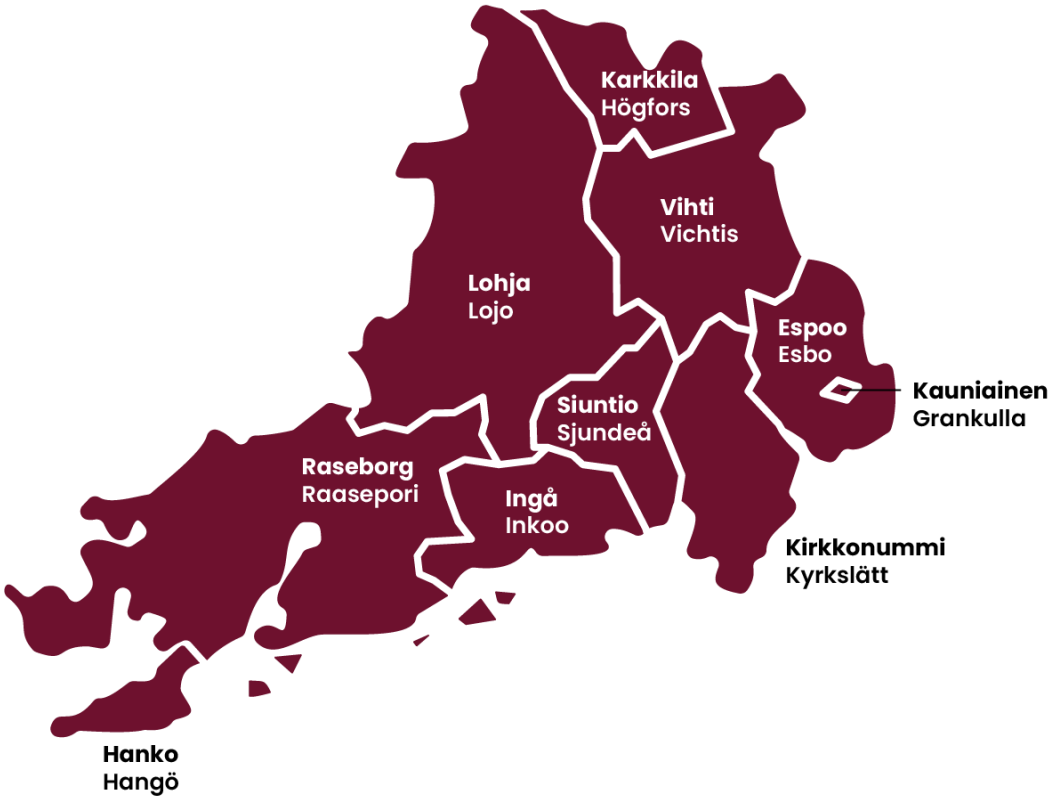


Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

4.6.2026
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

Aikuisten sosiaalipalvelut

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys ja Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikkö Omatila 4.6.2026

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Jenni Keisu, valvonnan asiantuntija		30.5.2023		
Jenni Keisu, valvonnan asiantuntija		12.6.2023		Päivitetty kansilehdelle otsikointiin yksikön lisäksi päivityspäivämäärä
Malena Segercrantz, palveluyksikköpäällikkö ja Anni Kuismanen, johtava sosiaalityöntekijä		26.6.2023		Suunnitelmaa päivitetty
Malena Segercrantz, palveluyksikköpäällikkö, Hannele Kontkanen ja Anni Kuismanen, johtavat sosiaalityöntekijät sekä Niina Mäkinen, johtava kriisityöntekijä		23.4.2024		Suunnitelmaa päivitetty
Malena Segercrantz, palveluyksikköpäällikkö, Hannele Kontkanen ja Anni Kuismanen, Jaana Tuomi-Karen johtavat sosiaalityöntekijät sekä Teresa Heikurinen, johtava kriisityöntekijä		29.4.2025		Suunnitelmaa päivitetty

Johtavat sosiaalityöntekijät Riina Myllyniemi, Jaana Tuomi-Karén ja Anni Kuismanen		7.5.2026		Suunnitelmaa päivitetty
Anni Kuismanen, johtava sosiaalityöntekijä		4.6.2026		Päivitetty omavalvontasuunnitelma uuteen pohjaan
	Tapio Nieminen	9.6.2026		

Tiivistelmä

Toimimme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tarjoten sosiaali- ja kriisipäivystyspalveluita. Sosiaalipäivystys hoitaa akuutit sosiaalihuollon tehtävät ikä- tai asiakasryhmästä riippumatta virka-ajan ulkopuolella (arkena klo 15–08, pyhäpäivinä ja viikonloppuisin ympäri vuorokauden). Kriisipäivystys päivystää vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden tarjoten tukea äkillisissä traumaattisissa kriiseissä. Yksikkö vastaa psykososiaalisen tuen valmiussuunnittelusta ja varautumisesta äkillisten traumaattisten tilanteiden varalta ja on jatkuvassa suuronnettomuusvalmiudessa psykososiaalisen tuen osalta. Suuronnettomuuksissa tehtävänämme on toimia osana muuta viranomaisverkostoa ja vastata psykososiaalisen tuen järjestämisestä tapahtumapaikalla ja tapahtuman jälkeen tukea tarvitseville.

Omatila tarjoaa psykososiaalista tukea sekä neuvontaa ja ohjausta lähisuhde- ja perheväkivallan kokijoille sekä lähi- ja parisuhteissaan väkivaltaa käyttäville naisille. Tarjoamme keskusteluapua väkivaltakokemuksista selviämiseen sekä irrottautumiseen väkivaltaisesta suhteesta. Tarjoamme myös ammatillisesti ohjattuja vertaistukiryhmiä. Omatila tarjoaa suunnitellusti turva-asumista tai akuuteissa tilanteissa ohjaamme asiakkaita turvakotiin väkivaltakierteen katkaisemiseksi. Omatila sijaitsee Matinkylässä osoitteessa Pyyntitie 3, 02230 Espoo. Omatila palvelee espoolaisia. Omatilan henkilökuntaan kuuluu laillistettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, johtava sosiaalityöntekijä ja viisi sosiaaliohjaajaa. Omatila on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintayksikkö. Omatilan asiakastyön sisältöjä ja laatua kehitetään palveluyksikköpäällikön, johtavan sosiaalityöntekijän ja tiimin jäsenten kanssa suunnitelmallisesti vuoden 2025 aikana.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa koko henkilökunnalla

Referat

Västra-Nylands social- och krisjour är en del av Västra-Nylands välfärdsområde.
Inom social- och krisjouren hjälper vi till i akuta situationer och vägleder och hjälper till fortsatta tjänster. Man kan få hjälp, skydd och omsorg från oss i olika nöd- och krissituationer, till exempel i situationer som rör barnskyddet, vuxensocialarbetet eller de äldres sociala arbete samt i olyckor eller andra akuta krissituationer. Jourmässigt socialt arbete är rådgivning, vägledning, konsultation och agerande i akuta krissituationer. Vi agerar även i situationer som kräver omedelbara åtgärder från myndigheterna. Socialjouren är verksam utanför tjänstetid. Under tjänstetid tillhandahålls servicen av välfärdsområdets tjänster som ordnas under tjänstetid.

- Vardagar kl. 15.00-8.00
- Från fredagen kl. 15.00 till måndagen kl. 8.00
- På helgdagar från föregående vardag kl. 15.00 till följande vardag kl. 8.00

Krisjouren hjälper vid akuta, traumatiska krissituationer, såsom olyckor eller andra uppskakande händelser (till exempel om en närstående dör, vid våld eller brand). Krisjouren är verksam dygnet runt.
Enheten ansvarar också för det psykosocialastödet i storolyckor dygnet runt.

Omatila arbetar med människor som utsatts för närstående- och familjevåld. Vi ger stöd och råd till offer för närstående- och familjevåld samt till kvinnor som utövar våld. På Omatila hjälper vi att känna igen tecken på våld i nära relationer, att hantera upplevelserna av våld och att lösgöra sig från våldet. Vi erbjuder samtalshjälp, rådgivning och professionellt handledda stödgrupper. Vid behov erbjuder vi skyddat boende eller skyddshemsboende för att bryta våldsspiralen. Också kvinnor som använder våld i nära relationer kan bli klienter vid Omatila.

Enheterna leds av serviceenhetschefen tillsammans med ledande socialarbetare.

Planen för egenkontroll följs upp och uppdateras enligt behov och när enhetens verksamhet, sammansättning och tjänster förändras.

Sisällys

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1

1.1 Palveluyksikön perustiedot 1

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 1

2 Asiakas ja potilasturvallisuus 7

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 7

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 8

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 9

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun 9

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan 9

2.3.3 Tiedonsaantioikeus 9

2.3.4 Itsemääräämisoikeus 11

2.4 Muistutukset 12

2.5 Henkilöstö 12

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen 14

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys 17

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 17

2.8 Toimitilat ja laitteet 17

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet 19

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 20

2.9 Lääkehoitosuunnitelma 20

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 21

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21

3 Omavalvonta ja riskienhallinta 22

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 22

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 24

3.2.1 Riskienhallinta 24

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely 25

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 28

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 29

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta 29

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen 29

4.1 Toimeenpano 29
4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen 30

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

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys

Vitikka 1 C, 02630 Espoo

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyönyksikkö Omatila

Pyyntie 3, 02230 Espoo, Laurinkatu 48 A 08100 Lohja, Elina Kurjen katu 11 A 10300 Raasepori

029 151 2000 (vaihde)

Toiminnasta vastaava henkilö

Palveluyksikköpäällikkö Malena Segercrantz

Puhelin

046 877 2077

Sähköposti

malena.segercrantz@luvn.fi

1.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminta perustuu sosiaalihuoltolain 29 pykälään, jonka mukaan sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi. Lain mukaan päivystys on toteutettava siten, että palveluun voi saada yhteyden ympäri vuorokauden ja kiireelliset sosiaalipalvelut voidaan toteuttaa siten, kuin tässä tai muussa asiaa koskevassa laissa säädetään. Lisäksi lastensuojelulaki edellyttää kunnilta valmiutta kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin vuorokaudenajasta riippumatta. Psykososiaalisen tuen järjestäminen puolestaan perustuu pelastuslakiin, sosiaalihuoltolakiin ja pelastusasetukseen. Kriisityön lähtökohtana on tarjota varhaista keskusteluapua ja psyykkistä ensiapua akuutin traumaattisen kriisin kokeneille henkilöille. Myös Sosiaali- ja terveysministeriö on ohjeistanut kuntia sosiaalipäivystyksen, kriisityön ja psykososiaalisen tuen järjestämisessä.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, kriisityöntekijöitä ja näiden lisäksi kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, johtava kriisityöntekijä sekä palveluyksikköpäällikkö. Yksikössä tehdään moniammatillista työtä, pääasiassa työpareina. Virka-ajan ulkopuolella töissä on aina vähintään yksi kelpoisuusehdot täyttävä sosiaalityöntekijä. Työvuorossa työskentelee kellonajasta riippuen 2–6 työntekijää. Palvelua tarjotaan oman henkilökunnan toimesta suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tarvittaessa käytetään tulkkipalveluja.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystykseen saa yhteyden puhelimitse tai Hätäkeskuksen kautta. Viranomaispuheluille ja asiakaspuheluille on käytössä eri numerot. Näin varmistetaan, että tieto viranomaisten välillä kulkee aina muusta työtilanteesta riippumatta.

Sosiaali- ja kriisipäivystys on hätäkeskushälytettävä yksikkö. Yksikkö toimii valtion turvallisuusverkossa ja koko henkilöstö on turvallisuusselvitetty. Hätäkeskus välittää kaikkina vuorokauden aikoina tehtävät yksikköön Virve-puhelimen ja kenttäjohtojärjestelmän kautta. Hätäkeskuksella on aina tieto, mikäli työparin suorittamassa viranomaistehtävää kentällä. Virka-aikana Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys vastaanottaa hätäkeskustehtävät ja välittää ne edelleen alueelle.

Sosiaalipäivystys antaa kiireellistä ja välttämätöntä apua kaikenikäisille ihmisille silloin, kun tarvitaan välittömiä sosiaalitoimen toimenpiteitä. Tällaisia tiilanteita voivat olla esimerkiksi huoli alaikäisen lapsen tilanteesta tai turvallisuudesta, lähisuhde- tai perheväkivalta tai huoli ikäihmisen selviytymisestä kotona. Päivystyksellinen sosiaalityö on pääasiassa konsultaatiota ja akuuteissa kriisitilanteissa toimimista. Asiakkaita voidaan tavata esimerkiksi heidän kotonaan, sosiaali- ja kriisipäivystyksen tiloissa, onnettomuuspaikalla, poliisilaitoksella tai muissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä.

Sosiaali- ja kriisipäivystys antaa ohjausta ja neuvontaa, kartoittaa asiakkaan tilannetta ja ohjaa asiakkaan oikeaan virka-ajan palveluun. Yksikkö antaa myös tukea asiakkaan läheisille ja omaisille. Yksikössä kirjataan lastensuojeluilmoituksia, ennakollisia lastensuojeluilmoituksia ja yhteydenottoja sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi sekä arvioi ja toteuttaa tarvittavat kiireelliset toimenpiteet virka-ajan ulkopuolella. Jos tilanteessa ei ole tarvetta kiireellisille toimenpiteille, siirretään asia henkilön asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai yksikölle. Yksikössä on mahdollisuus tehdä sosiaalihuoltolain mukaisia välttämättömiä ja kiireellisiä toimeentulotuki- tai tilapäismajoituspäätöksiä. Yksikkö informoi asiakkaan omaa työntekijää virka-ajan ulkopuolella tehdystä työstä. Kokonaisvastuu sosiaalihuollon asiakkuudesta, tilanteen selvittelystä ja hoitamisesta on virka-aikaisilla palveluilla.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisesta tuesta akuuteissa traumaattisissa kriiseissä ja suuronnettomuustilanteissa. Kriisityön lähtökohtana on, että psyykkistä ensiapua ja varhaista keskusteluapua tarjotaan kaikille, jotka ovat kokeneet äkillisen traumaattisen tapahtuman. Akuutilla kriisityöllä pyritään ennaltaehkäisemään mielenterveyden häiriöiden syntyä, tunnistamaan jatkohoitoa tarvitsevat ja edistämään elämän normalisoitumista traumaattisen tapahtuman jälkeen. Mielenterveys- ja päihdeasioissa asiakas ohjataan tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Suuronnettomuustilanteissa yksikön johdolla järjestetään psykososiaalista tukea onnettomuuden uhreille ja heidän läheisilleen sekä muille tilanteessa altistuneille. Tuella pyritään lievittämään ja torjumaan onnettomuuksien ja muiden äkillisten tilanteiden aiheuttamaa psyykkistä ja sosiaalista kuormitusta. Työtä tehdään tarvittaessa yhdessä yhteistyökumppaneiden, kuten pääkaupunkiseudun muiden sosiaali- ja kriisipäivystysten, Suomen Punaisen Ristin ja kirkon toimijoiden kanssa. Akuutissa vaiheessa huomioidaan altistuneiden käytännön tarpeet ja ohjataan tarvittaessa jatkohoitoon. Tarvittaessa perustetaan väliaikainen kriisikeskus altistuneille ja heidän omaisilleen. Tilanteissa myös kootaan ja välitetään tilannekuvaa.

Jokaisen onnettomuudessa suoraan tai välillisesti olleen avun tarve arvioidaan yksilöllisesti. Avun tarve voi vaihdella huomattavasti lähituntien ja lähipäivien aikana, joten henkilöiden vointia seurataan säännöllisesti asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Psykososiaalista tukea järjestetään tapaamisina ja puhelinkeskusteluina ja näiden painopiste vaihtelee kriisityön prosessin vaiheesta ja asiakkaan tarpeista riippuen.

Yksikkö vastaa siitä, että kaikki tehty työ on dokumentoitu huolellisesti asiakastietojärjestelmään, jotta yksittäisten asiakkaiden hoito ja asiakkuus voivat jatkua katkeamattomana asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikkö Omatila edistää asukkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta ja tarjoaa lähisuhdeväkivallan ehkäisyn palveluja. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti tukea ja turvaa alueen asukkaille, jotka ovat kokeneet lähisuhdeväkivaltaa tai ovat riskissä kokea sitä. Tukea tarjotaan lisäksi naisille, jotka ovat käyttäneet tai joilla on riski käyttää väkivaltaa lähisuhteissaan.

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

Arvomme ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus

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

Asiakas on **Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen** keskiössä. Toimintaa pyritään jatkuvasti kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja tasalaatuiseksi asiakkaan asuinpaikasta riippumatta. Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii hyvinvointialueen arvojen mukaisesti.

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikkö Omatila edistää asukkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta tarjoamalla palvelua lähisuhdeväkivallan tunnistamiseen ja lähisuhdeväkivaltakierteen katkaisuun parisuhteissa ja muissa lähisuhteissa. Tavoitteena on tarjota tukea alueen asukkaille oikea-aikaisesti. Asukkaat saavat tukea lähisuhdeväkivaltakokemuksiinsa puhelimitse arkisin virka-aikaan Omatilasta. Muina aikoina alueen asukkaiden akuuttiin tuen tarpeeseen vastaa Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys.

Omatilan toimintaa ohjaavat:

• Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot, joita ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus
• Omatilan toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin.
Omatilan työtä ohjaavat sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset arvot, joihin Omatilan työntekijät ovat sitoutuneet. Toimintamme on eettisesti kestävää, minkä mukaisesti kehittämään omia lähisuhdeväkivaltatyön käytäntöjämme alueen asukkaiden tueksi.

Työtämme ohjaavia keskeisiä arvoja ovat: ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus:
• Työmme perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Jokaisella ihmisellä on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen.
• Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kerromme asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden vaikutuksista. Näin asiakkaalla on mahdollisuus tehdä omia valintoja. Pyrimme turvaamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

• Työskentelemme asiakaslähtöisesti. Asiakassuhde etenee asiakkaan itsensä määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden kautta. Työmme ydin on asiakkaan arvostava kohtaaminen ja hänelle kehittyvä tunne voimaantumisesta ja pystyvyyden tunteen lisääntymisestä häntä itseään koskevassa asiassa - asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden lisääminen hänen omassa elämässään.
• Edistämme sosiaalista oikeudenmukaisuutta työssämme. Työskentelemme syrjintää, lähisuhdeväkivaltaa ja kaltoinkohtelua vastaan. Toimimme vastuuntuntoisesti ja ammatillisesti, annamme tilaa henkilön omaan kulttuuriin ja sen arvoihin perustuville näkemyksille ja huomioimme asiakkaan erityiset tarpeet.

Palvelua tarjotaan suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja muilla kielillä tulkkipalvelun avulla.

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.

Laadun seurannassa käytetään hyvinvointialueen palvelustrategiaan ja kansalliseen kriteeristöön pohjautuvaa mittaristoa omavalvonnan toteutumisen seurannan välineenä.

Pulssimittari on käytössä ja sen tuloksia seurataan säännöllisesti. Pulssimittari kuvaa henkilöstön työhyvinvointia.

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.

Palveluyksikköpäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtava kriisityöntekijä vastaavat laadunhallinnasta yksiköissä.

Palveluyksikköpäällikkö vastaa palveluyksikön laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Palveluyksikköpäällikkö varmistaa, että palveluyksikkö toimii lain ja asetusten mukaisesti ja että asiakasturvallisuudesta huolehditaan niin palveluyksikön omassa toiminnassa kuin yhteistyössä muiden kanssa. Palveluyksikköpäällikkö vastaa avoimen ja keskustelevan työkulttuurin edistämisestä. Lähiesihenkilöt vastaavat avoimen ja keskustelevan työkulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esihenkilöt vastaavat siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, että asiakasturvallisuus ei vaarannu. Esihenkilöt ottavat aktiivisesti esille laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Työntekijän vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa. Omatila kuuluu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystyksen alaisuuteen. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen palveluyksikköpäällikkö on myös Omatilan palveluyksikköpäällikkö ja toiminnan lähiesihenkilö on johtava sosiaalityöntekijä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävä on tukea ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä koko maassa.
Yksikössä pystytään palvelemaan asiakkaita suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Muiden kielien osalta käytetään tarvittaessa tulkkipalveluita Tulka-applikaation kautta.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Sosiaali- ja kriisityö toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa siinä laajuudessa kuin se on akuutin tilanteen hoitamiseksi mahdollista ja/tai tarpeellista. Kriisityön osalta laadimme asiakassuunnitelman.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Asiakkaan ja potilaan oikeudet

- Oikeus saada pääsy tietoihin, tietojen tarkastusoikeus
- Oikeus tiedon oikaisemiseen
- Oikeus tietojen poistamiseen, oikeus tulla unohdetuksi
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen
- Vastustamisoikeus
- Oikeus riitauttaa automaattinen yksittäispäätös
- Oikeus tehdä valitus viranomaiselle

Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä:
Asiakaspalautetta kerätään usealla tavalla: hoitotilanteessa, suora yhteydenotto suullisesti tai postitse/ sähköpostitse, paperilomakkeilla tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivujen kautta.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun: Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä hoitoa antaneeseen ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä. Palautetta voi antaa LUVN internet-sivujen palautepalvelun kautta.

Muistutus: Asiakas tekee muistutuksen ja toimittaa sen LUVN:n kirjaamoon.
Sähköisesti: lomake LUVN:n internetissä suomi.fi –tunnistautumisen kautta.
Paperilla: toimittaminen LUVN:n kirjaamoon (aika sovittava etukäteen kirjaamo@luvn.fi/ p. 029 151 5835, päivystys arkisin klo 9–15) TAI paperipostilla kirjaamon osoitteeseen PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.
Muistutus avataan asianhallintajärjestelmä Dynasty 10:een LUVN:n kirjaamossa (tunniste: Muistutus). Kirjaamo ohjaa muistutuksen vastattavaksi viranhaltijalle vastuutustaulukon mukaisesti (palvelualuekohtaiset ohjeet). Viranhaltija tekee muistutusvastauksen Dynasty 10:ssä ja toimittaa asiakkaalle sähköpostin turvapostiominaisuudella / paperipostilla.

Kantelu: Tehdään asianomaiselle viranomaiselle (LVV, eduskunnan oikeusasiamies).

Potilasvahinko: Potilasvahinkoepäilyksessä ohjataan asiakasta tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen

<u>Hyvinvointialueen verkkosivuilla ohjataan asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tarkemmin.</u>

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

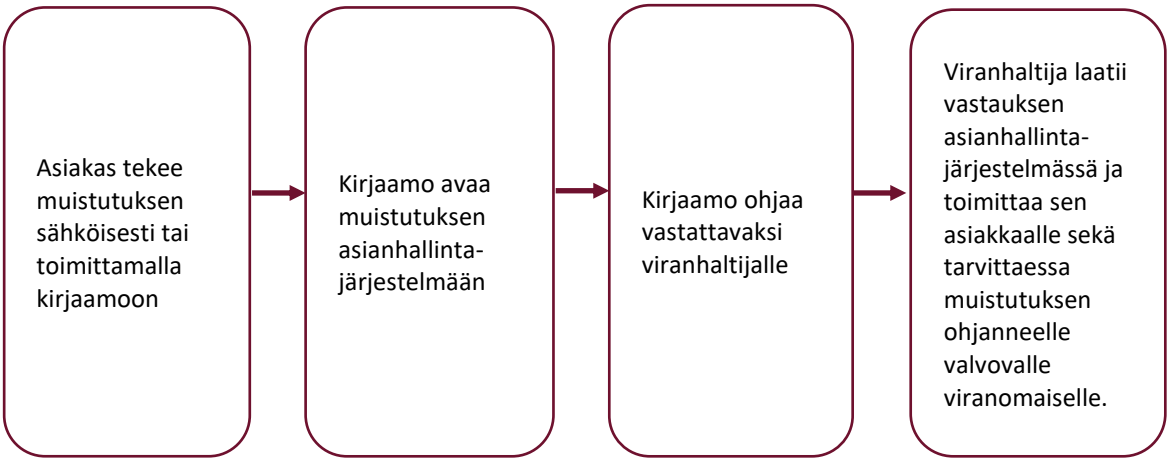
Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen ja lakeja noudattaen. Omatilan palvelu on asiakkaille vapaaehtoista sosiaalipalvelua eikä asiakkaille tehdä rajoittamistoimenpidepäätöksiä.

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

Muistutukset saapuvat Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen palveluyksikköpäällikölle kirjaamon kautta sähköisesti käsiteltäväksi. Muistutukset käsitellään yksikössä asianomaisten kanssa ja he laativat omasta osuudestaan vastineen, joka liitetään osaksi virallista vastinetta. Huomautukset liittyen toimintatapoihin käsitellään henkilökunnan kanssa.

2.5 Henkilöstö

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Henkilöstösuunnitelma

Palveluyksikköpäällikkö

1 toimistosihteeri

Sosiaali- ja kriisipäivystys:

2 johtavaa sosiaalityöntekijää

1 johtava kriisityöntekijä

16 sosiaalityöntekijää

8 kriisityöntekijää

Henkilövajeen paikkaamiseksi käytämme ensisijaisesti keikkalaisia.

Omatila:

1 johtava sosiaalityöntekijä

1 Lähisuhdeväkivaltatyön koordinaattori

7 sosiaaliohjaajaa

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. Esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin ja vuosittaisiin pakollisiin koulutuksiin kuten tietosuojakoulutukseen. Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö/vuosi. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kaikkiin työn kannalta merkityksellisiin koulutuksiin säännöllisesti.

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

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus • Erillisen suunnitelman mukaisesti	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen • Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) • infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito • Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety) • 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

Esihenkilö vastaa siitä, että uudella työntekijällä on edellytykset perehtyä työhönsä ja sen toimintatapoihin. Uuden työntekijän aloittaessa hän saa muutaman viikon perehdytysjakson, jolloin häntä ei vielä lasketa henkilöstöresurssiin. Työryhmästä työntekijälle valitaan perehdyttäjätuutori, joka seuraa perehdytyssuunnitelman etenemistä. Perehdytys työn sisältöihin tapahtuu työryhmässä. Esihenkilö perehdyttää työpaikan henkilöstökäytäntöihin ja organisaatioon. Perehdytyksen tukena on yksikön perehdytyssuunnitelma sekä sosiaali- ja terveystoimen perehdytysaineistot.
ensihoitoon/psykiatriaan/päihdetyöhön/mielenterveystyöhön. Opiskelijoiden ohjaamisesta vastaavat vakituiset työntekijät. Mahdollisuuksien mukaan heillä on ohjaajakoulutus.
Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito? miten huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen? Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä? miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan? Tavoitekeskustelut käydään henkilöstön kanssa kaksi kertaa vuodessa. Palo- ja pelastussuunnitelma on jaettu henkilöstölle. Palo- ja pelastussuunnitelman päivittäminen tapahtuu Länsi-Uudenmaan poliisin toimesta. Opiskelijoiden ohjauksen toteutus: Yksiköissämme ohjataan sosiaalityön opiskelijoita, sosionomi (AMK) -opiskelijoita ja sairaanhoitaja (AMK) -opiskelijoita, jotka suuntautuvat
ensihoitoon/psykiatriaan/päihdetyöhön/mielenterveystyöhön. Opiskelijoiden ohjaamisesta vastaavat vakituiset työntekijät. Mahdollisuuksien mukaan heillä on ohjaajakoulutus.

Johtavat sosiaalityöntekijät ja johtava kriisityöntekijä seuraavat työntekijöiden osallistumista koulutuksiin kaksi kertaa vuodessa tehtävissä tavoitekeskusteluissa.

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.
Yksiköiden lähiesihenkilöt varmistavat henkilöstö- ja työvuorosuunnitellulla riittävän resurssin kaikkiin työvuoroihin 24/7.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme tiivistä yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa.
Yhteistyö muiden palveluiden kanssa:
- Länsi-Uudenmaan kaupungit ja kunnat
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen virka-aikaiset sote-palvelut
- Poliisi, pelastuslaitos ja hätäkeskus
- Uudenmaan ja YTA-alueiden sosiaali- ja kriisipäivystysten välinen yhteistyö
- Erikoissairaanhoito (HUS)
- Vapaaehtoiset pelastuspalvelut (isoimpana SPR)
- Kirkon henkinen huolto
- Kolmas sektori

2.8 Toimitilat ja laitteet

Kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja käytön periaatteista
Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystys sijaistee toimistotiloissa osoitteessa Vitikka 1 C, Espoo. Kohteessa on kamera- ja kulunvalvonta. Toimitilassa on työhuoneita, avokonttoritilat ja huone varattuna asiakastapaamisille. Yksikön turvallisuudesta on laadittu erillinen ohje yhteistyössä poliisin kanssa.

Lähisuhde- ja perheväkivaltatyön yksikkö Omatila toimii Pyyntitie 3:n tiloissa Matinkylässä. Toimipiste sijaitsee kiinteistön kolmannessa kerroksessa. Taloon on esteetön kulku. Kiinteistössä on asiakkaille oma odotustila, jossa on esteetön WC ja WC:ssä on lastenhoitopöytä. Sisäänkäynti tapahtuu soittamalla ovisummeria ennen klo 8.45 ja klo 15.45 jälkeen, jolloin vahtimestari avaa oven. Ovi on avoinna odotusaulaan klo 8.45 -15.45 välisenä aikana. Asiakkaat voivat ilmoittautua saapumisen yhteydessä vahtimestarille virka-ajan puitteissa.

Yksikön käytössä on avotyötila, jossa jokaisella työntekijällä on oma työpiste sekä yksi huone puheluita varten. Yksikön esihenkilöllä on huone käytössään. Asiakastyöhön ennalta varattavat huoneet sijaitsevat kiinteistön ensimmäisessä kerroksessa. Kaikissa asiakasvastaanottotiloissa hälytyspainikkeet sekä on turvaovet mahdollisia äkillisiä poistumistilanteita varten. Tiloja voidaan käyttää joustavasti kiinteistössä toimivien aikuisten sosiaalipalveluiden toimintojen välillä.

Asiakaskäynnille saavutaan pääsääntöisesti ajanvarauksella. Omatilaan on mahdollisuus tulla ilman ajanvarausta Walk In -käynneille arkisin klo 9-11 välillä. Omatilan päivystävät työntekijät vastaavat päivystykselliselle käynnille ja ensiarviotapaamisiin saapuvista ja ilman ajanvarausta tulevista asiakkaista. Ajanvarauksella avotukikäynneille tulevista asiakkaista vastaavat asiakkaiden nimetyt omatyöntekijät, jotka noutavat asiakkaat odotustilasta sovitusti vastaanotoille ja saattavat asiakkaansa takaisin odotusaulaan tai klo 15.45 jälkeen ulos toimitiloista asiakaskäyntien jälkeen.

Kiinteistönhuolto ja tukipalveluratkaisut

• Siivousjärjestelyt

Länsi-Uudenmaan tilapalveluiden kautta

• Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet

Vartija on mahdollista tilata ennakkoon asiakastapaamiselle Länsi-Uudenmaan tilapalveluiden kautta. Akuuteissa tilanteissa hälytetään poliisi Virven tai hätäkeskuksen kautta. Poliisin tilannekeskuksessa yksikön avaimet.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

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

Yksikössä ei ole lääkintälaitteita.

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

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Yksiköissä on käytössä kulunvalvonta ja Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on lisäksi virvepuhelimen hätäpainike. Yksiköissä asiakkailla ei ole vapaata pääsyä työskentely- ja asiakastapaamistiloihin. Kiinteistöissä on käytössä kulunvalvontajärjestelmä, jolla pyritään estämään luvattomien henkilöiden pääsy tiloihin. Lisäksi kiinteistössä on kameravalvonta ulko- ja yleistiloissa. Kameravalvontajärjestelmä on valvottavan kohteen kuvaamiseen sekä tapahtumien valvontaan ja tallentamiseen perustuva turvallisuusjärjestelmä.

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmaa. Tietoliikennehäiriöistä ja poikkeamista ilmoitetaan LUVN:n ohjeiden mukaisesti.

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.

Yksiköissä ei ole lääkehoitoa.

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.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava on palveluyksikköpäällikkö Malena Segercrantz.

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).

2.11 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. Käsittelemme kaikki ilmoitukset osana toimintamme kehittämistä, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan. Ohjeet hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksessä kerätään asiakaspalautetta kriisityön sekä Omatilan osalta säännöllisesti. Palautetta käytetään yksiköiden sisäisen laadun seurantaan ja työn kehittämiseen.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Esihenkilöiden ja viranhaltijoiden riskienhallinnan tehtävistä määrätään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä.
Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna riskienhallintaa omilla vastuualueillaan ja raportoida niistä hyväksyttyjen ohjeiden mukaisesti.
Esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla vastuualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta.
Riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.
Jokainen hyvinvointialueen työntekijä toteuttaa päivätyössään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Palveluyksikköpäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtava kriisityöntekijä vastaavat riskienhallinnasta yksiköissä.

Yksikkötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta kriittisiä työvaiheita, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle tehdään sen minimoimiseksi. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen laadun- ja riskienhallintajärjestelmä. Järjestelmä sisältää laadun- ja riskienhallinnan lisäksi välineet henkilöstön pätevyyksien ja omavalvonnan tiedon hallintaan. Sovellus mahdollistaa suuren tietoaineistojen käsittelyn, viiveettömän tiedonsiirron ja esimerkiksi paperilomakkeiden käsittelystä luopumisen.

LaRi-järjestelmä mahdollistaa useiden laatuun liittyvien elementtien raportoinnin ja seurannan:

- Asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä epäkohtailmoitukset
- Työturvallisuusilmoitukset
- Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta ja häirinnästä
- Riskienarviointi ja -hallinta
- Lääkehoitolupaprosessi ja lääkehoitoluvat
- Pätevyyksien hallinta, laiteosaaminen
- Hyvinvointialueen laadunhallinta ja palveluntuottajien itsearviointi
- Valvontakäyntien kirjaaminen
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien sähköinen kertomuksenhallinta

Yksikköjen arvojen mukaisesti kannustamme henkilöstöä avoimeen ja vapaaseen keskusteluun sekä muistutamme ilmoitusvelvollisuuksista.

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@tiera.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkausilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkausilmoitus (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

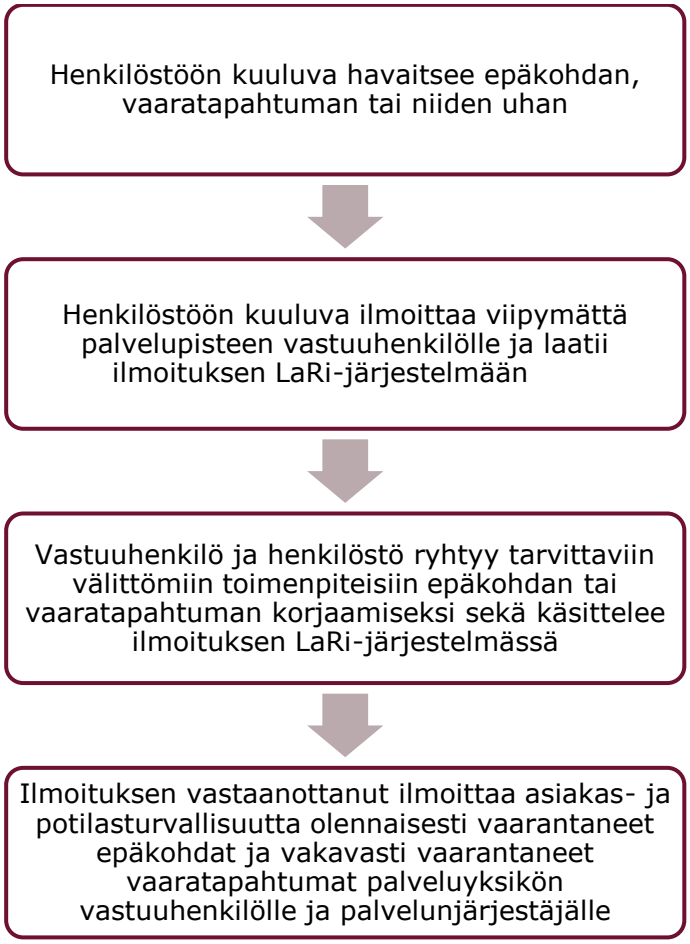
Riskien ennaltaehkäisy

Yksiköissä tehdään säännöllisesti työn vaarojen arviointia, päivitetään jatkuvuudenhallintasuunnitelmaa (Omatila) sekä henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään ohjeiden mukaisesti.

Omatilassa suurimmat työturvallisuusriskit ovat mahdolliset työntekijöihin kohdistuvat uhkaukset, jotka voivat tulla joko asiakkailta tai ulkopuolisilta henkilöiltä. Näissä tilanteissa työntekijät on ohjeistettu tekemään LaRi-ilmoitukset sekä välittömän yhteydenoton esihenkilöön, joka järjestää tarvittaessa tilanteen jälkipuinnin. Esihenkilö ohjaa työntekijän tarvittaessa työterveyshuoltoon.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

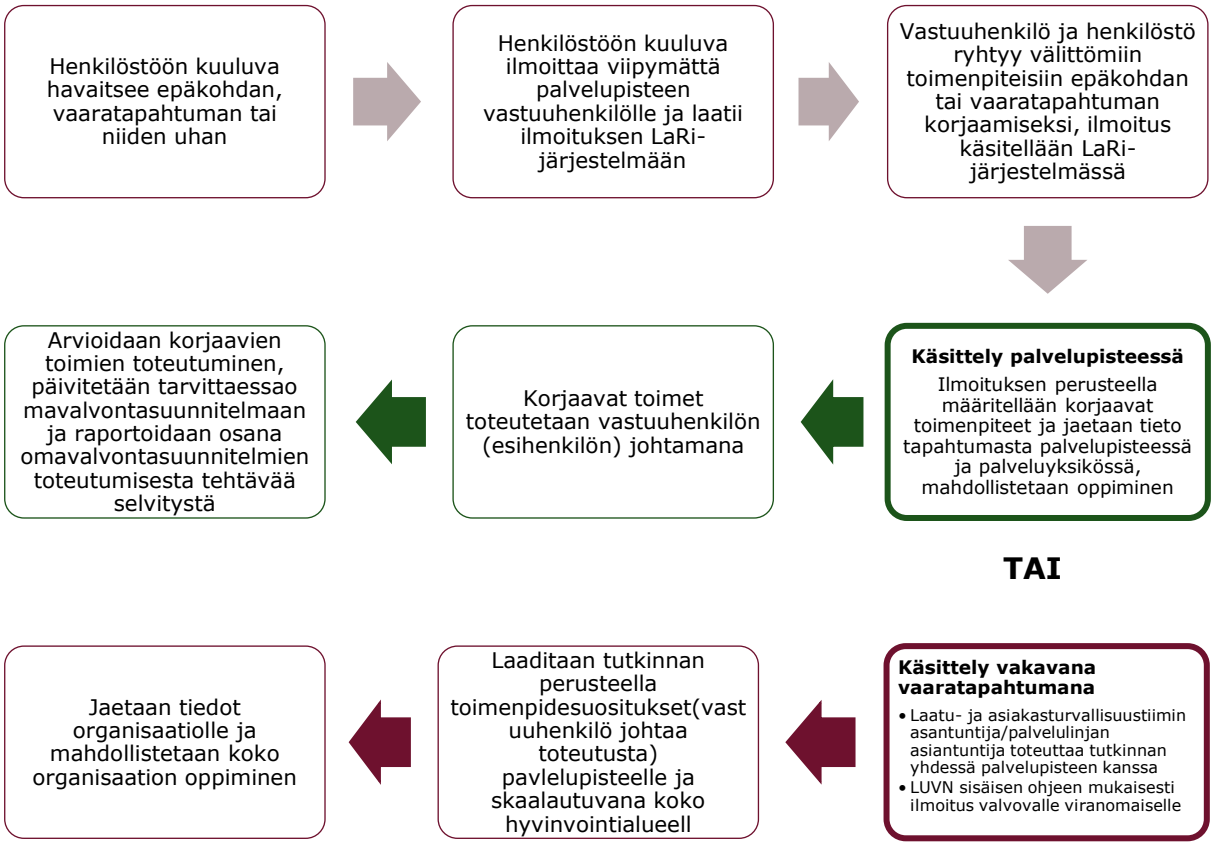
Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja vaaratapahtumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Mikäli havaitaan asiakas- 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

Henkilöstölle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta ja heitä kannustetaan tekemään epäkohtailmoituksia, kun sellaisen havaitsevat työtehtäviä hoitaessaan.

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.

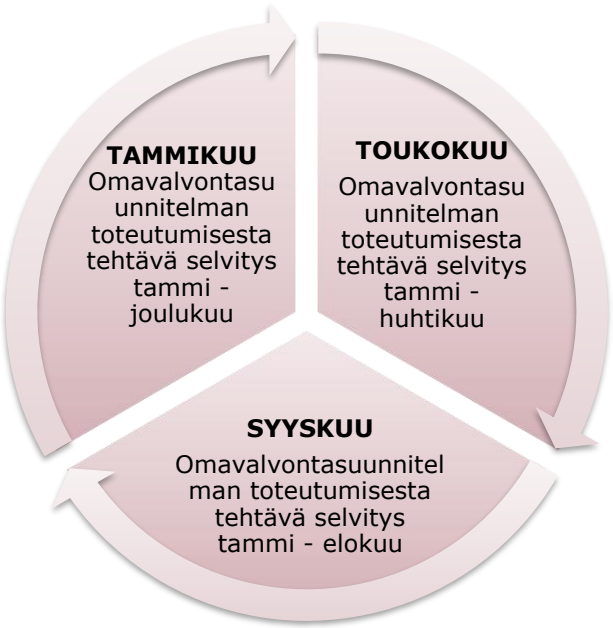


Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Vakavat tapahtumat käsitellään aina osallistuneiden kanssa ja käytössä on ryhmätyönohjaus. Tarvittaessa järjestetään defusing työterveyden tai esihenkilöiden kautta, joilla on defusing-ohjaajakoulutus.
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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



Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla vastuualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikön valmiussuunnitelmasta vastaa palveluyksikköpäällikkö Malena Segercrantz. Valmius- ja varautumissuunnitelma päivitetty Sosiaali- ja kriisipäivystys v. 2022

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Yksiköillä ei ole sopimusta alihankinta- tai ostopalveluna tuotetuista palveluista.

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.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa, jolla varmistetaan henkilöstön sitoutuminen toiminnan arvoihin ja periaatteisiin.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Suunnitelmasta vastaava henkilö

Palveluyksikköpäällikkö Malena Segercrantz

Laadinta / päivitys pvm.

5.6.2026

Hyväksynnän pvm. ja hyväksyjä(t)

9.6.2026 Tapio Nieminen, palvelulinjajohtaja

Julkisuus

Hyvinvointialueen www-sivuilla