, voimassa olevan opinto-oikeuden sekä ajantasaisen osaamisen.

Sairaanhoitajan sijaisuudessa työskentelevältä edellytetään vähintään 140 opintopisteen (noin 2/3 opinnoista) suorittamista. Lisäksi edellytetään hyväksytysti suoritettuja opinto-ohjelman mukaisia lääkehoidon opintoja, sisätautien opintojaksoja sekä ohjattuja harjoitteluja. Opinto-oikeuden tulee olla voimassa, eikä opintojen alkamisesta saa olla yli 10 vuotta.

Lähihoitajan sijaisuudessa toimivalta edellytetään noin 60 osaamispisteen suorittamista lähihoitajan opinnoista sekä voimassa olevaa opinto-oikeutta.

Kaikkien opiskelijoiden kohdalla arvioimme lisäksi tapauskohtaisesti heidän käytännössensä saavutetun kokemuksensa sekä valmiutensa selviytyä kyseisistä työtehtävistä turvallisesti ja laadukkaasti.

Ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä seuraavasti:

- **Johto ja vastuu:**

- Palvelupisteen esihenkilö vastaa kokonaisuudessaan siitä, että opiskelijan tehtävät vastaavat hänen osaamistaan ja että työskentely täyttää turvallisuus- ja laatuvaatimukset.
- Esihenkilö varmistaa ennen työn aloitusta työskentelyoikeuden sekä määrittelee opiskelijan tehtävänkuvan ja vastuut.

- **Perehdytys:**

- Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että opiskelija perehdytetään ennen työn aloittamista palvelupisteen toimintaan, työtehtäviin, toimintatapoihin, asiakasturvallisuuteen sekä lääkehoidon käytäntöihin.
- Perehdytyksessä huomioimme opiskelijan osaamisen tason ja aiemman kokemuksen.

- **Ohjaus työssä:**

- Opiskelijalle nimetään ohjaaja (esimerkiksi sairaanhoitaja), joka vastaa opiskelijan ohjauksesta.
- Opiskelijalla on mahdollisuus konsultoida työvuorossa laillistettua ammattihenkilöä.
- Ohjaus on jatkuvaa ja sisältää työtehtävien opastuksen, tuen sekä palautteen antamisen.

- **Valvonta ja työn rajaus:**

- Opiskelija ei työskentele yksin tehtävissä, jotka edellyttävät laillistetun ammattihenkilön itsenäistä päätöksentekoa tai vastuuta.
- Työtehtävät rajataan opiskelijan osaamisen mukaisiksi, ja osaamista arvioidaan jatkuvasti työn aikana.
- Tarvittaessa tehtäviä muutetaan tai rajoitetaan asiakas- ja työturvallisuuden varmistamiseksi.

- **Seuranta ja arviointi:**

- Opiskelijan työskentelyä seurataan säännöllisesti, ja hänelle annetaan palautetta osaamisen kehittymisestä.

- Palvelupisteen esihenkilö ja ohjaaja varmistavat yhdessä, että opiskelijan toiminta täyttää asetetut vaatimukset.

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.

Erityislainsäädännön vaatimukset

Palveluyksikön toimintaa ja palvelun tuottamista ohjaa yleislakien lisäksi sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä ohjaava erityislainsäädäntö.

Sosiaalipalveluista säädetään mm. seuraavissa erityislaeissa:

- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Vammaispalvelulaki 673/2023
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- Tartuntatautilaki 1227/2016

Määrittelemme palvelupisteen toiminnan ja asiakkaiden tarpeiden kannalta riittävän perustason henkilöstömäärän, rakenteen ja osaamisen. Vammaispalveluissa käytämme asiakkaiden palveluluokitusta tukena asiakkaiden palvelutarpeen mukaisen henkilöstömäärän arvioimiseksi. Ikääntyneiden pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisen toimintayksikössä toteutuneen henkilöstömitoituksen on oltava asiakkaiden palvelutarpeen mukainen, vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti. Lisäksi varmistamme, että käytettävissä on riittävä

määrä ammattihenkilöitä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Yhteisöllisessä asumisessa henkilöstön riittävyys määräytyy asiakkaiden palvelutarpeen perusteella. Erityishuoltoa antavassa palvelupisteessä on oltava sen toimintaan ja erityishuollossa olevien henkilöiden erityisiin tarpeisiin nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilökuntaa. Kehitysvammalaissa on säännelty erikseen kutakin rajoitustoimenpidettä koskevassa pykälässä, kuka voi käytännössä toteuttaa rajoitustoimenpiteen ja kuka tekee asiassa päätöksen tai ratkaisun. Päätös tarkoittaa aina kirjallista päätöstä.

Riittävän henkilöstön varmistaminen palvelupisteissä

Laadimme työvuorosuunnitelmat asiakastarpeiden mukaisesti, huomioiden sekä asiakkaiden määrän, että yksilöllisen hoidon ja ohjauksen tarpeen. Palvelupisteen esihenkilö vahvistaa työvuorosuunnitelman ja johtaa päivittäistä henkilöstövoimavarojen kohdentamista. Hän varmistaa asiakkaiden palvelutarpeen mukaisen/lakisääteisen henkilöstön vähimmäismitoituksen toteutumisen ja hankkii tarvittaessa lisähenkilöstöä rekrytoimalla sijaisia tai vakituista henkilöstöä.

Varmistamme henkilöstön riittävyyden useilla konkreettisilla toimintamalleilla. Näitä ovat työtehtävien tarkoituksenmukainen jako, sijaisjärjestelyt, varahenkilöstön ja vuokratyövoiman käyttö sekä henkilöstön tavoitettavuusjärjestelyt. Käytämme vuokratyövoimaa vain, jos muita vaihtoehtoja ei ole saatavilla. Edellytämme sijaisilta tehtävään soveltuvaa pätevyyttä ja osaamista. Aluepäällikkö seuraa viikoittain henkilöstön riittävyyttä esihenkilön raportoinnin perusteella ja päättää vakituisen tai pidemmän määräaikaisen henkilöstön rekrytoinnista henkilöstösuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen ja toimintamallit poikkeustilanteissa

Äkillisissä muutostilanteissa esihenkilö organisoii työvuoron resurssit uudelleen ja hankkii tarvittaessa lisähenkilöstöä. Hyödynnämme tarvittaessa palvelupisteiden välistä yhteistyötä resurssien tasapainottamisessa. Mikäli henkilöstöresursseja ei saada riittäviksi edellä kuvatuista toimenpiteistä huolimatta, priorisoimme palvelumme niin, että turvaamme asiakkaiden välittömän hoidon, turvallisuuden ja lääkehoidon. Ei-välttämättömiä tehtäviä siirretään tai karsitaan tilanteen mukaan. Esihenkilö vastaa tilanteen johtamisesta ja tiedottaa tarvittaessa tilanteen ylemmälle johdolle tilanteen ja lisäresurssien turvaamiseksi.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Suunnitelma ja palvelun toteuttaminen

Kirjaamme palvelun toteuttamissuunnitelmaan asiakkaan palvelutarpeen, tavoitteet sekä toimenpiteet, joiden avulla tuemme ja autamme asiakasta. Tallennamme suunnitelman asiakastietojärjestelmään. Ohjaamme ja autamme asiakasta tarvittaessa riittävien palvelujen ja tukipalvelujen järjestämisessä.

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

Teemme yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattilaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tällä varmistamme, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja että palvelut toimivat mahdollisimman saumattomasti. Osallistamme asiakkaan oman palvelunsa ja hoitonsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin aina, kun asiakas niin haluaa. Pidämme asiakkaan osallisuutta, näkemyksiä ja kokemuksia keskeisinä tekijöinä palvelulle ja hoidolle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa.

Välitämme tiedon asiakkaan palvelutarpeesta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja palveluntuottajien välillä asiakkaan luvalla ensisijaisesti sähköisten asiakastietojärjestelmien kautta. Käyttämällä yhteisiä tietojärjestelmiä turvaamme ja parannamme tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Ohjaamme yhteistyötämme ja tiedonkulkua yhteisesti sovituilla toimintamalleilla. Varmistamme, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti. Kehitämme käytäntöjä jatkuvasti ja etsimme toimimattomien mallien tilalle parempia ratkaisuja.

Järjestämme säännöllisiä kokouksia ja tiedonvaihtotilaisuuksia ammattilaisten kesken. Näissä käsittelemme asiakkaiden palvelukokonaisuuksia ja palveluiden sujuvuutta. Tämän avulla jaamme ajantasaista tietoa, reagoimme nopeasti asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja kehitämme asiakkaan palveluketjua.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Palvelupisteiden tilat on suunniteltu vastaamaan asiakkaidemme tarpeita. Tilat ovat esteettömiä ja helposti saavutettavia. Asuinkerroksissa on viihtyisiä ja kodikkaita yhteisiä tiloja, jotka ohjaavat asiakkaita luonteviin kohtaamisiin, oleskeluun ja ruokailuun. Tilojen kalustuksessa on huomioitu asiakkaidemme tarpeet. Yhteiset tilat ja ulkoalueet ovat savuttomia. Henkilökuntamme toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

Tilat on suunniteltu siten, että ne tukevat asiakkaidemme asumisen turvallisuutta ja henkilöstön työskentelyä. Varmistamme tilojemme turvallisuuden säännöllisillä tarkastuksilla ja tarpeen mukaisilla huoltotoimenpiteillä. Toimitilojen säännöllisiä tarkastuksia, joilla varmistamme tilojen ja välineiden turvallisuuden ja soveltuvuuden, on palvelupisteessä tehtävä turvallisuuskävely, hygieniakatselmukset, vähintään kahden vuoden välein tehtävä palotarkastus, työterveyshuollon työpaikkaselvitys hyvinvointialueen ohjaaman aikataulun mukaisesti sekä terveydensuojelutarkastus. Teemme

havaituista poikkeamista asuintiloissa ilmoituksen sähköisen järjestelmän kautta palvelupisteen tilojen huollosta vastaavalle yhteistyötaholle. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on ohje henkilöstölle ja asiakkaille, miten poikkeamista tulee ilmoittaa.

Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaat asuvat yhden hengen huoneissa. Kahden hengen huoneita voi olla vain asiakkaan toiveesta tai mahdollistamaan pariskunnan asumisen yhdessä. Asunnossa tai sen välittömässä läheisyydessä on asukkaan wc/kylpyhuone. Asunnon ovi on lukittavissa asiakkaan niin halutessa.

Vammaispalvelujen pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaat voivat kalustaa asuntonsa omien toiveidensa ja mieltymystensä mukaisesti. Ikääntyneiden pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asunnoissa asunnon peruskalustukseen kuuluu sähköisesti säädettävä sänky, patja, vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus ja yleisvalaisin. Osassa asuntoja on mahdollista käyttää kattoon asennettua henkilönostinta asiakkaan siirtymisen apuna. Peruskalustuksen lisäksi asiakas voi kalustaa asuntonsa omien toiveidensa ja mieltymystensä mukaisesti. Palvelupisteessä voi olla lisäksi yhteisiä liikuntatiloja sekä ulkoiluun soveltuvat alueet ja aidattu piha.

Vammaispalvelujen tuetun asumisen asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan. He sisustavat asuntonsa mieltymystensä mukaisesti. Vammaispalvelujen ympärivuorokautisissa asumisyksiköissä asiakkaat kalustavat itse asuntonsa.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakas vastaa itse asuntonsa kalustamisesta ja sisustamisesta. Asunnon koko on vähintään 20 neliometriä. Asunnon peruskalustoon kuulu keittiötaso, jossa on jääkaappi, paikka mikrolle, ja vesipiste, sekä vaatekaappi ja lukittava säilytysmahdollisuus. Mikäli asunnossa ei ole ruoanlämmityksen mahdollisuutta, palvelupisteessä on yhteinen keittiötila, jota asiakkailta on mahdollisuus käyttää.

Jatkuvuudenhallintasuunnitelma

Asumispalvelussa on jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka tavoitteena on varmistaa palvelupisteen toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa, häiriön vaikutuksien minimointi sekä mahdollisimman nopea palautuminen häiriöistä. Suunnitelman avulla varmistamme asiakkaiden turvallisuuden ja palvelun laadun toteutumisen myös häiriötilanteessa ja se ohjaa henkilöstön työnjakoa ja viestintää häiriötilanteessa.

Suunnitelma toimii käytännön työvälineenä, jonka avulla ylläpidämme keskeisiä palveluja, varaudumme mahdollisiin häiriöihin ja keskeytyksiin sekä hallitsemme niiden vaikutuksia nopeasti ja tehokkaasti.

Palvelupisteissä on henkilöstön saatavilla jatkuvuudenhallinnan toimintaohjeet äkillisiä poikkeustilanteita varten. Palvelupisteen esihenkilö vastaa toimintaohjeiden päivittämisestä sekä siitä, että ohjeet ovat saatavilla ja henkilöstö on perehdytetty toimintaohjeisiin.

Henkilöstön velvollisuus on perehtyä ohjeisiin ja toimia niiden mukaisesti sekä raportoida esihenkilölle, jos on epäily ohjeiden virheellisyydestä.

Pelastussuunnitelma ja henkilöstön velvollisuudet

Palvelupisteiden pelastussuunnitelmat on tallennettu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteiseen sähköiseen järjestelmään (pelsu.fi)

Palvelupisteen esihenkilö vastaa palvelupisteen ajantasaisesta pelastussuunnitelmasta, jossa on kuvattu kiinteistöön ja toimintaan liittyvät vaaratilanteet, niiden ennaltaehkäisy sekä varautumiskeinot.

Vastaamme pelastussuunnitelmien päivittämisestä ja ylläpidosta palvelupisteen esihenkilön ja aluepäällikön yhteistyönä. Edellytämme, että jokainen työntekijä lukee oman työpaikkansa pelastussuunnitelman ja kuittaa lukemisen sähköisessä järjestelmässä. Seuraamme lukukuittauksia esihenkilön ja aluepäällikön yhteistyönä. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että myös lyhytaikaisten sijaisten perehdytyksessä on huomioitu toiminta häiriötilanteissa.

Poistumisturvallisuusselvitys

Laadimme palvelupisteissä pelastuslain mukaisen poistumisturvallisuusselvityksen. Kuvaamme selvityksessä, miten rakennuksen käyttötapa, henkilöiden rajoittunut, heikentynyt tai poikkeava toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät, on huomioitu tulipaloon tai muuhun onnettomuuteen varauduttaessa ja poistumisjärjestelyissä. Aluepäällikkö vastaa siitä, että poistumisturvallisuusselvitys päivitetään aina toiminnan muuttuessa tai vähintään kolmen vuoden välein ja päivitetty suunnitelma toimitetaan pelastusviranomaisille.

OIVA elintarvikevalvonta

Oiva on elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä, jota koordinoi Ruokavirasto. OIVA elintarvikevalvonta koskee palveluyksikössä yhteisöllistä asumista ja lyhyt- ja pitkäaikaista ympärivuorokautista asumista. Tarkastustulokset julkaistaan Ruokaviraston ylläpitämällä sivustolla sitä mukaan, kun elintarvikevalvontaviranomaiset tekevät tarkastuksia.

[Hae yrityksiä - Oivahymy](#)

Espoon seudun ympäristöterveyden valvontasuunnitelmassa on määritelty perusteet palveluyksikön valvontakohteiden säännöllistä valvontaa koskevalle tarkastustiheydelle sekä tarkastusten sisällölle. Säännöllisen valvonnan tarkastustiheys perustuu valvontakohteiden riskinarviointiin sekä valtakunnallisessa terveydensuojelun valvontaohjelmassa annettuun ohjeeseen.

Terveydensuojelulain mukainen toiminta- ilmoitus

Aluepäällikkö vastaa ilmoituksesta kunnan terveydensuojeluviranomaiselle toiminnan muutoksista tai uuden palvelupisteen perustamisesta. Varmistamme kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipaikoissa rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä, teknisellä

valvonnalla sekä yhteistyöllä palvelukeskuksen turvallisuuspalvelujen kanssa.

Käytämme palvelupisteissä erilaisia henkilöturva- ja avunpyyntöjärjestelmiä, joilla varmistamme asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden sekä palveluiden sujuvuuden. Huolehdimme siitä, että kriittiset henkilöturvajärjestelmät toimivat asianmukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että käytössä olevien henkilöturvajärjestelmien toimivuus tarkastetaan säännöllisesti (esimerkiksi kuukausittain) ja, että henkilöstöllä on ohje, miten toimia, jos havaitaan, että turvalaite on epäkunnossa. Ilmoitamme viipymättä turvallisuuspalveluille/laitteen valmistajalle, jos havaitsemme vika- tai häiriötilanteen henkilöturva- tai avunpyyntöjärjestelmissä.

Välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus

Tilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit sekä niiden hallintakeinot ovat keskeisiä tekijöitä asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa. Voimme ehkäistä ja välttää tilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä tunnistamalla riskit ja ennakoimalla toimintaamme.

Fyysisiä riskejä ovat esimerkiksi liukastumiset, kaatumiset tai muut tapaturmat, jotka voivat johtua huonosti ylläpidetyistä tiloista, väärin varastoiduista tavaroista, välineiden säilyttämisestä tai vääristä työskentely tavoista.

Laitteiden ja välineiden toimintahäiriöt tai rikkoutuminen voivat aiheuttaa vaaratilanteita terveydenhuollossa.

Tietoturvariskit ovat asiakkaiden tietojen suojaamisen kannalta kriittisiä. Tietomurrot ja tietovuodot voivat vaarantaa asiakkaiden yksityisyyden.

Hygienia- ja infektioriskit kasvattavat infektioiden leviämisen riskiä. Ne voivat johtua puutteellisista hygieniakäytänteistä tai välineiden desinfiointista.

Varmistamme palveluyksikön tilojen turvallisuuden, toimintakunnon ja siisteyden huolehtimalla rakenteellisesta turvallisuudesta (kulkutiet,

käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä varmistamalla rikosturvallisuuden toimivuuden (lukitus, murtosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi). Ennaltaehkäisemme vahinkoja huolehtimalla tilojen siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja siihen liittyvästä jätteiden käsittelystä, sähkölaitteista sekä tupakoinnille varatusta alueesta. Osana turvallisuutta huomioimme vierailijoiden tai asiakkaiden liikkumisen tiloissa. Palvelupisteen teknologiset ratkaisut asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi on järjestetty asianmukaisesti ja yksityisyyden suojaa kunnioittaen.

Osassa palveluyksikön yhteisöllistä ja ympärivuorokautista asumispalvelua tarjoavista palvelupisteistä on käytössä sähköinen kulunvalvonta sekä henkilökutsujärjestelmä. Osassa ikääntyneiden asumispalveluja on kamerajärjestelmiä, joiden avulla voidaan suorittaa palvelupisteen ulko-oville kohdentuvaa turvallisuusvalvontaa. Lisäksi ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelupisteiden lääkehuoneissa on kameravalvonta.

Kameravalvonta

Hyvinvointialueen toimesta palvelupisteissä ei suoriteta kameravalvontaa muuten, kuin sisäänkäyntien yhteydessä ja lääkehuoneissa. Tallentavan kameravalvonnan rajaaminen perustuu Euroopan unionin tietosuojasetukseen ja tällä varmistetaan valvonnan kohteena olevien henkilöiden yksityisyyden suojaa. Tarvittaessa kameratallenteita voidaan hyödyntää jälkikäteen tapahtuvissa turvallisuustapahtumien selvittämisessä.

Kameravalvontajärjestelmien tallenteita käytetään ainoastaan ja tarpeen mukaan lainsäädännön sallimissa rajoissa edellä mainittujen tilanteiden jälkikäteiseen selvittämiseen. Tallentavasta kameravalvonnasta ilmoitetaan ”Tallentava kameravalvonta”-kyltein.

Kameravalvontajärjestelmistä näkyvä kuvamateriaali on salassa pidettävää. Kameravalvontajärjestelmien tallenteita voivat käsitellä vain hyvinvointialueen erikseen määrittelemät henkilöt.

Tilapalveluiden vastuualue vastaa siitä, että hyvinvointialueen toimitilat vastaavat palveluiden tarpeeseen. Tilapalveluiden tehtäviin kuuluvat toimitilojen hankinta ja hallinta, ylläpito ja ylläpidon edunvalvonta, asuntojen välivuokraus, toimitilaprojektien edunvalvonta sekä toimitilaverkon ja maankäytön suunnittelu. Palvelupisteen tilakortista löytyy kiinteistön huoltokirja, jonka kautta palvelupisteiltä voi olla yhteydessä kiinteistöhuoltoon ja tehdä huoltopyyntöjä liittyen kohteen kuntoon ja ylläpitoon. Suuremmat toimitilamuutokset ovat asumispalveluissa suunniteltuja muutoksia, jotka käydään säännöllisesti läpi vastuualueen johdon kanssa. Toimitilojen kehittämistarpeet viestitään johdolle huomioitavaksi palveluverkkosuunnittelussa.

Palvelupisteen henkilöstön tulee ilmoittaa palvelupisteen tiloissa havaitsemistaan poikkeamista viipymättä palvelupisteessä sovitun käytänteen mukaan sähköiseen järjestelmään tai omalle esihenkilölle. Virka-ajan ulkopuolella henkilöstö tietää, miten toimia ja mihin olla yhteydessä havaittuaan epäkohdan. Kiinteistön ja tilojen kuntoon liittyvissä epäkohdissa palvelupisteen esihenkilö/muu sovittu taho on viipymättä yhteydessä tilan ylläpidosta ja huollosta vastaavaan tilapalveluun/rakennuksen omistajaan tai turvallisuuspalveluihin ohjeistuksen mukaisesti. Osassa palvelupisteitä käytetään tiedon välittämisessä ja toimenpiteiden seuraamisessa Granlund Manager -järjestelmää, joka on ylläpidon hallinta- ja johtamisjärjestelmä

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on nimetty laitevastaava/laitevastaavia, mikäli se on annettavan palvelun sisältö huomioiden tarkoituksenmukaista. 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 lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään ja käsitellään sähköisen LaRi -järjestelmän kautta. Tarvittaessa tapahtuneesta tehdään ilmoitus laitevalmistajalle ja toimittajalle sekä Fimeaan. Fimean ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ammattimainen käyttäjä yksin tai yhdessä esihenkilön kanssa. Laatu- ja asiakasturvallisuuden asiantuntija, ammattimaisen käytön vastuhenkilö vastaa viimekädessä siitä, että tarvittavat ilmoitukset tulevat tehtyä säädösten mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten 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.

Lääkinnällisten laitteiden käyttäjällä tulee olla riittävä osaaminen ja kokemus käyttää palvelupisteiden asiakastyössä käytettäviä lääkinnällisiä laitteita. Laadun- ja riskienhallinnan ohjelmassa on määritelty palvelupisteessä käytettävät lääkinnälliset laitteet, joiden käyttöön työntekijä perehtyy. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen lääkinnällisiä laitteita käyttävä ammattilainen on saanut perehdytyksen laitteiden käyttöön. Perehdytykseen kuuluu oppimateriaalia (Laiteturvallisuus – verkkokurssi), laitteenkäyttötenttejä sekä käytännön näyttöjä. Lisäksi hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut järjestävät yleisiä perehdytystilaisuuksia laiteturvallisuuteen liittyen koko henkilöstölle.

Palvelupisteessä on nimetty henkilö, jonka tehtäviin kuuluu huolehtia, että palvelupisteiden henkilöstöllä on käytössä laitteiden käyttöohjeet, hankkia tarvittaessa puuttuvat käyttöohjeet ja tiedottaa henkilöstölle, missä käyttöohjeita säilytetään. Laitevastuussa oleva työntekijä tuntee oman yksikkönsä työn erityispiirteet ja työssä tarvittavat lääkinnälliset laitteet ja huolehtii yhdessä esihenkilön kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön sekä palvelupisteiden yleiseen laiteturvallisuuteen.

Hän osallistuu aktiivisesti laiteturvallisuuteen ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyviin koulutuksiin ja päivittää omaa osaamistaan.

Noudatamme palveluyksikön lääkintälaitteisiin liittyvissä toiminnoissa (mm. huolto ja rekisteröinti) hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan kuntakohtaisia toimintatapoja. Erityispalvelut vastaavat tällä hetkellä Espoon alueen lääkintälaitteyhteistyöstä HUS Lääkintätekniikan ja HUS Diagnostiikkakeskuksen (vieritestauslaitteet) kanssa, jotka perustuvat voimassa olevaan kuntakohtaiseen sopimukseen. Sopimusta ei nykymuotoisena pystytä hyödyntämään muualla kuin Espoossa.

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

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus, henkilöstön koulutus ja osaaminen

Kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien työntekijöiden tulee suorittaa hyvinvointialueen tietosuojakoulutus vuosittain. Palvelupisteen esihenkilöllä on valvontavastuu tenttien suorittamisesta. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Henkilön yksityisyyden kunnioittaminen ja henkilötietojen asianmukainen käsittely ovat yhteisiä asioita, joista jokainen työntekijä vastaa oman roolinsa ja vastualueensa mukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan asumisyksikössä. Palvelupisteessä ei saa olla esillä sellaista tietoa, joka rikkoo asiakkaan

yksityisyyttä. Asiakkaalta kysytään esimerkiksi, haluaako hän, että hänen nimensä on esillä asunnon ovelle.

Varmistamme tietojärjestelmien asianmukaisen käytön myöntämällä käyttöoikeudet henkilöstölle tehtäväkohtaisesti ja seuraamalla käyttöä tarvittaessa lokitietojen avulla. Perehdytämme henkilöstön asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön työsuhteen alussa ja aina järjestelmämuutosten yhteydessä. Tuemme osaamista koulutuksen, esihenkilöiden, sovellustuen ja kollegiaalisen ohjauksen avulla. Tarvittaessa järjestämme henkilöstölle lisäkoulutusta tai käyttöön liittyvää ohjausta osaamisen varmistamiseksi.

Palvelupisteen esihenkilö ja aluepäällikkö neuvovat työntekijöitä tietosuojasioiden. Vastuhenkilöt voivat olla yhteydessä tietosuojavaikuttajaan ja tietosuojatiimiin sähköpostiosoitteeseen tietosuoja@luvn.fi. asiakastietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä tai epäselvyyksissä.

Keskitetyn sovellustuen tehtävänä on mahdollistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmän sujuva ja turvallinen käyttö koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki toimii tiiviissä yhteistyössä järjestelmän käyttäjien sekä hyvinvointialueen digipalveluiden palvelutuotannon ja järjestelmätoimittajien kanssa.

Tietoturva

Hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavaikuttaja, joka ohjeistaa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä. Hyvinvointialueella on kirjallinen tietosuojaesitys organisaation tekemästä henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

Palveluyksikössä tietoturva koostuu hyvinvointialueen yhteisistä ohjeista sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä jatkuvuuden ohjeistuksista.

Hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on laadittu 18.10.2024. Sitä päivitetään säännöllisesti hyvinvointialueen tietoturvavastaavan johdolla. Ajantasainen suunnitelma on henkilöstön käytettävissä intrassa. Palvelupisteen esihenkilö vastaa tietoturvasuunnitelman mukaisesta tietojen käytöstä, henkilöstön perehdytyksestä sekä tietoturvallisten toimintatapojen toteutumisesta ja seurannasta yksikössä.

Rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue, joka vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta. Aluepäällikön ja palvelupisteen esihenkilön yhteistyöllä varmistamme, että henkilötietoja käsitellään palvelupisteessä ohjeistusten mukaisesti ja vain henkilöstön työtehtävien edellyttämässä laajuudessa.

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa varmistamme sopimuksin, että palveluntuottajat noudattavat asiakastietolakia sekä hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojavaatimuksia. Rekisterinpitäjän vastuut säilyvät hyvinvointialueella, ja toimintaa ohjataan sekä valvotaan sopimusten ja ohjeistusten mukaisesti.

Asiakastietolain 90 § mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmien poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ja toiminta häiriötilanteissa

Keskitetyn sovellustuen tavoitteena on mahdollistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmän sujuva ja turvallinen käyttö Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki vastaa järjestelmien ylläpidosta, käyttöoikeuksien hallinnasta, käyttäjien neuvonnasta ja koulutuksesta sekä havaittujen virheiden käsittelystä yhteistyössä digipalveluiden ja järjestelmätoimittajien kanssa. Lisäksi Tieran käyttötuki tukee henkilöstöä teknisiin laitteisiin, tietoliikenteeseen ja tietoturvaan liittyvissä häiriötilanteissa.

Noudatamme palveluyksikössä asiakastietolain 90 §:n mukaista velvollisuutta ilmoittaa tietoturvallisuuden häiriöistä ja tietojärjestelmien poikkeamista. Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista

esihenkilölle, Tieran käyttötukeen sekä tarvittaessa tietoturvaloukklauslomakkeella intran kautta. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee ilmoituskäytännöt ja reagoi poikkeamiin viivytyksettä ohjeistuksen mukaisesti. Häiriötilanteet selvitetään ja tutkitaan asianmukaisesti.

Häiriötilanteiden aikana varmistamme asiakasturvallisuuden kaikissa tilanteissa. Tarvittaessa siirrymme tilapäisiin toimintamalleihin, kuten manuaaliseen kirjaamiseen, ja huolehdimme tietojen ajantasaisesta siirtämisestä järjestelmiin häiriön päätyttyä. Pitkittyneissä häiriötilanteissa toimimme varautumissuunnitelman mukaisesti ja varmistamme palvelun jatkuvuuden sekä tiedonkulun henkilöstön välillä.

Palvelupisteissä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin siten, että asiakkaan palvelun ja hoidon kannalta keskeiset tiedot ovat saatavilla myös ilman tietojärjestelmiä. Käytössä ovat ajantasaiset, tulostetut asiakastiedot, kuten perustiedot, lääkelista jako-ohjeineen sekä lääkärin viimeisin arvio ja hoito-ohjeet.

Varmistamme teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden käyttämällä vain hyvinvointialueen hyväksymiä järjestelmiä ja laitteita sekä noudattamalla annettuja tietoturva- ja tietosuojaohteita. Perehdytämme henkilöstön tietojärjestelmien käyttöön työsuhteen alussa ja järjestelmämuutosten yhteydessä, ja tuemme osaamista sovellustuen, koulutusten ja esihenkilön ohjauksen avulla.

Teknologian käyttö palvelujen tuottamisessa perustuu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, toimintakyvyn ja turvallisuuden arviointiin. Teknologian soveltuvuus arvioidaan osana asiakkaan yksilöllistä suunnitelmaa, ja sen tavoitteena on tukea asiakkaan omatoimisuutta, osallisuutta ja arjen sujuvuutta. Palvelupisteissä voi olla käytössä esimerkiksi henkilökutsujärjestelmiä, kulunvalvontaratkaisuja (kuten sähkölukot, ovivahdit ja älylattiat) sekä lääkeautomaatteja asiakkaan turvallisuuden ja omatoimisuuden tukemiseksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia ratkaisuja käytämme vain perustellusta syystä asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Keskustelemme teknologian käyttöönotosta asiakkaan kanssa, ja huomioimme hänen toiveensa, suostumuksensa sekä henkilötietojen suojan ja yksityisyyden. Mikäli asiakas ei kykene ilmaisemaan tahtoaan, toimimme voimassa olevan lainsäädännön ja hänen etunsa mukaisesti.

Arvioimme teknologian käytön vaikutuksia asiakkaan arkeen, toimintakykyyn ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen säännöllisesti. Tarvittaessa muutamme teknologian käyttöä ja siitä voidaan myös luopua. Käytössämme ovat vain hyvinvointialueen sopimuksiin perustuvat järjestelmät ja laitteet.

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.

Lääkehoitosuunnitelma ja vastuut

Palveluyksikössä noudatetaan asumispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaa, joka on päivitetty 30.3.2026.

Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta vastaa asumispalveluissa hallintoylilääkäri Annette Kainu. Palvelupistekohtaisen lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa asumisyksikön esihenkilö, ja suunnitelman hyväksyy palvelupisteen toiminnasta vastaava lääkäri. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, jos toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat aluepäällikkö, palvelupisteen esihenkilö sekä nimetyt lääkehoidon vastuuhenkilöt. Esihenkilö varmistaa, että henkilöstö on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toimii sen mukaisesti. Palveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa. Lääkkeet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia lääkkeitä.

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](#).

Aluepäällikkö Heidi Leppänen vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palvelupisteen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta sekä huolehtii henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

Työntekijät käsittelevät vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin heillä on hoitosuhde, tai asiakkaan tietojen käsittely on tarpeen asiakkaan palvelun järjestämiseksi, hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi. Kirjaamme asiakastiedot asianmukaisesti ja huolellisesti, huomioiden asiakkaan oikeuden tarkistaa itseään koskevat kirjaukset.

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

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Säännöllisen palautteen kerääminen palveluja saavilta asiakkailta

Kehitämme hyvinvointialueella ja asumispalveluissa yhtenäistä ja asiakaslähtöistä palautejärjestelmää. Tavoitteemme on kerätä asiakaspalautetta systemaattisesti.

Keräämme asiakaspalautetta palvelupisteissä monikanavaisesti asiakkailta ja heidän läheisiltään vähintään seuraavin tavoin. Alla olevien lisäksi asumisyksiköllä voi olla käytössä yksikkökohtainen käytäntö palautteen antoon.

- **Suullinen palaute:** Asiakkaat antavat palautetta suoraan palvelupisteen esihenkilölle tai työntekijöille.
- **Asiakastapaamiset:** Keräämme palautetta säännöllisesti yhteisökokouksissa ja läheisten illoissa.
- **Hoivakotiportaali:** Ikääntyneiden palveluissa asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa jatkuvaa palautetta asiakaskohtaisella koodilla portaalin kautta. Näytämme palautteet portaalissa. Asumisyksikön esihenkilö vastaa siitä, että asiakkailla/heidän läheisillään on käytössä koodi.
- **Verkkosivut:** Otamme vastaan kirjallista palautetta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta ([Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#), linkki tarkistettu 26.6.2026).

- **Asiakastyytyväisyyskyselyt:** Toteutamme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn ikääntyneiden asumispalveluissa. Joka toinen vuosi keräämme palautetta itse, ja vuorovuosina osallistumme THL:n Kerro palvelustasi -kyselyyn. Olemme yhtenäistämässä asiakastyytyväisyyskyselykäytänteitä asumispalvelussa.
- **Muistutukset ja kantelut:** Saamme palautetta asiakkaiden tai heidän edustajiensa tekemien muistutusten ja kanteluiden kautta. Käsittelemme muistutukset viipymättä. Kerromme muistutuksen tekijälle, miten muistutuksen käsittely etenee ja annamme vastauksen noin kuukauden kuluessa. Jos asian selvittäminen vaatii enemmän aikaa, tiedotamme asiakasta. Aluepäällikkö pyytää tarvittavat lausunnot ja selvitykset tilanteeseen liittyvän palvelupisteen esihenkilöltä ja henkilöstöltä.
- **Asiakkaan tekemä vaaratapahtumailmoitus:** Asiakas voi tehdä palvelua tai hoitoaan koskevan vaaratapahtumailmoituksen [Ilmoita potilasturvallisuuden vaaratapahtumasta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#) (linkki tarkistettu 29.6.2026) Vaaratapahtumalla tarkoitetaan asiakkaalle koitunutta haittaa tai läheltä piti -tilannetta, johon liittyy esimerkiksi tiedonkulun tai lääkehoidon ongelma tai hoitokäytäntöihin liittynyt ongelma. Palvelupisteen esihenkilö käsittelee ilmoituksen. Käsittelemme kaikki ilmoitukset osana toimintamme kehittämistä, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan. Kehitämme palveluamme saamamme palautteen perusteella ja pyrimme oppimaan virheistämme.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Hyödynnämme saamaamme palautetta omavalvonnassa ja toiminnan laadun kehittämisessä seuraavasti:

1. **Käsittely:** Käsitlemme palveluyksikön palautteita aluepäällikön johdolla johtoryhmässä sekä esihenkilön johdolla palvelupisteen henkilöstöpalavereissa.
2. **Arviointi:** Arvioimme palautteen perusteella toimintatapojen toimivuutta.
3. **Kehittämistoimenpiteet:** Suunnittelemme kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Määrittelemme toimenpiteille tavoitteen, toteutusaskeleet, aikataulun ja vastuuhenkilöt.
4. **Seuranta:** Arvioimme sovittuja toimenpiteitä säännöllisesti esihenkilön ja aluepäällikön johdolla.

Käsitlemme saamamme palautteen säännöllisesti esihenkilö- ja henkilöstöpalavereissa. Viemme keskeiset kehittämistoimenpiteet käytäntöön viivytyksettä. Tiedotamme asiakkaille ja heidän läheisilleen keskeisistä muutoksista esimerkiksi yhteisökokouksissa ja muissa viestintäkanavissa.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta palveluyksikössä

Aluepäällikkö vastaa palveluyksikön riskienhallinnan kokonaisuudesta ja johtaa riskienhallintatyötä. Palvelupisteen esihenkilö vastaa riskien käytännön arvioinnista, hallintatoimenpiteiden valinnasta ja niiden toteutumisesta yksikössä. Toteutamme riskienhallintaa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Tunnistamme palveluyksikön riskejä järjestelmällisesti henkilöstön ilmoitusten, työpaikan vaarojen arvioinnin sekä asiakasturvallisuuteen liittyvien havaintojen perusteella. Riskien tunnistamisessa hyödynnämme laadun – ja riskienhallintajärjestelmää, johon kirjataan asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat, sosiaalihuollon epäkohdat sekä työturvallisuusriskit.

Keskeisiä tunnistettuja riskejä palveluyksikössä ovat asiakkaiden kaatumiset, lääkehoitoon liittyvät virheet sekä henkilöstöön kohdistuvat väkivalta- ja uhkatilanteet ja fyysinen kuormittuminen. Arvioimme riskien suuruutta ja vaikutuksia riskiluokituksen avulla huomioiden niiden todennäköisyys ja vakavuus. Käsitlemme merkittävät ja vakavat riskit esihenkilön johdolla ja tarvittaessa yhdessä aluepäällikön kanssa. Esihenkilö vastaa työn vaarojen arvioinnin ja riskien käsittelystä työyhteisössä sekä tarvittavien kehittämistoimenpiteiden suunnittelusta ja seurannasta.

Riskienhallinta on jatkuva ja ennakoiva prosessi. Kannustamme henkilöstöä ilmoittamaan työ- ja asiakasturvallisuuden tai yleiseen turvallisuuteen liittyvistä havainnoistaan matalalla kynnyksellä. Päivitämme palvelupisteen riskienarvioinnin vähintään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Sen avulla varmistamme palvelutoiminnan turvallisuuden ja laadun jatkuvuuden.

Taulukko 6. 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	<u>WBRpro</u> <u>väärinkäytöksistä</u> <u>ilmoittaminen</u>	

Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi -järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tie.ra.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Terveystieteiden ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	STUK
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentointia@luv.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentointia@luv.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta

Ennaltaehkäisemme ja hallitsemme riskejä suunnitelmallisesti osana päivittäistä toimintaamme. Riskien tunnistaminen perustuu säännölliseen työn vaarojen ja riskien arviointiin, henkilöstön havaintoihin sekä asiakasturvallisuuteen liittyvien tilanteiden seurantaan. Perehdytämme henkilöstön turvallisiin toimintatapoihin, ja toimintaa ohjaavat ajantasaiset ohjeistukset ja suunnitelmat.

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitusten tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakasturvallisuusriskeistä, tunnistaa toimintaprosessien heikkouksia ja kehittää toimintaa siten, ettei vastaavia tilanteita toistu. Palvelupisteeseen esihenkilö käsittelee vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin opitaan tunnistamaan toiminnan riskikohdat ja pääsemme puuttumaan niihin ennakkoivasti.

Suunnittelemme ja toteutamme tarvittavat toimenpiteet tunnistettujen riskien hallitsemiseksi. Kehitämme toimintatapoja, työn organisointia ja vahvistamme henkilöstön osaamista koulutuksella ja yhteisesti tapahtumia ja asioita käsitellen. Seuraamme toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta säännöllisesti, ja kehitämme toimintaa jatkuvasti saadun tiedon perusteella.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys

Aluepäällikkö vastaa riskienhallinnan kokonaisuuden seurannasta ja arvioi sen toimivuutta palvelupisteistä saatavien ilmoitusten ja raportoinnin perusteella. Palvelupisteeseen esihenkilö vastaa riskienhallintakeinojen käytännön toteutuksesta, arvioinnista ja kehittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa.

Varmistamme riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden säännöllisellä riskien arvioinnilla, vaaratapahtumien ja poikkeamien käsittelyllä sekä työn vaarojen arvioinnilla. Palvelupisteeseen esihenkilö vastaa riskien ja epäkohtien käsittelystä säännöllisesti henkilöstön kanssa, ja johtaa niiden perusteella sovittujen kehittämistoimenpiteiden käyttöönotosta ja arvioinnista. Vakavat vaaratapahtumat käsittelemme erikseen ja arvioimme toimintatapojen riittävyyden ja tarvittavat muutokset.

Arvioimme riskienhallinnan riittävyttä myös osana keskeisiä suunnitelmia, kuten lääkehoitosuunnitelmaa ja varautumis- sekä jatkuvuudenhallintaa. Mikäli nykyiset toimintamallit eivät riitä riskien hallitsemiseen, kehitämme niitä muuttamalla toimintatapoja, vahvistamalla osaamista tai tarkentamalla ohjeistuksia.

Aluepäällikkö tarkastelee säännöllisesti turvallisuus- ja laatuasioita laajemmin ja varmistaa, että riskienhallinnan keinot ovat riittäviä myös useampia yksiköitä koskevissa tilanteissa.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

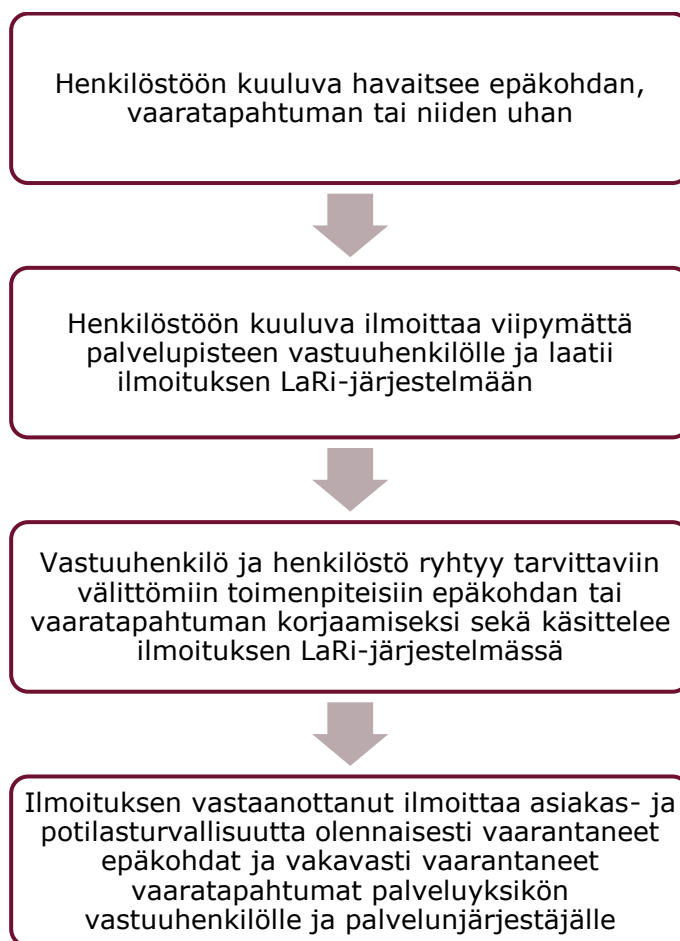
Hyvinvointialue järjestää koulutuksia riskienhallintaosaamisen kehittämiseksi. Perehdytämme henkilöstön riskienhallinnan periaatteisiin, käytäntöihin ja käytössä oleviin järjestelmiin työsuhteen alussa sekä tarvittaessa työtehtävien muuttuessa.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstön riskienhallintaosaaminen on riittävää ja että työntekijät tuntevat toimintatavat riskien tunnistamisessa, ilmoittamisessa ja käsittelyssä. Ylläpidämme ja vahvistamme osaamista käsittelemällä yhdessä vaaratapahtumia, poikkeamia ja epäkohtia sekä sopimalla tarvittavista kehittämistoimenpiteistä.

Organisaatio määrittää käsittelyn laajuuden riskin merkittävyyden perusteella, ja ohjaamme henkilöstöä tarvittaessa lisäkoulutukseen tai osaamisen vahvistamiseen. Riskienhallintaosaamisen varmistaminen on jatkuva prosessi, joka toteutuu osana arjen toimintaa, perehdytystä, koulutusta ja esihenkilötyötä.

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

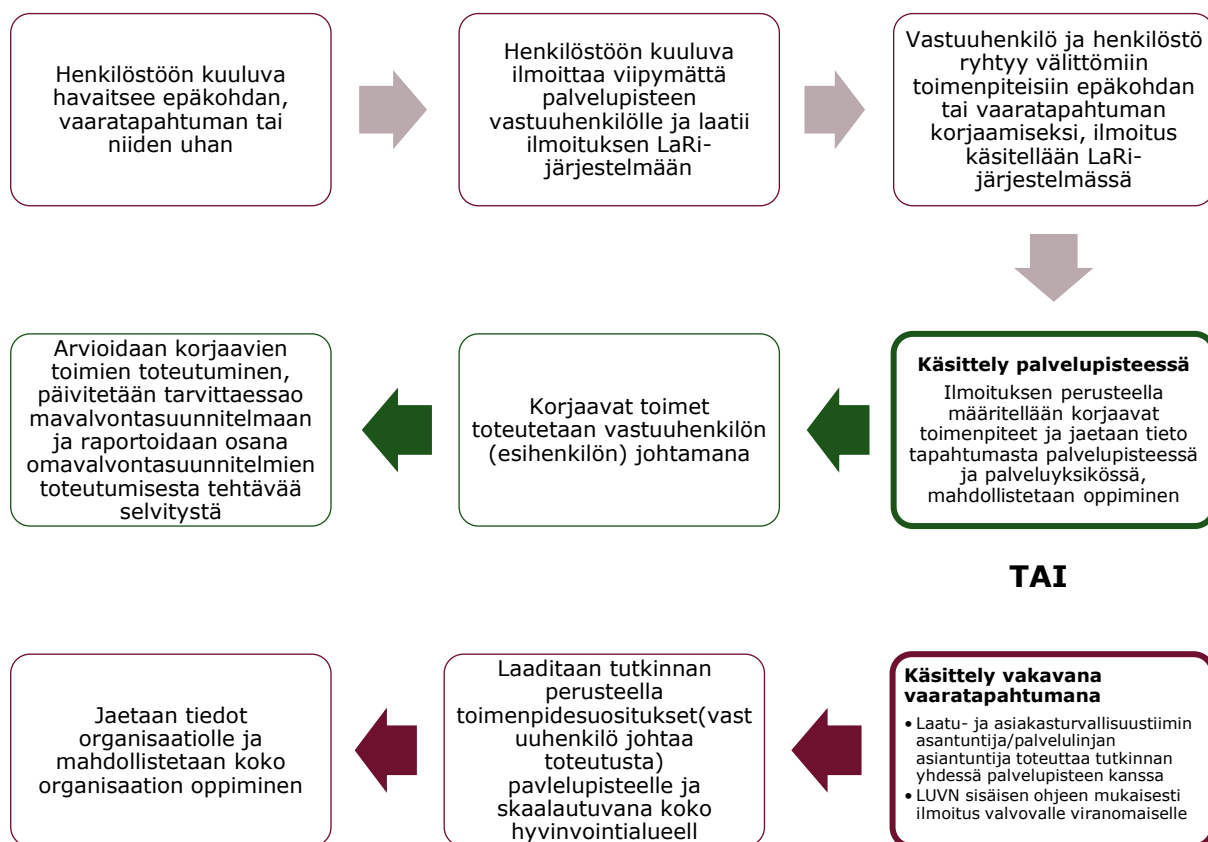
Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista tiedottaminen

Palvelupisteen esihenkilö varmistaa, että henkilöstö tuntee sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (29 §) mukaisen ilmoitusvelvollisuuden sekä oikeuden tehdä ilmoitus matalalla kynnyksellä. Henkilöstölle ohjeistetaan käytännön toimintatavat ilmoituksen tekemiseen, kuten käytettävät järjestelmät ja ilmoituskanavat.

Tuemme ilmoitusten tekemistä avoimella ja turvallisella toimintakulttuurilla, jossa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista tiedotetaan perehdytyksen lisäksi säännöllisesti henkilöstöpalaverissa ja ohjeistusten kautta.

Hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuden tukipalvelut järjestävät säännöllisesti koulutuksia ja infotilaisuuksia, joissa käsitellään henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksia ja -oikeuksia. Esihenkilöt ohjaavat henkilöstön osallistumaan koulutuksiin osana perehdytystä ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä.

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

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Palveluyksikössä havaitut epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään järjestelmällisesti osana riskienhallintaa. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että ilmoitukset käsitellään järjestelmässä viiden vuorokauden kuluessa ja yhdessä henkilöstön kanssa viimeistään 60 vuorokauden kuluessa.

Käsittelyssä selvitetään tapahtuman syyt ja vaikutukset sekä arvioidaan riskin merkittävyys. Tämän perusteella sovitaan tarvittavista korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Esihenkilö vastaa toimenpiteiden toteuttamisesta ja seurannasta sekä varmistaa, että sovitut muutokset viedään käytäntöön.

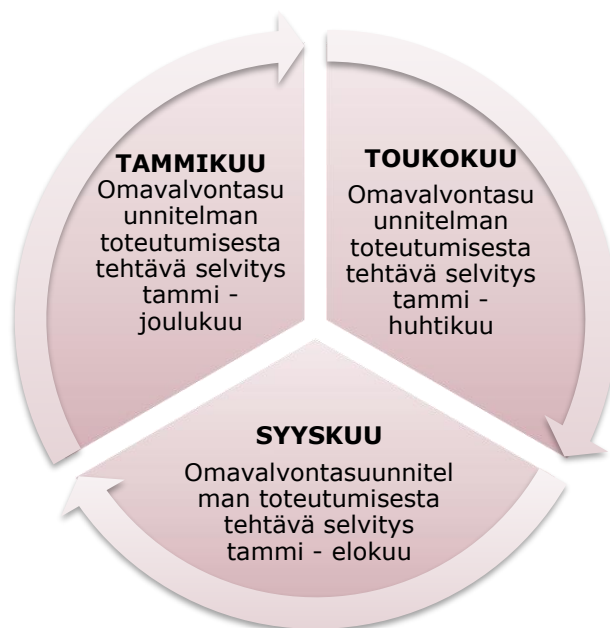
Aluepäällikkö seuraa palvelupisteiden vaaratapahtumien käsittelyä ja osallistuu tarvittaessa arviointiin sekä kehittämistoimenpiteiden linjaukseen. Käsitlemme merkittävät tapahtumat myös laajemmin, jotta voimme hyödyntää tietoa laajemmin.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa epäkohta- ja vaaratapahtumien säännöllisestä käsittelystä henkilöstön kanssa yhteisissä kokouksissa, mikä tukee oppimista ja ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Tavoitteena on estää vastaavien tilanteiden toistuminen ja parantaa palvelun laatua ja turvallisuutta.

Viranomaisten selvityspyynnot käsitellään aluepäällikön johdolla yhteistyössä hallinnon kanssa, ja niiden perusteella annetut ohjeet ja päätökset viedään käytäntöön palvelupisteissä.

3.1 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan selvitys ja se raportoidaan palvelulinja- ja palveluyksikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Selvitys käsitellään sisäisesti ja selvityksen perusteella laaditut muutokset omavalvontasuunnitelmassa julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. LUVN intrassa on palveluyksikköpäälliköiden käytössä



oleva yhteinen pohja selvityksen laatimiselle.

Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Seuraamme ja arvioimme riskienhallinnan säännöllisesti vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten, riskienarviointien sekä työn vaarojen arvioinnin perusteella. Palvelupisteen esihenkilö käsittelee ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa, arvioi riskienhallintakeinojen riittävyyttä ja käynnistää tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Aluepäällikkö seuraa kokonaisuutta ja varmistaa, että riskienhallinnan käytännöt ovat toimivia ja riittäviä. Arvioimme toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta säännöllisesti, ja kehitämme toimintaa jatkuvasti saadun tiedon perusteella.

Hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumisen seuranta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tartuntatautiyksikkö vastaa infektioiden torjunnan ohjeista hyvinvointialueella. Henkilöstö voi konsultoida yksikköä, kun epäillään rokotuksen ehkäistävästä tai muuten poikkeavaa tartuntatautia, ilmenee epidemiaepäilyjä tai herää kysymyksiä rokotuksista ja hygieniaoheista. Tartuntatautiyksikkö julkaisee tarkempia toimintaohjeita sisäisillä sivuilla, erityisesti palvelupisteiden tartuntatautien ja infektioiden torjuntaan liittyen. Ohjeet sisältyvät palvelupisteiden toimintaohjeisiin.

Palvelupisteessä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka työskentelee tartuntatautiyksikön määrittelemän toimenkuvan mukaisesti työnantajan osoittamalla työajalla. Henkilöstö osallistuu infektioiden ehkäisyyn liittyviin koulutuksiin. Hygieniahoitaja käy palvelupisteissä tarvittaessa esimerkiksi laajemman infektio-tilanteen yhteydessä ja arvioi ja ohjaa infektioiden leviämisen ehkäisemiseksi tehtyjä toimenpiteitä ja käytänteitä.

Henkilöstö noudattaa asiakastyössä tavanomaisia varotoimia, tarvittaessa erityisvarotoimia sekä ajankohtaisia ohjeistuksia. Aluepäällikkö seuraa infektioiden torjunnan toteutumista erilaisten mittareiden avulla, kuten epidemioiden esiintymisen perusteella. Asumisyksikön esihenkilö vastaa siitä, että havaitut epidemiat ilmoitetaan tartuntatautiyksikölle, joka vastaa tartuntatautien torjunnasta.

Siivoukselle ja ruokahuollolle on omavalvontasuunnitelma, jota toteutetaan palvelupisteessä laadun varmistamiseksi. Hyvinvointialueen tukipalvelut toteuttavat palvelupisteen siivouspalvelut.

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan vastuut

Asumispalvelujen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on valmistunut 31.12.2025. Suunnitelmasta vastaa vastuualueen johtaja ja aluepäälliköt. Palvelupisteen esihenkilö vastaa suunnitelman käytännön toteutuksesta ja toimintaohjeiden noudattamisesta. Aluepäällikkö seuraa kokonaisuutta ja varmistaa, että valmius- ja jatkuvuudenhallinnan käytännöt ovat toimivia ja riittäviä.

3.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialue on keskittänyt hankinnat hankinnan vastuualueelle, joka toteuttaa hankinnat hankintaohjeiden mukaisesti. Ennen hankintaa tehdään tarvekartoitus, jossa huomioidaan palvelun laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset sekä toimintaan liittyvät riskit. Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa varmistetaan sopimuksin, että palveluntuottajat täyttävät asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset sekä noudattavat omavalvontaa koskevia velvoitteita. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat arvioidaan osana sopimuskauden hallintaa.

Seuraamme hankittujen palvelujen laatua ja turvallisuutta säännöllisesti yhteistyöneuvotteluissa, raportoinnin ja havaintojen perusteella. Palvelupisteen esihenkilö ja aluepäällikkö seuraavat palvelun toteutumista ja puuttuvat havaittuihin epäkohtiin. Mahdollisissa poikkeamatilanteissa aluepäällikkö on yhteydessä hankinnan vastuualueeseen ja palveluntuottajaan korjaavien toimenpiteiden käynnistämiseksi ja palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi. Tarvittaessa toimintaa ohjataan sopimusohjauksen keinoin.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön ja asiakkaiden tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa julkisessa tietoverkossa ja palveluyksikön palvelupisteissä. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma ohjaa kaikkien palvelupisteiden toimintaa ja henkilöstön työsuoritusta. Aluepäällikkö vastaa suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Esihenkilöt perehdyttävät henkilöstön suunnitelmaan ja toimintaohjeisiin.

Aluepäällikkö ja esihenkilöt varmistavat, että työskentely noudattaa palveluyksikön suunnitelmaa, työntekijät sitoutuvat laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen toimintaan ja jokainen työntekijä tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön. Seuraamme omavalvontasuunnitelman toteutumista päivittäisessä toiminnassa esihenkilötyön, henkilöstöpalaverien ja arjen ohjauksen kautta. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa, että sovitut toimintatavat toteutuvat käytännössä ja puuttuu tarvittaessa poikkeamiin.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö arvioi palvelun ja omavalvonnan laatua palvelupistekohtaisilla valvontakäynneillä. Ikääntyneiden palvelupistekohtaiset raportit julkaistaan Hoivakotiportaalisissa.

Vammaispalvelussa palvelupistekohtainen raportti on nähtävillä palvelupisteessä.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja julkaiseminen

Aluepäällikkö vastaa palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Aluepäällikkö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset julkaistaan viipymättä hyvinvointialueen verkkosivuilla ja että ajantasainen versio on viipymättä saatavilla myös palvelupisteessä. Palvelupisteiden esihenkilöt tuovat aktiivisesti esiin omavalvontaan liittyviä huomioita ja päivitystarpeita. He varmistavat, että henkilöstö käyttää suunnitelmaa perehdytyksessä ja työvälineenä yksikön toiminnan omavalvonnan toteutumiseksi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilöstön työtä, palvelun toteutusta ja riskinhallintaa. Riskinhallinta edellyttää avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Palvelupisteen esihenkilö vastaa havaittujen epäkohtien käsittelemisestä henkilöstön kanssa ja suunnittelee niiden pohjalta kehittämistoimenpiteitä. Aluepäällikkö seuraa toimenpiteiden toteutumista ja ohjaa tarvittaessa kehittämistyötä.

Hyvinvointialue julkaisee ajantasaisen omavalvontasuunnitelman verkkosivullaan. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma on saatavilla palvelupisteessä, jotta asiakkaat ja henkilöstö voivat tutustua siihen. Aluepäällikkö raportoi omavalvonnan

seurannasta ja siihen perustuvista muutoksista vastuualueen johtoryhmälle neljän kuukauden välein. Hyvinvointialue asettaa raportin julkisesti nähtäville. Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.