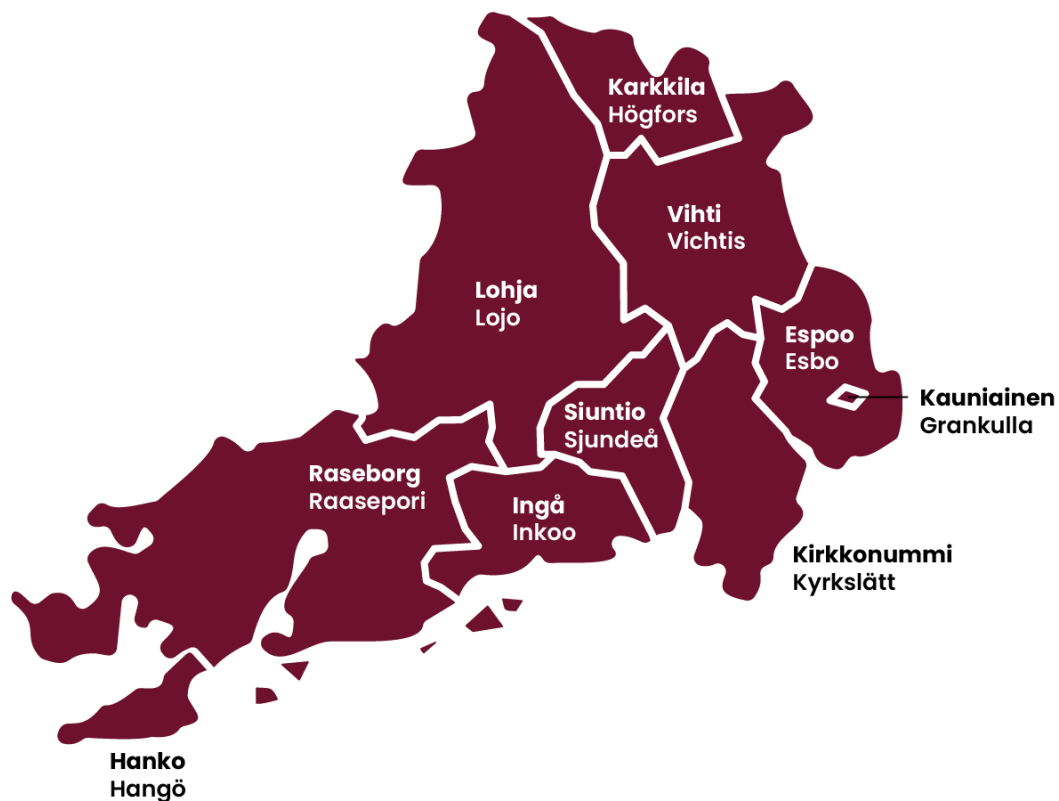




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

19.2.2026
luvn.fi

Oma- ja valvontasuunnitelma

Asumispalvelut

Itäinen 2

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Sanna Mohsen, esihenkilöt		25.5.2026	1	Siirretty hyvinvointialueen uudelle pohjalle luonnosversio kommentoitavaksi
Sanna Mohsen	Asumispalvelujen johtoryhmä	27.8.2026	2	Päivitetty suunnitelma hyvinvointialueen uuteen pohjaan. Tehty yksikköjen muutokset alueellisen palvelujen keskittämisen vuoksi. Vammaispalvelujen pitkäaikainen asuminen keskitetty Itäinen 1 – alueelle. Lyhytaikaishoitaja- ja työ- ja päivätoiminta Itäinen 2 – alueelle.

Tiivistelmä

Johtaminen ja henkilöstö

Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueen Asumispalvelujen Itäinen 2 – alueella tuotetaan sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisia asumispalveluja, sekä työ- ja päivätoimintaa ja työllistymistä tukevaa toimintaa (työhönvalmennusta).

Asumispalvelujen kokonaisuutta johtaa Länsi - Uudenmaan hyvinvointialueella vastuualueen johtaja, ja toiminta jakautuu vastuuyksiköihin, joita johtavat aluepäälliköt. Asumispalvelujen johtajana toimii Timo Turunen. Itäinen 2 alueen aluepäällikkönä toimii Sanna Mohsen. Aluepäälliköllä on kokonaisvastuu alueensa palvelupisteistä. Palvelupisteessä toiminnasta vastaa esihenkilö, joka johtaa päivittäistä toimintaa, kehittää palveluja ja vastaa omavalvonnan toteutumisesta. Esihenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon asiantuntemus, ja hän vastaa myös erityishuollon rajoitustoimenpiteitä koskevista päätöksistä. Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti yksikkökokouksia, joissa käsitellään toiminnan tavoitteita, palautetta ja kehittämistarpeita.

Laadun ja asiakasturvallisuuden toteuttaminen

Laatua ja asiakasturvallisuutta varmistetaan omavalvonnalla, säännöllisellä seurannalla sekä avoimella toimintakulttuurilla. Turvallisuutta edistetään ennakoivasti käsittelemällä vaaratapahtumat järjestelmällisesti Lari-järjestelmässä. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset kuukausittain henkilöstön kanssa ja kiireelliset tilanteet viipymättä aluepäällikön kanssa. Tavoitteena on jatkuva oppiminen, suojaavien toimintatapojen arviointi ja kehittäminen.

Riskienhallinta, valmius ja varautuminen

Riskienhallintaa ohjaa hyvinvointialueen riskienhallintasuunnitelma.

Aluepäällikkö vastaa riskienhallinnan organisoinnista ja siitä, että kartoitukset tehdään ohjeiden mukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö vastaa riskien arvioinnista ja hallintakeinojen valinnasta. Henkilöstö osallistuu riskienhallintaan arjessa erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastustoiminnan näkökulmasta. Tavoitteena on tunnistaa riskit ennakolta ja vahvistaa toimintavalmiutta erilaisissa tilanteissa.

Omaavalvonnan seuranta ja raportointi

Omaavalvonnan toteutumista seurataan jatkuvasti arjen johtamisessa, yksikkökokouksissa sekä vaaratapahtumien käsittelyn kautta.

Kehittämistoimet suunnitellaan havaittujen riskien ja poikkeamien perusteella. Aluepäällikön vastuulla on kutsua johtoryhmä säännöllisesti käsittelemään palvelujen laatua, turvallisuutta ja taloutta. Lisäksi kuukausittaisissa Tahtikokouksissa seurataan toiminnan kokonaisuutta KPI-mittareilla. Näin varmistetaan systemaattinen raportointi sekä jatkuva toiminnan kehittäminen.

Referat

Ledning och personel

På Västra Nylands välfärdsområdes boendetjänster i område Östra 2 produceras boendetjänster enligt socialvårdslagen och lagen om service för personer med funktionsnedsättning, samt arbets- och dagverksamhet och arbetscoachning. Helheten av boendetjänster leds inom Västra - Nylands välfärdsområde av ansvarsområdets direktör, och verksamheten är indelad i ansvarsenheter som leds av områdeschefer. Chefen för boendetjänster är Timo Turunen. Östra 2 områdets områdeschef är Sanna Mohsen.

Områdeschefen har det övergripande ansvaret för serviceställena inom sitt område. Vid servicepunkten ansvarar chefen för verksamheten, leder den dagliga verksamheten, utvecklar tjänsterna och ansvarar för att egenkontrollen genomförs. Chefen ska ha sakkunskap inom socialvård och ansvarar också för beslut som gäller begränsningsåtgärder inom specialvården. Tillsammans med personalen hålls regelbundna enhetsmöten, där verksamhetens mål, respons och utvecklingsbehov behandlas.

Genomförande av kvalitet och klientsäkerhet

Kvalitet och klientsäkerhet säkerställs genom egenkontroll, regelbunden uppföljning samt en öppen verksamhetskultur. Säkerheten främjas förebyggande genom att avvikelsehändelser behandlas systematiskt i Lari-systemet. Chefen går igenom anmälningarna varje månad tillsammans med personalen och brådska situationer utan dröjsmål tillsammans med områdeschefen. Målet är kontinuerligt lärande, bedömning och utveckling av skyddande arbetssätt.

Riskhantering, beredskap och förberedelser

Riskhanteringen styrs av välfärdsområdets riskhanteringsplan. Områdeschefen ansvarar för organiseringen av riskhanteringen och för att kartläggningar görs enligt anvisningarna. Servicepunktens chef ansvarar för riskbedömningen och valet av kontrollmedel. Personalen deltar i riskhanteringen i vardagen, särskilt ur kund- och patientsäkerhetens samt räddningsväsendes perspektiv. Målet är att identifiera risker på förhand och stärka beredskapen i olika situationer.

Uppföljning och rapportering av egenkontroll

Genomförandet av egenkontrollen följs fortlöpande i det dagliga ledarskapet, på enhetsmöten samt genom behandlingen av avvikelsehändelser. Utvecklingsåtgärder planeras utifrån identifierade risker och avvikelser. Det är områdeschefens ansvar att regelbundet kalla ledningsgruppen samman för att behandla tjänsternas kvalitet, säkerhet och ekonomi. Dessutom följs helheten av verksamheten upp med KPI-mätare på de månatliga Tahti-mötena. Därigenom säkerställs systematisk rapportering samt en kontinuerlig utveckling av verksamheten.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	12
2.3.2	Asiakkaan hoitoon pääsy	12
2.3.3	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	13
2.3.4	Tiedonsaantioikeus	16
2.3.5	Itsemääräämisoikeus	17
2.4	Muistutukset.....	22
2.5	Henkilöstö	24
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	27
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	32
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	35
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	36
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	43
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	46
2.9	Lääkehoitosuunnitelma	50
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	52
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	53
3	Omaevalvonta ja riskienhallinta.....	55
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	55
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	59
3.2.1	Riskienhallinta	59
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	61
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	64
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	66
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	66

4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	67
4.1	Toimeenpano	67
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	68

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

Asumispalvelut Itäinen 2 -alue

Tekniikantie 15

02150 Espoo

Tässä omavalvontasuunnitelmassa palveluyksiköllä tarkoitetaan palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja/tai terveystalveluja. Dokumentissa kulkee palveluyksikkö ja vastuuyksikkö rinnakkain. Palvelupiste on palveluyksikön/vastuuyksikön osa, jolla tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön/vastuuyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan.

Vastuuhenkilö: aluepäällikkö Sanna Mohsen

Asumispalvelujen terveydenhuollosta vastaava lääkäri:
hallintoylilääkäri Annette Kainu

Vastuuhenkilön on kyettävä tosiasiallisesti johtamaan ja valvomaan palveluyksikön palvelutoimintaa ja sitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Vastuuhenkilön tehtävät voivat edellyttää fyysistä läsnäoloa palveluyksikön toimitiloissa tai esimerkiksi mahdollisuutta päästä paikan päälle lyhyellä varoitusajalla samoin kuin johto- ja ohjaustehtävien delegoinnin valvontaa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asumispalvelujen Itäinen 2 -alueella tuotamme omana palveluna ikääntyneiden palvelujen asiakkaille ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumispalvelua, sekä lyhytaikaishoitoa. Vammaispalvelujen asiakkaille tuotamme lyhytaikaista asumista, sekä päiväaikaista toimintaa, sekä työllistämistä tukevia palveluita (työhönvalmennus).

Toiminta – ajatuksena on tarjota laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä asumispalveluja, sekä työ- ja päivätoimintaa kustannustehokkaasti.

Laatu ja turvallisuus – tästä pidämme kiinni

- Kehitämme ja ylläpidämme osaamistamme
- Toimimme avoimesti ja opimme virheistä

Asiakaslähtöisyys – teemme työtä asiakkaitamme varten

- Tuemme hyvää arkea
- Kohtaamme ihmiset inhimillisesti ja yksilöllisyyttä kunnioittaen

Kustannustehokkuus – kestävä pohja palveluille

- Huolehdimme arjen sujuvuudesta
- Jaamme työn järkevästi ja käytämme resursseja tilanteen mukaan
- Vapautuvat paikat mahdollistavat palvelun uusille asiakkaille

Tuotamme palveluja Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueen useissa eri palvelupisteissä pääasiallisesti läsnä palveluna. Osa palveluista voidaan tuottaa myös etänä asiakkaan yksilöllinen palvelutarve huomioiden. Päiväaikaisen toiminnan osalta tuotamme etäpäivätoimintaa koko hyvinvointialueelle.

Palvelemme pääasiassa Länsi - Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaita. Tarvittaessa ostamme palveluja yksityisiltä tuottajilta ja teemme sopimusten mukaisia suorahankintoja.

Tässä suunnitelmassa palvelupisteellä tarkoitetaan asumis- tai päiväaikaisen toiminnan yksikköä. Yksiköiden esihenkilöt ovat

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

Taulukko 1. Palveluyksikön palvelupisteet

Kunta	Palvelupiste	Palvelupisteen esihenkilö	Yhteystiedot	Palvelu	Asiakas määrä	Asunnot
Espoo	Kauklahden Elä ja Asu - seniorikeskus	Seela Moilanen	Hansakartano 4 02780 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen, Yhteisöllinen asuminen	74	74
Espoo	Espoonlahden Hoivakoti	Pia Mantila	Merikansantie 4C 02320 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	40	40
Kirkkonummi	Lehmuskartano	Hanna – Mari Skogberg	Piippolanrinne 1 02400 Kirkkonummi	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	57	56
Kirkkonummi	Kirkkonummen Palvelutalo	Reetta Väisänen	Rajakuja 3 A 02400	Pitkä- ja lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen	40	40
Kirkkonummi	Valkokulta	Sari Ahola	Vernerintie 9 02430 Masala	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	30	30
Espoo	Kuninkaantien asumisyksikkö (lah)	Eija Puhilas	Kuninkaantie 7B 02740 Espoo	Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	50	-
Espoo	Haukilahdenrannan asumisyksikkö (lah)	Jaana Ulmanen	Haukilahdenranta 4 C 02170 Espoo	Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	50	-
Espoo	Kuninkaantien työ – ja päivätoiminta	Kaija Patrakka	Kuninkaantie 7 A 02740 Espoo	Päivä- ja työtoiminta	120	-
Espoo	Työhönvalmennus	Kaija Patrakka	Kuninkaantie 7A02740 Espoo	Työhönvalmennus	148	-
Espoo	Riilahden työ – ja päivätoiminta	Mira Blomerus	Rysätie 11 02260 Espoo	Päivä- ja työtoiminta	110	-

Kirkkonummi	Ravalsin päiväaikainen toiminta	Kaija Patrakka	Hietapellontie 7 02400 Kirkkonummi	Päivä- ja työtoiminta	50	-
Espoo	Haukilahden päiväaikainen toiminta	Mira Blomerus		Päiväaikainen toiminta	40	-
Espoo	Piispantilan päiväaikainen toiminta	Mira Blomerus		Päiväaikainen toiminta	40	-

Taulukko 1. Vastuuyksikön palvelupisteet

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 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 palvelustrategiassa tavoitteena on varmistaa palveluiden laadukkuus ja vaikuttavuus. Huomioimme asumispalvelujen laadunhallinnassa ja laadun seurannassa sosiaali- ja terveyspalveluissa sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset, määritelmät sekä suositukset.

Laadunhallinnan avulla tarkastelemme toimintaamme, sen arvoja ja periaatteita. Palvelujen käyttäjillä ja heidän läheisillä on tärkeä rooli palvelujemme laadun parantamisessa. Käytämme asiakkailta saamamme palautetta toimintamme kehittämisessä. Haluamme varmistaa asiakkaille hyvän asiakaskokemuksen.

Kehitämme palvelumme laatua saamamme palautteen perusteella ja arvioimalla toimintaamme. Seuraamme palvelupisteen toiminnassa ja palvelujen laadussa käytettäviä laatu- ja turvallisuusmittareita säännöllisesti. Käsitlemme havaitut poikkeamat aluepäällikön ja esihenkilön sekä henkilöstön kanssa ja käynnistämme kehittämistoimenpiteet poikkeamien korjaamiseksi laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Pidämme huolta henkilökunnan osaamisesta käsittelmällä vaaratapahtumia ja kehittämällä ja yhtenäistämällä toimintatapoja.

Ikääntyneiden palveluissa ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelukonseptissa 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 675/2023
- ✓ Kehitysvammalaki 519/1977
- ✓ 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 ajantasaiseen asiakasryhmän mukaiseen lainsäädäntöön, ohjeistuksiin ja suosituksiin sekä ammattieettisiin velvollisuuksiin. Näiden toteutumisen kautta varmistamme

asiakasturvallisuutta sekä edistämme palvelujen laatua ennaltaehkäisemällä puutteellisia hoito- ja toimintakäytäntöjä sekä puuttumalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Palvelupisteen vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toimimme omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja toteutamme palvelupisteiden toimintaohjeita päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Laadunhallintaamme on palvelupisteiden omavalvonnan itsearviointi, joka tuottaa tietoa omavalvonnan tilanteesta ja sen kehittämistarpeista. Itsearvioinnin avulla varmistamme, että toimintaedellytykset ovat asianmukaiset ja lain edellyttämät laatu-, palvelutaso- ja sopimuksenmukaiset vaatimukset täyttyvät. Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota asiakkaiden erityisen haavoittuvan aseman tai muu riskiperusteisuuden ennaltaehkäisyyn.

Taulukko 2. Asumispalvelujen laatutavoitteet

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 palveluaan koskevaan päätöksentekoon. Tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella laadimme yksilöllisen suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa on kuvattu asiakkaan näkemys palvelutarpeestaan sekä asiakkaan ja ammattilaisen yhdessä asettamat tavoitteet palvelulle sekä toimenpiteet, joiden avulla asiakas saavuttaa tavoitteen. Huolehdimme, että suunnitelma on ajan tasalla.3. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja päättää itse omasta arjestaan. Tuemme asiakastamme omatoimisuuteen ja omien voimavarojen käyttämiseen. Autamme tarpeen mukaisesti, huolehtien että asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky säilyy.4. Asiakas elää hyvää ja mielekästä elämää. Kunnioitamme ja vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa sekä takaamme asiakkaan oikeudenmukaisen ja hyvän kohtelun.5. Asiakas osallistuu halutessaan yhteisön arjen suunnitteluun yhteisö/asiakaskokouksissa. Huomioimme saamamme palautteen ja asiakkaan ehdotukset palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa mahdollisuuksien mukaan.

Toteutamme palvelut turvallisesti

1. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstö on läsnä ympärivuorokautisesti.
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. Vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminta toteutetaan arkisin. Henkilöstö on läsnä toiminta-aikaan ja ohjaa ja avustaa asiakkaita heidän tarpeensa mukaisesti.
5. Henkilöstö tunnistaa asiakas- ja työturvallisuuteen sekä palvelun laatuun vaikuttavat epäkohta-, huoli- ja vaaratilanteet ja tietää velvollisuuden ilmoitusten tekemisen. Käytämme ilmoituksista saatavaa tietoa työkäytänteiden ja turvallisuuden arvioimiseen kehittämiseen.
6. Henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja arvioi lääkehoidon turvallisuutta jatkuvasti.
7. Hyödynnämme käytettävissä olevaa teknologiaa asiakas- ja työturvallisuuden osana sekä asiakkaan sujuvan palvelukokemuksen edistämiseksi. Henkilöstömme käyttää asiakkaiden avustamisessa tarkoituksenmukaisia apuvälineitä laiteturvallisuus huomioiden/turvallisesti ja tuemme asiakasta käyttämään apuvälineitä omatoimisuuden tukena.
8. Koulutamme ja opastamme henkilöstön toimimaan häiriötilanteissa ja kriittisten tilanteiden varalta. Varmistamme harjoittelemalla, että henkilöstö tietää, miten toimia yhteisten ohjeiden mukaisesti.
9. Henkilöstöllä on käytössä ajantasaiset hygieniaohjeet ja henkilöstö toimii hygieniaohjeita noudattaen.
10. Henkilöstö tuntee tietosuojaan ja tietoturvan merkityksen työssään ja toimii ohjeiden mukaisesti.
11. Teemme yhteistyötä ja jaamme osaamista ja käytäntöjä asiakas- ja työturvallisuuden ja palvelun sujuvuuden edistämiseksi.
12. Varmistamme riittävän, asiakkaiden palvelutarpeen mukaisen henkilöstömitoituksen- ja rakenteen sekä henkilöstön osaamisen.

Ikääntyneiden asumispalveluissa hyödynnämme palvelun laadun arvioinnissa ja kehittämistyössä RAI-mittareita. Olemme mukana kansallisessa RAI- vertailukehittämisessä. Aluepäällikkö ja palvelupisteen esihenkilö seuraavat kansallisen vertailutiedon avulla saatavia

palvelupistekohtaisia tuloksia ja laadun kehittymistä kahdesti vuodessa. Saatuja tuloksia käytämme palvelun laadun kehittämässä.

Meillä on käytössä seuraavat laadunhallinnan työvälineet

- Asiakkaiden palveluun liittyvät suunnitelmat
- RAI arviointivälineistö
- Asiakastyytyväisyyskyselyt vuorovuositain Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue sekä Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL)
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset (asiakas- ja työturvallisuus)
- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt (Pulssi)
- Työturvallisuus ja työnvaarojen/riskien arviointi
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi
 - Sosiaali- ja terveystalvelujen myöntämisen perusteet
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Laiteturvallisuuksuunnitelma
 - Tietoturvasuunnitelma
 - Valmiuden ja varautumisen suunnitelmat
 - Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten
 - Poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelmat, paloturvallisuus

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	Toimintakyky-arviointi	Palvelun tarve ja arviointi	Säännöllinen kerran vuodessa tai voimnin muuttuessa	Henkilöstö ja esihenkilö
Asiakastyytyväisyyskyselyt	LUVN ja THL kyselyt	Asiakaskokemus	Vuorovuositain	Johto
Palautteet, muistutukset ja kantelut	Asiakaspalautte	Epäkohtien tunnistaminen	Jatkuva	Aluepäällikkö ja esihenkilö
Vaaratapahtumat ja epäkohdat	Turvallisuusilmoitukset	Riskien hallinta	Jatkuva	Esihenkilö ja henkilöstö
Tyytyväisyys (Pulssi)	Henkilöstökysely	Työhyvinvointi	Säännöllinen, x1/kk	Johto
Työturvallisuus	Vaarojen arviointi	Turvallinen työ	Säännöllinen	Esihenkilö, Johto
Oiva-raportti	Elintarvikevalvonta	Hygienian ja turvallisuus	Tarpeen mukaan	Elintarvikevalvonta

Ateriapalautteet	Ruokapalvelun palaute	Laatu	Säännöllinen	Palveluntuottaja
Hävikkiseuranta	Ruoan hävikki	Hävikin vähentäminen	Säännöllinen	Palveluntuottaja

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 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
Poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma	Turvallinen poistuminen ja pelastustoiminta

Asumispalveluissa on käytössä taulukon 4 mukaiset laadunhallinnan suunnitelmat

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.

Vastuuyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asumispalvelujen vastuualueetta johtaa vastuualueen johtaja. Vastuualue jakautuu vastuuyksiköihin (palveluyksiköihin), joita johtaa aluepäällikkö. Aluepäälliköllä on kokonaisvastuu alueensa palvelupisteistä. Palvelupistettä johtaa vastuuhenkilöt (asumisyksikön esihenkilö/palveluesihenkilö), jatkossa palvelupisteen esihenkilö. Palvelupisteen esihenkilöllä on kokonaisvastuu palvelupisteensä toiminnan johtamisesta, kehittämisestä, valvomisesta ja omavalvonnan toteutumisesta.

Palvelupisteen toiminnan johtamisessa esihenkilöllä on oltava sosiaalihuollon asiantuntemusta, joka tukee asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisten ja turvallisten palvelujen järjestämistä sekä laadukkaiden palvelujen kokonaisuutta. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa omavalvonnan avulla, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Lisäksi palvelupisteen esihenkilön tehtäviin kuuluu kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön rajoitustoimenpiteistä päättämisestä. Perustuen lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (Luku 3 a Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa (20.5.2016/381) 42§).

Palvelupisteen esihenkilö johtaa palvelupisteen päivittäistä toimintaa. Esihenkilö pitää säännöllisesti yksikkökokouksia, joissa käsitellään yksikön toimintaa, tavoitteita, asiakaspalautetta ja kehittämiskohteita. Esihenkilö vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä hyvinvointialueen laadun- ja riskienhallintajärjestelmän (Lari-järjestelmä) avulla ja tekee palvelupisteen riskien- sekä työnvaarojen arvioinnin.

Johtamisen tavoitteena on edistää ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Esihenkilö käsittelee järjestelmässä tehdyt turvallisuusilmoitukset kuukausittain henkilöstön kanssa. Kiireellisiä toimenpiteitä edellyttävät

tapahtumat käsitellään viipymättä aluepäällikön kanssa. Käsittelyssä tarkistetaan olemassa olevat suojaavat toimenpiteet, arvioidaan niiden toimivuutta sekä suunnitellaan tarpeen mukaisia kehittämistoimia. Tunnistettujen vaaratilanteiden ja tehtävien kehittämistoimien avulla parannamme palvelujemme turvallisuutta.

Aluepäällikkö vastaa alueen johtoryhmän säännöllisestä kokoontumisesta. Käsitlemme kokouksissa palvelupisteiden toiminnan ja palvelun turvallisuuteen, laatuun ja talouteen liittyviä asioita ja toimintaa. Kerran kuukaudessa pidämme Tahti-kokouksen, jossa seuraamme palvelupisteiden kokonaistilannetta KPI-mittareiden avulla huomioiden talouden, henkilöstön ja palvelun laadun kehityksen.

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 toteuma suhteessa budjettiin

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

Asumispalvelujen vastuualueen johtoryhmä kokoontuu viikoittain. Käymme läpi vastuualueen kokonaisuuden kannalta keskeiset asiat ja seuraamme esimerkiksi kehittämisen jatkotoimenpiteiden edistymistä. Lisäksi järjestämme asumispalvelujen esihenkilötapaamiset

kvartaaleittain. Tapaamisissa käsittelemme asumispalvelujen nykytilaa ja ajankohtaisia toiminnan kehittämiseen 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.

2.3.2 Asiakkaan hoitoon pääsy

Terveystieteiden 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.

2.3.3 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.

Palvelupisteen 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. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaalle järjestetään yhteistyökokous hänen niin halutessaan.

Vammaispalvelujen tuetussa ja yhteisöllisessä asumisessa

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

Työ- ja päivätoiminnassa sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Tämän pohjalta laaditaan asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelma, josta vastaa vastuutyöntekijä/koordinoiva ohjaaja. Suunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä asiakkaan kanssa, hänen yksilölliset kykynsä ja osallistumismahdollisuutensa huomioiden. Suunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin, jos asiakkaan tilanne muuttuu.

Korostamme asumispalvelujen arvoissa asiakkaan hyvää arkea, kohtaamista ja inhimillisyyttä. Varmistamme asiakkaidemme asiallisen kohtelun perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä sekä seuraamalla henkilöstön kokemusta työn sujuvuudesta ja työhyvinvointiin vaikuttavista asioista. Henkilöstöllämme on ohjeet, miten heidän tulee toimia, jos he havaitsevat epäasiallista kohtelua. Jokaisen työntekijän vastuulla on puuttua välittömästi havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun sekä ilmoittaa tapahtumasta viipymättä palvelupisteen esihenkilölle. Ilmoittamisessa käytämme Laadun- ja riskienhallintajärjestelmää. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös nimettömänä.

Jos palvelupisteessä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, palvelupisteen esihenkilö ja aluepäällikkö suhtautuvat ilmenneeseen erityisellä vakavuudella. Esihenkilö ja aluepäällikkö selvittävät tapahtumat keskusteluilla ja kirjaavat muistion, joka arkistoidaan. Tarvittaessa mukaan keskusteluun otetaan myös muita tapahtuneeseen liittyviä henkilöitä. Työnjohdollisina toimenpiteinä voivat olla esimerkiksi suullinen huomautus, varoitus tai työsuhteen päättäminen.

Järjestämme asiakkaille säännöllisesti palvelupisteessä yhteisö/asiakaskokouksia. Yhteisökokouksissa käsittelemme yhteisesti asumiseen ja palveluihin liittyvä ja niihin vaikuttavia asioita. Yhteisökokoukset ovat asiakkaille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan arkeen.

2.3.4 Tiedonsaantioikeus

Asiakas voi antaa asiakaspalautetta keskustelemalla palvelupisteen työntekijöiden, vastuuhenkilön tai aluepäällikön kanssa. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös esimerkiksi yhteisökokouksissa. Palautetta voi antaa myös kirjallisesti hyvinvointialueen sähköiseen palautejärjestelmään tai osoittamalla palautteen suoraan kyseisen palvelupisteen esihenkilölle tai aluepäällikölle.

Palvelupisteen vastuuhenkilöllä 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.

Huolehdimme, että asiakkaalle kerrotaan hänen palveluitaan koskevista asioista. Asiakalla on oikeus tarkastaa terveystietonsa Omakannasta tai pyytää palveluun liittyviä kirjauksia hyvinvointialueelta. [Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

[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](#)

2.3.5 Itsemääräämisoikeus

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutumisen varmistaminen asumispalveluissa

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja omatoimisuuden tukeminen ovat keskeisiä työtämme ohjaavia periaatteita. Edistämme asiakkaidemme hyvinvointia ja toimintakykyä kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan ja yksityisyyttään. Sosiaalihuoltolain perusteella toteutettavat palvelumme perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaamme oikeutta päättää omista asioistaan ja tehdä itseään ja omaa elämäänsä koskevia valintoja. Tavoittemme on, että asiakkaamme elävät oman näköistä elämää turvallisesti ja voivat toteuttaa itselleen tärkeitä asioita.

Henkilökuntamme tukee asiakkaitamme päätöksenteossa. Käytämme kommunikaatiota tukevia tai korvaavia menetelmiä tarpeen mukaan, jotta asiakas tulee kuulluksi. Mikäli asiakkaan mielipidettä ei saada selville muuten, selvitämme asiaa yhdessä asiakkaan laillisen edustajan tai läheisten kanssa.

Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta ja takaamme asiakkaille yksityisyyden suojan kaikissa tilanteissa. Toiminnallamme edistämme ja ylläpidämme asiakkaidemme hyvinvointia ja toimintakykyä. Koulutamme henkilökuntaa asiakkaan kohtaamisessa ja

haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä, jotta asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimet olisivat harvinaisia poikkeustilanteita ja aina viimesijaisia.

Varmistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisen palvelupisteessä tukemalla heidän osallistumistaan ja päätöksentekoaan arjen kaikissa tilanteissa. Toiminta 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 laillisen edustajan tai läheisten kanssa. Ohjaamme ja avustamme asiakasta hänen tarpeensa mukaisesti. Tavoitteemme on edistää ja ylläpitää asiakkaiden hyvinvointia sekä toimintakykyä, jotta he voivat elää mahdollisimman oman näköistään ja turvallista elämää.

Vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta suunnitelmallisesti ja yksilöllisesti, jokaisen asiakkaan palvelua koskevaan suunnitelmaan kirjataan asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevat asiat. Kirjaamme suunnitelmaan toimenpiteet, jotka edistävät asiakkaan itsenäistä suoriutumista, itsemääräämisoikeutta sekä hoito- ja ohjaustarpeita. Suunnitelma sisältää tiedot kommunikaatiomenetelmistä, kohtuullisista mukautuksista osallisuuden varmistamiseksi sekä arvion mahdollisista rajoitustoimenpiteistä. Kirjaamme suunnitelman asiakastietojärjestelmään ja päivitämme sen puolivuositain tai tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan/hänen läheisensä kanssa.

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.

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 määräaikaista. 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

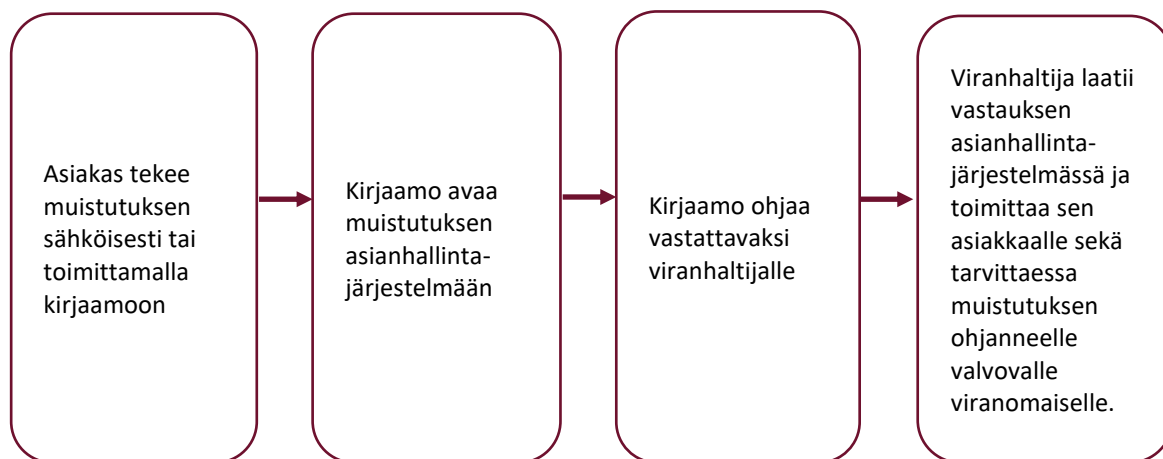
Asumispalvelujen johtoryhmä vastaa yhteisten ohjeiden ylläpidosta ja kehittämisestä.

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

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

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 sosiaalihuoltoa 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 vastaa palvelupistettä koskevan muistutuksen käsittelystä. Hän perehtyy saapuneeseen muistutukseen ja laatii muistutusvastauksen ilmenneistä epäkohdista yhteistyössä palvelupisteen esihenkilön ja mahdollisten muiden tahojen kanssa. Vastuualueelle nimetty kumppani, hallintopäällikkö, tukee muistutusten laatimisessa. Aluepäällikkö toimittaa kirjallisen muistutusvastineen kohtuullisessa ajassa muistutuksen laatijalle. Vastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on viranomaisen pyyntö.

Palvelupistettä koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään Dynasty-järjestelmässä. Muistutuksen asiasisällön mukaan palvelupisteen esihenkilö käsittelee muistutuksen myös palvelupisteessä joko yksittäisen työntekijän tai 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 yhteistyöneuvottelun. Aluepäällikkö seuraa korjaavia toimenpiteitä ja raportoi muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet.

2.5 Henkilöstö

Palveluysikköön 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. Palveluysikön 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 §).

Itäinen 2 -alueella työskentelee noin 340 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 puhtaus- ja ateriapalvelujen henkilöstöä.

Kauklahden elä ja asu -seniorikeskus ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen: 50 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Espoonlahden hoivakoti: ympärivuorokautinen palveluasuminen: 31 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Lehmuskartano: ympärivuorokautinen palveluasuminen: 39 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Kirkkonummen palvelutalo: 27 työntekijää sekä tiimivastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Valkokulta: 26 työntekijää sekä tiimivastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Kuninkaantien lyhytaikainen asumisyksikkö (lapset ja nuoret): 10 työntekijää ja esihenkilö

Haukilahdenrannan lyhytaikainen asumisyksikkö (aikuiset): 11
työntekijää ja esihenkilö

Kuninkaantien työ- päivätoiminta: 26 työntekijää sekä vastaava
ohjaaja ja esihenkilö

Työhönvalmennus: 5 työntekijää ja esihenkilö

Riilahden työ- ja päivätoiminta: 25 työntekijää, vastaava ohjaaja
sekä esihenkilö

Haukilahden päiväaikainen toiminta: vastaava ohjaaja, sekä
esihenkilö

Piispantilankujan päiväaikainen toiminta: vastaava ohjaaja, sekä
esihenkilö

Ravalsin päiväaikainen toiminta: 9 työntekijää 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 henkilöstövoimavarojen tarkoituksenmukaisen käytön ja ohjaa henkilöstön sijoittumista työvuorokohtaisesti asiakkaiden palvelutarpeen perusteella. Vastuu asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta työvuorossa on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöllä. Sairaanhoitajat varmistavat asiakkaidemme sairaanhoidollisten tarpeiden toteutumisen palvelupisteessä toteutettavan palvelun mukaisesti. Teemme yhteistyötä Liikkuvan sairaalaan kanssa.

Yhteisöllisen asumisen palvelupisteissä on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö aamuisin ja iltaisin kaikkina päivinä. Henkilöstömäärä ja -rakenne vastaavat asiakkaiden palvelutarpeita, ja vastuuhenkilö suunnittelee ja järjestää sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa. Esihenkilö seuraa palvelutuntien toteutumista osana omavalvontaa vähintään kolme kertaa vuodessa.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen (pitkä- ja lyhytaikainen) toimipisteissä henkilöstö on läsnä ympäri vuorokauden.

Vammaispalvelujen palvelupisteiden esihenkilön varmistaa, että henkilöstömäärä vastaa asiakkaiden palvelutarvetta. Ikääntyneiden palvelupisteiden esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että välittömään asiakastyöhön osallistuva henkilöstömäärä täyttää lainsäädännön mukaisen henkilöstön vähimmäismitoituksen ja henkilöstörakenne on asiakkaiden palvelutarvetta vastaava (0,6).

Tuetun asumisen palvelupisteissä työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö. Henkilöstö käy asiakkaiden luona asiakkaalle myönnettyjen palvelutuntien ja suunniteltujen käyntien mukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että henkilöstömäärä ja henkilöstön koulutus vastaa asiakkaiden palvelutarvetta.

Työ- ja päivätoiminnassa työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö, sekä artenomi ja yhteisöpedagogi. Asiakkaat käyvät päivä- ja työtoiminnassa arkipäivisin heille myönnetyn palvelun mukaisesti. 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. Palvelupisteen henkilöstösuunnitelman ja -tilanteen mukaisesti rekrytoimme tarvittaessa vakinaista henkilöstöä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Omien tuttujen keikkatyöntekijöiden lisäksi käytämme Seure-henkilöstöpalvelua lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa.

Palvelupisteen esihenkilö varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista. Vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esihenkilön toimesta esimerkiksi tavoitekeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset, jotka henkilöstö suorittaa, ja joiden toteutumista palvelupisteen esihenkilö seuraa.

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset, jotka henkilöstö suorittaa, ja joiden toteutumista palvelupisteen esihenkilö seuraa.

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 asumispalveluiden yhteistä koulutussuunnitelmaa. Koulutusten organisointi hyvinvointialueella on jaettu yhteisiin kaikkia työntekijöitä koskeviin koulutuksiin sekä vastuualueen järjestämiin koulutuksiin.

Taulukko 4. 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

Asumispalvelut vastualueen koulutussuunnitelma vuodelle 2026

ASPA täydennyskoulutukset 2025-2026

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.

Vastuuyksikössä 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

asiakirjamerkinnot. Jos palvelupisteessä ilmenee huoli työntekijän kielitaidon riittävydestä, 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. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa lisäksi kaikilta työntekijöiltä, opiskelijoilta ja harjoittelijoilta tartuntatautilain §55 ja §56 edellyttämän tuberkuloosiselvityksen.

Perehdyttäminen

Käytämme palvelupisteessä uuden työntekijän perehdytyksessä yhteisesti tehtyä *työntekijän perehdytyspolkuohjetta*. Siinä on kuvattu perehdytysprosessi ja määritelty perehdytykseen osallistuvien esihenkilön, työkaverin ja asiantuntijan perehdytysvastuu ja rooli. Yhteisen perehdytyspolun tavoitteena on, että työntekijän työhön perehtyminen ja työssä oppiminen on vähintään työntekijän koeajan kestävä jatkumo, jossa 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 kolme tilannekeskustelua perehdytettävän kanssa. Lisäksi ikääntyneiden asumispalveluissa henkilöstö tutustuu ikääntyneiden asumispalveluista kertovaan perehdytystallenteeseen tai asiantuntijan pitämään perehdytystapaamiseen. Perehdytysmateriaali on tallennettu asumispalvelujen intrasivustolla.

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:

Esihenkilö pitää henkilöstölle tavoite- ja kehityskeskustelun säännöllisesti vähintään hyvinvointialueen määrittämässä rytmissä. Tavoite- ja kehityskeskustelun 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 tarvitsevansa. 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. Tavoite- ja kehityskeskustelu 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 sekä tieto perussairauksien vaikutuksesta ihmisen terveyteen sekä niiden seurannasta ja hoidosta. 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, jos hänellä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin.

Sairaanhoitajan sijaisuudessa työskentelevältä edellytetään 140 op suoritusta (2/3 osa opinnoista) sairaanhoitajan opinnoissa, hyväksytyt opinto-ohjelman mukaiset opinnot lääkehoidosta, sisätautien oppimäärä ja ohjatut harjoittelut hyväksytysti suoritettuina, voimassa olevaa opinto-oikeutta eikä opintojen alkamisesta saa olla yli 10 vuotta. Lisäksi arvioidaan käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen.

Sijaisuudessa toimivalla tulee olla nimetty sairaanhoitaja ohjaajana ja hänen tulee voida konsultoida työvuorossa sairaanhoitajaa.

Lähihoitajan sijaisuudessa toimivalla edellytetään noin 60 osaamispisteen suoritusta lähihoitajan opinnoissa ja voimassa olevaa opinto-oikeutta.

Lisäksi arvioidaan käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen.

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.

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.

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 terveystalvelujen 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 terveystalveluista 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

Määrittelemme palvelupisteen toiminnan ja asiakkaiden tarpeiden kannalta riittävän perustason henkilöstömäärän, rakenteen ja osaamisen osalta. Laadimme työvuorosuunnitelmat asiakastarpeiden mukaisesti, huomioiden sekä asiakkaiden määrän, että yksilöllisen hoidon ja ohjauksen tarpeen. Palvelupisteen esihenkilö vahvistaa työvuorosuunnitelman ja johtaa päivittäistä henkilöstöresurssien kohdentamista. Hän varmistaa lakisääteisen henkilöstön vähimmäismitoituksen toteutumisen ja hankkii tarvittaessa lisähenkilöstöä rekrytoimalla sijaisia tai vakituista henkilöstöä.

Turvaamme toiminnan kannalta kriittiset resurssit työnjohdollisesti esimerkiksi tehtävien jaolla, sijaisjärjestelyin, tavoitettavuusjärjestelyin tai vuokratyövoimalla. Käytämme vuokratyövoimaa vain, jos muita keinoja 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

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 ensisijaisesti sähköisten asiakastietojärjestelmien kautta asiakkaan luvalla. 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.

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.

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. Havaituista poikkeamista asuintiloissa teemme ilmoituksen sähköisen järjestelmän kautta palvelupisteen tilojen huollosta vastaavalle yhteistyötaholle. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on ohje henkilöstölle, 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.

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, kuntosali 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.

Ikääntyneiden yhteisöllisessä asumisessa asiakas vastaa itse asuntonsa kalustamisesta ja sisustamisesta. Asunnon koko on vähintään 20 neliömetriä. Asunnon peruskalustoon kuulu keittiötaso, jossa on jääkaappi, paikka mikrolle, ja vesipiste, sekä vaatekaappi ja lukittava säilytysmahdollisuus. Lisäksi palvelupisteessä on yhteinen keittiötila, jota asiakkailla on mahdollisuus käyttää.

Vammaispalvelujen päiväaikaisen toiminnan toimitilat, jotka sijaitsevat Itäinen 2 - alueella on suunniteltu työ- ja päivätoiminnan järjestämistä varten. Yhteiset tilat ovat viihtyisiä ja ohjaavat asiakkaita luonteviin kohtaamisiin, oleskeluun ja ruokailuun. Yksiköissä on myös pienempiä huoneita/ tiloja, joita voidaan hyödyntää asiakastarpeiden mukaisen toiminnan järjestämiseen. Tilojen kalustuksessa on huomioitu asiakkaidemme tarpeet. Yhteiset tilat ja ulkoalueet ovat savuttomia. Tilat on suunniteltu siten, että ne tukevat asiakkaidemme turvallisuutta ja henkilöstön työskentelyä. Varmistamme tilojemme turvallisuuden säännöllisillä tarkastuksilla ja tarpeen mukaisilla huoltotoimenpiteillä.

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.

Pelastussuunnitelmat ja henkilöstön velvollisuudet

Käytämme vastuuyksikössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteistä sähköistä järjestelmää (pelsu.fi) pelastussuunnitelmien laatimiseen, tallentamiseen, jakamiseen ja lukemiseen. Varmistamme, että jokaisella palvelupisteellä on ajantasainen pelastussuunnitelma, jossa kuvaamme kiinteistöön ja toimintaan liittyvät vaaratilanteet, niiden ennaltaehkäisyn sekä varautumiskeinot. Palvelupisteessä on henkilöstön saatavilla toimintaohjeet äkillisiä poikkeustilanteita varten.

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.

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. Elintarvikealan yritysten tarkastustulokset julkaistaan Ruokaviraston ylläpitämällä sivustolla sitä mukaan, kun elintarvikevalvontaviranomaiset tekevät tarkastuksia.

[Hae yrityksiä - Oivahymy](#)

Terveydensuojelulain mukainen toiminta- ilmoitus

Aluepäällikkö vastaa ilmoituksesta kunnan terveydensuojeluviranomaiselle, kun perustamme tai otamme käyttöön uuden toimipaikan tai toiminnon. Teemme kirjallisen ilmoituksen myös toiminnan olennaisista muutoksista tai toiminnan päättämisestä.

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.

Hygieni- ja infektioriskit kasvattavat infektioiden leviämisen riskiä. Ne voivat johtua puutteellisista hygieniakäytännöistä tai välineiden desinfioinnista.

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. Palvelupisteiden teknologiset ratkaisut asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi on järjestetty asianmukaisesti ja yksityisyyden suojaa kunnioittaen.

Osassa palveluyksikön ympärivuorokautista asumispalvelua tarjoavista palvelupisteistä on käytössä elektroninen kulunvalvonta sekä hoitajakutsujärjestelmä. Ikääntyneiden asumispalvelussa on kameravalvontajärjestelmiä, joiden avulla voidaan suorittaa reaaliaikaista yleis- ja turvallisuusvalvontaa. Lisäksi sekä ikääntyneiden että vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelupisteiden lääkehuoneissa on kameravalvonta.

Kameravalvonta

Hyvinvointialueen toimesta yksiköissä ei suoriteta kameravalvontaa muuten, kuin sisäänkäyntien yhteydessä ja lääkehuoneissa. Tallentavan kameravalvonnan rajaaminen perustuu Euroopan unionin tietosuoja-asetukseen ja tällä varmistetaan valvonnan kohteena olevien henkilöiden yksityisyyden suojaa.

Palvelupisteissä on käytössä kameravalvontajärjestelmiä, joiden avulla voidaan suorittaa reaaliaikaista yleis- ja turvallisuusvalvontaa.

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 ja matalalla kynnyksellä aina omalle esihenkilölle. Virka-ajan ulkopuolella henkilöstö tietää, miten toimia ja mihin olla yhteydessä havaittuaan epäkohdan. Kiinteistön ja tilojen kuntoon liittyvissä epäkohdissa palvelupisteen esihenkilö on viipymättä yhteydessä tilan ylläpidosta ja huollosta vastaavaan tilapalveluun/rakennuksen omistajaan tai turvallisuuspalveluihin ohjeistuksen mukaisesti. Palvelupisteessä 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 lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään ja käsitellään sähköisen LaRi -järjestelmän kautta. Tarvittaessa tapahtuneesta tehdään ilmoitus laitevalmistajalle ja toimittajalle sekä Fimeaan. Fimean ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ammattimainen käyttäjä yksin tai yhdessä esihenkilön kanssa. Laatu- ja asiakasturvallisuuden asiantuntija, ammattimaisen käytön vastuuhenkilö vastaa viimekädessä siitä, että tarvittavat ilmoitukset tulevat tehtyä säädösten mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot palveluyksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Laki lääkinällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on nimetty lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilö. Lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta:

käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Läkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelma on laadittu kansallisen laiteturvallisuussuunnitelman pohjalta ja se toimii alueella yhtenäistävänä ohjeistuksena. Laiteturvallisuussuunnitelman lisäksi hyvinvointialueella voidaan antaa tarkentavia hyvinvointialuetasoisia ohjeita. Suunnitelman avulla varmistamme henkilöstölle lääkinnällisten laitteiden käytön turvallisuutta ja se on osa omavalvontaohjelmaa.

Laiteturvallisuus koostuu kahdesta osa-alueesta: lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta sekä yleisestä laiteturvallisuuteen ja siihen liittyvien prosessien turvallisuudesta. Läkinnällisten laitteiden ja laiteturvallisuuden toteutusta ohjaavat muun muassa laki lääkinnällisistä laitteista ja Fimean antamat määräykset. Esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on nimetty laitevastaava.

Palvelupisteen laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja seurantamenetelmät

Lääkinnällisten laitteiden käyttäjällä tulee olla riittävä osaaminen ja kokemus käyttää palvelupisteen 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 laitevastaava, jonka tehtäviin kuuluu huolehtia, että palvelupisteen henkilöstöllä on käytössä laitteiden käyttöohjeet, hankkia tarvittaessa puuttuvat käyttöohjeet ja tiedottaa henkilöstölle, missä käyttöohjeita säilytetään. Laitevastaava tuntee oman yksikkönsä työn erityispiirteet ja työssä tarvittavat lääkinnälliset laitteet. Laitevastaava huolehtii yhdessä esihenkilön kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön sekä palvelupisteen yleiseen laiteturvallisuuteen. Hän osallistuu aktiivisesti laiteturvallisuuteen ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyviin koulutuksiin ja päivittää omaa osaamistaan.

Lääkintälaitteisiin liittyvissä toiminnoissa (mm. huolto ja rekisteröinti) hyvinvointialueella noudatetaan edelleen vuoden 2022 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. Muissa kunnissa noudatetaan edelleen vuoden 2022 kuntakohtaisia ohjeistuksia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4,

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:

Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan- videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee suorittaa koulutus vuosittain. Esihenkilöillä on valvontavastuu tenttien suorittamisesta. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuojaja 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. 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.

Vastuuhenkilöt neuvovat alaisiaan tietosuoja-asioissa. Vastuuhenkilöt voivat olla yhteydessä tietosuojavastaavaan ja tietosuojatiimiin sähköpostiosoitteeseen tietosuoja@luvn.fi. Saatu vastaus viedään koko työyhteisön tiedoksi. Keskitetyn sovellustuen tehtävänä on mahdollistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmien sujuva ja turvallinen käyttö koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki toimii tiiviissä yhteistyössä paitsi järjestelmän käyttäjien, myös mm. hyvinvointialueen digipalveluiden palvelun tuotannon ja järjestelmätoimittajien kanssa.

Tietoturva

Hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä. Hyvinvointialueella on kirjallinen tietosuojaseloste 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.

Teknologia, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen:

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. 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. Teknologian soveltuvuus arvioidaan osana asiakkaan yksilöllistä suunnitelmaa, ja sen tavoitteena on tukea asiakkaan omatoimisuutta, osallisuutta ja arjen sujuvuutta, sekä varmistaa itsemääräämisoikeuden toteutumista. Teknologian käyttö mahdollistaa esimerkiksi asiakkaan itsenäisen liikkumisen palvelupisteessä.

Palvelupisteissä voi olla käytössä esimerkiksi henkilökutsujärjestelmiä, kulunvalvontaratkaisuja (kuten sähkölukot, ovivahdit ja älylattiat) sekä lääkeautomaatteja asiakkaan turvallisuuden ja omatoimisuuden tukemiseksi. Tarvittaessa muutamme teknologian käyttöä ja siitä voidaan myös luopua. Käytössämme ovat vain hyvinvointialueen sopimuksiin perustuvat järjestelmät ja laitteet.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia ratkaisuja käytämme vain perustellusta syystä asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

Palvelupisteissä on yksikötasoinen lääkehoitosuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaavat aluepäällikkö, palvelupisteen esihenkilö sekä nimetyt läkehoidon vastaavat. Palvelupistekohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään esihenkilön johdolla aina, kun palvelupisteessä tehdään oleellisia muutoksia läkehoidon toteuttamisen ohjeisiin, ja vähintään vuoden välein. Palvelupisteen toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy suunnitelman. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan, toimii sen mukaisesti ja että ajantasainen suunnitelma on henkilöstön saatavilla. Asiakkaiden lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla lupa toteuttaa lääkehoitoa, ja lääkehoito toteutetaan palvelupisteen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Palveluyksikössä (sosiaalihuollon palveluasumisen yksikkö) ei ole rajattua lääkevarastoa. Lääkkeet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia lääkkeitä.

Palveluyksikössä noudatetaan asumispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaa, joka on laadittu tai päivitetty 30.3.2026. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta vastaa Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueella laatu- ja asiakasturvallisuuspäällikkö, lääkitysturvallisuuskoordinaattori ja hyvinvointialueen laatuverkoston moniammatillinen lääkitysturvallisuustyöryhmä. Lisäksi Asumispalveluista

Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa asumispalveluissa hallintoylilääkäri Annette Kainu. Jokaisessa asumispalveluyksikössä (palvelupisteessä) tulee olla lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava nimetty sairaanhoitaja.

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](#).

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus toimii rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on asiakkaille tietoa asiakastietojen käsittelystä. Sivuilla annamme yleistä tietoa henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kerromme rekisteröidyn oikeuksista ja siitä, miten oikeudet toteutetaan ja julkaisemme rekisterikohtaiset selosteet, joissa kuvaamme henkilötietojen käsittelyä tarkemmin. Tietosuojavastaavan yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävillä asumisyksikössä.

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

Tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen palveluyksikön toiminnassa

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.

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

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kehitämme yhtenäistä ja asiakaslähtöistä palautejärjestelmää. Tavoitteenamme 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.
- **Verkkosivut:** Otamme vastaan kirjallista palautetta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta ([Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)).
- **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.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Hyödynnämme palautetta omavalvonnassa ja toiminnan laadun kehittämisessä seuraavasti:

1. **Käsittely:** Käsitlemme palautteet aluepäällikön johdolla johtoryhmissä sekä esihenkilön johdolla henkilöstöpalavereissa.
2. **Arviointi:** Arvioimme palautteen perusteella toimintatapojen toimivuutta.
3. **Kehittämistoimenpiteet:** Suunnittelemme tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Määrittelemme toimenpiteille tavoitteen, toteutusaskleet, aikataulun ja vastuuhenkilöt.
4. **Seuranta:** Arvioimme sovittuja toimenpiteitä säännöllisesti omavalvonnan avulla.

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ohjaa käytännön riskienhallintaa riskienhallintasuunnitelman avulla, joka toimii ohjeena riskienhallintatyössä. Henkilöstö toteuttaa riskienhallintaa jo nyt esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastuslaitoksen tehtäväkentässä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue rakentaa riskienhallinnan käytäntöjä asteittain. Suunnitteilla on riskienhallinnan työkalun käyttöönotto lähivuosina, jonka tavoitteena on helpottaa riskienhallinnan toteutusta, raportointia ja tiedon jakamista.

Vastuuyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt

Aluepäällikkö johtaa vastuuyksikön riskienhallintatyötä. Hän määrittää riskienhallinnan vastuut ja varmistaa, että riskienkartoitus toteutetaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. palvelupisteen esihenkilö vastaa riskien arvioinnista ja valitsee tarkoituksenmukaiset keinot riskien hallintaan.

Miten palveluyksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Riskien tunnistamisen tavoitteena on kuvata merkittävimmät riskit, jotka voivat vaikuttaa palvelun turvallisuuteen ja laatuun. Esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteen henkilöstö käyttää riskien tunnistamiseen Lari-järjestelmää, jossa henkilöstö ilmoittaa potilas- ja asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat, sosiaalihuollon epäkohdat, työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat sekä toteuttaa työturvallisuuslain mukaisen työpaikan vaarojen arvioinnin.

Palveluyksikössä on tunnistettu asiakasturvallisuuden keskeisiksi vaaratapahtumiksi asiakkaiden kaatumiset sekä lääkehoitoon liittyvät virheet. Työturvallisuuden kannalta merkittäviä riskejä ovat väkivalta- ja uhkatilanteet, työntekijän äkillinen fyysinen kuormittuminen asiakkaan siirtymisen yhteydessä sekä kaatumiset ja kompastumiset. Henkilöstö

arvioi esihenkilön johdolla riskien suuruuden ja vaikutuksen riskiluokituksen avulla. Aluepäällikkö käsittelee asiakkaalle aiheutuneet merkittävät (luokka 4) tai vakavat (luokka 5) haitat yhdessä palvelupisteen esihenkilön kanssa.

Esihenkilö johtaa työyhteisössä merkittävien ja vakavien vaaratilanteiden käsittelyä, vaikka asiakkaalle ei olisi aiheutunut vakavaa haittaa. Tämä tukee ennakoivan turvallisuuskulttuurin edistämistä ja mahdollistaa oppimisen tilanteista.

Palveluyksikön riskien tunnistaminen ja riskien suuruuden ja vaikutusten arvioiminen

Hyvinvointialueen turvallisuustyö perustuu hyvään nykytilanteen kartoitukseen. Henkilöstö toteuttaa riskien arvioinnin Lari-järjestelmän työturvallisuusosiossa. Arvioinnin avulla he tunnistavat työn ja työolojen kehittämistarpeet sekä arvioivat työympäristötekijöiden vaikutuksia, mukaan lukien psykososiaalisen kuormituksen ja ergonomian.

Palvelupisteen esihenkilö laatii ja päivittää riskienarvioinnin vähintään kerran vuodessa tai aina, kun työolot muuttuvat. Aluepäällikkö ja esihenkilö osallistuvat arviointiin ja tunnistavat yhdessä asiakas- ja työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Riskienarvioinnin tavoitteena on edistää ennakoivaa turvallisuuskulttuuria, jossa työntekijät tunnistavat riskikohdat ja osaavat toimia niin, että tilanteessa ei aiheudu haittaa kenellekään.

Hyvinvointialue kehittää turvallisuuskulttuuria kannustamalla henkilöstöä tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia tapahtumista, jotka voivat vaikuttaa turvallisuuteen. Riskienhallinta on kokonaisvaltainen ja jatkuva prosessi, jossa henkilöstö tunnistaa ja analysoi riskejä aktiivisesti, jotta voidaan vähentää niiden haittavaikutuksia ja seurauksia. Esihenkilö käsittelee palvelupisteen ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kuukausittain ja tunnistaa niiden avulla kehittämistä

edellyttäviä kohtia. Esihenkilö suunnittelee yhdessä henkilöstön kanssa toimenpiteitä ja keinoja riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi hyväksyttävälle tasolle. Ennakoiva toiminta on myös kustannustehokkain tapa edistää turvallisuutta.

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	WBRpro väärinkäytöksistä ilmoittaminen	
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)	Tietosuoja-valtuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuoja-loukkaus)	Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuoja-valtuutetun toimisto (Valtori)
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	STUK
Valvottavat tartuntataudit	infektioidenttorjunta@luv.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidenttorjunta@luv.fi	Ruokavirasto

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	<u>Pelastustoimen lomake</u>	<u>Pelastuslaitos</u>
---	------------------------------	-----------------------

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy 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 toimintaprosessin heikkouksia ja kehittää työtä opitun perusteella tavoitteena, ettei vastaavia tilanteita toistu. Palvelupisteiden esihenkilö käsittelee vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin opitaan tunnistamaan toiminnan ongelmakohtia. Näihin tarttumalla voidaan ehkäistä poikkeamia tulevaisuudessa, havaita ne ajoissa ja lieventää niiden seurauksia.

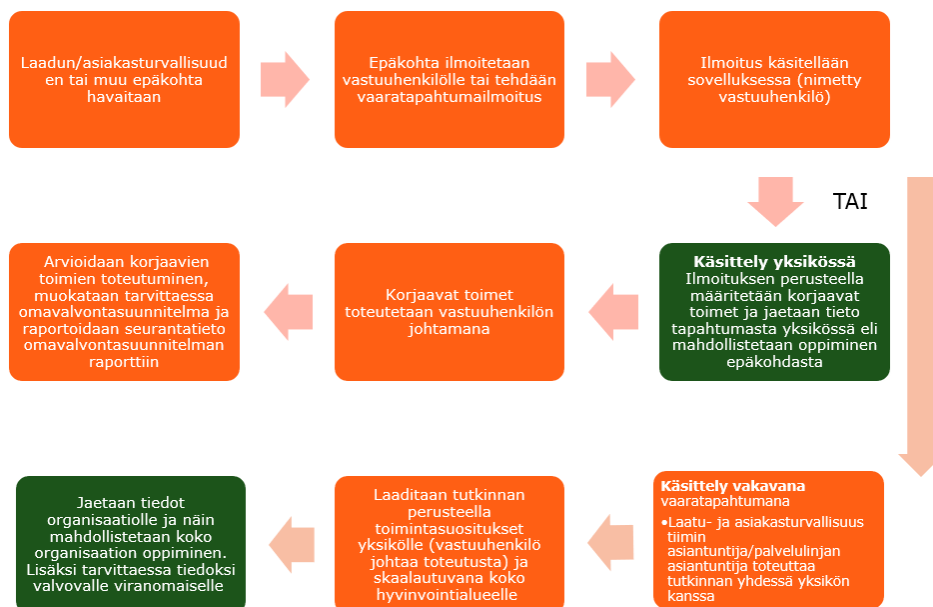
Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys

Aluepäällikkö vastaa riskienhallinnan toteutumisesta palvelupisteissä ja seuraa sen toimivuutta ilmoitusten perusteella. Esihenkilö toteuttaa moniammatillisen riskienarvioinnin ja käsittelee sen yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö käsittelee riskit, poikkeamat ja epäkohdat viikkokokouksissa, joissa sovitaan kehittämistoimista vaaratapahtumien ehkäisemiseksi. Vakavan vaaratapahtuman jälkeen esihenkilö järjestää keskustelutilaisuuden henkilöstön kanssa. Esihenkilö ohjaa henkilöstöä hakemaan tarvittaessa tukea työterveyshuollosta.

Aluepäälliköt käsittelevät turvallisuus- ja laatuasioita ryhmässä, jossa he tarkastelevat vastuualueen vaara- ja haittatapahtumia sekä riskejä, jotka voivat koskea useampia yksiköitä. He arvioivat tapahtumien vaikutuksia ja sopivat tarvittavista toimenpiteistä riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa palvelupisteen päivittäisestä riskienhallinnasta. Esihenkilö perehdyttää henkilöstön ilmoitusten tekemiseen ja varmistaa, että kaikki osaavat toimia ohjeiden mukaisesti. Henkilöstö kehittää osaamistaan käsittelemällä yhdessä havaittuja riskejä, vaaratapahtumia ja mahdollisia kehittämistoimenpiteitä palvelupisteellä.

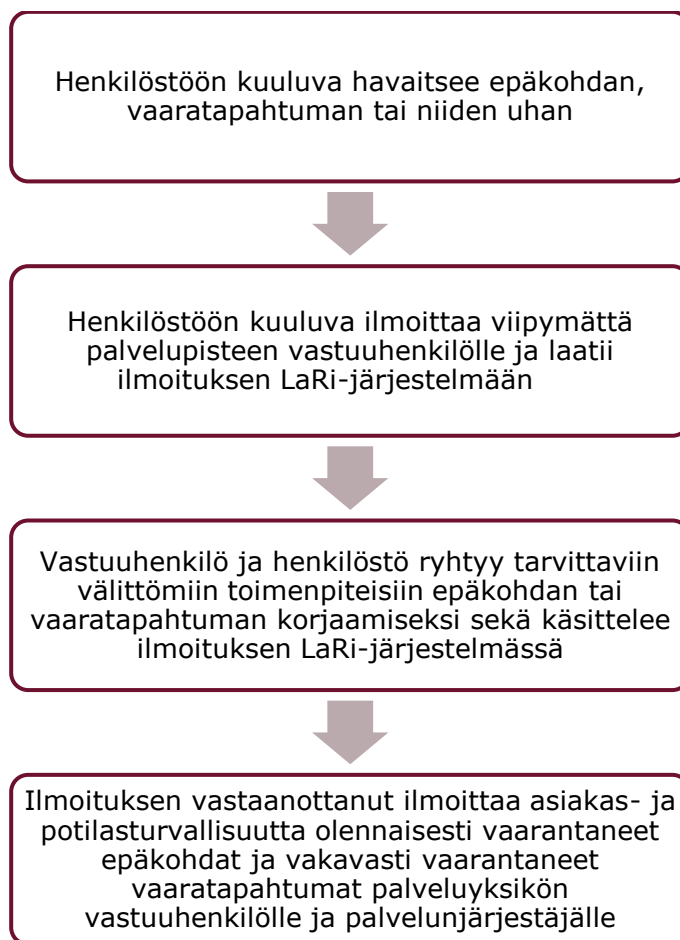
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 1). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta (kuva 3.).



Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

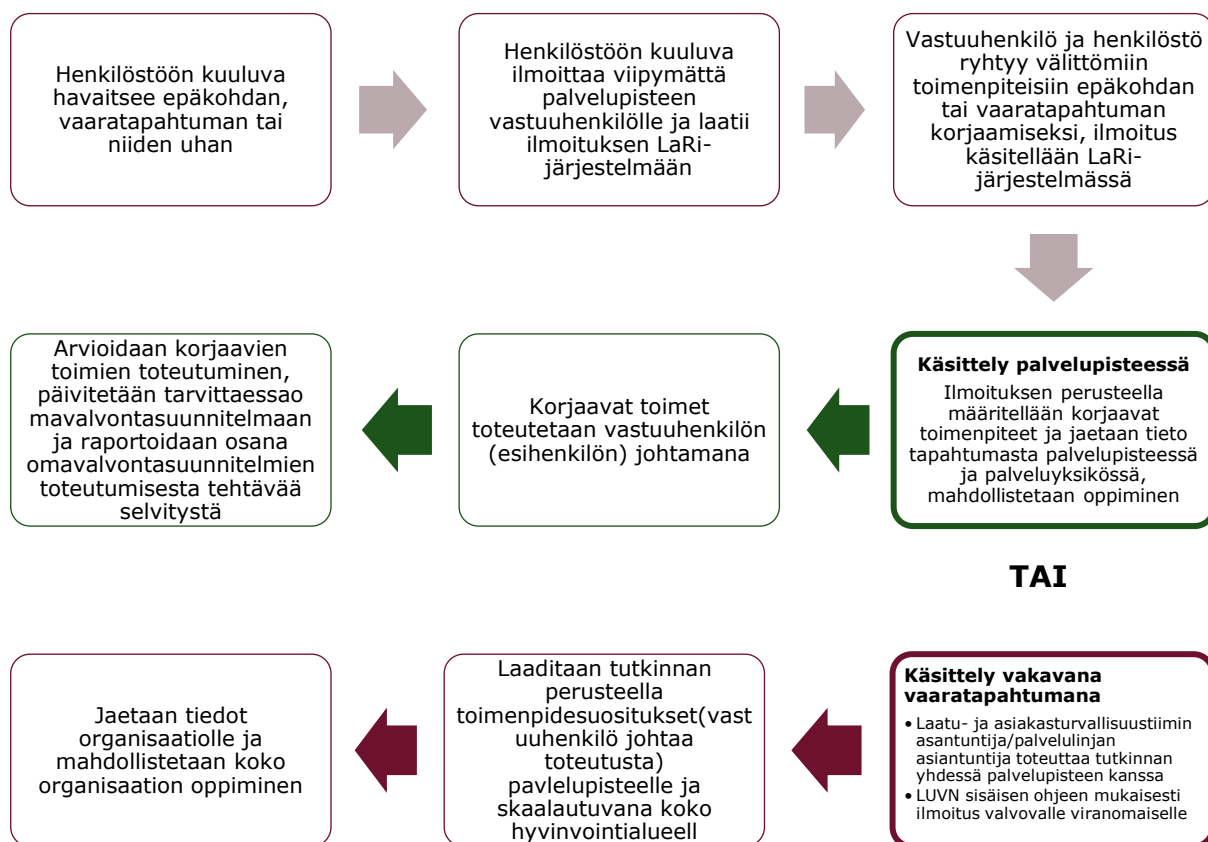
3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

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

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.

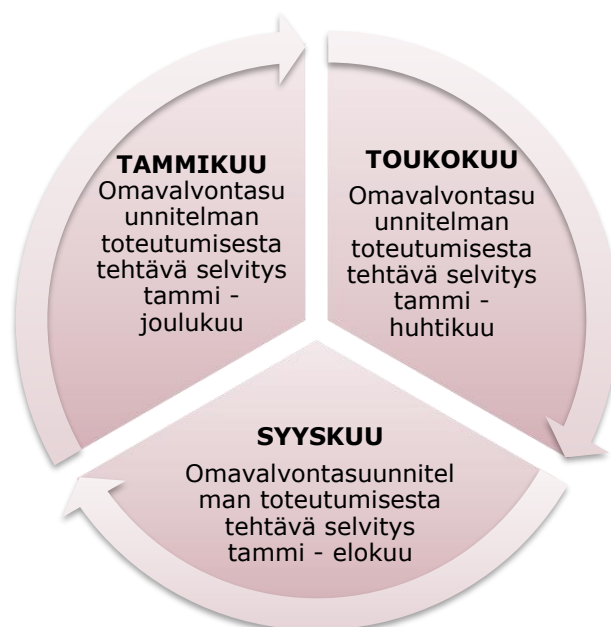


Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitusten tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakasturvallisuusriskeistä, tunnistaa toimintaprosessin heikkouksia ja kehittää työtä opitun perusteella tavoitteena, ettei vastaavia tilanteita toistu. Palvelupisteen esihenkilö käsittelee vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin opitaan tunnistamaan toiminnan ongelmakohtia. Näihin tarttumalla voidaan ehkäistä poikkeamia tulevaisuudessa, havaita ne ajoissa ja lieventää niiden seurauksia.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan selvitys ja se raportoidaan palvelulinja- ja palveluysikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Selvitys käsitellään sisäisesti ja selvityksen perusteella laaditut muutokset omavalvontasuunnitelmassa julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. LUVN intrassa on palveluysikköpäälliköiden käytössä oleva yhteinen pohja selvityksen laatimiselle.



Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Aluepäällikkö vastaa riskienhallinnan toteutumisesta palvelupisteissä ja seuraa sen toimivuutta ilmoitusten perusteella. Esihenkilö toteuttaa moniammatillisen riskienarvioinnin ja käsittelee sen yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö käsittelee riskit, poikkeamat ja epäkohdat viikkokokouksissa, joissa sovitaan kehittämistoimista vaaratapahtumien ehkäisemiseksi. Vakavan vaaratapahtuman jälkeen esihenkilö järjestää keskustelutilaisuuden henkilöstön kanssa. Esihenkilö ohjaa henkilöstöä hakemaan tarvittaessa tukea työterveyshuollosta.

Aluepäälliköt käsittelevät turvallisuus- ja laatuasioita ryhmässä, jossa he tarkastelevat vastuualueen vaara- ja haittatapahtumia sekä riskejä, jotka voivat koskea useampia yksiköitä. He arvioivat tapahtumien vaikutuksia ja sopivat tarvittavista toimenpiteistä riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi.

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

Palvelupisteessä on nimetty hygieniavastaava, joka työskentelevät tartuntatautiyksikön määrittelemän toimenkuvan mukaisesti työnantajan osoittamalla työajalla. Henkilöstö osallistuu infektioiden ehkäisyyn liittyviin koulutuksiin. Hygieniahoitaja vierailee palvelupisteissä tarvittaessa esimerkiksi laajemman infektiotilanteen yhteydessä.

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.

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

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on keskittänyt hankinnat hankinnan vastuualueelle. Hankintatiimi toteuttaa hankinnat hankintaohjeen ja operatiivisten menettelytapaohjeiden mukaisesti. Tiimi edistää monituottajamallin hyödyntämistä, parantaa kustannustehokkuutta ja varmistaa palveluiden laadun. Se suunnittelee ja toteuttaa hankinnat jatkuvana prosessina, joka sisältää palvelun- ja tavarantoimittajien kartoituksen, valinnan sekä sopimuskauden hallinnan.

Alihankintapalvelut täyttävät sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Palveluntuottajat solmivat sopimukset hyvinvointialueen kanssa, osallistuvat säännöllisiin yhteistyöneuvotteluihin ja toimittavat palvelut sovitun laadun mukaisesti. Hyvinvointialue seuraa palveluiden laatua ja varmistaa, että hankinnat toteutetaan julkisia hankintoja ja käyttöoikeussopimuksia koskevan lain mukaisesti. Aluepäällikkö on tarvittaessa yhteydessä hankinnan vastuualueelle palvelussa ilmenneen mahdollisen epäkohdan korjaamiseksi ja palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.

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.

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

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma ohjaa kaikkien palvelupisteiden toimintaa ja henkilöstön työsuoritusta. Aluepäälliköt laativat ja päivittävät suunnitelman vähintään kerran vuodessa yhteistyössä esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Esihenkilöt perehdyttävät henkilöstön suunnitelmaan, toimintaohjeisiin ja niiden päivityksiin.

Aluepäällikkö ja esihenkilöt varmistavat, että työskentely noudattaa palveluyksikön suunnitelmaa, työntekijät sitoutuvat laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen toimintaan ja jokainen työntekijä tuntee yksikkönsä omavalvontasuunnitelman sisällön.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yksikkö Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta arvioi palvelun ja omavalvonnan laatua palvelupistekohtaisilla valvontakäynneillä. Ikääntyneiden palvelupistekohtaiset raportit julkaistaan Hoivakotiportaalisissa. Vammaispalvelussa palvelupistekohtainen raportti on nähtävillä palvelupisteessä.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja julkaiseminen

Aluepäällikkö päivittää vastuuyksikön omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. 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 vastuuyksikön 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. Henkilöstö käsittelee havaitut epäkohdat ja suunnittelee niiden pohjalta kehittämistoimenpiteitä. Aluepäällikkö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

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.](#)