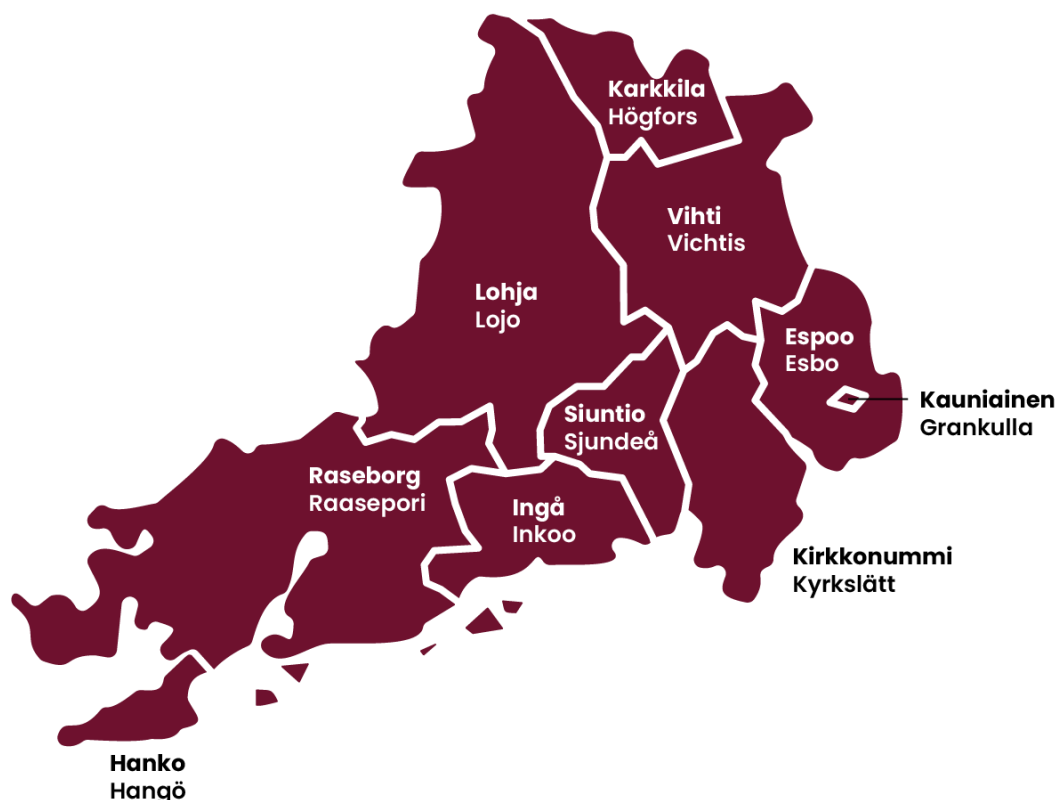




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

24.8.2026
luvn.fi

Asumispalvelut

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuisten mielenterveys- ja päihdeasumispalvelut sekä hätä- ja kriisimajoitus

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versionumero	Tehdyt muutokset
Mari Pihl ja		30.9.2024	1.0	
Pia Keski-Pere		9.10.2024	1.1	
Vilja Konieczny		30.10.2024	1.2	
Vilja Konieczny	MTP Johtoryhmä	4.12.2024	1.3	
Vilja Konieczny, Teea Paul, Sini Vepsäläinen, Mari Pihl, Katriina Hartikainen, Jenni Kämäräinen, Niina Varonen	Asumispalvelut johtoryhmä	16.10.2025	2.0	Päivitys organisaatiomuutoksen johdosta.
Vilja Konieczny, Katja Kurttio, Teresa Koikkalainen	Asumispalvelut johtoryhmä	28.8.2026	2.1	Organisaatiomuutoksen johdosta päivitetty suunnitelma

Tiivistelmä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asumispalvelujen omavalvontasuunnitelma koskee aikuisten mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluja sekä asunnottomille suunnattuja hätä-, kriisi- ja tilapäismajoituspalveluja. Palveluja tuotetaan useissa toimipisteissä Espoossa, Karkkilassa, Vihdissä ja Lohjalla sekä kotiin vietävinä palveluina. Kohderyhmänä ovat täysi-ikäiset mielenterveys- ja päihdeasiakkaat sekä asunnottomat aikuiset.

Palvelujen tavoitteena on tarjota turvallista asumista, yksilöllistä tukea ja ohjausta sekä edistää asiakkaiden toimintakykyä, toipumista ja mahdollisimman itsenäistä elämää. Toimintaa ohjaavat asiakaslähtöisyys, kuntouttava työote, toipumisorientaatio, voimavaralähtöisyys, osallisuus sekä palvelutarpeen säännöllinen arviointi. Palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen pohjalta, ja asiakas osallistuu aktiivisesti oman palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin.

Palveluyksikköä johtaa aluepäällikkö, palvelupisteitä palveluvastaavat ja palveluesihenkilö. Johtamista toteutetaan säännöllisillä johtoryhmä-, esihenkilö- ja tiimikokouksilla. Jokaisella palvelupisteellä on vastuuhenkilö, joka vastaa yksikön päivittäisestä toiminnasta, laadusta, turvallisuudesta ja omavalvonnan toteutumisesta. Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joiden osaamista ylläpidetään perehdytyksellä, koulutuksella ja jatkuvalla osaamisen seurannalla.

Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus perustuvat lainsäädäntöön, hyvinvointialueen arvoihin sekä yhtenäisiin toimintatapoihin. Laatua seurataan muun muassa asiakassuunnitelmien toteutumisen, RAI-arviointien, asiakaspalautteiden, muistutusten, vaaratapahtumailmoitusten, henkilöstöpalautteen sekä toiminnan ja talouden seurantajärjestelmien avulla. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa, eikä asumispalveluissa käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa. Keskeisiä riskejä ovat lääkehoitoon liittyvät virheet, väkivalta- ja uhkatilanteet, asiakkaiden väliset konfliktit, tietoturvapoikkeamat sekä häiriötilanteet kuten sähkö- ja tietoliikennekatkot. Riskien tunnistamisessa ja seurannassa hyödynnetään LaRi-järjestelmää, riskienarviointeja, palautejärjestelmiä sekä yksikkökohtaisia turvallisuus- ja varautumissuunnitelmia. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta perustuvat erillisiin suunnitelmiin, joiden tarkoituksena on turvata palvelujen jatkuvuus myös poikkeus- ja häiriötilanteissa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti palvelupisteissä, johtoryhmissä ja omavalvonnan raportoinnissa. Vaaratapahtumat, asiakaspalautteet, muistutukset ja havaitut epäkohdat käsitellään järjestelmällisesti, ja niiden perusteella sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein, ja kehittämistoimet raportoidaan johdolle sekä julkaistaan hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti. Näin varmistetaan palvelujen jatkuva kehittäminen, turvallisuus ja laatu.

Referat

Västra Nylands välfärdsområdes egenkontrollplan för boendeservice gäller boendeservice för vuxna klienter inom psykisk hälsa och missbruk samt nödbostäder, kris- och tillfälligt boende som är avsett för personer utan bostad. Tjänsterna produceras vid flera verksamhetsställen i Esbo, Karkkila, Vichtis och Lojo samt som tjänster som ges i hemmet. Målgruppen är myndiga klienter inom psykisk hälsa och missbruk samt vuxna som är utan bostad.

Målet med tjänsterna är att erbjuda tryggt boende, individuellt stöd och handledning samt främja klienternas funktionsförmåga, återhämtning och ett så självständigt liv som möjligt. Verksamheten styrs av kundorientering, ett rehabiliterande arbetssätt, återhämtningsinriktning, resursorientering, delaktighet samt regelbunden bedömning av servicebehovet. Tjänsterna ordnas utgående från klientens individuella behov, och klienten deltar aktivt i planeringen och utvärderingen av sin egen service.

Serviceenheten leds av en områdeschef, som stöds av serviceansvariga och en servicechef. Ledningen genomförs genom regelbundna ledningsgrupps-, chefs- och teammöten. Varje servicepunkt har en ansvarsperson som ansvarar för enhetens dagliga verksamhet, kvalitet, säkerhet och genomförandet av egenkontrollen. Personal består av yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården, vars kompetens upprätthålls genom introduktion, utbildning och kontinuerlig uppföljning av kompetensen.

Tjänsternas kvalitet och klientsäkerhet grundar sig på lagstiftningen, välfärdsområdets värderingar samt enhetliga verksamhetssätt. Kvaliteten följs bland annat upp med hjälp av genomförandet av klientplanerna, RAI-bedömningar, kundrespons, anmärkningar, rapporter om avvikelsehändelser, personalrespons samt system för uppföljning av verksamhet och ekonomi. Klienternas självbestämmanderätt respekteras i all verksamhet, och inga begränsningsåtgärder används inom boendeservicen.

Riskhantering är en del av den dagliga verksamheten. Centrala risker är fel i läkemedelsbehandling, vålds- och hotfulla situationer, konflikter mellan klienter, informationssäkerhetsavvikelser samt störningar såsom el- och teleavbrott. Vid identifiering och uppföljning av risker utnyttjas LaRi-systemet, riskbedömningar, responsystem samt enhetsspecifika säkerhets- och beredskapsplaner. Beredskap och kontinuitetshantering grundar sig på separata planer vars syfte är att trygga tjänsternas kontinuitet också vid undantags- och störningssituationer.

Genomförandet av egenkontrollplanen följs kontinuerligt vid servicepunkterna, i ledningsgrupper och i rapporteringen om egenkontroll. Avvikelsehändelser, kundrespons, anmärkningar och observerade missförhållanden behandlas systematiskt, och med stöd av dem kommer man överens om korrigerande åtgärder. En utredning om genomförandet av egenkontrollen görs med fyra månaders mellanrum, och utvecklingsåtgärderna rapporteras till ledningen och publiceras i enlighet med välfärdsområdets praxis. På så sätt säkerställs tjänsternas kontinuerliga utveckling, säkerhet och höga kvalitet.

(Översatt med hjälp av artificiell intelligens)

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	8
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	8
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	11
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	13
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	13
2.3.3	Tiedonsaantioikeus	14
2.3.4	Itsemääräämisoikeus	15
2.4	Muistutukset.....	17
2.5	Henkilöstö	19
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	20
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	23
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	24
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	25
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	26
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	28
2.9	Lääkehoitosuunnitelma	29
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	30
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
3	Omaavonta ja riskienhallinta.....	32
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
3.2.1	Riskienhallinta	34
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	35
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	38
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	39
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	40
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	41

4.1	Toimeenpano	41
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	42

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

Vastuualueen nimi ja yhteystiedot: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue asumispalvelujen vastuualue, Lasten ja nuorten sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelut. Aluepäällikkö Vilja Konieczny, puh. 040 636 8161. Tämä suunnitelma koskee aikuisten mielenterveys- ja päihdeasumispalveluja sekä aikuisten asunnottomien hätä- ja kriisimajoitusta. Lastensuojelun yksiköillä on oma erillinen suunnitelma.

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Aluepäällikkö Vilja Konieczny, palveluvastaavat Mari Pihl, Katariina Hartikainen, Sini Vepsäläinen, Teea Paul, Niina Varonen ja Jenni Kämäräinen sekä palveluesihenkilö Katja Kurttio. Palveluyksikön palvelupisteiden vastuuhenkilöt, yhteystiedot ja palvelupisteen palvelut ja kohderyhmä on kuvattu taulukossa 1. Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@luvn.fi.

Taulukko 1

Alue	Palvelupiste	Palvelupisteen palvelut ja kohderyhmä	Vastuuhenkilö(t)	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Vihti	Majatuvan tuki-asumisyksikkö osoite: Majatuvan- kuja 4, 03100 Vihti	Tuettu asuminen mielenterveys- ja	Palveluvastaava Katariina Hartikainen	050 505 6226

		päih- deasiak- kaille		
Espoo	Sepänkylän asu- mispalveluyksikkö osoite: Palomie- hentie 1 A, 02750 Espoo	Tuettu asu- minen ja yhteisölli- nen asumi- nen mielen- terveys- ja päih- deasiak- kaille	Palveluvas- taava: Teea Paul	040 6466 125
Espoo	Olarinluoman tuki- asunnot osoite: Luoman- portti 9-11, 02200 Espoo	Tuettu asu- minen asunto en- sin -peri- aat- teella mie- lenterveys- ja päih- deasiak- kaille	Palveluvas- taava Niina Varonen	0406369738
Espoo	Olarinluoman pal- veluasunnot osoite: Luoman- portti 11 H, 02200 Espoo	Ympäri- vuoro- kautinen palveluas- minen asunto en- sin- peri- aat- teella mie- lenterveys- ja päih- deasiak- kaille	Palveluvas- taava Teea Paul	040 6466 125
Espoo	Olarinluoman tila- päismajoitus osoite: Luoman- portti 9, 02200 Es- poo	Tilapäisma- joitus asun- nottomille aktiivisesti päteviä käyttävillä mielenter- veys- ja päih- deasiak- kaille	Palveluvas- taava Niina Varonen	0406369738
Espoo	Auroranportin asu- mispalveluyksikkö osoite: Auroran- kuja 2, 02940 Es- poo	Yhteisölli- nen ja ym- päri- vuoro- kautinen	Palveluvas- taava Sini Vepsäläinen	0406394257

		palveluasuminen mielen-terveys- ja päihdeasiak- kaille		
Lohja	Männikön asumis- palveluyksikkö osoite: Virkkalan- tie 4 A, 08700 Virkkala (Lohja)	Yhteisölli- nen asumi- nen mielen- terveys- ja päih- deasiak- kaille	Palveluvas- taava Kata- riina Hartikai- nen	050 505 6226
Karkkila	Kompassin asumis- palveluyksikkö osoite:Nyhkälän- tie 43a, 03600 Karkkila	Ympäri- vuoro- kautinen palveluas- uminen mie- lenterveys- ja päih- deasiak- kaille	Palvelvas- taava Mari Pihl	050 466 1227
Karkkila- Vihti-Kirk- konummi- Lohja- Raa- sepori- Hanko alue	Kotiin vietävä tu- ettu asuminen Kalliolähteen tuki- asunnot osoite: Kallioläh- teentie 10, 02210 Espoo Osoite: Nyhkälän- tie 43a, 03600 Karkkila Majatuvankuja 4, 03100 Vihti Virkkalantie 4, 08700 Virkkala Kalaonnentie 8 A, 02230 Espoo , Raaseporintie 11 10600 Tammisaari	Tuettu asu- minen mie- lenterveys- ja päih- deasiak- kaille	Palvelvas- taava Jenni Kämäräinen	0401866427
Espoo	Viisikko kriisimajoi- tus, osoite: Kunin- kaantie 41 D,02940 Espoo Hätämajoitus: Ku- ninkaantie 43 02940 Espoo	Tilapäinen asuminen, häätä- ja kriisimajoi- tus asun- nottomille aikuisille	Palveluesi- henkilö Katja Kurtio	043 8268676

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mielenterveys- ja päihdeasumispalvelujen sekä aikuisten asunnottomien hätä- ja kriisimajoituksen yksiköt tuottavat sosiaalihuoltolain (21 §, 21 a §, 21 b § ja 21 c §) mukaisia asumispalveluja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen täysi-ikäisille mielenterveys- ja päihdeasiakkaille sekä asunnottomille aikuisille. Palveluja tuotetaan hyvinvointialueen omana tuotantona sekä ostopalveluina. Tämä suunnitelma koskee Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella toimivia hyvinvointialueen oman palvelutuotannon asumispalveluja.

Palvelut

Asumispalveluja tuotetaan taulukko 1 mukaisissa palvelupisteissä. Palvelua tuotetaan pääasiassa asiakasta tapaamalla kotikäynneillä, yksikön muissa tiloissa ja ryhmätoiminnalla. Asiakkaan tarpeen mukaan ohjausta voidaan tehdä myös esimerkiksi virasto- tai kauppa-asioinneilla, muihin sosiaali- ja terveystieteisiin tai tutustumalla kolmannen sektorin toimintaan. Etäyhteyksin toteutettavat ohjauskäynnit ovat erikseen asiakasohjauksen kanssa sovittavia, ja niitä voidaan toteuttaa osana palvelua silloin, kun se on asiakkaan palvelutarpeen ja palvelu huomioiden tarkoituksenmukaista.

Palvelumuodot ovat:

- tuettu asuminen mielenterveys- ja päihdeasiakkaille
- yhteisöllinen asuminen mielenterveys- ja päihdeasiakkaille
- ympärivuorokautinen palveluasuminen mielenterveys- ja päihdeasiakkaille
- tilapäismajoitus asunnottomille aktiivisesti päihteitä käyttäville mielenterveys- ja päihdeasiakkaille
- tilapäismajoitus aikuisille asunnottomille

Palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen perusteella.

Toiminta-ajatus

Tarjoamme asiakkaillemme turvallista asumispalvelua sekä yksilöllistä tukea ja ohjausta arjessa selviytymiseen. Tavoitteenamme on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja, tukea toipumista sekä mahdollistaa mahdollisimman itsenäinen ja omannäköinen elämä.

Toimintaamme ohjaavat periaatteet:

- Asiakaslähtöisyys
- Kuntouttava työote
- Toipumisorientaatio
- Voimavaralähtöisyys
- Osallisuuden tukeminen
- Yksilöllinen tuki
- Palveluntarpeen säännöllinen arviointi

Työskentelemme asiakkaan kanssa hänen vahvuuksiaan hyödyntäen. Kannustamme asiakasta tekemään mahdollisimman paljon itse ja harjoittelemaan sellaisia taitoja, jotka tukevat itsenäistä asumista sekä osallisuutta yhteiskunnassa. Asiakkaat ohjautuvat palveluun sosiaalityön tekemän arvion ja asiakassuunnitelman perusteella lukuun ottamatta mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden tilapäismajoitusta, jonne asunnoton asiakas voi hakeutua ilman ajanvarausta tai lähetettä.

Asiakasmaksullisia asumispalveluja ovat yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen.

Lyhytaikainen yhteisöllinen asuminen sekä lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen perustuvat vuorokausihintaan.

Asiakas saa maksullisesta palvelusta asiakasmaksupäätöksen, johon asiakas voi tarvittaessa hakea alennusta tai poistoa. Asiakasmaksuista löytyy ajankohtainen tieto Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen [www-sivuilta: Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakasmaksut | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Tilapäismajoitus

Tilapäismajoitusta järjestetään kahtena palveluna: aikuisten asunnottomien tilapäismajoituksena sekä aktiivisesti päihteitä käyttäville mielenterveys- ja päihdeasiakkaille suunnattuna tilapäismajoituksena. Asiakkaiden ohjautuminen palveluihin tapahtuu palvelun luonteen mukaisesti:

Palvelu	Palveluun hakeutuminen
Aikuisten asunnottomien tilapäismajoitus hätä- ja kriisimajoitus Viisikko	Asiakas voi tulla palveluun sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvion perusteella. Ohjauksen voivat tehdä nuorten ja aikuisten sosiaalityö, kotoutumista tukevat sosiaalipalvelut, jälkihuolto, virka-aikainen sosiaalipäivystys tai sosiaali- ja kriisipäivystys.
Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden tilapäismajoitus Olarinluoma	Asiakas voi tulla palveluun sosiaalityön ohjaamana tai hakeutua palveluun itse ilman lähetettä, ajanvarausta tai ennakollista palvelutarpeen arviointia mihin vuorokauden aikaan tahansa. Palveluun voi tulla myös päihtyneenä, mutta palvelussa ollessa ei voi käyttää päihteitä.

Alla kuvatut tilapäismajoituksen yleiset tavoitteet koskevat molempia palveluita.

Tilapäismajoituksen tavoitteena on:

- turvata välitön ja turvallinen yöpymispaikka
- edistää pysyvän asumisratkaisun löytymistä
- ehkäistä asunnottomuuden pitkittymistä
- tunnistaa asiakkaan palvelu- ja tuen tarpeet

- käynnistää tarvittavat jatkopalvelut mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Aikuisten asunnottomien tilapäismajoitus

Aikuisten asunnottomien tilapäismajoitus on tarkoitettu täysi-ikäisille henkilöille, jotka tarvitsevat väliaikaisen majoitusratkaisun asunnottomuuden tai äkillisen asumiskriisin vuoksi. Kriisi- ja Hätämajoitusyksikön asiakasprosessin omistajana toimii aikuisten sosiaalipalvelut. Sosiaalityöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta ja sen kuukausittaisesta päivittämisestä. Sosiaalityöntekijän tapaamiset toteutuvat etäyhteydellä tai sosiaalityöntekijän käynnillä yksikön tiloissa. Viisikossa asiakastyötä toteutetaan omaohjaajatapaamisin yksikön tiloissa.

Palvelu on suunnattu omatoimisesti arjessa pärjääville aikuisille.

Palvelua tuotetaan kahdessa eri toimintamuodossa:

- Kriisimajoitus, jossa tilapäisen majoituksen tavoiteaika on enintään kolme kuukautta. Jakson aikana asiakkaan kanssa työskennellään suunnitelmallisesti pysyvän asumisratkaisun löytämiseksi ja asiakkaan kokonaistilanteen vakauttamiseksi.
- Hätämajoitus, joka tarjoaa viimesijaisen, lyhytaikaisen yöpymismahdollisuuden asunnottomille henkilöille. Majoituksen tarve arvioidaan päivittäin yhteistyössä sosiaalityön kanssa.

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden tilapäismajoitus

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille mielenterveys- ja päihdeasiakkaille, jolla on aktiivista päihteiden käyttöä. Palvelun tavoitteena on tarjota turvallinen yöpymispaikka, vähentää asunnottomuudesta ja päihteiden käytöstä aiheutuvia haittoja sekä arvioida asiakkaan tuen ja jatkopalveluiden tarvetta. Palvelutarpeen arviointi käynnistetään asiakkaan majoituksen aikana yhteistyössä asiakkaan ja asiakasohjauksen kanssa.

Palvelujemme piirissä on vuosittain noin 550 asiakasta.

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.

Toimintaamme asumispalveluissa ohjaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot. Arvot luovat yhteisen toimintakulttuurin.

- Teemme työtämme **asiakaslähtöisesti** ja tuemme hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta elämän eri tilanteissa.
- Hyvinvointialueemme järjestää palvelunsa **yhtenäisesti**, 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.

Palvelutarpeen arviointi ja asiakasohjaus

Asiakas voi ohjautua asumispalveluihin asiakkaan omalla yhteydenotolla sosiaalityön neuvontaan tai Sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen kautta. Yhteydenoton jälkeen asiakkaan tilanne arvioidaan sosiaalityön toimesta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Asumispalveluihin sijoittuakseen asiakas tarvitsee myönteisen päätöksen palvelusta.

Asumispalvelun alkaessa asiakkaalle nimetään omaohjaaja. Asiakkaan kanssa laaditaan asumispalvelussa yksilöllinen asumispalvelun toteuttamissuunnitelma, jossa sovitaan palvelun tavoitteista, tarvittavasta tuesta ja niiden seurannasta. Toteuttamissuunnitelma perustuu asiakasohjauksen tekemään asiakassuunnitelman, jossa on palvelutarpeen arvioinnin perusteella kuvattu asiakkaan palvelutarve. Toteuttamissuunnitelma laaditaan viimeistään kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta ja sitä päivitetään säännöllisesti sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asumispalveluyksikön henkilöstö kirjaa toteuttamissuunnitelman asiakastietojärjestelmään. Asiakas osallistuu oman suunnitelmansa laatimiseen ja arviointiin. Halutessaan hän voi ottaa mukaan myös läheisiään tai muita verkostonsa toimijoita.

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien päivittämisen kokonaistilannetta seurataan palvelupisteessä. Mikäli asumispalvelujen henkilöstö havaitsee asiakkaan palvelutarpeen mahdollista muuttumista, tieto viedään asumispalvelun työntekijöiden toimesta asiakasohjaukseen asiakkaan vastuutyöntekijälle. Suunnitelman mukaisesti asiakasta tuetaan, kannustetaan ja motivoidaan omatoimisuuteen ja ohjaustyön tavoite on pyrkiä parantamaan/ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä. Lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen hyödyntäminen.

Laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus

Palvelujen toteutus perustuu lainsäädäntöön, viranomaisohjeisiin ja hyvinvointialueen laatuvaatimuksiin. Varmistamme laadun ja asiakasturvallisuuden huomioimalla erityisesti asiakkaiden toimintakyvyn vaihtelun, päihteiden käyttöön ja mielenterveyden oireisiin liittyvät riskit, asumisen ongelmatilanteet, lääkehoidon turvallisuuden sekä yhteistyön hoitotahon, muiden sosiaalipalvelujen sekä asiakasohjauksen ja muiden verkostojen kanssa. Seuraamme palvelun laatua muun muassa asiakassuunnitelmien toteutumisen, toimintakyvyn arvioinnin, vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitusten, asiakaspalautteiden, muistutusten, kantelujen sekä henkilöstön osaamisen ja riittävyyden arvioinnin avulla. Laadun varmistamisessa on käytössä seuraavat työkalut:

- Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma
- RAI-CMH arviointivälineet (poislukien aikuisten asunnottomien tilapäismajoitus)
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Asiakastyytyväisyyskyselyt
- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt (Pulssi)
- Asumispalvelujen Power-Bi talouden ja toiminnan seurantajärjestelmä
- Perehdytyksen suunnitelma
- Jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- Erilliset yksiköiden toimintaa ohjaavat tarvittavat suunnitelmat:
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Palo- ja pelastussuunnitelma
 - Riskien ja vaarojen arviointisuunnitelma
 - Poistumisturvallisuusselvitys
 - Jakelukeittiön omavalvontasuunnitelma

- Häiriötilanteisiin liittyvät toimintaohjeet ja suunnitelmat, yksikön tarpeet ja erityispiirteet
huomioiden: mm. sähkökatkot, tietoliikennekatkot, anafylaksia, kadoksissa oleva asiakas, tulipalo, vesivahinko, vainaja, aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, asiakkaan kuolema, rokotereaktio.

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.

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

Aluepäälliköllä on kokonaisvastuu alueensa palvelupisteistä. Aluepäällikkö vastaa johtamiensa esihenkilöiden säännöllisistä johtamisen rakenteista ja kokouksista. Kokouksissa käsittelemme palvelupisteiden toimintaa sekä palvelun turvallisuuteen, laatuun ja talouteen liittyviä kokonaisuuksia. Järjestämme kerran kuukaudessa Tahti-kokouksen, jossa seuraamme esihenkilöiden, talouden asiantuntijoiden sekä HR-partnerin kanssa palvelupisteiden kokonaistilannetta. Tarkastelemme erityisesti henkilöstön, palvelun laadun, kehittämistoimenpiteiden ja talouden kehitystä.

Palvelupistettä johtaa asumisyksikön palveluvastaava tai palveluesihenkilö, jatkossa palvelupisteen esihenkilö. Palvelupisteen esihenkilö vastaa yksikön päivittäisestä johtamisesta. Esihenkilö järjestää säännöllisesti palvelupisteensä henkilöstön kanssa kokouksia, joissa käsitellään toiminnan toteutumista, tavoitteita, asiakaspalautetta sekä kehittämistoimenpiteitä. Palvelupisteen esihenkilöllä on kokonaisvastuu palvelupisteensä päivittäisestä arjen toiminnan johtamisesta, kehittämisestä, valvonnasta ja omavalvonnan toteutumisesta.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä hyvinvointialueen laadun- ja riskienhallintajärjestelmässä (Lari) sekä toteuttaa palvelupisteen riskien- ja työnvaarojen arvioinnin yhdessä henkilöstön kanssa. Kiireellisiä toimenpiteitä edellyttävät tapahtumat käsitellään viipymättä yhdessä aluepäällikön kanssa. Käsittelyn yhteydessä arvioidaan käytössä olevien toimenpiteiden riittävyys ja toimivuus sekä päätetään tarvittavista kehittämistoimista. Tavoitteemme on parantaa palvelujen turvallisuutta tunnistettujen riskien ja kehittämistoimenpiteiden avulla. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien käsittelyohjeen mukaan.

Aluepäällikkö sekä palvelupisteiden esihenkilöt tapaavat säännöllisesti omien alaisten kanssa. Tapaamisten tavoitteena on muodostaa ajantasainen kokonaiskuva palvelupisteiden tilanteesta ja varmistaa oikea-aikaiset johtamistoimenpiteet. Lisäksi aluepäällikkö tapaa säännöllisesti palvelupisteiden henkilöstöä. Jokainen esihenkilö järjestää omien alaisten kanssa vähintään 2 kertaa vuodessa tavoitekeskustelun.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Asiakkaat ohjautuvat asumispalveluihin keskitetyn asiakasohjauksen tai sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja palvelupäätöksen perusteella, josta vastaa sosiaalityö. Olarinluoman tilapäismajoitukseen asiakas voi hakeutua ilman lähetettä tai ajanvarausta vuorokauden ympäri. Hätmajoitusyksikkö Viisikkoon asiakas voi ohjautua virka-aikana tai virka-ajan ulkopuolella sosiaalityön arvion ja paikkavarauksen perusteella. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hänelle tehdään sosiaalihuoltolain mukainen palvelupäätös muutoksenhakuohjeineen. Asumispalvelun aikana asiakkaan palveluntarvetta seurataan säännöllisesti ja asiakasta tuetaan tarvitsemiensa sosiaali-, terveys- ja päihdepalvelujen hankkimisessa.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (asiakas- toteuttamis- ja hoitosuunnitelma) laadinnan menettelytapoina on yhteisesti sovitut käytänteet. Asiakassuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, toteuttamissuunnitelmasta vastaa asumispalveluyksikössä omaohjaaja/henkilöstö ja hoitosuunnitelmasta vastaa asiakkaan hoitotaho.

Asiakasta kannustetaan osallistumaan aktiivisesti oman kuntoutumisensa suunnitteluun ja arviointiin (omaohjaajatapaamiset, asiakassuunnitelma ja sen säännöllinen päivitys yhdessä verkoston kanssa). Palvelupisteeseen esihenkilö vastaa kokonaisuudessaan siitä, että henkilöstö toteuttaa asiakkaan palvelua asiakas- ja toteuttamissuunnitelmien mukaisesti ja jokainen henkilöstön jäsen omalta osaltaan vastaa siitä, että toimii asiakkaan suunnitelmien mukaisesti ohjaustyössään.

Palvelupisteissä asiakkaiden suunnitelmien ajanmukaisuutta ja toteutumista seurataan tiimipalavereissa sekä esihenkilöiden ja/tai yksiköissä sovittujen vastuutehtävien avulla. Henkilöstölle on laadittu yhtenäiset ohjeet, miten toteuttamissuunnitelma tulisi laatia ja mitä sisällön tulisi olla huomioiden asiakkaan osallisuus. Asiakkaiden omaa osallisuutta tuetaan kannustamalla ja motivoimalla asiakasta tuomaan esiin oma arvionsa, mielipiteensä ja toiveensa suunnitelmien päivittämisessä sekä varsinaisilla ohjauskäynneillä.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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

Asumispalveluissa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakas osallistuu lähtökohtaisesti aina itseään koskevien asioiden suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin. Asiakkaan toiveet, mielipiteet, yksilölliset tarpeet, kieli ja kulttuuritausta huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa, asiakassuunnitelman laatimisessa ja palvelun toteuttamisessa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja, jonka kanssa laaditaan toteuttamissuunnitelma. Asiakas osallistuu suunnitelman laatimiseen ja sen säännölliseen arviointiin sekä voi halutessaan ottaa mukaan läheisensä tai muun tukiverkostonsa. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa omista oikeuksistaan, velvollisuuksistaan, palveluvaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista. Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä palvelusta tai peruuttaa antamansa suostumus. Suostumuksen peruuttaminen ei saa johtaa siihen, että asiakas jää ilman tarvitsemiaan palveluja, vaan hänen tilanteensa arvioidaan uudelleen ja hänelle järjestetään tarvittaessa muu tarkoituksenmukainen palvelu.

Rajoitustoimenpiteet

Aikuisten asumispalveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan toimintakyvyn heikkenemiseen, mielenterveyden häiriöihin tai päihteiden käyttöön voi kuitenkin liittyä tilanteita, joissa asiakkaan oma etu, turvallisuus tai muiden asiakkaiden oikeudet ovat ristiriidassa keskenään. Näissä tilanteissa henkilöstö pyrkii ensisijaisesti löytämään ratkaisuja yhteistyössä asiakkaan kanssa keskustelemalla, ohjaamalla ja sopimalla yhteisistä toimintatavoista.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen asumisessa

Asumispalvelun alkaessa asiakkaan kanssa käydään läpi palvelun käytännöt, asumisen pelisäännöt sekä toimintatavat mahdollisten häiriötilanteiden varalta. Yhdessä sovitut toimintatavat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asumisen häiriötilanteita voivat olla esimerkiksi:

- vuokranmaksun ongelmat
- asiakkaan tavoittamattomuus
- järjestyshäiriöt
- paloturvallisuutta vaarantavat tilanteet.

Tilanteisiin puututaan ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa ja etsimällä ratkaisuja yhteistyössä hänen kanssaan. Tavoitteena on ennaltaehkäistä ongelmatilanteita ja tukea asumisen onnistumista. Henkeä, turvallisuutta ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa yksiköstä ollaan yhteydessä paloviranomaisiin, poliisiin ja/tai ensihoitoon.

Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen

Asiakkaan kanssa sovitaan asumispalvelun alkaessa menettelyistä tilanteissa, joissa herää huoli asiakkaan terveydestä tai turvallisuudesta. Sovitut asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Mikäli asiakas antaa tähän suostumuksensa, voidaan hänen asuntoonsa mennä yleisavaimella kahden työntekijän toimesta silloin, kun asiakasta ei tavoiteta ja hänen turvallisuudestaan on perusteltu huoli. Ennen asuntoon menemistä asiakasta pyritään aina tavoittamaan. Tapahtuman perusteet ja tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tilanne käydään jälkikäteen asiakkaan kanssa läpi. Mikäli asumisen jatkuminen ei ole mahdollista esimerkiksi vakavan turvallisuusuhan vuoksi, palvelupisteen henkilökunta on yhteydessä omaan esihenkilöön sekä asiakkaan asiakasohjauksesta vastaavaan työntekijään viipymättä, jotta asiakkaan palvelutarve arvioidaan ja asiakkaalle voidaan järjestää hänen tilanteeseensa soveltuva palvelu.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevat:

- asiakkaan kanssa laadittava asiakassuunnitelma
- omaohjaajatyöskentely
- palvelu- ja verkostopalaverit
- asumispalvelujen toimintaohjeet häiriö- ja turvallisuustilanteisiin
- henkilöstön perehdytys ja koulutus
- omavalvontasuunnitelma

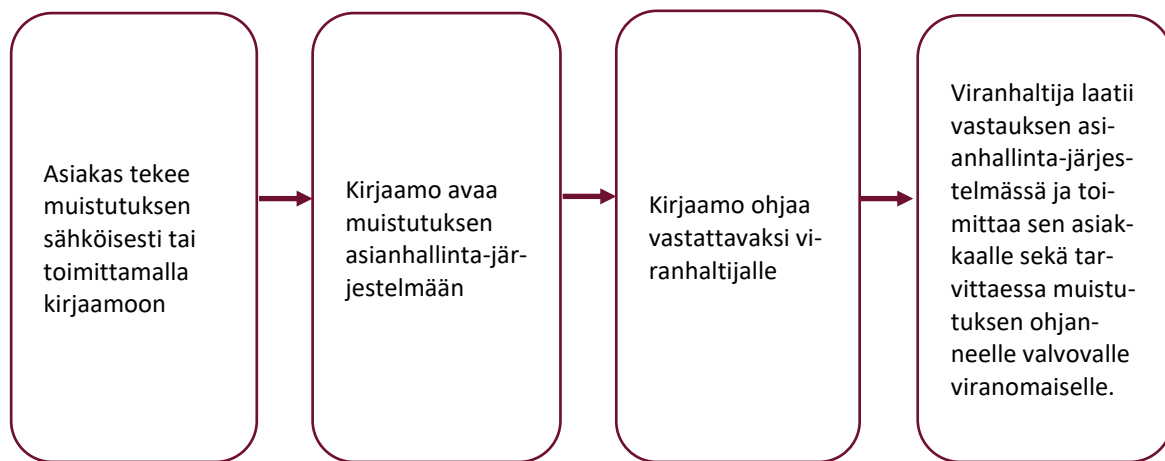
Palveluyksikön esihenkilö vastaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukevien toimintatapojen, ohjeiden ja henkilöstön perehdytyksen toteutumisesta. Jokainen työntekijä vastaa omassa työssään asiakkaan osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja yhdenvertaisen kohtelun toteutumisesta. Itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan asiakaspalautteiden, muistutusten, vaaratapahtumailmoitusten, tiimipalavereiden sekä omavalvonnan avulla.

2.4 Muistutukset

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

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

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Muistutusten käsittelystä vastaa aluepäällikkö. Muistutukset käsitellään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen muistutusten käsittelyohjeen mukaisesti. Ohje löytyy intrasivuilta.

Muistutuksien avulla esille tulleet epäkohdat ja puutteet aluepäällikkö käsittelee palvelupisteen esihenkilön kanssa. Palvelupisteen esihenkilö käsittelee muistutuksen avulla havaitut epäkohdat tiimipalaverissa tai tarvittaessa työnjohdollisin keskusteluin. Käsittelyssä sovitaan toimenpiteet, miten palvelun epäkohdat korjataan ja mitkä ovat konkreettiset toimenpiteet niiden korjaamiseksi. Omavalvonnan seurantaraportissa kuvataan yleisellä tasolla havaitut kehittämistoimenpiteet ja aikataulu toimenpiteille.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstörakenteemme perustuu asiakkaiden palvelutarpeeseen ja palvelupisteiden toimintaan. Varmistamme, että palvelupisteessä on riittävä määrä osaavaa henkilöstöä, jolla on tehtävien edellyttämä koulutus seuraamalla asiakkaidemme palvelutarvetta sekä yksiköiden henkilöstömitoitusta säännöllisesti. Suunnittelemme ja johdamme henkilöstövoimavarojen tarkoituksenmukaista käyttöä sekä kohdennamme henkilöstöä työvuorokohtaisesti asiakkaiden palvelutarpeen perusteella.

Vastuu asiakkaan palvelun toteutumisesta, hoidosta ja huolenpidosta työvuorossa on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä. Sairaanhoidajat varmistavat asiakkaidemme sairaanhoidollisten tarpeiden toteutumisen palvelupisteessä toteutettavan palvelun mukaisesti.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa(pitkä- ja lyhytaikainen) sekä **mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden tilapäismajoituksessa** on sosiaali- ja terveysalan koulutettu henkilöstö läsnä ympärivuorokauden. Yksiköissä on moniammatilliset työryhmät, jossa on mm. lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosiaalialan ammattilaisia sekä puhtaus- ja ateriapalvelujen henkilökuntaa palvelun kohderyhmän tarpeen mukaisesti. **Aikuisten asunnottomien tilapäismajoituksessa** henkilöstöllä on sosiaali- ja terveysalan koulutus/tehtävään soveltuva perustutkinto tai muu aikaisempi kouluasteinen tutkinto.

Yhteisöllisen asumisen palvelupisteissä on sosiaali- ja terveysalan koulutettu henkilöstö aamusta iltaan viikon kaikkina päivinä. Henkilöstömäärä ja -rakenne vastaavat asiakkaiden palvelutarvetta, ja yksiköissä järjestetään sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa. Yksiköissä työskentelee asiakkaiden palvelutarpeen mukaan sairaanhoitajia, lähihoitajia ja tarvittaessa sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä puhtaus- ja/tai ateriapalveluiden henkilökuntaa.

Tuetun asumisen palvelupisteissä työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutettu henkilöstö. Henkilöstö käy asiakkaiden luona asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti säännöllisesti.

Esihenkilö seuraa asiakkaiden palvelun toteutumista ja tarkoituksenmukaisuutta osana omavalvontaa. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että henkilöstömäärä ja henkilöstön koulutus vastaa asiakkaiden palvelutarvetta.

Palvelupisteissä työskentelee pääsääntöisesti hyvinvointialueen vakituista henkilöstöä. Varmistamme suunniteltujen ja äkillisten poissaolojen korvaamisen sijaisjärjestelyillä asiakkaiden palvelujen toteutuminen huomioiden. Rekrytoimme tarvittaessa vakinaista henkilöstöä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle palvelupisteen henkilöstösuunnitelman ja -tilanteen mukaisesti. Omien tuttujen sijaisten lisäksi käytämme Seure-henkilöstöpalvelua lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa.

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

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Henkilöstöltä edellytetään säännölliset ensiapukoulutukset ja poistumisturvallisuuskoulutukset palvelupisteen tarpeen ja toiminnan luonteen mukaisesti. Tietosuojakoulutus edellytetään kaikilta työntekijöiltä ja lääkehoidon koulutus edellytetään kaikilta lääkehoitoa ohjaavilta sekä toteuttavilta ammattilaisilta.

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 (LAB PedaSafety) <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.

Palvelupisteen esihenkilö varmistaa, että henkilöstöllä on tehtäviensä edellyttämä koulutus, ammattitaito ja osaaminen. Henkilöstörakenne suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti, ja palvelupisteissä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä muuta tehtävän edellyttämää koulutettua henkilöstöä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet ja kelpoisuus tarkistetaan ennen työsuhteen alkamista. Tarvittaessa varmistetaan myös muut lakisääteiset edellytykset, kuten rikosrekisteriotteen tarkistaminen.

Henkilöstön riittävä osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, täydennyskoulutuksella, kehitys- ja tavoitekeskusteluilla sekä päivittäisellä työn ohjauksella. Perehdytyksessä käydään läpi yksikön toiminta, asiakasturvallisuuteen liittyvät käytännöt, omavalvonta, tietosuoja, lääkehoito sekä muut työtehtävien kannalta keskeiset toimintatavat.

Henkilöstölle järjestetään ja edellytetään tehtävänkuvan mukaisia koulutuksia, kuten ensiapu-, poistumisturvallisuus-, tietosuoja-, potilas- ja asiakasturvallisuus- sekä lääkehoidon koulutuksia. Osaamista ylläpidetään lisäksi säännöllisillä muilla täydennyskoulutuksilla, työyhteisön yhteisillä käytännöillä sekä kaksi kertaa vuodessa käytävillä kehitys- ja tavoitekeskusteluilla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voivat toimia sijaisina vain lainsäädännön sallimissa tehtävissä ja ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa perehdytyksestä, työn ohjauksesta ja osaamisen seurannasta. Harjoittelussa olevat opiskelijat toteuttavat lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa.

Henkilöstön osaamista, työskentelyn asianmukaisuutta ja palvelun laatua seurataan päivittäisellä esihenkilötyöllä, tiimipalavereilla, kehityskeskusteluilla, asiakaspalautteilla, vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksilla sekä omavalvonnan keinoin. Havaitut puutteet käsitellään viivytyksettä esihenkilön johdolla, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet voivat liittyä esimerkiksi työjärjestelyihin, perehdytyksen täydentämiseen, työn ohjaukseen tai lisäkoulutukseen. Vakavat tai toistuvat epäkohdat käsitellään hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

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.

Seuraamme henkilöstön riittävyyttä ja mitoitusta viikoittain esihenkilöiden sekä asumispalvelujen johtoryhmän toimesta. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että riittävä henkilöstömäärä toteutuu kaikkina vuorokaudenaikoina. Varmistamme henkilöstön riittävyyden työvuorosuunnittelulla, sijaisjärjestelyillä ja tarvittaessa vuokratyövoimalla. Varmistamme osaamisen perehdytyksellä, koulutuksella ja toiminnan jatkuvalla arvioinnilla.

Henkilöstömitoituksen riittävyyden arviointia tehdään yksikön asiakasmäärän, asiakkaiden palvelutarpeen ja vaaratapahtumien tarkastelun avulla. Palveluissa ei ole lakiin perustuvaa henkilöstömitoitusta.

Palvelupisteissä on määritetty asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti tavoitehenkilöstömitoitus, jonka täyttymisestä vastaa palvelupisteen esihenkilö. Ympäri vuorokautisissa palveluasumisen yksiköissä ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden tilapäismajoituksessa on tavoitemitoitus vaihdellen yksiköstä riippuen 0,5-0,59 ammattilaista per asiakas ja yhteisöllisessä asumisessa tavoitteena on 0,3 ammattilaista per asiakas. Aikuisten asunnottomien tilapäismajoituksessa kriisimajoituksessa henkilöstömitoitus on 0,25 ja hätämajoituksessa 0,17. Tuetussa asumisessa henkilöstön mitoitus vaihtelee asiakkaiden tarpeen mukaisesti palvelupisteittäin. Kotiin vietävässä palvelussa asiakkaan luona käydään asiakkaan suunnitelman mukaisesti.

Henkilöstömitoituksen riittävyyden arvioinnissa hyödynnetään RAI-CMH arviointivälinettä (syksyllä 2026 esihenkilöt saavat koulutusta aiheeseen tarkemmin), vaaratapahtumailmoituksia sekä omavalvonnan havaintoja. Työvuorolistaa suunniteltaessa ja poissaoloilmoituksien jälkeen palvelupisteen esihenkilö varmistaa, että vuoroissa on tarpeellinen määrä henkilökuntaa. Akuuteissa henkilöstöpuutoksissa on toimintaohjeet sovittu yksiköittäin. Vuokratyövoimaa hyödynnetään tarpeen mukaan ja yksiköissä on käytössä omat tutut vakituiset keikkalaiset, joiden avulla varmistetaan, että yksiköissä on paikalla tarvittava määrä henkilöstöä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien kanssa tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden verkostotapaamisissa, sähköpostitse (salattu) ja puhelimitse, asiakkaan suostumuksella.

Asiakkaalta kysytään lupa ja tarvittaessa ollaan mukana asiakkaan tukena hänen hoitaessaan viranomaisasioitaan. Yhteistyön merkitys kuntoutumisessa on välttämätön ja tarkoitus on olla yhteistyössä asiakkaan verkostoon jo asumista suunniteltaessa ja viimeistään heti asiakkaan muutettua yksikköön. Asiakkaiden muuttaessa palvelusta toiseen siirtopalaverien ja raportoinnin merkitys korostuu.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Asumispalveluissa toimitaan kiinteässä yhteydessä tilapalvelujen kanssa, jonka avulla huolehditaan toimitiloista, joissa on sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallista toimia. Asumispalveluissa asiakkaiden käytössä oleville tiloille on asetettu vaatimuksia liittyen asuntojen kokoon, wc- ja suihkutiloihin sekä asuinympäristöön. Tilojen tulee soveltua asumispalvelun toimintaan. Tilojen kunnossapidosta ja huollosta vastaa kiinteistön omistaja ja korjaustarpeista sekä puutteista asumispalvelu ilmoittaa omistajalle palvelupisteen ohjeiden mukaisesti. Mikäli korjaus ei kuulu kiinteistön omistajan vastuulle, asumispalvelusta ollaan yhteydessä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tilapalveluihin, jotta tilojen käyttäjän vastuulla olevat korjaukset saadaan toteutettua mahdollisimman sujuvasti. Yhteydenotto tapahtuu tekemällä pyyntö LUVN:in itsepalveluportaalin kautta. Tilojen lukitukseen liittyvät työpyynnöt tehdään tätä kautta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen turvallisuuspalveluihin. Tarkemmat ohjeet löytyvät Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen intrassa.

Asumispalveluissa on osassa yksiköistä kameravalvontaa, jonka perusteena on joko kiinteistön turvallisuuden, asiakkaiden ja/tai henkilökunnan turvallisuuden lisääminen. Mikäli tallentava kameravalvonta on tarpeen, on kameravalvonnasta tehtävä tietosuoja-asetuksen mukainen vaikutustenarviointi. Vaikutustenarvioinnin yhteydessä selvitetään mm. tietosuoja-asetuksen mukainen henkilötietojen käsittelyperuste ja tietosuoja-asetuksen mukaisten tietosuojaperiaatteiden toteutuminen kameravalvonnassa. Tietosuojatiimi avustaa vaikutustenarvioinnin kanssa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen turvallisuuspalvelut on vastannut vaikutusten arvioinnista ja se on turvallisuuspalvelujen käsiteltävänä.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaava/laitevastaavia 10 . Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset ja -huollot valmistajan ohjeiden mukaisesti.

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

Lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmänä on excel-taulukko palvelupisteittäin. Palvelupisteissä työskentelevillä ammattilaisille järjestetään laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus. Osaaminen varmistetaan ja dokumentoidaan lähiesihenkilön toimesta. Laki lääkinällisistä laitteista velvoittaa, että lääkinällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation vastuuhenkilö on palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikössä. Tämän lisäksi jokaisella yksiköllä tulee olla oma vastuuhenkilö. Lain mukaan lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus Fimeaan. Lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilöiksi palveluyksikössä on nimetty palvelupisteittäin 1-2 henkilöä. Lääkinällisistä laitteista tulee olla erillinen listaus ja vastuuhenkilö jokaisessa palvelupisteessä.

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

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietojärjestelmien käyttäjillä on oltava tarvittava koulutus ja käyttöohjeet tietojärjestelmän käyttöön. Asumispalvelujen jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset asiakas- ja potilastietojärjestelmiin ja heidät perehdytetään niiden käyttöön. Esihenkilö ohjaa henkilöstön potilas- ja asiakastietojärjestelmien sekä muiden työssä tarvittavien järjestelmien koulutukseen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi. Hyvien käytänteiden mukaisesta tietoturva- ja tietosuojaturvallisuuden huomioimisesta ohjeistetaan henkilöstöä LUVN intranetissä (Tietosuoja ja tietoturva). Tietosuojavastaavan yhteystiedot löytyvät intranetistä. Hyvinvointialueen työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä.

Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan LUVN intranetistä löytyvän linkin kautta. Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan Tieraan. Hyvinvointialueen henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturvatentin. Esihenkilöt vastaavat tenttien suorittamisesta.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien häiriötilanteissa on olemassa toimintaohjeistus palvelupisteissä. Ennakolta tiedossa olevissa asiakastietojärjestelmien käyttökatkoissa, versiopäivityksissä yms. toimitaan ennalta annetun ohjeistuksen mukaisesti. Muiden yllättävien ja ennalta arvaamattomien sähkökatkojen tai muiden tietoliikennekatkojen osalta palvelupisteissä on ajantasaiset asiakaslistat ja lääkelistat tulostettuna (niiden osalta, joilla on valvottua lääkkeenjakoja tai/ja ottoa). Lisäksi ohjeena on tehdä kirjaukset käsin vihkoon/paperille, josta tieto tulee siirtää asiakastietojärjestelmään sen palautuessa käyttöön. Vihkoa kuten myös lääkelistoja ja asiakaslistoja säilytetään henkilökunnan tiloissa lukitussa kaapissa. Yksiköissä on myös erikseen tehtynä kirjallinen varautumissuunnitelma sähkökatkojen varalta, jossa on myös edellä mainitut toimintaohjeet asiakas- ja potilastietojärjestelmien osalta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on laadittu 18.10.2024 ja on intrassa saatavilla.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

Noudatamme asumispalvelujen lääkehoitosuunnitelmaa, joka on päivitetty 30.3.2026. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta vastaa asumispalveluissa hallintoylilääkäri Annette Kainu. Palvelupistekohtaisen lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa palvelupisteen esihenkilö, ja suunnitelman hyväksyy palvelupisteen toiminnasta vastaava lääkäri. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, jos toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia.

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

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

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

Aluepäällikkö vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta vastuuyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palvelupisteen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Hän huolehtii myös siitä, että henkilöstöllä on riittävä asiantuntemus ja osaaminen asiakastietojen käsittelyssä.

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

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

Keräämme asiakaspalautetta palvelupisteissä monikanavaisesti asiakkailta ja heidän läheisiltään. Hyödynnämme vähintään alla kuvattuja palautekanavia, ja niiden lisäksi palvelupisteillä voi olla käytössä omia palvelupistekohtaisia käytäntöjä palautteen antamiseen ja käsittelyyn.

- Suullinen palaute: Asiakkaat antavat palautetta suoraan palvelupisteen esihenkilölle tai työntekijöille.
- Asiakastapaamiset: Keräämme palautetta säännöllisesti yhteisökokouksissa ja asiakastapaamisissa.
- Verkkosivut: Otamme vastaan kirjallista palautetta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta (Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, linkki tarkistettu 26.6.2026).
- Asiakastyytyväisyyskyselyt: Olemme yhtenäistämässä asiakastyytyväisyyskyselykäytänteitä asumispalvelussa.
- Muistutukset ja kantelut: Saamme palautetta asiakkaiden tai heidän edustajiensa tekemien muistutusten ja kanteluiden kautta.
- Asiakkaan tekemä vaaratapahtumailmoitus: Asiakas voi tehdä palvelua tai hoitoaan koskevan vaaratapahtumailmoituksen
- Ilmoita potilasturvallisuuden vaaratapahtumasta <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/ilmoita-potilasturvallisuuden-vaaratapahtumasta> (linkki tarkistettu 29.6.2026)

Kehitämme palveluamme saamamme palautteen perusteella ja pyrimme oppimaan virheistämme.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Tunnistamme palveluyksikön riskejä järjestelmällisesti henkilöstön ilmoitusten, työpaikan vaarojen arvioinnin sekä asiakasturvallisuuteen liittyvien havaintojen perusteella. Jokaisella ammattilaisella on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa riskit. Riskien tunnistamisessa hyödynnämme laadun – ja riskienhallintajärjestelmää, johon kirjataan asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat, sosiaalihuollon epäkohdat sekä työturvallisuusriskit ja riskien arviointi.

Keskeisiä tunnistettuja riskejä palveluyksikössä ovat lääkehoitoon liittyvät virheet, henkilöstöön kohdistuvat väkivalta- ja uhkatilanteet ja työn henkinen kuormittavuus. Myös asiakkaiden väliset väkivaltatilanteet ovat tunnistettu riski.

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 väärinkäytöksistä ilmoittaminen</u>	
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi -järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tier.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkausilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkausilmoitus	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)

	(sisäinen linkki intrassa)	
Terveystieteiden ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	STUK
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentor-junta@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentor-junta@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lo-make	Pelastuslaitos

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Tavoitteemme on, että asiakkaat saavat turvallista, laadukasta ja keskeytyksetöntä palvelua. Ennaltaehkäisemme riskejä tunnistamalla säännöllisesti asiakkaiden palveluihin, lääkehoitoon, henkilöstön työskentelyyn, toimitiloihin ja häiriötilanteisiin liittyviä riskejä. Asiakkaita kannustetaan kertomaan turvallisuuteen liittyvistä havainnoistaan ja huolistaan henkilöstölle.

Riskienhallinta perustuu:

- työn vaarojen ja riskien arviointiin
- vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitusten käsittelyyn
- asiakaspalautteisiin
- lääkehoitosuunnitelmaan
- palo- ja pelastussuunnitelmiin
- poistumisturvallisuusselvityksiin
- varautumis- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmiin.

Havaitut vaaratilanteet, läheltä piti -tilanteet ja epäkohdat käsitellään viivytyksettä henkilöstön kanssa. Tavoitteena on tunnistaa riskien syyt, sopia tarvittavista korjaavista toimenpiteistä ja ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.

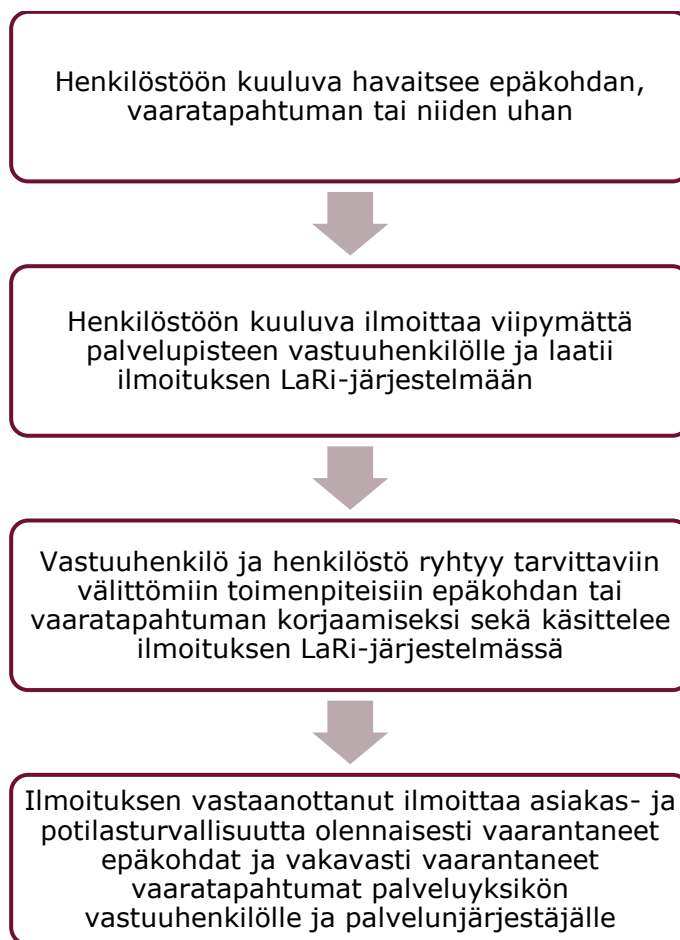
Palvelupisteen esihenkilö vastaa riskienhallinnan käytännön toteutumisesta yhdessä henkilöstön kanssa. Aluepäällikkö seuraa riskienhallinnan toteutumista ja arvioi käytössä olevien toimintatapojen riittävyyttä palveluyksikön tasolla.

Henkilöstön riskienhallintaosaamista ylläpidetään perehdytyksellä, säännöllisillä koulutuksilla sekä käsittelemällä vaaratapahtumia, poikkeamia ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintoja työyhteisössä. Jokainen työntekijä on velvollinen tunnistamaan, ilmoittamaan ja ehkäisemään työssään havaitsemiaan riskejä.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee yksikön turvallisuusohjeet, riskienhallintakäytännöt ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteissa. Osaamisen riittävyyttä arvioidaan perehdytyksen, koulutusten, päivittäisen työn ohjauksen sekä kehitys- ja tavoitekeskustelujen 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

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

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.



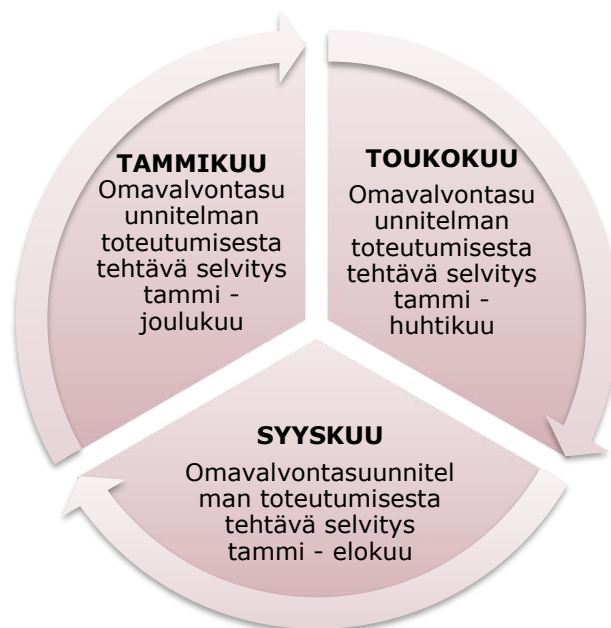
Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että vaaratapahtumailmoitukset käsitellään LaRi-järjestelmässä viiden vuorokauden kuluessa ja yhdessä henkilöstön kanssa viimeistään 60 vuorokauden kuluessa. Käsittelyssä selvitetään tapahtuman syyt ja vaikutukset sekä arvioidaan riskin merkittävyys. Tämän perusteella sovitaan tarvittavista korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Esihenkilö vastaa toimenpiteiden toteuttamisesta ja seurannasta sekä varmistaa, että sovitut muutokset viedään käytäntöön.

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

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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



Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

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

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

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

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

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

Siivoukselle ja ruokahuollolle on omavalvontasuunnitelma, jota toteutetaan palvelupisteessä laadun varmistamiseksi.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialue on keskittänyt hankinnat hankinnan vastuualueelle, joka toteuttaa hankinnat hankintaohjeiden mukaisesti. Ennen hankintaa tehdään tarvekartoitus, jossa huomioidaan palvelun laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset sekä toimintaan liittyvät riskit.

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa varmistetaan sopimuksin, että palveluntuottajat täyttävät asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset sekä noudattavat omavalvontaa koskevia velvoitteita. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat arvioidaan osana sopimuskauden hallintaa.

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

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

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

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

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

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

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen

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

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö arvioi palvelun ja omavalvonnan laatua palvelupistekohtaisilla valvontakäynneillä.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilöstön työtä, palvelun toteutusta ja riskinhallintaa. Riskinhallinta edellyttää avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Hyvinvointialue julkaisee ajantasaisen omavalvontasuunnitelman verkkosivullaan. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma on saatavilla palvelupisteessä, jotta asiakkaat ja henkilöstö voivat tutustua siihen. Aluepäällikkö raportoi omavalvonnan seurannasta ja siihen perustuvista muutoksista vastualueen johtoryhmälle neljän kuukauden välein. Hyvinvointialue asettaa raportin julkisesti nähtäville.