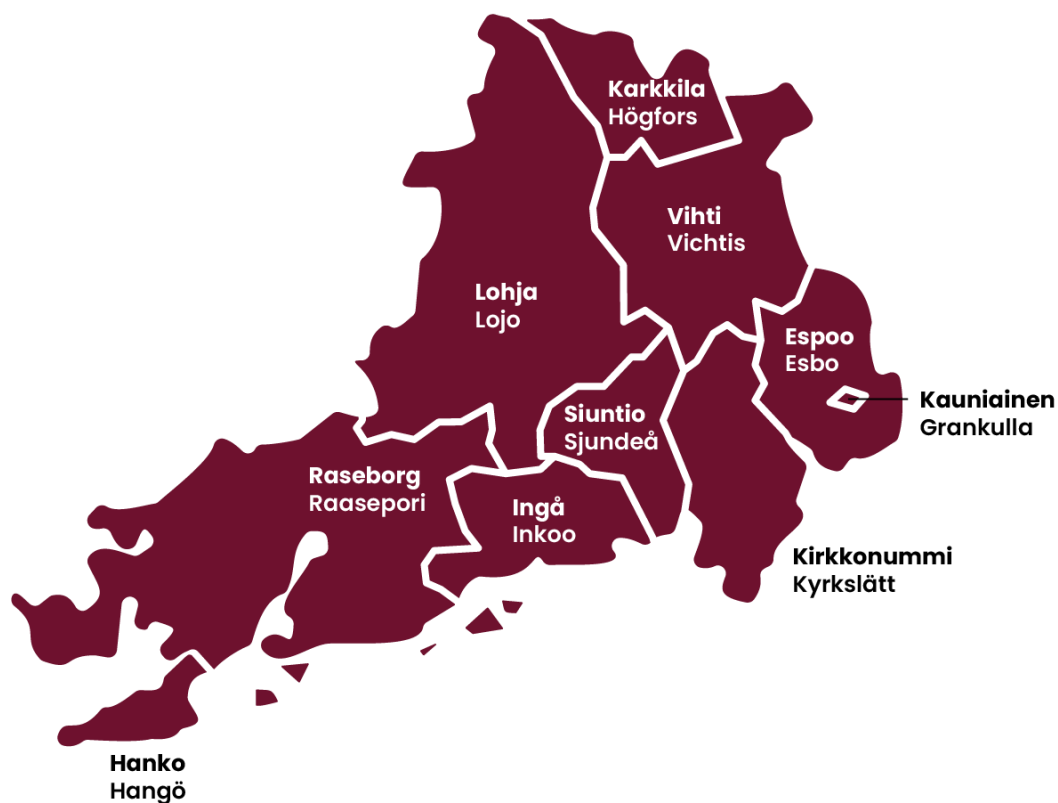




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

31.8.2026
luvn.fi

Oma- ja palvelusuunnitelma

APUVÄLINEPALVELUT

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Kirsi Hautaviita	Maria Jordan	31.8.2026		

Tiivistelmä

Apuvälinepalvelut tuottavat perusterveydenhuollon apuvälinepalveluja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikenikäisille asukkaille. Palvelut tuotetaan monitoimijamallilla: Espoossa ja Raaseporissa palvelut ostetaan HUS Apuvälinekeskukselta, muissa kunnissa palvelu tuotetaan omana toimintana. Apuvälinepalvelut luovuttavat yksilöllisiä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä asukkaille toimintakyvyn, arjen ja liikkumisen tueksi. Lainaamoista saa lainattua perusapuvälineitä arkeen ja liikkumiseen. Yksilöllisten apuvälineiden osalta teemme yhteistyötä palveluntuottajien kanssa, joilta hankimme asiakkaan tarpeisiin sopivia yksilöllisiä apuvälineratkaisuja. Apuvälinepalvelua johtaa palveluyksikköpäällikkö. Apuvälinelainaamojen ja huoltohenkilöstön päivittäisjohtamisesta vastaa palveluesihenkilö. Henkilöstöä on yhteensä noin 17 sekä esihenkilöt.

Referat

Hjälpmedelstjänsterna tillhandahåller hjälpmedelstjänster inom primärvården för invånare i alla åldrar inom Västra Nylands välfärdsområde. Tjänsterna produceras enligt en modell med flera aktörer: i Esbo och Raseborg köps tjänsterna av HUS Hjälpmedelscentral, medan tjänsterna i övriga kommuner produceras i egen regi.

Hjälpmedelstjänsterna tillhandahåller individuellt anpassade hjälpmedel inom medicinsk rehabilitering för att stödja invånarnas funktionsförmåga, vardag och mobilitet. Från hjälpmedelsutlåningen kan invånarna låna grundläggande hjälpmedel för dagliga aktiviteter och förflyttning.

När det gäller individuella hjälpmedel samarbetar vi med olika tjänsteleverantörer, från vilka vi anskaffar individuellt anpassade hjälpmedelslösningar som motsvarar klientens behov.

Hjälpmedelstjänsterna leds av en chef. Det dagliga ledarskapet för hjälpmedelsutlåningen och servicepersonalen ansvaras av en servicenärchef. Personalen omfattar sammanlagt cirka 17 medarbetare utöver cheferna.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	2
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	3
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	5
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	5
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	6
2.3.3	Tiedonsaantioikeus	6
2.3.4	Itsemääräämisoikeus	7
2.4	Muistutukset.....	8
2.5	Henkilöstö	9
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	12
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	14
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	16
2.10	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
3	Omaavalvonta ja riskienhallinta.....	18
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	18
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
3.2.1	Riskienhallinta	19
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	20
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	24
4	Omaavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	25
4.1	Toimeenpano	25

4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	25
-----	--------------------------------------	----

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

Apuvälinepalvelut

Maria Jordan, apuvälinepalveluiden päällikkö, etunimi.sukunimi@luvn.fi

Palveluyksikön palvelupisteet ja vastuuhenkilöt:

Kirkkonummen hyvinvointikeskus, apuvälinelainaamo

Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi

Palveluesihenkilö Kirsi Hautaviita

Kauniaisten terveysasema, apuvälinelainaamo

Asematie 19, 02700 Kauniainen

Palveluesihenkilö Kirsi Hautaviita

Nummelan terveysasema, apuvälinelainaamo

Nummenseläntie 2, 03100 Nummela

Palveluesihenkilö Kirsi Hautaviita

Lohjan terveysasema, apuvälinelainaamo

Ojamonkatu 36, 08100 Lohja

Palveluesihenkilö Kirsi Hautaviita

Siuntion terveysasema, apuvälinelainaamo

Charlotta Lönnqvistin tie 5, 02580 Siuntio

Palveluesihenkilö Kirsi Hautaviita

Karkkilan terveysasema, apuvälineiden palautuspiste

Huhdintie 23, 03600 Karkkila

Palveluesihenkilö Kirsi Hautaviita

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä tuotetaan perusterveydenhuollon apuvälinepalveluita kohdassa 1.2 luetelluissa toimintayksiköissä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille Kauniaisissa, Kirkkonummella, Siuntiossa, Lohjalla, Karkkilassa ja Vihdissä. Väestömäärä edellä mainituissa kunnissa on yhteensä noin 141 000. Palvelu sisältää lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden arviota, sovitusta, käytönopastusta ja lainausta, joita tuotetaan läsnäpalveluna. Asiakas voi asioida apuvälinepalveluissa joko ajanvarauksella tai walk-in-ajalla. Apuvälinepalveluissa on käytössä takaisinsoitto, lisäksi yhteyttä voi ottaa sähköpostitse. Palvelua tuotetaan virka-aikana. Lisäksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue osta HUS Apuvälinekeskukselta perusterveydenhuollon apuvälinepalvelut Espoon, Raaseporin, Inkoon ja Hangon asukkaille. Apuvälinelainaamot sijaitsevat Espoossa ja Tammisaaressa ja niissä palvelevat yhteensä noin 367 000 asukasta. Espoon ja Raaseporin perusterveydenhuollon apuvälinetoiminta tulee siirtymään omaan toimintaan 1.1.2027 liikkeenluovutuksella.

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.

Apuvälinepalveluissa noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinen luovutusperusteet 2023-opasta. Kyseinen opas antaa raamit hoidon saatavuudelle ja yhtenäisyydelle.

Mikäli potilas ohjataan yhteydenottonsa perusteella suoraan apuvälinepalveluihin apuvälineen luovutusta varten, koskee apuvälineen luovutusta 7 vuorokauden hoitoon pääsyn hoitotakuu. Jos potilas tarvitsee arvion apuvälineen tarpeestaan esimerkiksi lääkärin tai fysioterapeutin/toimintaterapeutin vastaanotolla, on tämä arviointihoitotapahtuma järjestettävä 7 vuorokauden kuluessa yhteydenotosta ja sen yhteydessä tehdystä hoidon tarpeen arviosta. Tämän arviointikerran yhteydessä laaditaan tai päivitetään hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jota noudattaen apuväline luovutetaan.

Tällä hetkellä olemme mitanneet lainattujen apuvälineiden ja maksusitoumusten määriä sekä puhepalvelun vasteaikaa. Palvelun mittareita ollaan kehittämässä vuoden 2027 aikana, kun apuvälinepalveluiden hallintajärjestelmä Effector on otettu käyttöön ja liikkeenluovutukset on toteutuneet. Uusi järjestelmä mahdollistaa laajemman raportoinnin ja mittaamisen palvelun tuottamisen tueksi. Vuoden 2027 alusta alkaen saamme koko hyvinvointialueen apuvälinepalveluiden toimintaa seurattua yhtenäisin mittarein ja pystymme johtamaan aiempaa paremmin tietoa hyväksikäyttäen.

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.

Apuvälinepalveluiden päällikkö vastaa apuvälinepalvelujen laadusta ja potilasturvallisuudesta. Palvelupisteiden vastuhenkilö eli palveluesihenkilö vastaa palvelupisteiden toiminnan laadusta ja potilasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan työssään sen laadusta, potilasturvallisuudesta, poikkeamien havainnoinnista ja niistä ilmoittamisesta.

Palveluesihenkilö käsittelee potilas- ja työturvallisuusilmoitukset. Työntekijä ilmoittaa vaaratapahtumasta LaRi-järjestelmään tekemällä potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta lisäksi välittömästi omalle esihenkilölle, joka ilmoittaa asiasta heti palveluyksikönpäällikölle.

Palveluesihenkilö ottaa apuvälinepalveluja koskevat LaRi-ilmoitukset käsittelyyn viiveettä ja viimeistään seitsemän vuorokauden kuluessa ilmoituksen teosta ja ne käsitellään loppuun 60 vuorokauden sisällä. LaRi-ilmoitukset käydään läpi myös palveluyksikönpäällikön kanssa. Yksikön LaRi-ilmoitukset käydään läpi apuvälinepalvelujen henkilöstön kanssa toiminnan kehittämisen ja vaaratilanteiden välttämisen näkökulmista.

Apuvälinepalveluiden päällikkö seuraa palveluyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoitusten määrää, kehittämistoimenpiteiden tarvetta ja ilmoitusten käsittelyaikoja. Vakavat ja kehittämistoimenpiteiden kannalta olennaiset LaRi-ilmoitukset käsitellään apuvälinepalveluiden päällikön sekä palveluesihenkilön kesken. Tarvittaessa niistä ilmoitetaan myös kliinisten tukipalvelujen päällikölle sekä Palvelukeskuksen johtajalle. Vakavien vaaratapahtumien selvitys tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelujen ja hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmän kanssa.

Työturvallisuusriskit arvioidaan esihenkilön toimesta yhteistyössä henkilöstön kanssa, tarpeen mukaan otetaan yhteyttä työsuojeluun tai työterveyshuoltoon. Työpaikan riskienarviointi tehdään kerran vuodessa. Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöistä tai virheistä, ilmoitetaan kaikissa tapauksissa käyttötukeen. Häiriöstä havainnon tehnyt työntekijä tekee myös potilasturvallisuusilmoituksen, jos asiaan liittyy potilasturvallisuuden vaarantanut tapahtuma tai riski sille. Lisäksi työntekijä tiedottaa häiriö- ja virhetilanteesta omaa esihenkilöä.

Tietoturvaloukkauksia koskien työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä ja sopii esihenkilön kanssa siitä, kumpi täyttää hyvinvointialueen sisäisen ilmoituskaavakkeen LaRi-järjestelmässä. Esihenkilö tai tietoturvaloukkauksen havainnut työntekijä täyttää ilmoituskaavakkeen mahdollisimman pikaisesti. Hyvinvointialueen tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi lähettävät ilmoitukset tietosuojavaltuutetun toimistoon ja ohjeistavat vastuuhenkilöitä ja tarvittaessa suoraan palvelujen esihenkilöitä asian hoitamisessa. Ilmoituksen tulisi lähteä hyvinvointialueelta 72 tunnin kuluessa siitä, kun tietoturvaloukkaus tuli ilmi. Jos näin ei tapahdu, tulee ilmoitukseen kirjata selitys viivästymisestä, mitkä ovat palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä. Kuvauksessa on otettava huomioon palvelualakohtaisen lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Perusterveydenhuollon apuvälinepalveluissa noudatetaan perusterveyden huollon hoitoon pääsyn rajoja. Arkisin aukioloaikoina palveluun on saatava välittömästi yhteys. Hoitoon on päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa. Alle 23-vuotiaiden on kuitenkin päästävä hoitoon viimeistään 14 vuorokaudessa, jos kyse on sairauden tai vamman tutkimuksesta tai hoidosta.

Apuvälinepalveluiden osalta hoito alkaa osan asiakkaiden kohdalla jo lääkärin tai terapeutin vastaanotolla, jossa laaditaan kuntoutussuunnitelma tai tehdään apuvälinearvio. Tämän jälkeen asiakas ohjataan apuvälinepalveluiden piiriin, jolloin asiakas ottaa palveluun itse yhteyttä tai vaihtoehtoisesti ammattilainen on meihin yhteydessä.

Palvelulupauksemme mukaan apuvälinepalveluista ollaan asiakkaaseen yhteydessä mahdollisimman pian. Seuraamme puheluiden vasteaikoja, joita saamme puhepalveluraportilta. Vasteajat ovat olleet lyhyet ja asiakas on saanut palveluun yhteyttä saman päivän aikana takaisinsoiton kautta. Palvelussa voi asioida myös paikan päällä aukioloaikojen mukaisesti ilman lähetettä.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman) osalta vastuu laadinnasta ja päivittämisestä on terveyden- ja sairaanhoidon muille toimijoilla, kuten terveysasemilla. Asiakasta ohjataan olemaan hoitovastuussa olevaan tahoon yhteydessä saadakseen ajantasaisen hoito- tai kuntoutussuunnitelman. Apuvälinetarpeen arvio voidaan tehdä osana hoito- tai kuntoutussuunnitelmaa.

Apuvälinepalveluissa tehdään apuvälinearvioita tavanomaisten apuvälineiden osalta. Arviota tehdessä asiakas on mukana tilanteessa ja apuvälineratkaisussa huomioidaan asiakkaan näkemykset sekä toimintaympäristö.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Asiakkaan kuntoutus- tai hoitosuunnitelma laaditaan terveysasemalla ja apuvälinearvio on osa sitä. Suunnitelmien päivityksestä vastaa laativa taho. Apuvälinepalveluissa noudatetaan suunnitelmia, mutta poikkeavia ratkaisua suhteessa suunnitelmaan saatetaan tehdä, mikäli apuvälinearvioissa ei ole huomioitu esimerkiksi Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2023-opasta tai asiakkaan kohdalla tulee huomioida yksilöllinen tarvearvio. Asiakkaan kanssa käydään näissä tilanteissa vuoropuhelua soveltuvasta apuvälineratkaisusta. Mikäli asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan kuuluvat apuvälineet voidaan luovuttaa suoraan lainaamosta, niin lainaustilanteessa huomioidaan asiakkaan tarpeet, arki ja olosuhteet ja asiakas pääsee olemaan osallisena apuvälineen valintaa.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla ohjataan asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tarkemmin.

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos potilas kieltäytyy tietyistä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä hoidetaan mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä kuullaan ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta hoidetaan tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen selvitetään silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista.

Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan

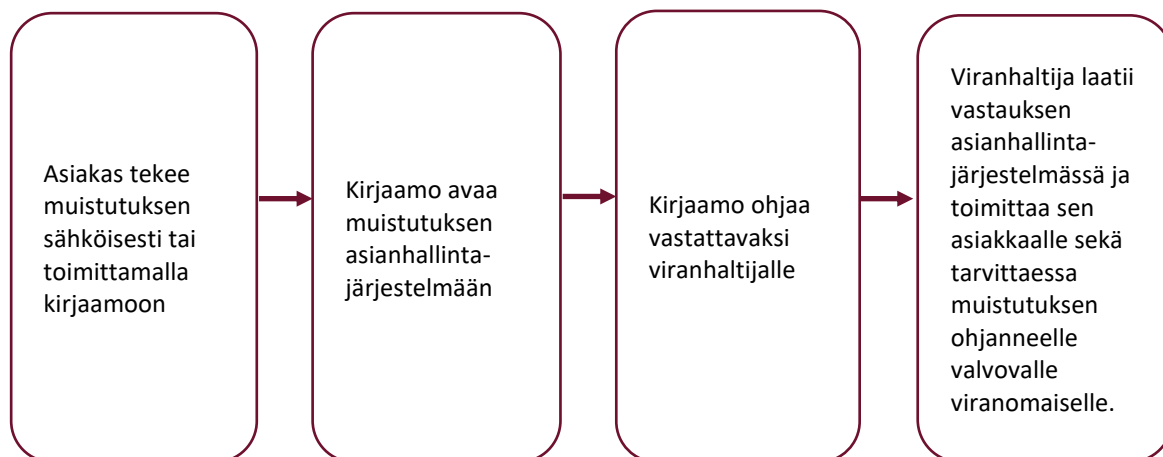
yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

2.4 Muistutukset

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

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

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palveluyksikön muistutusten käsittelystä vastaa johtava palveluyksikköpäällikkö. Palveluyksikköpäällikön lisäksi palveluesihenkilö osallistuvat tarvittaessa muistutusten selvittämiseen ja vastausten laatimiseen muistutuksen selvittämisen edellyttämällä tavalla. Useimmiten palveluyksikköpäällikkö pyytää vastineen potilasta hoitaneilta terveydenhuollon ammattihenkilöiltä. Palveluyksikköpäällikkö vastaa kehittämistoimien käynnistämisestä, mikäli kehittämistoimenpiteisiin todetaan aihetta. Jos muistutuskäsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkokorvaus, potilasta neuvotaan, miten hän saa asian vireille.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelee yksi palveluesihenkilö, neljä kuntahoitajaa, neljä apuvälineteknikkoa ja seitsemän apuvälinehuoltajaa. Kuntahoitajat ja apuvälineteknikot ovat terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Apuvälinehuoltajilla on taustalla tekninen koulutus tai työkokemus. Pidempiin poissaoloihin voidaan palkata määräaikaiseen työsuhteeseen työntekijä. Akuutit poissaolot hoidetaan omalla henkilöstöllä. Henkilöstörakenteessa kahdella apuvälineteknikolla on kiertävä työnkuva, jotta akuutteihin poissaoloihin pystytään vastaamaan eikä lainaamoita tarvitse sulkea.

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. Apuvälinepalveluissa potilastyötä tekevä henkilöstö suorittaa kerran vuodessa elvytys- ja ensiapukoulutuksen. Koko henkilöstöltä vaaditaan vuosittain suoritettavaa tietosuojakoulutusta.

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

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus <ul style="list-style-type: none"> Erillisen suunnitelman mukaisesti 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen <ul style="list-style-type: none"> Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) <ul style="list-style-type: none"> infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä 	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Rekrytoinnin yhteydessä rekrytoitavalta henkilöltä tarkistetaan terveydenhuollon ammattilaisen ammattioikeudet, mikäli hän toimii potilastyössä. Potilastyötä tekevän henkilöstö koostuu kuntoutuksen ammattilaisista. Kielitaitovaatimuksia työhön ei ole, mutta organisaatio tarjoaa kielikoulutuksia ja palveluyksikössä huolehditaan, että työntekijöiden on mahdollisuus osallistua kielikoulutuksiin. Täydennyskoulutuksia suunnitellaan palvelusyksikön tarpeiden sekä henkilökunnan omien mielenkiinnon kohteiden mukaan.

Perehdytyksestä vastaa esihenkilö, joka tekee jokaiselle aloittavalle työntekijälle perehdytysuunnitelman. Perehdytystä saa sekä esihenkilöltä että kollegoilta ja jokaiseen perehdytysjaksoon kuuluu kollegan kanssa työparina työskentely.

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.

Työnlaatua valvotaan esihenkilön toimesta paikan päällä sekä palautekanavan ja asiakkaiden yhteydenottojen kautta. Esihenkilö työskentelee yksikössä säännöllisesti ja voi ohjata sekä valvoa laadun toteutumista. Mahdollisiin epäkohdista keskustellaan henkilöstön kanssa henkilökohtaisesti tai vaihtoehtoisesti kuukausikokouksessa yleisellä tasolla. Tarpeen mukaan käydään läpi toimintaamme ohjaavia ohjeita henkilöstön kanssa.

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. Apuvälinepalveluihin ei kohdistu resursointivelvoitteita. Henkilöstön riittävyys suhteessa palvelutarpeeseen taataan sillä, että osa työntekijöistä tekee liikkuvaa työtä ja heitä käytetään akuutteihin sijaistamiseen toimintayksiköissä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Apuvälinepalvelut tekevät yhteistyötä kaikkien hyvinvointialueen palvelujen kanssa (lukuun ottamatta pelastuslaitosta). Lisäksi teemme yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa. Puhepalvelujärjestelmässä on erillinen viranomaisnumero, mitä kautta meihin voi olla yhteydessä. Lisäksi meihin voi ottaa yhteyttä potilastietojärjestelmän piikkiviestillä tai salatulla sähköpostilla. Mikäli asiakkaan apuvälinearvioissa on kysyttävää, on apuvälinepalveluiden henkilöstö yhteydessä lähettävään tahoon, jotta palvelussa on riittävät tiedot oikean apuvälineratkaisun tekemiseksi. Intrasiivuillemme tullaan luomaan ohjepankki ammattilaisille, jotta yhteiset ohjeet olisivat helposti saatavilla kaikille ammattilaisille.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Apuvälinepalvelut toimivat Kirkkonummella esteettömissä toimitiloissa, jotka koostuvat pesutilasta, huoltotilasta, varastotilasta, kahdesta asiakasvastaanottohuoneesta sekä odotustilasta. Tilat on suunniteltu tukemaan apuvälinepalveluiden turvallista ja sujuvaa toteuttamista sekä asiakkaiden esteetöntä asiointia. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta tukevat vastaanottohuoneissa sijaitsevat hälytyspainikkeet, joiden avulla voidaan tarvittaessa kutsua paikalle vartija. Turvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan säännöllisesti osana yksikön omavalvontaa.

Nummelan toimipisteessä sijaitsevat apuvälinevarastot, pieni pesutila sekä kaksi toimistohuonetta. Toimipisteessä hoidetaan apuvälineiden varastointia, huoltoon liittyviä tehtäviä sekä asiakas- ja asiantuntijatyötä. Toimipisteissä on toiminnan tarpeisiin nähden tarkoituksenmukaiset turvallisuus- ja hälytysjärjestelyt, joiden käyttöä ja toimintamalleja ylläpidetään voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Lohjan toimipisteessä sijaitsevat apuvälinevarastot, toimistotila (samassa varasto), huoltotila sekä pesutila. Apuvälinelainaamon asiakaspalvelutilassa on henkilöstön käytettävissä hälytysjärjestelmään kytketty hälytyspainike. Hälytyspainikkeen käyttö ja toimintatavat on käyty läpi henkilöstön kanssa.

Kauniaisten toimipisteessä sijaitsevat apuvälinevarasto, vastaanottohuone sekä huoltotila. Toimipisteessä toteutetaan apuvälineiden luovutukseen, palautukseen, huoltoon ja varastointiin liittyviä tehtäviä sekä asiakasvastaanottoa. Toimipisteessä on käytössä hälytysjärjestelmä, joka koostuu Everon Mobile- ja Watchdog-puhelinsovelluksista. Hälytyksen aktivoituessa ilmoitus välittyy henkilöstön puhelimiin, sekä vartiointiliikkeelle. Henkilöstö on perehdytetty hälytysjärjestelmän käyttöön ja toimintaohjeisiin uhka- ja vaaratilanteissa.

Jokaisessa toimipisteessä asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ylläpitämällä toimitilat siisteinä, kulkureitit esteettöminä sekä huolehtimalla apuvälineiden asianmukaisesta puhdistuksesta, kunnossapidosta ja varastoinnista. Toiminnoissa käytetään apuvälineiden huoltoon ja puhdistukseen tarkoitettuja laitteita, joiden turvallinen käyttö perustuu valmistajien käyttöohjeisiin sekä henkilöstön perehdytykseen. Laitteiden määräaikaishuollot toteutetaan vuosittain laitetoimittajien tai valtuutettujen huoltoliikkeiden toimesta. Käytettävien laitteiden ja välineiden soveltuvuutta arvioidaan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaava/laitevastaavia (n=2) Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset ja -huollot valmistajan ohjeiden mukaisesti. Palveluyksiköissä lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään ja käsitellään sähköisen LaRi -järjestelmän kautta. Tarvittaessa tapahtuneesta tehdään ilmoitus laitevalmistajalle ja toimittajalle sekä Fimeaan. Fimean ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ammattimainen käyttäjä yksin tai yhdessä esihenkilön kanssa. Laatu- ja asiakasturvallisuuden asiantuntija, ammattimaisen käytön vastuuhenkilö vastaa viimekädessä siitä, että tarvittavat ilmoitukset tulevat tehtyä säädösten mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot palveluyksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Apuvälinepalveluissa käytetään apuvälineiden hallintajärjestelmänä LUVN Pegasosta Vihdissä ja Karkkilassa. Lohjalla, Siuntiossa ja Kirkkonummella on käytössä niin kutsutut historia Pegasokset eli kunta-aikaiset Pegasos-järjestelmät, joihin henkilöstöllä on katseluoikeudet ja järjestelmissä voi merkitä lainoja sekä kirjoittaa maksusitoumuksia. Henkilöstö on perehdytetty järjestelmän käyttöön. Kauniaisissa käytetään erillistä excel-tiedosta hallinnassa, jota säilytetään tietoturvallisesti LUVNin ohjeiden mukaisesti. HUS-kunnat Espoo, Raasepori, Inkoo ja Hanko käyttävät Effectoria apuvälineiden hallintajärjestelmänä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tulee siirtymään Effectorin käyttöön apuvälinepalveluissa lokakuussa 2026. Koulutukset järjestelmän käyttöön alkavat syyskuussa 2026.

Palveluntuottajat antavat koulutuksia kunkin apuvälineen käyttöön henkilöstölle ja apuvälineiden mukana tulee aina kirjalliset käyttöohjeet. Koulutukset tullaan huomioimaan myös kesällä 2026 alkaneissa apuvälineiden kilpailutuksissa. Kullakin lainaustyötä tekevällä tulee olla ajantasainen laitepassi, jotta osaaminen on varmistettu asianmukaisesti

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).

Apuvälinepalveluissa käytetään potilastietojärjestelmä LifeCarea, joka on hyvinvointialueen hankkima järjestelmä. Lisäksi käytetään Pegasosta apuvälinehallinnan järjestelmänä lokakuuhun 2026 asti, jonka jälkeen siirrytään käyttämään Effectoria apuvälineiden hallintajärjestelmänä. Effector-hankintaa tehdessä on selvitetty markkinatilanne soveltuvien järjestelmien osalta. Osana hankintaa ja käyttöönottoa olemme tehneet DPIAn eli tietosuojaa koskevan vaikutustenarvion, jota tullaan päivittämään tarpeen mukaan.

LUVN-tasoinen tietoturvasuunnitelma on laadittu 18.10.2024 ja digipalvelut vastaavat sen päivittämisestä. Tietoturvapoikkeamista saamme tietoa hyvinvointialuetasoisesti. LUVNin työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Mainittuihin tilanteisiin reagoidaan nopeasti, ja mahdolliset häiriötilanteet ja tietoturvapoikkeamat mitigoidaan, tutkitaan ja lokitetaan asianmukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on pääosin ulkoistettu Tieralle ja heidän alihankkijalle Installe. Insta hoitaa kyberoperaatiokeskus (Security Operations Center, SOC) toiminnon ja Tiera hoitaa Incident response toiminnan koordinoinnin.

Teknologian vikatilanteissa ensisijainen ohje on kirjata laina- ja palautustapahtumat jälkikäteisesti potilastietojärjestelmään ja apuvälineiden hallintajärjestelmään. Maksusitoumusasiakkaiden kohdalla käsittelyprosessi saattaa pitkittyä vikatilanteen päättymiseen saakka, sillä heidän tietojen ja arvioiden tarkistamiseen tarvitaan potilastietojärjestelmän merkintöjä.

2.9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava on apuvälinepalvelujen päällikkö.

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](#)).

2.10 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.](#)

Apuvälinepalveluihin liittyen asiakkailta on mahdollisuus jättää palautetta palautepalvelun kautta. Tällä hetkellä apuvälinepalveluissa ei ole säännöllistä palautteen keräämistä esimerkiksi palautelaitteiden tai tekstiviestien kautta. Apuvälinepalvelut ovat kehittämässä palautteen keräämisen kanavia yhdessä muun organisaation kanssa vuonna 2027. Säännöllisen palautteen keräämisen avulla voidaan kehittää palvelua erityisesti asiakaskokemuksen näkökulmasta.

3 Oma- ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Apuvälineyksikön riskienhallinnasta vastaa apuvälinepalveluiden päällikkö sekä yksikötasolla/lainaamotasolla palveluesihenkilöt. Apuvälinepalveluissa olennaisimmat riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta ovat vaaratapahtumat ja epäkohdat sekä lääkinnällisten laitteiden poikkeamat. Vaaratapahtumat ovat hyvin harvinaisia ja liittyvät pääosin väärinasennettuihin tai väärinkäytettyihin apuvälineisiin, jotka aiheuttavat asiakkaalle vaaratilanteen. Näitä vaaratilanteita ja epäkohtia pyritään välttämään antamalla asiakkaalle aina apuvälineen käyttöohje. Käyttöohjeus kirjataan ylös potilastietojärjestelmään.

Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat ovat harvinaisia. Mikäli lääkinnällisen laitteen poikkeama liittyy yksilölliseen apuvälineeseen, joka on valmistettu asiakkaalle mittojen mukaan, on hyvinvointialue yhteydessä palveluntuottajaan. Palveluntuottajan kanssa käydään läpi heidän prosessit, ja miten kyseisiä tapahtumia voitaisiin välttää tulevaisuudessa.

Edellä mainitut riskit ovat hyvin pieniä ja niiden vaikutus palvelutoimintaan on vähäistä, sillä riskit liittyvät yksittäisiin apuvälineen käyttäjiin.

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja epäkohdat (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi -järjestelmä	Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma . Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	WBRpro väärinkäytöksistä ilmoittaminen	
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)
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	STUK
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentorjunta@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentorjunta@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

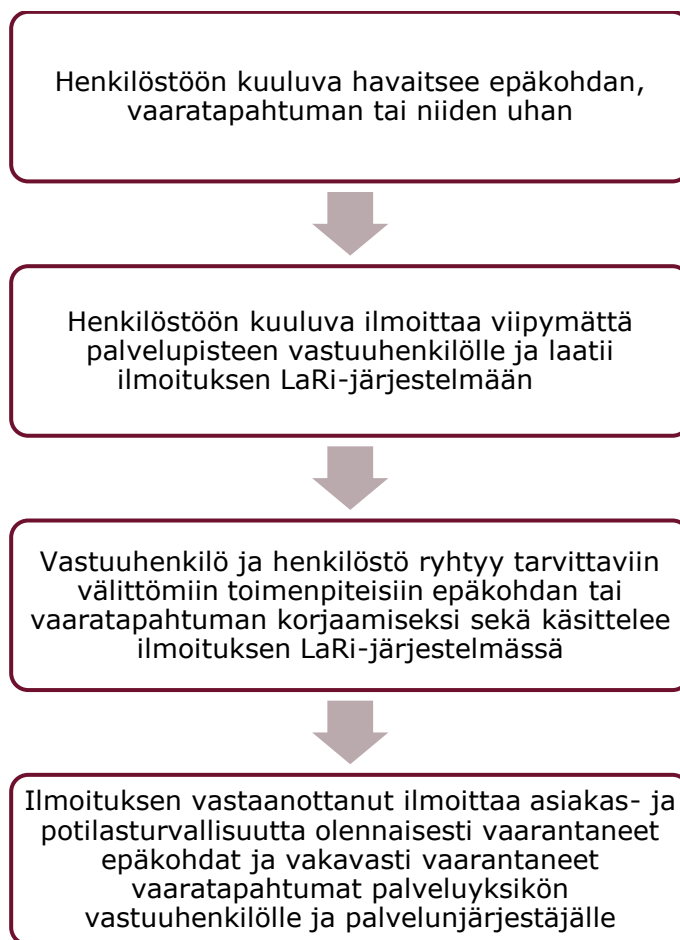
Riskien ennaltaehkäisy

Apuvälinepalvelujen keskeinen tekijä asiakas- ja potilasturvallisuudelle ja palvelun toteutumiselle on henkilöstön riittävyys. Apuvälinepalvelujen henkilöstömitoitusta on lisätty hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen ja henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti. Niukan henkilöstömitoituksen suurimpana riskinä on lainaamon sulkeminen esimerkiksi sairastapausten vuoksi. Tätä riskiä on pyritty minimoimaan osan henkilöstön liikkuvilla työnkuvilla.

Toisena riskinä apuvälinepalveluissa on asiakkaan kaatuminen tai horjahtaminen. Tätä riskiä on pyritty minimoimaan esteettömyysvaatimukset huomioivilla tilaratkaisuilla. Kuntoutuksen alalla perustutkintoon kuuluu siirtymisten ohjaaminen ja niissä avustaminen asiakkaiden kanssa, joilla on toimintakyvyssä vajausta. Järjestämme lisäkoulutusta tarvittaessa.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

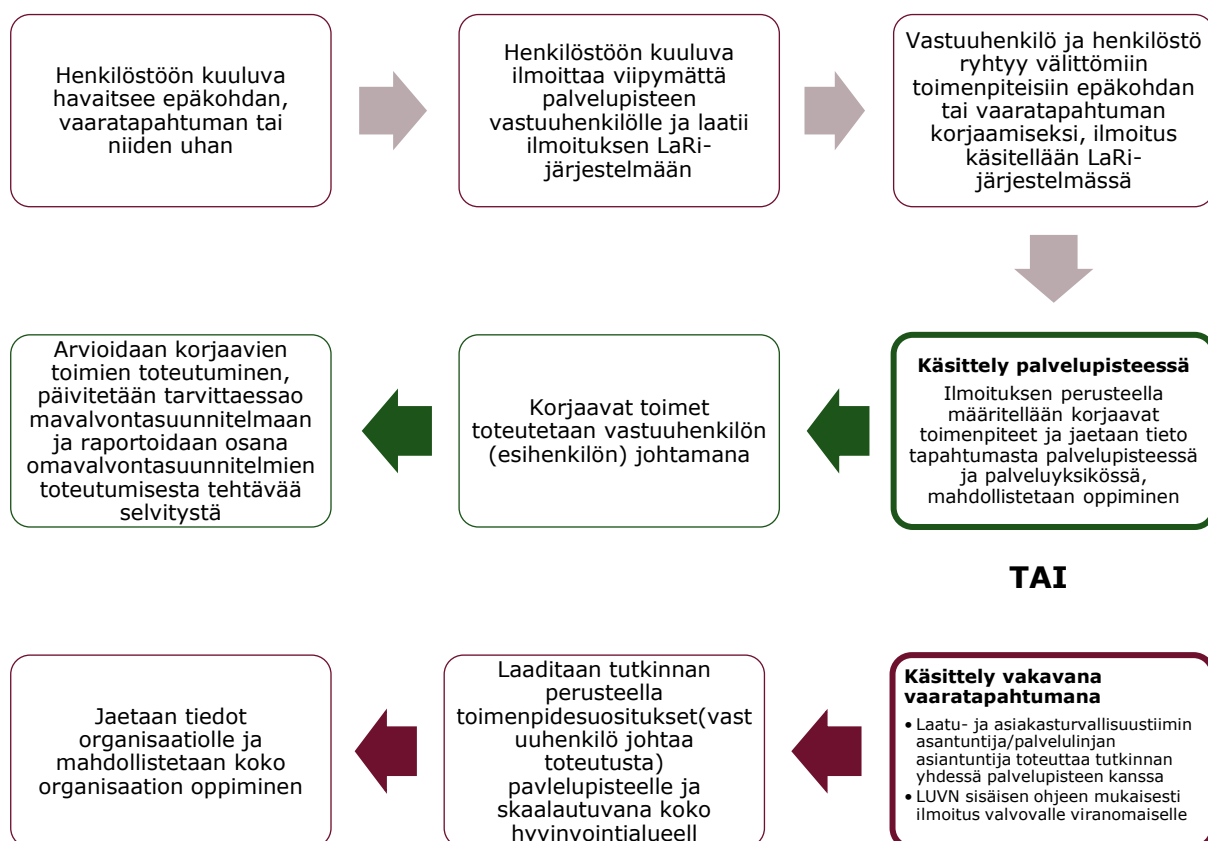
Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja vaaratapahtumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Mikäli havaitaan asiakas-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



Kuva 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Henkilöstön kanssa on käyty läpi epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi. Henkilöstön kanssa käydään läpi ilmoitusvelvollisuuteen liittyviä seikkoja, mikäli organisaation ohjeistusta on muutettu tai siihen liittyen on uutisoitu intrassa jotain. Perehdytysvaiheessa jokaisen perehdytettävän kanssa käydään läpi ilmoitusvelvollisuus- ja oikeusseikat.

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 koko yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto laajemmin palvelulinjassa ja koko hyvinvointialueella, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.

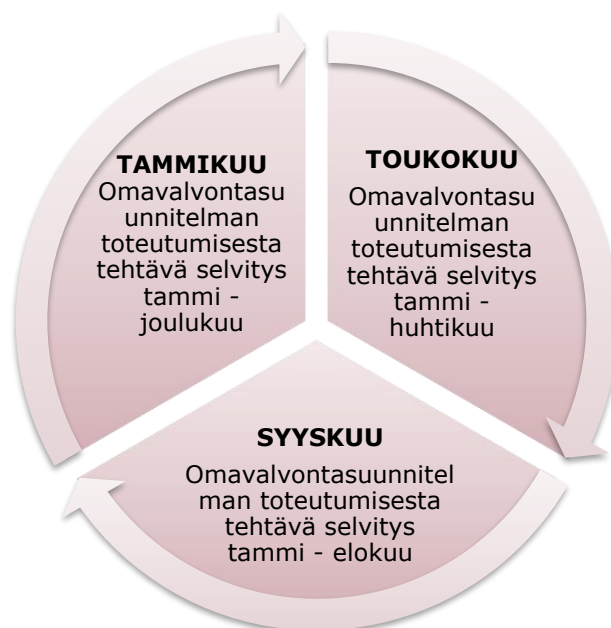


Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään apuvälinepalvelujen kuukausikokouksessa palveluesihenkilön johdolla. Käsittelyssä pohditaan yhteisesti, miten vastaavia tapahtumia voitaisiin estää jatkossa sekä onko jotain, mitä voisimme tehdä eri tavoin asiakas- ja potilasturvallisuuden varmentamiseksi. Tarvittaessa tätä ennen on käyty keskustelua toimintayksikkökohtaisesti tapahtumasta. Mikäli vaaratapahtuma on vakava, osallistuu sen käsittelyyn myös palveluyksikköpäällikkö ja tapahtumaan käsitellään organisaation ohjeistuksen mukaisesti.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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



Riskien hallinnan toimivuutta seurataan arjessa päivittäisjohtamisen tasolla palveluesihenkilön toimesta. Palveluesihenkilö tekee jatkuvaa arviointia kuunnellen henkilöstöä sekä havainnoiden toimipisteen toimintaa. Tarvittaessa palveluyksikköpäällikkö osallistuu riskienhallintaan.

Apuvälinepalvelut noudattavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeita. Infektiotorjunnan toteutumisen seuranta on palveluesihenkilön vastuulla osana päivittäisjohtamista.

Apuvälinepalvelujen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa apuvälinepalveluiden päällikkö. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on laadittu 6/2026.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen apuvälinepalvelut ovat aloittaneet apuvälineiden kilpailutukset kesällä 2026. Kilpailutuksessa tullaan huomioimaan palveluntuottajien omavalvonta ja hankintasopimuksien tekemisen jälkeen palveluntuottajien toimintaa seurataan tarpeen mukaan. Kilpailutusvaiheessa tullaan myös arvioimaan, millaista raportointia pyydämme palveluntuottajilta jatkossa.

Tällä hetkellä apuvälineet hankitaan minikilpailutusten kautta ja palveluntuottajien toimintaan puututaan, mikäli vaaratilanteita ilmenee. Vakavissa vaaratilanteissa pyydetään palveluntuottajalta selvitys tapahtumista ja siitä, miten vaaratilanteita voisi jatkossa välttää. Vakavissa vaaratilanteissa käydään yhteistä keskustelua. Lisäksi tehdään asianmukaisesti Lari-ilmoitus myös LUVNissa sekä tarvittaessa ilmoitetaan Fimealle.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Apuvälineyksikön 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 yksikön henkilöstön ja asiakkaiden tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa julkisessa tietoverkossa ja yksikön palvelupisteissä. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen vastuu on apuvälinepalveluiden päälliköllä ja palveluesihenkilöllä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kvartaaleittain ja tarvittaessa tiheämmin, mikäli muutoksia toimintaan tulee. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tullaan viemään vuosikelloon, jotta varmistetaan sen toteutuminen.