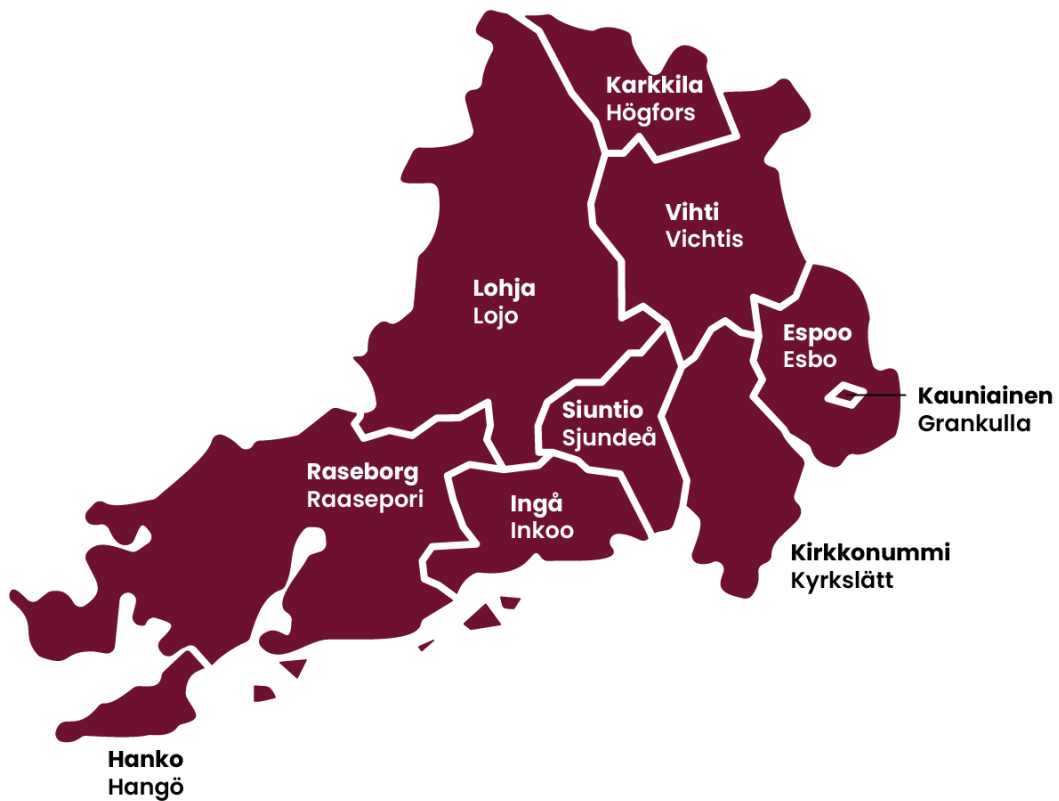




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

15.7.2026
luvn.fi

Oma- ja valvontasuunnitelma

**Aikuisten sosiaalipalvelut, Nuorten ja
aikuisten sosiaalityö**

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Pasi Sipola		15.7.2026	1.0	Tehty uudelle pohjalle
	Tapio Nieminen	27.7.2026		

Tiivistelmä

Nuorten ja aikuisten sosiaalityö – palveluyksikkö tuottaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluja asiakkaille, jotka tarvitsevat sosiaalityötä, sosiaalihoausta ja taloudellista tukea sekä lastensuojelun jälkihuoltoa. Palvelut perustuvat pääsääntöisesti sosiaalihuolto-, lastensuojelu- ja toimeentulotukilakiin. Palveluja tuotetaan asiakkaille, jotka tarvitsevat sosiaalihuollon arviota, ohjausta tai muuta palvelutarpeen mukaista tukea. Toiminnan lähtökohtina ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, lainmukaisuus, palvelujen oikea-aikaisuus sekä asiakkaiden osallisuuden ja oikeuksien turvaaminen.

Yksikön johtamisesta, omavalvonnasta ja palvelujen laadusta vastaavat palveluyksikön vastuuhenkilöt ja esihenkilöt hyvinvointialueen hallintosäännön, toimintaohjeiden ja omavalvontaohjelman mukaisesti. Henkilöstön riittävyys, kelpoisuus ja osaaminen varmistetaan rekrytoinnin, perehdytyksen, täydennyskoulutuksen, ammattioikeuksien tarkistamisen sekä säännöllisen esihenkilötyön avulla. Henkilöstö osallistuu omavalvontaan havaitsemalla, ilmoittamalla ja käsittelemällä toiminnan poikkeamia sekä kehittämällä palveluja yhdessä johdon kanssa.

Laatua ja asiakasturvallisuutta toteutetaan noudattamalla lainsäädäntöä, hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita, tietosuoja- ja asiakastietojen käsittelyä koskevia menettelyjä sekä palvelukohtaisia toimintatapoja. Asiakkaiden oikeuksien toteutumista, palveluihin pääsyä, suunnitelmallista työskentelyä, palautteiden käsittelyä ja muistutusmenettelyä seurataan osana arjen johtamista ja omavalvontaa. Asiakaspalautetta ja vaaratapahtumista saatua tietoa hyödynnetään palvelujen laadun ja turvallisuuden kehittämisessä. Riskienhallinta perustuu riskien tunnistamiseen, arviointiin, ennaltaehkäisyyn ja korjaavien toimenpiteiden seurantaan. Käytössä ovat muun muassa LaRi-järjestelmä vaaratapahtumien, epäkohtien ja työturvallisuusilmoitusten käsittelyyn sekä muut hyvinvointialueen ilmoitus- ja seurankanavat tietoturva-, laite-, lääkehoito- ja muihin poikkeamiin. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnassa varaudutaan palvelujen häiriötilanteisiin, tietojärjestelmä- ja toimitilapoikkeamiin sekä muihin toiminnan jatkuvuutta uhkaaviin tilanteisiin yksikön ja hyvinvointialueen suunnitelmien mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palveluyksikkö- ja palvelulinjatasolla säännöllisesti. Toteutumisesta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein, ja siinä arvioidaan muun muassa havaittuja riskejä, poikkeamia, palautteita, korjaavia toimenpiteitä ja kehittämistarpeita. Selvitykset käsitellään sisäisesti, ja niiden perusteella tehtävät muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan sekä julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Kehittämistoimista raportoidaan sovittujen johtamis- ja raportointikäytäntöjen mukaisesti.

Referat

Serviceenheten för socialarbete för unga och vuxna producerar socialvårdstjänster inom Västra Nylands välfärdsområde för klienter som behöver socialarbete, social handledning, ekonomiskt stöd samt eftervård inom barnskyddet. Tjänsterna grundar sig huvudsakligen på socialvårdslagen, barnskyddslagen och lagen om utkomststöd. Tjänster erbjuds klienter som behöver en bedömning inom socialvården, handledning eller annat stöd enligt sitt servicebehov. Verksamheten utgår från klientorientering, jämlikhet, laglighet, rättidiga tjänster samt tryggheten av klienternas delaktighet och rättigheter.

Ansvarspersonerna och cheferna för serviceenheten ansvarar för ledningen av enheten, egenkontrollen och tjänsternas kvalitet i enlighet med välfärdsområdets förvaltningsstadga, verksamhetsanvisningar och program för egenkontroll. Personalens tillräcklighet, behörighet och kompetens säkerställs genom rekrytering, introduktion, fortbildning, kontroll av yrkesrättigheter samt regelbundet chefsarbete. Personalen deltar i egenkontrollen genom att identifiera, rapportera och behandla avvikelser i verksamheten samt genom att utveckla tjänsterna tillsammans med ledningen.

Kvalitet och klientsäkerhet säkerställs genom att följa lagstiftningen, välfärdsområdets gemensamma anvisningar, förfaranden för dataskydd och hantering av klientuppgifter samt servicespecifika arbetssätt. Förverkligandet av klienternas rättigheter, tillgången till tjänster, planmässigt arbete, hantering av respons och förfarandet för anmärkningar följs upp som en del av den dagliga ledningen och egenkontrollen. Klientrespons och information från avvikelse- och risksituationer utnyttjas i utvecklingen av tjänsternas kvalitet och säkerhet.

Riskhanteringen bygger på identifiering, bedömning och förebyggande av risker samt uppföljning av korrigerande åtgärder. Bland de system som används finns LaRi-systemet för hantering av avvikelsehändelser, missförhållanden och arbetarskyddsanmälningar samt välfärdsområdets övriga rapporterings- och uppföljningskanaler för informationssäkerhets-, utrustnings-, läkemedelsbehandlings- och andra avvikelser. Inom beredskaps- och kontinuitetshanteringen förbereder man sig på störningar i tjänsterna, avvikelser i informationssystem och lokaler samt andra situationer som hotar verksamhetens kontinuitet i enlighet med enhetens och välfärdsområdets planer.

Genomförandet av planen för egenkontroll följs regelbundet upp på serviceenhets- och servicelinjenivå. En redogörelse upprättas var fjärde månad, där bland annat identifierade risker, avvikelser, respons, korrigerande åtgärder och utvecklingsbehov bedöms. Redogörelserna behandlas internt, och de ändringar som görs utifrån dem uppdateras i planen för egenkontroll samt publiceras på välfärdsområdets webbplats. Utvecklingsåtgärder rapporteras i enlighet med överenskomna lednings- och rapporteringsrutiner.

--

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	3
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	10
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	10
2.3.3	Tiedonsaantioikeus.....	11
2.3.4	Itsemääräämisoikeus.....	12
2.4	Muistutukset.....	12
2.5	Henkilöstö	15
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	17
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	21
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	24
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	27
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	30
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	31
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	33
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	34
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	36
3	Omaavonta ja riskienhallinta.....	38
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	38
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	41
3.2.1	Riskienhallinta	41
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	43
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	49
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	51
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	52
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	53
4.1	Toimeenpano	53
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	55

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

Nuorten ja aikuisten sosiaalityö PL 33 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuhenkilö

palveluyksikköpäällikkö Pasi Sipola. Muut vastuuhenkilöt: nuoret 1

johtava sosiaalityöntekijä Mirva Paju, nuoret 2 johtava sosiaalityöntekijä

Mira Sormunen, aikuiset 1 johtava sosiaalityöntekijä Pia Sandström,

aikuiset 2 johtava sosiaalityöntekijä Maria Marttila, aikuiset 3 johtava

sosiaalityöntekijä Elina Vuorenmaa, aikuiset 4 johtava sosiaalityöntekijä

Lauri Nieminen, lastensuojelun jälkihuolto länsi johtava sosiaalityöntekijä

Pia Kurola, lastensuojelun jälkihuolto itä johtava sosiaalityöntekijä Sonja

Soini.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä tuotetaan sosiaalihuoltolain,

lastensuojelulain ja toimeentulotukilain mukaisia palveluita sosiaalityön,

sosiaaliyhdyntöjen ja taloudellisen tuen keinoin. Asiakkaiden

keskeisimmät yhteydenottoon johtaneet syyt liittyvät elämänhallinnan

puutteisiin, talouteen, asumisen ongelmiin, työllisyyskysymyksiin tai

kriiseihin. Lastensuojelun jälkihuollon osalta palvelua tarjotaan lain

asettamin velvoittein.

Palveluyksikön toiminta-ajatuksena on turvata asiakkaille oikea-aikainen,

yhdenvertainen ja lainmukainen sosiaalihuollon palvelu tilanteissa, joissa

asiakas tarvitsee sosiaalihuollon palvelua, lastensuojelun jälkihuollon

palvelua tai taloudellista tukea tai muuta palvelutarpeen mukaista tukea.

Palveluyksikön toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, saavutettavuus, oikea-aikaisuus, palvelujen jatkuvuus, tietosuoja, hyvä hallinto ja asiakkaan oikeuksien turvaaminen. Asiakastyö perustuu sosiaalihuollon, lastensuojelulain ja toimeentulotukilain lainsäädäntöön, hyvinvointialueen ohjeisiin, ammatilliseen harkintaan ja asiakkaan yksilöllisen tilanteen arviointiin. Palveluja toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan läsnäolopalveluna, kotikäyntinä, puhelimitse, sähköisten asiointikanavien kautta sekä monialaisena yhteistyönä.

Palveluyksikön asiakasryhmiä ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaat. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti 18–65-vuotiaita, mutta myös vanhemmat asiakkaat voivat olla palveluyksikön asiakkuudessa. Lastensuojelun jälkihuollon asiakkaat ovat 18–22-vuotiaita nuoria, joilla on lastensuojelulain mukainen oikeus jälkihuollon palveluihin. Asiakasmäärät ja palvelujen kysyntä vaihtelevat palvelukohtaisesti, ja niitä seurataan osana palveluyksikön johtamista, omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä.

Palveluja toteutetaan pääsääntöisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omana toimintana. Palveluyksikkö ei tuota tämän omavalvontasuunnitelman kattamia palveluja yhteisenä palveluyksikkönä toiselle palveluntuottajalle tai palvelun järjestäjälle eikä sopimuksen perusteella suoraan yksityiselle asiakkaalle. Kilpailutettuihin ostopalveluihin turvaudutaan palvelulinjan sovittujen toimintatapojen mukaisesti, mikäli asiakkaiden palvelutarve sitä edellyttää. Ostopalvelujen hankinta, seuranta ja laadun varmistaminen toteutetaan hyvinvointialueen hankinta-, sopimus- ja omavalvontakäytäntöjen mukaisesti.

Palveluja tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Tarvittaessa asiakas ohjataan hänen palvelutarpeensa ja toimivaltasäännösten perusteella yhteistyöhön muiden hyvinvointialueiden, kuntien, Kelan, terveydenhuollon, järjestöjen tai muiden viranomaisten kanssa.

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 perustehtävä on asukkaidemme ja asiakkaidemme hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen ja edistäminen yhdessä heidän kanssaan. Järjestämme Länsi-Uudenmaan alueen sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut. Palveluita tuottavat julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat. Hyvinvointialueemme perustehtävään kuuluu varmistaa laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut kaikille. Huolehdimme, että palvelut vastaavat asukkaidemme ja asiakkaidemme tarpeita, ja valvomme palvelujen laatua.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus. Teemme työtämme asiakaslähtöisesti ja tuemme hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta elämän eri tilanteissa. Hyvinvointialueemme järjestää palvelunsa yhdenvertaisesti, jotta riittävät, oikea-aikaiset ja laadukkaat palvelut toteutuvat kaikille alueen asukkaille. Toimimme vastuullisesti eli sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestävällä tavalla. Toimivat ja kestävät palvelut edellyttävät meiltä eteenpäin katsovaa ja uudistumiskykyistä asennetta.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikkömme toimintaa ohjaavat sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaki, toimeentulotukilaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä, asiakastietolaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

annettu laki. Lisäksi toiminnassa noudatetaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita, sosiaalihuollon eettisiä periaatteita sekä kansallisia asiakas- ja potilasturvallisuuden suosituksia.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön arvot ja luodut toimintaperiaatteet pohjautuvat Länsi-Uusimaan yhteisiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä asiakaslähtöisyys, tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus ovat toimintaa ohjaavia perusarvoja. Palveluita tarjotaan asiakaslähtöisesti, sekä asiakkaat että työntekijät saavat osallistua palvelujen kehittämiseen. Asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti.

- Yksikössä on avoin ja keskusteleva ilmapiiri. Erilaisuuden näemme voimavarana.
- Nuorten ja aikuisten sosiaalityö kehittää aktiivisesti toimintaa niin arjen kuin yhteistyörakenteidenkin tasolla.
- Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä dokumentoidaan avoimesti niin asiakastyötä kuin saatua palautettakin, ja tunnusluvut päivitetään nuorten ja aikuisten sosiaalityön Exceliin säännöllisesti. Seurantaa toteutetaan myös Excel -taulukoissa SharePointissa/Teamsissa.
- Nuorten ja aikuisten sosiaalityö tekee tiivistä verkostoyhteistyötä asiakkaan oman sosiaalisen verkoston, viranomaisverkoston sekä kolmannen sektorin kanssa.
- Arvostamme asiakkaidemme mielipidettä ja näkemystä – asiakkaiden oman elämänsä asiantuntijuutta. Pyydämme palautetta ja kehitämme arjen toimintaa ketterästi asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaisesti.
- Kunnioitamme asiakkaidemme yksityisyyttä ja toimimme vaitiolovelvollisuuden huomioiden.

- Palvelemme asiakkaita yksikössä suomen, ruotsin ja englannin kielellä.
- Pyrimme kustannustehokkaasti tuottamaan laadukasta palvelua.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palvelupisteissä seurataan asiakastyön määrällistä ja laadullista toteutumista sekä toimeentulotuen käsittelyaikoja. Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset tehdään LaRi-järjestelmään. Esihenkilöillä on oikeus käsitellä ilmoituksia. Esihenkilöt ottavat vastuun tarvittavien korjaustoimenpiteiden toteuttamisesta ja vievät ilmoituksista nousevat epäkohdat arvionsa mukaan nuorten ja aikuisten sosiaalityön johtoryhmien käsiteltäväksi. Omavalvontasuunnitelma käsitellään yksiköissä henkilöstön kanssa ja varmistetaan, että kaikki tietävät palvelun laatuvaatimukset sekä mittarit, joilla laatua seurataan.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä palveluiden laatua varmistetaan arjen esihenkilötyöllä, perehdytyksellä, henkilöstön osaamisen ylläpitämisellä, yhteisillä toimintaohjeilla, asiakastietojärjestelmien asianmukaisella käytöllä sekä palvelujen saatavuuden ja käsittelyaikojen seurannalla. Osaava ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan muun muassa Pulssi-mittarilla ja säännöllisillä työhyvinvointikyselyillä, koska henkilöstön hyvinvointi vaikuttaa palvelujen laatuun ja toiminnan jatkuvuuteen.

Palveluiden arvioinnissa käytettäviä keskeisiä laadunhallinnan mittareita ja seurantatietoja ovat sosiaalihuoltolain ja toimeentulotuen hakemusten ja päätösten määrät, käsittelyajat, konsultaatiot, suorat asiakaskontaktit, tilapäisen majoituksen ja tuetun asumisen päätökset.

Tilastoja ja seurantatietoja tarkastellaan säännöllisesti palveluyksikön johtamisessa sekä palvelulinjan johtoryhmässä. Palvelulinjan TAHTI-kokouksissa määritellään, mitä palvelujen saatavuuteen, kysyntään ja toiminnan sujuvuuteen liittyviä tietoja seurataan kuukausittain. Seurantatietoja hyödynnetään palvelujen johtamisessa, työn kohdentamisessa, prosessien kehittämisessä ja omavalvonnan toteutumisen arvioinnissa.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti noudattamalla palvelukohtaisia ohjeita, huolehtimalla asiakkaiden asianmukaisesta tunnistamisesta, turvaamalla tietosuojaa ja salassapitoa, varmistamalla asiakastietojen oikea käsittely sekä käsittelemällä poikkeamat, epäkohdat ja vaaratapahtumat LaRi-järjestelmässä.

Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja vaaratapahtumista, ja ilmoitusten perusteella määritellään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asiakaspalautetta, muistutuksia, vaaratapahtumailmoituksia ja henkilöstöltä saatua palautetta käytetään palvelujen laadun ja turvallisuuden kehittämisessä.

Laatutiedon tuottamisessa ja vertailussa huomioidaan, että asiakastietojärjestelmät, työn luonne ja asioiden määrittely voivat vaikuttaa tilastojen keräämiseen ja lukujen vertailtavuuteen. Tämän vuoksi tilastotietoja tarkastellaan yhdessä muun laadullisen tiedon, asiakaspalautteen, henkilöstön havaintojen ja omavalvonnassa tunnistettujen kehittämistarpeiden kanssa.

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.

Aluehallitus vastaa riskienhallinnan, varautumisen ja omavalvontaohjelman järjestämisestä ja hyväksyy niitä koskevat ohjeet ja menettelytavat. Hyvinvointialueen johtaja vastaa riskienhallinnan käytännön toteutuksesta hyvinvointialueella ja toteuttaa osaltaan omavalvonnan tehtäviä. Viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Hyvinvointialueen toimintaohjeissa määritellään tarkemmin palvelualueiden vastuista. Johto ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Jokainen työntekijä vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja tehdyt päätökset perustuvat asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Johtavat sosiaalityöntekijät toimivat tiimiensä esihenkilöinä ja heidän esihenkilönään toimii palveluysikköpäällikkö. Palveluysikköpäällikön esihenkilönä toimii palvelulinjajohtaja ja hänen esihenkilönään toimii palvelualuejohtaja. Työntekijöiden vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta omalta osaltaan ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa. Raportointi tapahtuu vähintään kvartaaleittain. Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisena palveluysikön vastuuhenkilönä toimii palveluysikköpäällikkö. Palveluysikköpäällikkö vastaa palveluysikön toiminnan kokonaisuudesta, omavalvonnan toteutumisesta, laadunhallinnasta sekä siitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Nuorten ja aikuisten sosiaalityön johtoryhmiä on kaksi: nuorten ja aikuisten suunnitelmallisen sosiaalityön johtoryhmä ja lastensuojelun jälkihuollon johtoryhmä. Niihin kuuluvat palveluysikköpäällikkö sekä 8 johtavaa sosiaalityöntekijää: nuorten ja aikuisten suunnitelmallisen sosiaalityön johtoryhmässä palveluysikköpäällikön lisäksi 6 johtavaa sosiaalityöntekijää ja lastensuojelun jälkihuollon johtoryhmässä palveluysikköpäällikön lisäksi 2 johtava sosiaalityöntekijää. Johtavat sosiaalityöntekijät vastaavat omien tiimiensä päivittäisestä työn johtamisesta, työn sujuvuuden seurannasta, henkilöstön tukemisesta ja siitä, että tiimien työ toteutuu sovittujen ohjeiden, lainsäädännön ja omavalvontasuunnitelma mukaisesti. Esihenkilöt seuraavat päivittäistä

työtilannetta ja raportoivat palveluysikköpäällikölle tilanteista, joissa palvelun taso, käsittelyajat, asiakasturvallisuus tai työn laatu voivat vaarantua esimerkiksi lisääntyneen kysynnän, ruuhkautumisen, henkilöstövajeen tai muun poikkeaman vuoksi. Palveluysikköpäällikkö ja esihenkilöt seuraavat palvelujen laatua osana arjen johtamista sekä palveluysikön ja palvelulinjan sovittujen seurantakäytäntöjen mukaisesti. Seurannassa hyödynnetään muun muassa palvelujen saatavuuteen, määräaikoihin, työtilanteeseen, henkilöstötilanteeseen, asiakaspalautteisiin sekä poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksiin liittyvää tietoa. Mikäli seurannassa havaitaan palvelun laadun, turvallisuuden tai lainmukaisten määräaikojen vaarantumista, palveluysikköpäällikkö arvioi tilanteen yhdessä esihenkilöiden kanssa ja päättää tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Niitä voivat olla esimerkiksi työn uudelleen kohdentaminen, työjonojen ja tehtävien priorisointi, ohjeiden tarkentaminen, henkilöstön tukeminen, koulutuksen järjestäminen, prosessin muuttaminen tai asian raportointi palvelulinjajohtajalle. Vaaratapahtumat, epäkohdat, työturvallisuusilmoitukset ja muut laatua tai turvallisuutta koskevat ilmoitukset käsitellään käytössä olevissa ilmoituskanavissa, erityisesti LaRi-järjestelmässä. Ilmoitusten käsittelystä vastaavat esihenkilöt ja tarvittaessa palveluysikköpäällikkö. Olennaiset havainnot, korjaavat toimet ja tarvittavat muutokset käsitellään tiimeissä, palveluysikössä tai palvelulinjalla asian laajuuden mukaisesti. Henkilöstölle viestitään palvelujen laatuun, vastuisiin ja kehittämistoimiin liittyvistä asioista tiimikokouksissa, yksikön henkilöstöinfoissa ja tarvittaessa muissa yhteisissä kokouksissa. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että henkilöstö tuntee ilmoituskanavat, omavalvonnan periaatteet ja oman vastuunsa laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteuttamisessa. Kaikki työntekijät osallistuvat omaa palveluaan koskeviin henkilöstökokouksiin ja kehittämispäiviin sekä jokaisen työntekijän kanssa käydään kaksi kertaa vuodessa henkilökohtainen tavoite- ja kehityskeskustelu. Lainmukaisten määräaikojen toteutumista seurataan säännöllisellä raportoinnilla, lisäksi palvelupisteissä seurataan asiakastyön toteutumista. Uhka- ja vaaratilanneilmoitukset ja

sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset tehdään LaRi-järjestelmässä. Esihenkilöt käsittelevät ilmoitukset, tekevät tarvittavat korjaustoimenpiteet ja tuovat ilmoituksen nuorten ja aikuisten sosiaalityön johtoryhmiin käsiteltäväksi, jos ilmoitus vaatii yksikössä laajempia toimenpiteitä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Asiakas voi hakeutua palveluihin ottamalla yhteyttä sosiaalipalvelujen neuvontaan puhelimitse tai Lunnan kautta, asioimalla palvelupisteissä (walk in), toimittamalla hakemuksen tai yhteydenoton sähköisesti tai paperisena. Asiakas voi ohjautua palveluihin myös toisen viranomaisen, läheisen, asukkaan tai muun toimijan tekemän ilmoituksen tai yhteydenoton perusteella. Kiireellisissä tilanteissa asian käsittelee aluksi toisen palveluyksikön akuuttitiimi, josta tarvittaessa järjestetään palvelutarpeen mukainen yhteys alueen työntekijään.

Asiakkaan kiireellisen avun tarve arvioidaan viipymättä sosiaalihuoltolain mukaisesti. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyssä noudatetaan toimeentulotukilain mukaisia määräaikoja, ja kiireelliset asiat käsitellään ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle annetaan asian käsittelyn yhteydessä tarvittaessa ohjausta hänen palveluprosessistaan, oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Lastensuojelun jälkihuollossa asiakkaat ohjautuvat myös suoraan lastensuojelusta tai toisilta hyvinvointialueilta.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Asiakkaan osallisuus varmistetaan kuulemalla asiakasta hänen asiassaan, antamalla ymmärrettävää tietoa asian käsittelystä sekä huomioimalla asiakkaan oma näkemys, voimavarat ja palvelutarve päätöksenteossa ja ohjauksessa. Asiakkaan suunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti, mikäli kyseessä on pidempiaikainen asiakkuus.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Asiakkaalle annetaan hänen asiansa käsittelyssä tarpeelliset tiedot ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa omasta asiastaan, päätösten perusteista, muutoksenhausta, asiakastietojensa käsittelystä sekä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Päätöksiin liitetään muutoksenhakuohjeet, ja asiakas ohjataan tarvittaessa tietopyyntöjen, palautteen, muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

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:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa hyvinvointialueen digitaalisen asiointikanavan kautta: Lunna sekä puhelimitse

Keskitetty asiointipalvelu arkisin klo 8–16

Puhelinnumero 029 151 2000

Asiointipalvelusta saat:

- Tiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinajoista
- Suoran numeron ja mahdollisuuden olla yhteydessä puhelinaikana

Lisätietoja verkkosivuilla: Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön toiminnassa. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua oman asiansa käsittelyyn, tuoda esiin oma näkemyksensä ja tehdä häntä koskevia valintoja palvelujen ja tuen järjestämisessä lainsäädännön ja käytettävissä olevien palvelujen puitteissa.

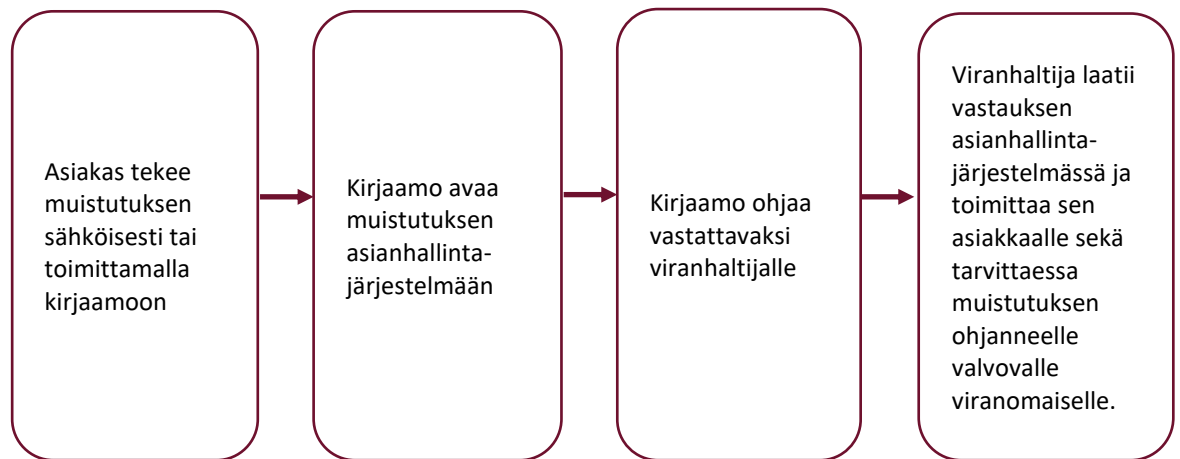
Palveluyksikössä ei käytetä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Palvelut perustuvat asiakkaan hakemukseen, yhteydenottoon, ilmoitukseen tai palvelutarpeen mukaiseen ohjautumiseen. Mikäli asiakkaan tilanteessa nousee esiin tarve sellaisille palveluille, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevia erityisiä menettelyjä voisi tulla arvioitaviksi, asiakas ohjataan asianmukaiseen palveluun tai vastuutahoon.

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. Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä muistutuksen käsittelystä vastaa palveluyksikköpäällikkö.

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä muistutukset käsitellään edellä kuvatun prosessiohjeen mukaisesti. Muistutuksen sisällön perusteella asia selvitetään tarvittaessa asianomaisten työntekijöiden ja tiimin esihenkilön tai muun palveluun osallistuneen tahon kanssa. Työntekijä, jonka työskentelyä tai tekemää päätöstä muistutus koskee, keskustelee asiasta esihenkilönsä kanssa. Esihenkilö valmistelee vastauksen muistutukseen ja keskustelee asiasta palveluyksikköpäällikön kanssa. Palveluyksikköpäällikkö laatii asiakkaalle lopullisen vastauksen. Tarvittaessa asia annetaan tiedoksi palvelulinjajohtajalle tai käsitellään yhdessä toisen palvelulinjan tai palvelualueen kanssa, jos muistutus koskee useampaa palvelua. Muistutuksiin vastataan kirjallisesti perustellulla vastauksella. Vastauksessa kuvataan, miten asiaa on selvitetty, mitä johtopäätöksiä selvityksen perusteella on tehty sekä mihin mahdollisiin korjaaviin tai kehittäviin toimenpiteisiin ryhdytään. Tavoitteena on käsitellä muistutukset ilman aiheetonta viivytystä. Tavanomaisissa asioissa tavoiteaika on noin kaksi viikkoa, mutta laajempaa selvittelyä edellyttävissä asioissa vastaus valmistuu yleensä viimeistään neljän-kuuden viikon kuluessa. Jos muistutuksessa tulee esiin palvelun laatua, asiakasturvallisuutta, kohtelua, tiedonkulkua, määräaikoja tai muuta toimintaa koskevia epäkohtia tai puutteita, ne käsitellään tarvittaessa palveluyksikön johtoryhmässä ja laaditaan toimintasuunnitelma epäkohtien korjaamiseksi. Tarvittaessa tutustutaan asiakkaan asiakaskirjauksiin, selvitetään tapahtumien kulku asianomaisten työntekijöiden kanssa ja arvioidaan, onko toiminta ollut lain, ohjeiden ja hyvän hallinnon mukaista. Havaitut virheet korjataan mahdollisuuksien mukaan ja suunnitelma jalkautetaan käytäntöön esihenkilöiden kautta. Muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään omavalvonnassa ja palvelujen kehittämisessä. Mikäli muistutus osoittaa tarpeen muuttaa toimintatapoja, ohjeita, työnjakoa tai perehdytystä, sovitaan korjaavista toimenpiteistä, vastuista ja seurannasta. Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle tiimikokouksissa, henkilöstöinfoissa tai muissa yhteisissä kokouksissa. Tarvittaessa muutokset kirjataan myös toimintaohjeisiin, perehdytysmateriaaleihin tai omavalvontasuunnitelmaan. Jos asiakas ei

ole tyytyväinen muistutukseen annettuun vastaukseen, hänellä on mahdollisuus tehdä kantelu Lupa- ja valvontavirastolle tai Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu myös ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada asia selvitettyä palveluyksikössä.

2.5 Henkilöstö

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä toimii 8 tiimiä: 6 tiimiä toimii nuorten ja aikuisten suunnitelmallisessa sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa sekä 2 tiimiä lastensuojelun jälkihuollossa. Kunkin tiimin lähiesihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Henkilöstöä on yhteensä n. 105 henkilöä, joista n. 75 nuorten ja aikuisten suunnitelmallisessa sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa ja n. 30 lastensuojelun jälkihuollossa. Sijaisia käytetään olemassa olevien määrärahojen puitteissa.

Palveluyksikön henkilöstörakenne vastaa yksikön tehtäviä, joissa yhdistyvät sosiaalihuollon ammatillinen arviointi ja taloudellisen tuen käsittely. Henkilöstön tehtävät ja vastuut jakautuvat tiimikohtaisesti, ja tiimien esihenkilöt vastaavat työn päivittäisestä johtamisesta, työn sujuvuuden seurannasta ja henkilöstön tuesta.

Virka- ja työsuhteet pyritään pitämään täytettyinä suunnitelmallisella rekrytoinnilla sekä täyttämällä myös osa-aikaiset vakanssit. Henkilöstötarvetta arvioidaan säännöllisesti suhteessa palvelujen kysyntään, asiakasmääriin, käsittelyaikoihin, työjonoihin, työhyvinvointiin ja henkilöstön poissaoloihin. Lyhyitä poissaoloja paikataan ensisijaisesti olemassa olevan henkilöstön työnjaolla ja tehtävien priorisoinnilla. Pitkien poissaolojen tai muun henkilöstövajeen tilanteissa arvioidaan palvelujen jatkuvuus, lakisääteisten määräaikojen toteutuminen ja työn turvallinen järjestäminen sekä laaditaan tarvittaessa erillinen suunnitelma työn turvaamiseksi.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä ei lähtökohtaisesti käytetä vuokrattua työvoimaa eikä toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa täydentämään omaa henkilöstöä. Sijaisia käytetään vain erillisen tarpeen, täyttöluvan ja käytettävissä olevien henkilöstömäärärahojen mahdollisuuksien mukaisesti. Mikäli henkilöstö ei riitä palvelutarpeeseen nähden, palveluyksikköpäällikkö arvioi tilanteen yhdessä esihenkilöiden kanssa ja tarvittaessa raportoi tilanteesta palvelulinjajohtajalle. Tarvittavia toimenpiteitä voivat olla työn uudelleen kohdentaminen, tehtävien priorisointi, käsittelyjonojen seurannan tiivistäminen, lisäresurssien hakeminen tai rekrytoinnin käynnistäminen.

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

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön henkilöstön rekrytointi toteutetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen rekrytointikäytäntöjen ja täyttölupamenettelyjen mukaisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on varmistaa, että palveluyksikössä on tehtävien edellyttämä määrä osaavaa, kelpoista ja tehtäviin soveltuvaa henkilöstöä. Henkilöstötarvetta arvioidaan suhteessa palvelujen kysyntään, asiakasmääriin, käsittelyaikoihin, työjonoihin, henkilöstön poissaoloihin ja toiminnan jatkuvuuteen.

Ennen rekrytoinnin käynnistämistä määritellään tehtävän sisältö, vastuut ja kelpoisuusvaatimukset. Rekrytoinnissa arvioidaan hakijan koulutusta, työkokemusta, ammatillista osaamista, kielitaitoa ja soveltuvuutta tehtävään. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatinharjoittamisoikeudet sekä tarvittavat opinto- ja tutkintotodistukset tarkistetaan ennen työsuhteen alkamista tai viimeistään työsuhteen alkaessa.

Rekrytoitavan valinnassa huomioidaan tehtävän asiakastyön luonne, tarvittava lainsäädännön tuntemus, asiakastietojärjestelmien käyttöön liittyvä osaaminen, vuorovaikutustaidot sekä kyky toimia itsenäisesti ja moniammatillisessa yhteistyössä. Rekrytoinnissa noudatetaan yhdenvertaisia ja läpinäkyviä valintaperusteita.

Rikosrekisteriote tarkistetaan lainsäädännön mukaisesti niiltä työntekijöiltä, joiden tehtävät sitä edellyttävät. Tarvittaessa huomioidaan myös muut työnantajan edellyttämät selvitykset, kuten turvallisuusselvitys, työterveyshuollon arvio tai huumausainetestaus tehtävän vaatimusten ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Sijaisia ja määräaikaista henkilöstöä rekrytoidaan palvelutarpeen, henkilöstötilanteen, täyttölupien ja käytettävissä olevien henkilöstömäärärahojen mahdollisuuksien perusteella. Sijaisten rekrytoinnissa noudatetaan samoja kelpoisuuden, kielitaidon ja soveltuvuuden varmistamisen periaatteita kuin vakituisen henkilöstön rekrytoinnissa.

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi tavoite- ja kehityskeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä henkilöstön osaaminen varmistetaan rekrytoinnin, kelpoisuuden tarkistamisen, perehdytyksen, täydennyskoulutuksen, tavoite- ja kehityskeskustelujen, esihenkilötyön sekä työn sujuvuuden seurannan avulla. Rekrytoinnissa varmistetaan, että henkilöillä on tehtävän edellyttämä koulutus, ammatillinen osaaminen, työkokemus, kielitaito ja soveltuvuus tehtävään. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatinharjoittamisoikeudet tarkistetaan ennen työsuhteen alkamista Lupa- ja valvontaviraston rekisteristä, ja tarvittavat opinto- ja tutkintotodistukset tarkistetaan viimeistään työsuhteen alkaessa.

Uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään organisaatioon, palveluyksikön tehtäviin, tiimin toimintatapoihin, asiakastyöhön, asiakastietojärjestelmiin, tietosuojaan, turvallisuuskäytäntöihin, omavalvontasuunnitelmaan ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan. Perehdytyksestä vastaavat esihenkilö, nimetty perehdyttäjä ja työyhteisö. Tiimeissä hyödynnetään sekä hyvinvointialueen yhteistä että tiimikohtaista perehdytysuunnitelmaa. Uusien työntekijöiden kanssa käydään lisäksi turvallisuuskävelyllä toimitiloissa. Ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan täydennyskoulutuksella, tiimien sisäisellä ohjauksella, ajantasaisilla toimintaohjeilla, perehdytysmateriaaleilla ja esihenkilöiden tuella. Koulutustarpeita arvioidaan suhteessa palveluyksikön tehtäviin, lainsäädännön muutoksiin, asiakastyössä havaittuihin tarpeisiin, omavalvonnassa esiin tulleisiin havaintoihin sekä työntekijöiden henkilökohtaisiin osaamistarpeisiin. Henkilökohtaisia koulutustarpeita käsitellään tavoite- ja kehityskeskusteluissa.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön henkilöstö osallistuu hyvinvointialueen yhteisiin omavalvontaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietosuojaan, tietoturvaan ja asiakastyöhön liittyviin koulutuksiin. Jokaisen työntekijän pitää suorittaa organisaation tietosuoja- ja tietoturvakoulutus työnantajan ohjeistuksen mukaisesti. Asiakastietojärjestelmien käyttökoulutusta, asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta sekä lainsäädäntöön ja palveluprosesseihin liittyvää koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Koulutuksia järjestetään tarvittaessa myös muiden palveluyksiköiden kanssa liittyen esimerkiksi toimeentulotukeen tai palveluyksiköiden välisiin prosesseihin liittyvissä muutoksissa.

Laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivan opiskelijan oikeus työskennellä varmistetaan ennen tehtävän aloittamista tarkistamalla opintojen vaihe ja tehtävän edellyttämien opintojen riittävyys opintorekisteriotteesta tai muusta luotettavasta selvityksestä. Opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan työn ohjauksesta, valvonnasta ja tuesta. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa palveluyksikössä tai olla tavoitettavissa työn aikana. Esihenkilö vastaa siitä, että opiskelijan tehtävät, ohjaus ja valvonta ovat opiskelijan osaamiseen ja oikeuksiin nähden asianmukaisia. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan esihenkilötyössä, tiimikokouksissa, työn sujuvuuden seurannassa, asiakaspalautteiden, muistutusten, poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten sekä tilastojen avulla. Esihenkilöt puuttuvat havaittuihin epäkohtiin viivytyksettä keskustelemalla työntekijän tai tiimin kanssa, tarkentamalla ohjeita, järjestämällä lisäperehdytystä tai koulutusta sekä tarvittaessa muuttamalla työnjakoa tai toimintatapoja. Korjaavat toimet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa.

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

Koulutus	Kohderyhmä
----------	------------

Elvytys/ensiapukoulutus <ul style="list-style-type: none"> • Erillisen suunnitelman mukaisesti 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen <ul style="list-style-type: none"> • Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) <ul style="list-style-type: none"> • infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito • Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä 	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (<u>LAB PedaSafety</u>) <ul style="list-style-type: none"> • Järjestelmälähtöisyys • Lääkehoito, infektioiden torjunta ym. 	Asiakastyössä toimiva henkilöstö
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

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

Palveluyksikössä rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota hakijoiden koulutukseen, työkokemukseen, osaamiseen ja kielitaitoon. Uusille työntekijöille laaditaan perehdytysuunnitelma ja nimetään perehdyttäjä. Tavoite- ja kehityskeskustelut käydään kahdesti vuodessa ja niissä kartoitetaan työntekijöiden osaamistarpeita ja suunnitellaan tarvittaviin koulutuksiin osallistumisesta. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön koulutuksiin osallistumista. Esihenkilöt seuraavat työntekijä- ja tiimikohtaisia asiakastyön suoritteita sekä lakisääteisissä aikarajoissa pysymistä. Asiakastyön toteutumista käsitellään tiimi- ja yksikkökokouksissa sekä työntekijän ja esihenkilön kahdenkeskisissä tapaamisissa. Saatua palautetta käsitellään tiimeissä ja johtoryhmässä. Esiin nousseita epäkohtia käsitellään tarvittaessa palveluyksikön johtoryhmissä ja tarvittavat muutokset jalkautetaan käytäntöön esihenkilöiden kautta. 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. Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa. Laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä sekä ohjaus, johto ja valvonta varmistetaan palveluyksikössä seuraavasti: Tehtävään hakevan henkilön oikeus toimia tehtävässä tilapäisesti tarkistetaan opintorekisteriotteesta (riittävä määrä vaadittavia opintoja). Henkilölle nimetään ohjauksesta vastaava työntekijä. Toiminnan toteutumisesta vastaa esihenkilö.

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.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön henkilöstön riittävyys varmistetaan seuraamalla asiakasmääriä, työsuoritteita sekä henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista. Henkilöstön riittävyys varmistetaan sijaisjärjestelyillä ja esihenkilö vastaa henkilöstömitoituksesta. Lyhyet sijaistusjaksot hoidetaan tiimien sisällä ja pidempiin poissaoloihin (esim. pitkät sairauspoissaolot) pyritään palkkaamaan sijainen. Mahdollisissa henkilöstövajetilanteissa esihenkilö varmistaa henkilöstön riittävyyden työnjaollisilla toimilla.

Palveluyksikössä ei ole erityislainsäädäntöön perustuvaa kiinteää henkilöstömitoitusta, mutta henkilöstön riittävyyttä arvioidaan suhteessa palvelujen tarpeeseen, asiakas- ja hakemusmääriin, lakisääteisiin käsittelyaikoihin, kiireellisten asioiden määrään, työjonoihin, henkilöstön poissaoloihin ja palvelujen jatkuvuuteen. Riittävyyden arvioinnin tulee kattaa kaikki palveluyksikön tiimit ja palvelut sekä tilanteet, joissa palveluja tuotetaan palveluyksikön lukuun.

Palveluyksikköpäällikkö ja tiimien esihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä osana päivittäistä johtamista sekä säännöllisesti tilastojen, työtilannetiedon ja henkilöstötilanteen perusteella. Seurannassa huomioidaan muun muassa sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja ilmoitusten määrät, toimeentulotuen hakemus- ja päätösmäärät, käsittelyajat, kiireelliset asiat sekä henkilöstön työhyvinvointi ja työssä jaksaminen.

Henkilöstön riittävyttä varmistetaan pitämällä virat ja toimet mahdollisuuksien mukaan täytettyinä, seuraamalla työjonoja ja määräaikojen toteutumista, priorisoimalla kiireelliset ja lakisääteiset tehtävät sekä kohdentamalla työtä tiimien sisällä ja tarvittaessa tiimien välillä. Lyhyitä poissaoloja paikataan ensisijaisesti olemassa olevan henkilöstön työnjaolla ja tehtävien priorisoinnilla. Sijaisia käytetään erillisen tarpeen, täyttöluvan ja käytettävissä olevien henkilöstömäärärahojen mukaan.

Jos henkilöstö ei riitä palvelutarpeeseen nähden, palveluysikköpäällikkö arvioi tilanteen yhdessä esihenkilöiden kanssa. Arvioinnissa tarkastellaan, miten palveluysikkö pystyy turvaamaan lakisääteiset määräajat, asiakasturvallisuuden ja välttämättömät palvelut. Tarvittaessa laaditaan erillinen suunnitelma työn turvaamiseksi ja päätetään korjaavista toimista, kuten työn uudelleen kohdentamisesta, työjonojen purkamisesta, tehtävien priorisoinnista, käsittelyjonojen seurannan tiivistämisestä tai lisäresurssin hakemisesta.

Palvelujen supistaminen on palveluysikön tehtävien luonteen vuoksi lähtökohtaisesti vaikeaa. Tämän vuoksi henkilöstövajeissa korostuvat ennakointi, työn priorisointi, johtamisen tiivistäminen, ajantasainen tilannekuva sekä palvelulinjalle raportointi. Pitkien poissaolojen, rekrytointivaikeuksien tai muun merkittävän henkilöstövajeen tilanteessa palveluysikköpäällikkö raportoi tilanteesta palvelulinjajohtajalle ja arvioi yhdessä johdon kanssa tarvittavat lisätoimet.

Muutoksia palvelujen tarpeessa ja työmäärässä seurataan osana palveluysikön johtamista ja omavalvontaa. Mikäli seuranta osoittaa pysyvää muutosta palvelujen kysynnässä tai työn määrässä, palveluysikköpäällikkö voi esittää lisähenkilöstön rekrytointia, tehtävien uudelleenjärjestelyä tai virkojen ja toimien perustamista normaalien johtamis- ja taloussuunnittelukäytäntöjen mukaisesti.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä asiakkaille nimetään tarvittaessa omatyöntekijä, joka vastaa yhteistyöstä asiakkaan verkostoon kuuluvien muiden palvelunjärjestäjien kanssa. Asiakkaan palvelutarpeenarvio ja suunnitelmat laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muiden palvelunjärjestäjien kanssa ja tarvittavat palvelut sovitetaan yhteen.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikkö tekee tiivistä monialaista yhteistyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen muiden palveluyksiköiden, palvelulinjojen ja palvelualueiden kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku ovat keskeinen osa palvelun turvallista ja oikea-aikaista palvelujen toteuttamista.

Asiakkaan palvelukokonaisuuteen liittyvää yhteistyötä tehdään asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen mukaisesti esimerkiksi aikuisten sosiaalipalvelujen muiden yksiköiden (taloudellinen tuki, virka-aikainen päivystys ja tukipalvelut, asumisen tuen palvelut, työllistymistä edistävät palvelut, sosiaali- ja kriisipäivystys, lähisuhdeväkivaltayksikkö Omatila, kotoutumisen sosiaalipalvelut), sosiaalipalvelujen neuvonnan, ikääntyneiden palvelujen, vammaispalvelujen, lastensuojelun, perhepalveluiden, asumispalveluiden, terveydenhuollon, Kelan, kuntien, järjestöjen, poliisin, pelastuslaitoksen, hätäkeskuksen, ulosoton ja muiden viranomaisten kanssa. Yhteistyö voi toteutua asiakaskohtaisina yhteydenottoina, konsultaatioina, yhteisinä palaverina, verkostotyönä tai sovittujen palveluprosessien mukaisena työnjakona.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön sisäistä ja palvelulinjan välistä tiedonkulkua varmistetaan sovituilla tiimi- ja yhteistyörakenteilla, Teams-kanavilla, yhteisillä ohjeilla, asiakastietojärjestelmien tiimijonoilla sekä sovituilla konsultaatiokäytännöillä. Asiakkaiden hakemuksia, yhteydenottoja ja ilmoituksia voidaan siirtää asiakastietojärjestelmissä tietoturvallisesti oikealle tiimille tai palveluyksikölle. Asiakkaiden prosesseista ja yksiköiden välisestä työnjaosta laaditaan tarvittaessa yhteisiä ohjeita, jotta asiakkaan asia etenee oikealle vastuutaholle ilman aiheetonta viivytystä.

Muiden palvelulinjojen ja palvelualueiden kanssa sovitaan tarvittaessa konsultaatiokäytännöistä ja yhteistyöpalavereista. Yhteistyöpalavereihin tuodaan käsiteltäväksi asiakkaiden palveluprosessien sujuvuuteen, työnjakoon, tiedonkulkuun ja palvelujen järjestämiseen liittyviä asioita. Palveluyksikön esihenkilöt voivat olla yhteydessä toisen tiimin, palveluyksikön tai palvelualueen esihenkilöihin asiakkaan asian edistämiseksi ja palvelujen yhteensovittamiseksi.

Asiakastietojen käsittelyssä ja tiedonvaihdossa noudatetaan salassapitoa, tietosuojaa ja asiakastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä sekä hyvinvointialueen ohjeita. Asiakasta koskevia tietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin asiakkaan asian hoitaminen, palvelutarpeen arviointi, palvelun järjestäminen tai viranomaisyhteistyö edellyttää. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa tietoa siitä, miten hänen asiansa etenee ja mikä taho vastaa asian jatkokäsittelystä.

Jos työntekijä havaitsee, että asiakas ei saa hänelle kuuluvaa palvelua tai asiakkaan palvelukokonaisuudessa on epäselvyyttä, työntekijä ottaa asian esille oman esihenkilönsä kanssa. Esihenkilö arvioi tarvittavat toimenpiteet ja voi olla yhteydessä toisen palvelun esihenkilöön asian edistämiseksi. Mikäli tilanne liittyy palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen tai epäkohtaan, asia käsitellään omavalvonnan menettelyjen mukaisesti ja tarvittaessa tehdään ilmoitus LaRi-järjestelmään. Valvontalain mukaisissa tilanteissa työntekijällä on oikeus tehdä ilmoitus myös suoraan valvontaviranomaiselle.

2.8 Toimitilat ja laitteet

2.9 Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön kahdeksan tiimin sosiaalityön työskentely tapahtuu toimistotiloissa osoitteissa Komentajankatu 5 Espoo, Kamreerintie 6 Espoo, Jokiniityntie 2 Kirkkonummi, Laurinkatu 48 Lohja, Laurinkatu 50 Lohja, Raaseporintie 11 Raasepori, Elina Kurjenkatu 11 Karjaa, Ridalintie 3 Vihti, Valtatie 26 Karkkila ja Kulmakatu 12 Hanko, Puistopolku 1 Siuntio, Rantatie 2 Inkoo. Komentajankadulla toimistotilojen 1. kerroksessa ovat asiakastapaamisiin tarkoitetut huoneet, 2. kerroksessa työskentelytilat sekä lisäksi kokoushuoneet ja taukotila. Jokaisella työntekijällä on oma työpiste, sähkötyöpöytä sekä kannettava tietokone, telakka ja näyttö, kuulokkeet sekä puhelin. Esihenkilöillä on jaetut työhuoneet. Komentajankadulle on tehty pelastussuunnitelma, palotarkastus on tehty vuonna 2024 ja sammutusvälineistö on tarkastettu vuonna 2025. Turvallisuuskävelyjä järjestetään säännöllisesti. Erityisesti nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön läntisen alueen tiimit työskentelevät useammassa toimipisteessä. Viiden työntekijän työpiste on Kirkkonummella hyvinvointikeskuksessa osoitteessa Jokiniityntie 2. Tiloissa on avokonttori ja varattavia asiakastapaamishuoneita. Seitsemän työntekijän työpiste on Lohjalla osoitteessa Laurinkatu 48. Työntekijöillä on omat huoneet, joissa voi tavata myös asiakkaita. Kaikilla läntisen alueen tiimien työntekijöillä on kannettavat tietokoneet sekä puhelimet ja kuulokkeet. Työpisteillä on telakat ja näytöt. Vahtimestarilta voi pyytää turvallisuuskävelyn uudelle työntekijälle ja vahtimestareilta voi pyytää perehdytystä henkilöturvajärjestelmien käyttöön. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä, asiakkaan yksityisyyden suojaa ja niiden hallintakeinoja arvioidaan säännöllisesti. Käytössä olevat asiakastietojärjestelmät ovat tietoturvallisia ja niihin on käyttöoikeus vain työsuhteessa olevilla henkilöillä. Asiakastietojen käyttöä voidaan tarvittaessa seurata lokitiedoista ja asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevien asiakastietojen lokitiedot. Komentajankadun toimipisteessä työskentelee vahtimestari, tapaamishuoneissa on hätäpoistumisovet ja turvanapit. Työntekijöillä on kulunvalvonta-avaimet. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia. Toimipisteessä säilytetään vähäinen määrä asiakkaita koskevia asiakirjoja ja ne säilytetään joko lukollisissa kaapeissa tai erillisessä arkistotilassa. Kirkkonummen, Lohjan ja Nummelan toimipisteissä työskentelevät vahtimestarit. Työpisteissä on

lukollisia arkistointikaappeja. Kirkkonummen ja Nummelan toimipisteessä on asiakastapaamishuoneissa hälytysnapit. Vahtimestarilta voi pyytää erillisen hälytysrannekkeen. Lohjan toimipisteessä on jokaisessa huoneessa hälytyspainike. Karkkilassa on toiminnassa kutsuvartijapalvelu. Toimitilojen ylläpidosta vastaavat kiinteistön omistaja (vuokranantaja) ja hänen tilaamansa kiinteistönhuolto-yhtiö. Turvallisuuteen liittyvistä tarkistustoimista (palosammuttimet, veden ja ilmastoinnin hätäsulut, ym.) vastaa kiinteistönhuolto-yhtiö. Komentajankadun toimipisteessä työskentelevä toimistosihteerä vastaa pääosin kiinteistön huoltoon liittyvästä yhteydenpidosta huolto-yhtiön ja vuokranantajan kanssa. Henkilöstö ilmoittaa kiinteistöön liittyvistä epäkohdista joko suoraan toimistosihteerille tai esihenkilölle, joka välittää tiedon toimistosihteerille. Hyvinvointialueen tilapalvelut on tarvittaessa mukana neuvottelemassa tiloihin liittyvistä asioista. Kaikille toimipisteille on nimetty käytännön asioiden vastuuhenkilöt, joille voi ilmoittaa tiloihin liittyvistä asioista. Espoon kaupungin kiinteistöihin liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan Granlund Managerin kautta kiinteistöhuolto-yhtiölle. Muissa kiinteistöissä epäkohdista ilmoitetaan vuokranantajan ohjeistamalla tavalla. Uusille työntekijöille järjestetään kaikissa osoitteissa toimipistekohtaisia turvallisuuskävelyjä. Käytössä olevat painikkeet testataan kuukausittain toimipistekohtaisesti.

Toimitiloihin, kalusteisiin, työvälineisiin tai turvallisuuteen liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle ja tarvittaessa kiinteistönhuoltoon tai hyvinvointialueen Tilapalveluihin sovittujen ilmoituskanavien kautta. Esihenkilöt huolehtivat siitä, että ilmoitukset etenevät oikealle taholle ja että merkittävät turvallisuuteen, asiakasturvallisuuteen tai työn sujuvuuteen vaikuttavat epäkohdat käsitellään palveluyksikössä. Tarvittaessa epäkohdasta tehdään ilmoitus LaRi-järjestelmään.

Palvelutoimintaan käytettävien tilojen pitkäjänteisestä ylläpidosta vastataan yhteistyössä kiinteistön omistajan, vuokranantajan, kiinteistönhuollon, hyvinvointialueen Tilapalvelujen ja palveluyksikön johdon kanssa. Palveluyksikön johdon tehtävänä on tuoda esiin tilojen käyttöön, turvallisuuteen, asiakastyöhön ja henkilöstön työskentelyedellytyksiin liittyvät tarpeet. Tilojen soveltuvuutta arvioidaan säännöllisesti toiminnan, asiakasturvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden, tietosuojan ja esteettömyyden näkökulmista.

Toimitiloihin on laadittu pelastussuunnitelmat hyvinvointialueen yhteisten käytäntöjen mukaisesti, ja turvallisuuskävelyjä järjestetään säännöllisesti. Toimitilojen ylläpidosta, huollosta ja kiinteistöön liittyvistä teknisistä tarkastuksista vastaavat kiinteistön omistaja, vuokranantaja ja heidän tilaamansa kiinteistönhuolto-yhtiö. Palosammuttimien, veden ja ilmanvaihdon hätäsulkuihin sekä muihin kiinteistön turvallisuuteen liittyvät tarkistukset toteutetaan kiinteistönhuollon ja tilapalvelujen käytäntöjen mukaisesti.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä ei pidetä käytössä välineitä, jotka ovat epäkunnossa, käyttötarkoitukseensa soveltumattomia tai muodostavat turvallisuusriskin asiakkaille tai henkilöstölle. Henkilöstö vastaa omalta osaltaan siitä, että havaitut puutteet ilmoitetaan viivytyksettä tai että niihin puututaan. Esihenkilöt arvioivat tarvittavat toimenpiteet ja huolehtivat siitä, että välineiden korjaamisesta, vaihtamisesta tai käytöstä poistamisesta sovitaan asianmukaisesti.

2.9.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija.

Koska nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita käytössä, henkilöstölle ei ole määriteltä yksikkökohtaisia lääkinnällisten laitteiden käyttökoulutuksia tai laitekohtaisia osaamisvaatimuksia. Mikäli toimintaan myöhemmin otetaan lääkinnällisiä laitteita, ennen käyttöönottoa varmistetaan laitteen soveltuvuus käyttötarkoitukseen, rekisteröinti, CE-merkintä, käyttöohjeiden saatavuus, määräaikaishuollot sekä henkilöstön käyttökoulutus ja osaamisen dokumentointi.

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

2.9.2 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).

Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteistä tietoturvaohjeistusta. Tietoturvaohjeistusten noudattamista valvovat esihenkilöt. palveluyksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmät, joiden käyttöoikeus on ainoastaan työ- ja virkasuhteessa olevilla henkilöillä. Työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön työnantajan järjestämässä yhteisessä koulutuksessa sekä nimetyn perehdyttäjän toimesta. Jokainen työntekijä suorittaa hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen työnantajan ohjeistuksen mukaisesti sekä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen. Osaamista ylläpidetään ohjeiden, koulutusten ja asiakastietojärjestelmiin liittyvien muutosten läpikäynnin avulla. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma vuonna 2024. Asiakastietojärjestelmästä on saatavissa lokitiedot, joita tarkastellaan tarvittaessa. Kaikki palveluyksikössä työskentelevät henkilöt suorittavat tietoturvakoulutuksen, ja jokaisen työntekijän tulee ilmoittaa havaitsemastaan tietoturvapoikkeamasta. Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ilmoitetaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan häiriöistä, poikkeamista tai tietoturvariskeistä esihenkilölle ja sovittujen ilmoituskanavien kautta, esimerkiksi Tiera Helpdeskiin tai tietoturvaloukkausilmoituksella. Häiriötilanteen aikana varmistetaan omavalvonnallisesti, että asiakkaiden kiireelliset ja välttämättömät asiat voidaan hoitaa mahdollisimman turvallisesti ja että tarvittavat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään viipymättä järjestelmän palaututtua käyttöön. Tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista huolehditaan koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan ja varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus. Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus huomioidaan teknologiaa käytettäessä. Asiakkaan asiointi voi toteutua sähköisesti, puhelimitse, etäyhteydellä,

paperisena hakemuksena tai läsnäoloasiointina asiakkaan tilanteen, tarpeiden ja käytettävissä olevien mahdollisuuksien mukaan. Komentajankadun, Espoon keskuksen perhekeskuksen, Lohjan, Kirkkonummen, Nummelan, Raaseporin, Karjaan, Karkkilan, Hangon, Siuntion ja Inkoon tilat ovat esteettömät. Asiakkaiden mahdollisuudet ja osaaminen käyttää teknologiaa kartoitetaan ja heitä ohjataan tarvittaessa teknologian käytössä. Teknologian käyttö ei saa estää asiakkaan oikeutta saada palvelua tai asioida muulla hänelle soveltuvalla tavalla. Hakemukset ja yhteydenotot on mahdollista tehdä joko sähköisesti tai paperisena.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä ei ole tarvetta erilliselle lääkehoitosuunnitelmalle, koska palveluyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa eikä palveluyksiköllä ole lääkehoitosuunnitelmaa. Yksikön tehtävät painottuvat sosiaalihuollon palveluihin ja taloudelliseen tukeen. Palveluyksikössä ei säilytetä, jaeta, anneta eikä seurata asiakkaiden lääkkeitä, eikä yksikössä ole rajattua lääkevarastoa.

Mikäli asiakkaan asiassa tulee esiin lääkehoitoon, lääkitysturvallisuuteen tai terveydenhuollon arvioon liittyvä tarve, asiakas ohjataan terveydenhuollon palveluihin tai muulle asianmukaiselle vastuutaholle. Palveluyksikön henkilöstö ei tee lääkehoitoa koskevia päätöksiä eikä toteuta lääkehoidon toimenpiteitä.

Jos palveluyksikön toiminta muuttuisi siten, että lääkehoitoa alettaisiin toteuttaa, ennen toiminnan aloittamista laadittaisiin hyvinvointialueen lääkehoidon ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma, määriteltäisiin vastuuhenkilöt ja varmistettaisiin henkilöstön lääkehoidon osaaminen, perehdytys ja tarvittavat luvat.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

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

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palveluyksikköpäällikkö yhdessä tiimien esihenkilöiden kanssa. Palveluyksikköpäällikkö vastaa palveluyksikön kokonaisuudesta ja esihenkilöt vastaavat omien tiimiensä osalta siitä, että henkilöstö noudattaa asiakas- ja potilastietojen käsittelyä, kirjaamista, salassapitoa ja tietosuojaa koskevia ohjeita.

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

Palveluyksikössä noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteisiä tietosuoja- ja tietoturvaohjeita sekä asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä. Asiakastietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin asiakkaan asian hoitaminen, palvelutarpeen arviointi, päätöksenteko, palvelun järjestäminen, viranomaisyhteistyö tai muu työtehtävä edellyttää. Työntekijät saavat käsitellä ja katsella vain niiden asiakkaiden tietoja, joiden asia liittyy heidän työtehtäviinsä.

Asiakastietojärjestelmien käyttöoikeudet myönnetään työ- tai virkasuhteessa oleville henkilöille tehtävän edellyttämässä laajuudessa. Käyttöoikeuksien tarpeellisuutta arvioidaan työsuhteen alkaessa, tehtävien muuttuessa ja työsuhteen päättyessä. Esihenkilöt vastaavat siitä, että työntekijällä on tehtävän kannalta tarpeelliset käyttöoikeudet ja että käyttöoikeudet poistetaan tai muutetaan, kun tehtävät muuttuvat tai työsuhde päättyy.

Asiakastietojen käyttöä voidaan tarvittaessa valvoa lokitietojen avulla. Asiakastietojen katselusta ja käsittelystä jää lokitieto, ja asiakkaalla on oikeus pyytää itseään koskevien asiakastietojen lokitietoja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Mahdolliset epäilyt asiakastietojen asiattomasta käsittelystä selvitetään tietosuoja- ja henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

Henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvaosaamista varmistetaan perehdytyksellä, hyvinvointialueen tietosuojakoulutuksella ja asiakastietojärjestelmien käyttökoulutuksella. Jokainen työntekijä suorittaa työnantajan edellyttämän tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen sekä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen. Esihenkilöt seuraavat koulutusten suorittamista ja ohjeistavat henkilöstöä tarvittaessa.

Tietoturvapoikkeamista, tietosuojaloukkauksista ja asiakastietojärjestelmiin liittyvistä häiriöistä ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle ja tehdään tietosuojaloukkausilmoitus.

Tietojärjestelmähäiriöissä noudatetaan järjestelmäkohtaisia häiriötilanneohjeita ja jatkuvuudenhallinnan menettelyjä. Häiriön aikana varmistetaan, että asiakkaiden kiireelliset ja välttämättömät asiat voidaan hoitaa turvallisesti, ja tarvittavat kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmään viipymättä järjestelmän palaututtua käyttöön.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus, tarkastusoikeus, oikeus tietojen oikaisemiseen ja muut rekisteröidyn oikeudet toteutetaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Asiakasta ohjataan tarvittaessa tekemään tietopyyntö tai käyttämään muuta rekisteröidyn oikeuttaan hyvinvointialueen verkkosivujen ja ohjeiden mukaisesti. Salassa pidettäviä tai arkaluonteisia tietoja lähetettäessä käytetään hyvinvointialueen ohjeiden mukaista turvallista viestintätapaa, kuten turvapostia.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukailta 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, siitä voi laatia ilmoituksen sähköisesti.

Vaaratapahtuma voi olla asiakkaalle 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.](#)

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä asiakkaila on mahdollisuus antaa palautetta hyvinvointialueen verkkosivujen kautta tai tapaamisten yhteydessä.

Suoraan työntekijöille annettu toiminnan kehittämisen kannalta oleellinen palaute tuodaan esihenkilöiden kautta tiimin ja palveluyksikön johtoryhmien tietoon, ja toimintaa pyritään kehittämään saadun palautteen pohjalta. Muutoksia tehdään joko tiimi- tai koko palveluyksikön tasolla.

Palveluyksikön asiakkaat voivat antaa palautetta useita kanavia käyttäen. Palautetta voidaan saada asiakastapaamisissa, puhelimitse, sähköpostitse, kirjallisesti, palvelupisteissä, hyvinvointialueen verkkosivujen palautekanavan kautta sekä muistutusten, kantelujen ja vaaratapahtumailmoitusten yhteydessä. Palautetta voivat antaa asiakkaat, heidän läheisensä, lailliset edustajat, yhteistyökumppanit ja muut palvelujen käyttäjät tai palveluun osallistuvat tahot. Säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään palvelujen laadun, asiakasturvallisuuden, saavutettavuuden, asiakasohjauksen, tiedonkulun ja toimintatapojen kehittämisessä. Palautteita tarkastellaan osana arjen johtamista, tiimien työtä, palveluyksikön omavalvontaa ja tarvittaessa palvelulinjan johtamista. Asiakaspalautteista ja muusta palautetiedosta tunnistetaan toistuvia teemoja, kehittämistarpeita ja mahdollisia epäkohtia.

Palautteen käsittelystä vastaavat palveluyksikköpäällikkö ja tiimien esihenkilöt omien vastuidensa mukaisesti. Palautteen sisällön perusteella asia voidaan käsitellä yksittäisen työntekijän kanssa, tiimikokouksessa, palveluyksikön yhteisissä kokouksissa tai palvelulinjan johtamisrakenteissa. Jos palaute koskee useampaa palvelua tai palvelukokonaisuutta, asiaa käsitellään tarvittaessa yhdessä muiden palveluyksiköiden, palvelulinjojen tai palvelualueiden kanssa.

Mikäli palautteessa tulee esiin palvelun laatua, asiakkaan kohtelua, tiedonkulkua, määräaikoja, tietosuoja, asiakasturvallisuutta tai muuta toimintaa koskeva epäkohta, asia selvitetään ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet määritellään. Tarvittaessa palaute johtaa toimintaohjeiden tarkentamiseen, perehdytyksen tai koulutuksen lisäämiseen, työnjaon muuttamiseen, prosessin kehittämiseen tai asian viemiseen omavalvonnan ja riskienhallinnan käsittelyyn.

Asiakaspalautetta, muistutuksia, kanteluja ja vaaratapahtumailmoituksia tarkastellaan yhdessä muun seurantatiedon kanssa. Näin varmistetaan, että yksittäisistä palautteista opitaan, ja että toistuvat havainnot voidaan huomioida palveluyksikön kehittämisessä. Korjaavista ja kehittävästä toimenpiteistä viestitään henkilöstölle tiimikokouksissa, henkilöstöinfoissa tai muissa yhteisissä kokouksissa. Tarvittaessa muutokset kirjataan toimintaohjeisiin, perehdytysmateriaaleihin tai omavalvontasuunnitelmaan.

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti, ja sovituin osin palautteiden koontia julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Palveluyksikössä palautteista saatu tieto huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannassa ja kvartaaleittain laadittavassa omavalvonnan selvityksessä.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö osana palveluyksikön johtamista ja omavalvontaa. Toimipisteissä on nimetty esihenkilöt, jotka vastaavat riskienarvioinnista. Tiimien esihenkilöt vastaavat riskien tunnistamisesta, riskien arvioinnin toteuttamisesta ja riskienhallinnan käytännön toimenpiteiden seurannasta omissa tiimeissään. Riskienhallintaa tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa, jotta arjen työssä havaitut riskit, poikkeamat ja kehittämistarpeet tulevat näkyviksi ja niitä voidaan käsitellä osana palveluyksikön toimintaa.

Riskien arviointi tehdään ja dokumentoidaan LaRi-järjestelmään. Palveluyksikössä on tehty riskienarviointia vuonna 2025 ja sitä päivitetään vuonna 2026. Riskien arvioinnissa tunnistetaan palveluyksikön toimintaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, henkilöstöturvallisuuteen, tietosuojaan, tietoturvaan, toimitiloihin, työvälineisiin ja toiminnan jatkuvuuteen liittyviä riskejä sekä määritellään toimet riskien pienentämiseksi. Riskien tunnistamisessa hyödynnetään henkilöstön havaintoja, asiakaspalautetta, muistutuksia, LaRi-ilmoituksia, työturvallisuusilmoituksia, tietoturvapoikkeamia, tilastotietoja ja esihenkilöiden seuranta.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön keskeiset riskit liittyvät asiakastyöhön, asiakkaiden mahdolliseen uhkaavaan tai häiriökäyttäytymiseen, yksintyöskentelyyn, henkilöstön riittävyyteen, palvelujen ruuhkautumiseen, lakisääteisten määräaikojen toteutumiseen, tietosuojaan ja tietoturvaan, asiakastietojärjestelmien häiriöihin sekä toimitilojen ja työvälineiden turvalliseen käyttöön. Lisäksi riskejä voi syntyä tiedonkulun katkeamisesta, työnjaon epäselvyydestä, monialaisen yhteistyön viiveistä tai tilanteista, joissa asiakkaan kiireellinen palvelutarve ei ohjaudu oikealle vastuutaholle riittävän nopeasti.

Riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan arvioidaan riskin todennäköisyyden, vakavuuden, vaikutusten laajuuden ja seurauksena mahdollisesti aiheutuvan haitan perusteella. Arvioinnissa huomioidaan vaikutukset asiakkaaseen, henkilöstöön, palvelun jatkuvuuteen, lakisääteisten määräaikojen toteutumiseen, tietosuojaan, asiakasturvallisuuteen ja palveluyksikön toiminnan sujuvuuteen. Riskien arvioinnin perusteella määritellään tarvittavat hallintakeinot, vastuuhenkilöt ja seuranta. Vakavat, toistuvat tai laajasti palvelutoimintaan vaikuttavat riskit käsitellään palveluyksikön johdossa ja tarvittaessa raportoidaan palvelulinjalla.

Akuutin häiriötilanteen ulkopuolella palveluyksikön keskeisten riskien vaikutus toimintaan arvioidaan pääsääntöisesti hallittavaksi, kun sovitut toimintamallit, ilmoituskanavat, esihenkilöiden seuranta ja jatkuvuudenhallinnan menettelyt ovat käytössä. Häiriötilanteissa, kuten henkilöstövajeessa, asiakastietojärjestelmän häiriössä, toimitilapoikkeamassa tai turvallisuusuhassa, palveluyksikköpäällikkö ja esihenkilöt arvioivat tilanteen vaikutukset palvelujen jatkuvuuteen ja päättävät tarvittavista toimenpiteistä.

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja epäkohdat (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi -järjestelmä	Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma . Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	<u>WBRpro</u> <u>väärinkäytöksistä</u> <u>ilmoittaminen</u>	
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Nuorten ja aikuisten sosiaalityö palveluyksikön henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia. Asiakastyössä ovat käytössä turvapainikkeet sekä vahtimestarit ja kutsuvartijapalvelu. Koko henkilöstö suorittaa Luvn:n tietoturvakoulutuksen. Riskienarvioinnissa kartoitetaan keinot riskien minimoimiseksi ja nimetään toimenpiteistä vastuussa olevat henkilöt. Kaikki turvallisuus- ja epäkohtailmoitukset käsitellään ja toimintaa pyritään kehittämään turvallisuuskohdat huomioiden. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan mahdolliset riskit ja kehittämistoimet, ja esihenkilöt seuraavat kehittämistoimien toteutumista.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikön riskienhallinta perustuu riskien ennakointiin, tunnistamiseen, arviointiin, hallintakeinojen määrittelyyn ja korjaavien toimenpiteiden seurantaan. Käytännön riskienhallintaa toteutetaan arjen johtamisessa, tiimien työn seurannassa, perehdytyksessä, yhteisissä toimintaohjeissa, turvallisuuskäytännöissä, asiakastietojen tietoturvalisessä käsittelyssä sekä poikkeamien ja vaaratapahtumien ilmoittamisessa ja käsittelyssä.

Asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyviä riskejä ehkäistään muun muassa käyttämällä asiakastapaamisiin soveltuvia tiloja, hyödyntämällä vartijapalvelua ja turvapainikkeita, noudattamalla yksintyöskentelyä ja haastavia asiakastilanteita koskevia ohjeita sekä järjestämällä turvallisuuskävelyjä ja turvallisuuskoulutusta. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä riskejä hallitaan käyttöoikeuksien rajauksella, salassapitositoumuksilla, tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksilla, lokiseurannalla sekä tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien ilmoitusmenettelyillä.

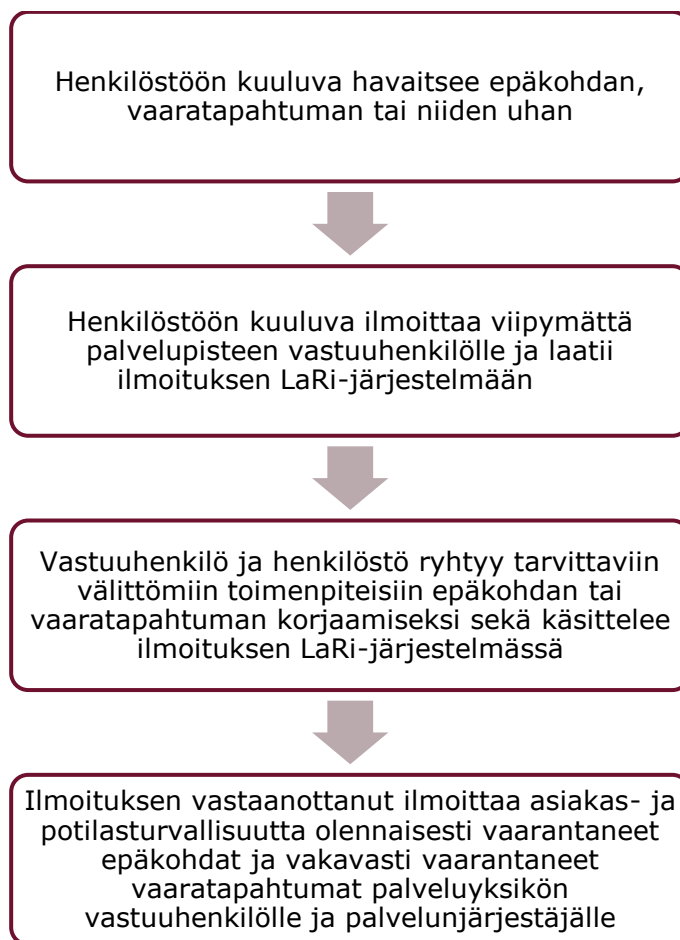
Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyttä varmistetaan riskienarvioinnin päivittämisellä, LaRi-ilmoitusten käsittelyllä, työturvallisuusilmoitusten ja tietoturvapoikkeamien seurannalla, asiakaspalautteiden ja muistutusten käsittelyllä sekä palvelujen tilastojen ja työtilanteen säännöllisellä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

Jatkuvuudenhallintasuunnitelma, toimintakortit, hälytyskaaviot, pelastussuunnitelmat ja häiriötilanneohjeet tukevat toimintaa poikkeus- ja häiriötilanteissa. Havaituille riskeille määritellään tarvittavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja seuranta.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, omavalvontasuunnitelmaan tutustumisella, turvallisuuskoulutuksilla, tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksilla, tiimikohtaisella ohjauksella sekä esihenkilöiden antamalla tuella. Ilmoitusvelvollisuuksista, ilmoituskanavista ja riskienhallinnan toimintatavoista tiedotetaan uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä tarvittaessa tiimikokouksissa, henkilöstöinfoissa ja muiden yhteisten kokousten yhteydessä.

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.

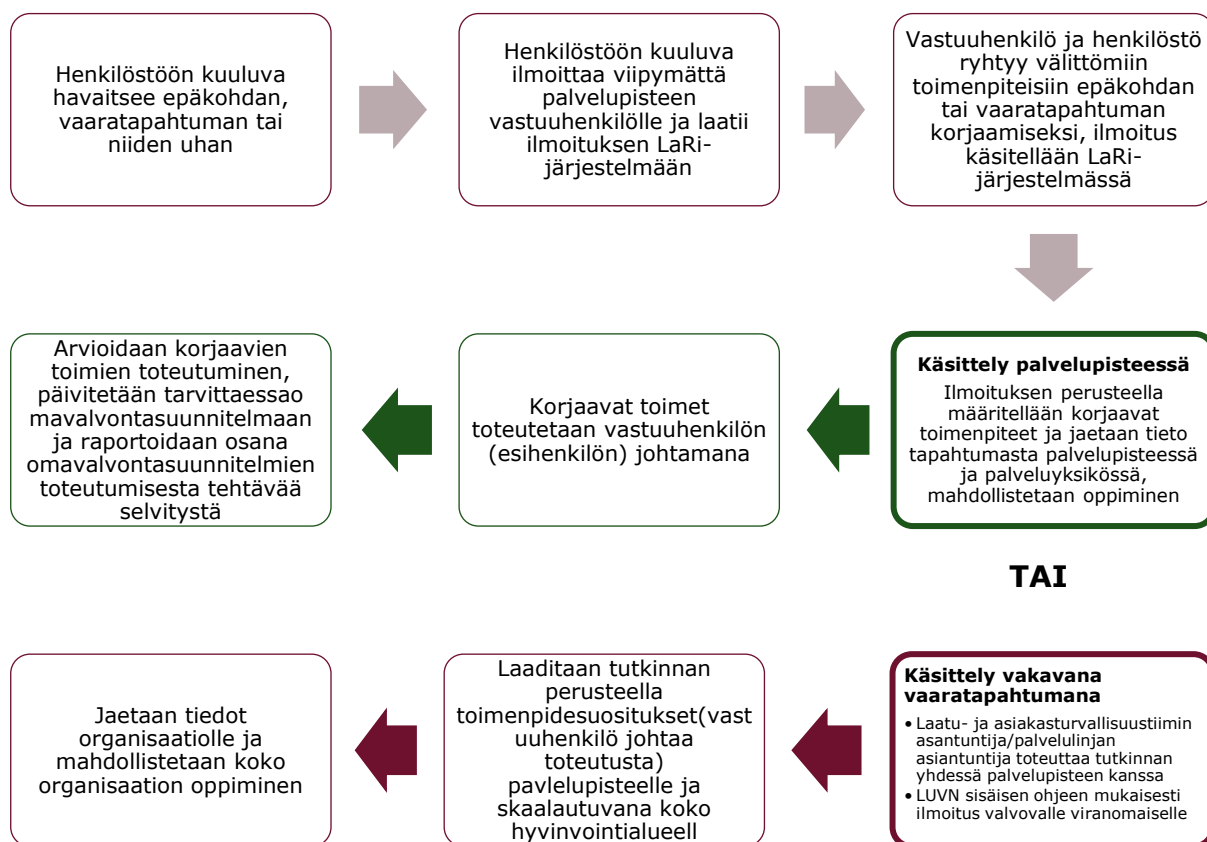


Kuva 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluyksikössä ilmoitusvelvollisuudesta ja oikeudesta kertominen on osa esihenkilön antamaa perehdytystä. Työntekijä kertoo havaitsemastaan epäkohdasta esihenkilölle, joka ohjaa työntekijää tekemään epäkohtailmoituksen. Muiden viranomaisten selvityspyyntöihin vastaa palveluyksikköpäällikkö ja asia käsitellään tarpeen mukaan ko. palvelupisteen kanssa.

Ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista tiedotetaan palveluyksikössä osana uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdytystä. Perehdytyksessä käydään läpi valvontalain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus, LaRi-järjestelmän käyttö, työturvallisuusilmoitukset, tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien ilmoittaminen sekä mahdollisuus ilmoittaa vakava epäkohta tai vakava vaaratapahtuma valvovalle viranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuuksista muistutetaan tarvittaessa tiimikokouksissa, henkilöstöinfoissa ja turvallisuus- tai omavalvontakoulutusten yhteydessä.

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

Nuorten ja aikuisten sosiaalityö palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö. Toimipisteissä on nimetty esihenkilöt, jotka vastaavat riskienarvioinnista. Riskienarviointi tehdään yhdessä henkilöstön kanssa LaRi-järjestelmään. Riskienarvioinnissa kartoitetaan riskit ja toimet niiden minimoimiseksi. Palveluyksikössä keskeiset riskit kohdistuvat asiakastyöhön, mahdolliseen asiakkaiden häiriökäyttäytymiseen ja yksin työskentelyyn sekä tietoturvaan.

Riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan arvioidaan riskin yleisyyden, vaarallisuuden ja aiheutuvien vahinkojen perusteella. Palveluyksikössä keskeisimpien riskien vaikutus toimintaan akuutin häiriötilanteen ulkopuolella on vähäinen.

Palveluyksikössä havaitut epäkohdat, vaaratapahtumat, läheltä piti - tilanteet ja työturvallisuuteen liittyvät havainnot ilmoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle ja kirjataan asian luonteen mukaisesti LaRi-järjestelmään tai muuhun sovittuun ilmoituskanavaan. Työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa epäkohta tai vaara viivytyksettä. Esihenkilö ohjaa tarvittaessa työntekijää ilmoituksen tekemisessä ja arvioi, edellyttääkö asia välittömiä toimenpiteitä asiakkaan, henkilöstön tai toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi.

Ilmoitusten käsittelystä vastaavat tiimien esihenkilöt ja tarvittaessa palveluyksikköpäällikkö. Ilmoituksen perusteella selvitetään tapahtumien kulku, arvioidaan tapahtuman vaikutukset asiakkaaseen, henkilöstöön, tietosuojaan, palvelun laatuun ja toiminnan jatkuvuuteen sekä määritellään tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö ja sovitaan seurannasta. Tehdyt toimet kirjataan ilmoitusjärjestelmään tai muuhun sovittuun dokumentointiin.

Tapahtumat ja niistä johdetut korjaavat toimenpiteet käsitellään asian laajuuden mukaan yksittäisen työntekijän kanssa, tiimissä, palveluyksikön yhteisissä kokouksissa tai palvelulinjan johtamisrakenteissa. Tavoitteena on, että ilmoituksista opitaan ja että vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä jatkossa. Tarvittaessa toimintatapoja, ohjeita, perehdytystä, työnjakoa, turvallisuusjärjestelyjä tai asiakastietojen käsittelyä koskevia käytäntöjä muutetaan.

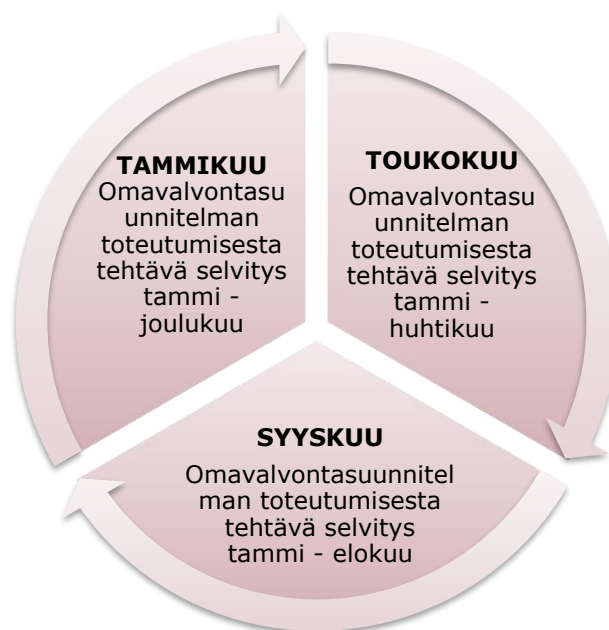
Vakavat, toistuvat tai asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja vaaratapahtumat arvioidaan erikseen. Mikäli tapahtuma täyttää valvovalle viranomaiselle ilmoittamisen edellytykset, ilmoitus laaditaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti Lupa- ja valvontavirastolle. Henkilöstöön kuuluvalla on myös oikeus tehdä ilmoitus suoraan valvovalle viranomaiselle, erityisesti jos asia ei etene organisaation sisäisissä menettelyissä.

Muiden viranomaisten selvityspyyntöihin, kanteluihin tai valvontaan liittyviin yhteydenottoihin vastaa palveluysikköpäällikkö tai muu toimivaltainen esihenkilö asian laajuuden ja vastuunjaon mukaisesti. Tarvittaessa asia käsitellään yhdessä asianomaisen tiimin, palvelulinjan, tietosuojavastaavan, työsuojelun, laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelujen tai muun asiantuntijatahon kanssa.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan esihenkilötyössä, tiimikokouksissa, palveluysikön johtamisessa sekä omavalvonnan seurannassa. Olennaiset havainnot, toistuvat ilmiöt ja kehittämistoimet huomioidaan myös kvartaaleittain laadittavassa omavalvonnan selvityksessä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan selvitys ja se raportoidaan palvelulinja- ja palveluysikkötasoisesti kvartaaleittain. 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

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön palveluysikössä riskienhallinnan toimivuutta seurataan epäkohta- ja turvallisuusilmoitusten kautta sekä suoraan henkilöstöltä tulevan palautteen avulla. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä ja koulutuksella (turvallisuuskoulutus, tietoturvakoulutus, uusien työntekijöiden perehdytys).

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

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

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

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, omavalvontasuunnitelmaan tutustumisella, turvallisuuskoulutuksilla, tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksilla, tiimikokouksissa annettavalla ohjauksella sekä esihenkilöiden tuella. Uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdytyksessä käydään läpi ilmoituskanavat, ilmoitusvelvollisuudet, toiminta uhka- ja häiriötilanteissa, tietoturvapoikkeamien ilmoittaminen sekä keskeiset jatkuvuudenhallinnan toimintamallit.

Hygieniaohteiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan palveluysikössä toiminnan luonteen mukaisesti. Yksikössä ei toteuteta terveydenhuollon toimenpiteitä eikä lääkehoitoa, mutta henkilöstö noudattaa hyvinvointialueen yleisiä hygieni-, tartuntatauti- ja työterveysohjeita. Ohjeista tiedotetaan henkilöstölle tarvittaessa, ja tartuntatautilanteissa tai muissa poikkeavissa tilanteissa toimitaan hyvinvointialueen ja viranomaisten ajantasaisen ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa hygieniaan tai infektiorjuntaan liittyvät havainnot käsitellään esihenkilön kanssa ja viedään asianmukaiseen ilmoitus- tai käsittelykanavaan.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä ei ole palveluysikkökohtaista valmiussuunnitelmaa, mutta palvelupisteissä on laadittu ohjeistuksia esim. sähkökatkojen varalle. Jatkuvuudenhallintasuunnitelma laaditaan v.2026 aikana yhteistyössä muiden samoissa toimipisteissä toimivien palveluysiköiden kanssa.

Palveluysikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palveluysikköpäällikkö. Suunnitelman valmistuttua, sitä seurataan vähintään vuosittain ja päivitetään tarvittaessa esimerkiksi toiminnan, henkilöstön, toimitilojen, tietojärjestelmien, palvelutarpeen tai riskien muuttuessa.

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

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

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä ostetaan sosiaalihuollon palveluja pääsääntöisesti vain aikuisten sosiaalipalveluissa keskitetysti kilpailutetuilta palveluntuottajilta. Työntekijät reklamoivat tarvittaessa ostopalvelun tuottajan toiminnasta tukipalveluihin ja/tai hankintapalveluihin.

Palveluyksikön oma toiminta tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omana toimintana eikä yksikössä lähtökohtaisesti käytetä alihankittua tai vuokrattua työvoimaa asiakastyön toteuttamiseen. Palveluyksikön tehtävissä voi kuitenkin olla tilanteita, joissa asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan hankkimalla yksittäisiä palveluja tai käyttämällä kilpailutettuja sopimuksia. Tällaisia voivat olla esimerkiksi toimeentulotukeen liittyvät hankinnat, kuten hautauspalvelut, muutot, päivittäistavarahankinnat, siivouspalvelut tai muu asiakkaan välttämättömään tarpeeseen liittyvä palvelu. Tilapäiseen ja tuettuun asumiseen liittyviä palveluja voidaan käyttää silloin, kun palvelu on kilpailutettu ja järjestetty toisen palveluyksikön, kuten asumisen tuen palveluiden, toimesta.

Ostopalvelujen ja alihankinnan riskienhallinta alkaa palvelutarpeen ja hankinnan tarpeen arvioinnista. Hankintoja tehtäessä noudatetaan hyvinvointialueen hankintaohjeita, sopimuskäytäntöjä ja toimivaltaa koskevia ohjeita. Kilpailutetuissa palveluissa varmistetaan, että palveluntuottajan tehtävät, palvelun sisältö, laatuvaatimukset, tietosuojaa ja salassapitoa koskevat velvoitteet, laskutus, yhteydenpito ja mahdolliset poikkeamatilanteet on määritelty sopimuksessa tai palvelun käyttöä koskevissa ohjeissa.

Hankittujen palvelujen laatua seurataan asiakastyön, laskutuksen, palveluntuottajilta saadun tiedon, asiakaspalautteen, yhteistyöyhteydenottojen ja henkilöstön havaintojen perusteella. Mikäli palvelussa havaitaan laatupoikkeama, viive, epäselvyys, asiakasturvallisuutta vaarantava tilanne tai muu puute, työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölle. Esihenkilö arvioi tilanteen ja huolehtii siitä, että asia selvitetään palveluntuottajan, sopimuksesta vastaavan tahon tai muun toimivaltaisen yksikön kanssa.

Tarvittaessa ostopalvelua tai alihankintaa koskeva havainto käsitellään omavalvonnassa, tehdään LaRi-ilmoitus tai viedään asia sopimuksen valvonnasta vastaavalle taholle. Korjaavia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi yhteydenotto palveluntuottajaan, ohjeiden tarkentaminen, palveluntuottajan toiminnan seurannan lisääminen, sopimuksenmukaisiin toimenpiteisiin ryhtyminen tai palvelun käytön keskeyttäminen, jos palvelun turvallisuutta tai laatua ei voida varmistaa. Palveluyksikkö ei siirrä omavalvontavastuuta palveluntuottajalle, vaan seuraa hankittujen palvelujen vaikutusta asiakkaan palvelukokonaisuuteen osana omaa omavalvontaansa.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Nuorten ja aikuisten sosiaalityön 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.

Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä esihenkilöt ja koko muu henkilöstö vastaavat toiminnan toteuttamisesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöt seuraavat toiminnan toteutumista suunnitelman mukaisesti sekä tiedottavat työntekijöitään mahdollisista muutoksista. Henkilöstöllä on säännöllisiä tiimikokouksia sekä laajempia henkilöstökokouksia, joissa muutoksista tiedotetaan. Uusille työntekijöille laaditaan perehdytysuunnitelma, jonka osana on omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan perehtyminen.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen varmistetaan perehdytyksellä, omavalvontasuunnitelmaan tutustumisella, tiimikokouksissa ja henkilöstöinfoissa käytävällä yhteisellä käsittelyllä sekä esihenkilöiden antamalla ohjauksella. Uuden työntekijän, sijaisen ja opiskelijan perehdytykseen sisältyy omavalvontasuunnitelman, ilmoitusvelvollisuuksien, riskienhallinnan, tietosuoja- ja turvallisuusohjeiden sekä jatkuvuudenhallinnan keskeisten toimintamallien läpikäynti.

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

Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstölle tiimikokouksissa, yksikön henkilöstöinfoissa, Teams-kanavilla tai muissa sovituissa viestintäkanavissa. Muutokset huomioidaan tarvittaessa perehdytysmateriaaleissa, toimintaohjeissa ja tiimikohtaisissa käytännöissä. Näin varmistetaan, että henkilöstöllä on ajantasainen tieto omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja että suunnitelma ohjaa palveluyksikön käytännön toimintaa.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Nuorten ja aikuisten sosiaalityössä palveluyksikköpäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta. Palveluyksikköpäällikkö delegoi tarvittaessa omavalvontasuunnitelman laadinnan esihenkilöille. Palveluyksikköpäällikkö ja esihenkilöt seuraavat toiminnan toteutumista omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi.

Palveluyksikköpäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laadinnasta, ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja julkaisemisen käynnistämisestä. Suunnitelman päivittämisessä hyödynnetään tiimien esihenkilöitä, henkilöstön havaintoja, omavalvonnan seurantatietoja, asiakaspalautetta, muistutuksia, poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksia, riskienarviointia sekä palvelujen laadussa, asiakas- ja potilasturvallisuudessa, toiminnassa tai lainsäädännössä tapahtuvia muutoksia.

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

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja pidetään asiakkaiden sekä henkilöstön saatavilla palveluyksikön palvelupisteissä. Päivitysten jälkeen huolehditaan siitä, että julkaistava versio on ajantasainen ja että muutokset viedään verkkosivuille ilman aiheetonta viivytystä hyvinvointialueen sovittujen julkaisukäytäntöjen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan selvitys kvartaaleittain. Selvityksessä arvioidaan suunnitelman toteutumista, keskeisiä havaintoja, poikkeamia, riskejä, palautteita, korjaavia toimenpiteitä ja kehittämistarpeita. Selvitys käsitellään sisäisesti palveluyksikössä ja palvelulinjalla, ja sen perusteella tarvittavat muutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluyksikön omavalvonnan seurantaraporttien laatimisessa tehdään tarvittaessa yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien, seurantajärjestelmien ja julkaisukäytäntöjen käytössä. Palveluyksikköpäällikkö ja esihenkilöt seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista ja ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin havaittujen epäkohtien korjaamiseksi.