

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

8.10.2026
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma Lasten ja nuorten asumispalvelut 2026

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Jonna Takala, Jari Mononen, Anne Rättyä,	**Vilja Konieczny**	**8.4.2026**	**1.0**	
Vilja Konieczny	**Asumispalvelut johtoryhmä**	**8.10.2026**	**1.1**	**Päivitetty uudet yksiköt suunnitelmaan (Pajupolku ja Lamminjärvi)**

Sisällys

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1
1.2 Palveluyksikön perustiedot 1
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 1
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus 3
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 3
2.2 Vastuu palvelujen laadusta 5
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 7
2.4 Muistutusten käsittely 11
2.5 Henkilöstö 12
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta . 14
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 14
2.8 Toimitilat ja välineet 15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 20
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 25
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 26
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 27
3 Omavalvonnan riskienhallinta 28
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 28
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 31
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 34
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 37
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 37
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 38
4.1 Toimeenpano 38
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 39

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347–3

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue asumispalvelujen vastuualue, lasten ja nuorten asumispalvelut. Aluepäällikkö Vilja Konieczny, puh. 040 636 8161. Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Aluepäällikkö Vilja Konieczny, Lastensuojelun palveluesihenkilöt Jari Mononen, Anne Rättyä ja Jonna Takala.

Palveluyksikön palvelupisteiden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot on kuvattu taulukossa 1. Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@luvn.fi.

Vastuuhenkilön on kyettävä tosiasiallisesti johtamaan ja valvomaan palveluyksikön palvelutoimintaa ja sitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilön tehtävät voivat edellyttää fyysistä läsnäoloa palveluyksikön toimitiloissa tai esimerkiksi mahdollisuutta päästä paikan päälle lyhyellä varoitusajalla samoin kuin johto- ja ohjaustehtävien delegoinnin valvontaa. Terveydenhuollosta vastaava lääkäri, joka vastaa lääkehoitosuunnitelman hyväksynnästä sekä lääkeluvista on hallintoylilääkäri Annette Kainu.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lasten ja nuorten asumispalvelujen vastuualueella tuotetaan omana palveluna lastensuojelun sijaishuoltoa ja perhekuntoutusta. Tuotettaviin palveluihin kuuluvat lastensuojelun vastaanottokodit, lastensuojelun

laitoshoidon yksiköt sekä ympärivuorokautinen, että päiväaikainen perhekuntoutus.

Palveluja tuotetaan Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueen useissa eri palvelupisteissä pääasiassa läsnä palveluna. Tässä suunnitelmassa palvelupisteellä tarkoitetaan yksikköä, jossa ko. Palvelumuotoa tuotetaan. Asumisyksiköiden esihenkilöt ovat palveluyksikön palvelupisteiden esihenkilöitä. Palvelupisteen esihenkilön yhteystiedot ja palvelupisteen palvelu ja paikkojen lukumäärät löytyvät alla olevasta taulukosta. Jokaisessa palvelupisteessä toimii henkilöstön lähiesihenkilönä palveluvastaava. Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@luvn.fi

Taulukko 1

Kunta	Palvelupiste	Palvelupisteen lastensuojelun palveluesihenkilö	Palvelupisteen palveluvastaava	Palvelu	Paikkamäärä
Espoo	Tuomarila	Anne Rättyä	Marjut Ritari, Heikki Lappalainen	Perhekuntoutus	10
Lohja	Ojamo	Jari Mononen	Maria Roiha, Jukka Siltala	Vastaanotto	14
Espoo	Postipuu	Jari Mononen	Sonja Numminen, Katja Tarkkonen	Vastaanotto	14
Espoo	Poijupuisto	Jari Mononen	Niina Vesilahti, Antti Rissanen	Vastaanotto	14
Espoo	Kuusimäki	Jonna Takala	Miia-Mari Huurne, Hanna Tikkanen	Sijaishuolto	13
Espoo	Karhukallio	Jonna Takala	Taija Nyholm, Natalie Weissmann	Sijaishuolto	21
Kirkkonummi	Lamminjärvi	Jonna Takala	Lalli Väänänen, Siiri Raussi	Sijaishuolto	14
Espoo	Pajupolku	Anne Rättyä	Venla Timberg	Perhekuntoutus	6

Toiminta-ajatus:

Tavoitteena laadukkaat ja turvalliset, asiakaslähtöiset sekä kustannustehokkaat lastensuojelun sijaishuollon ja perhekuntoutuspalveluita.

Toimintaperiaatteet:

Laatu ja turvallisuus, tästä pidämme kiinni

- Osaamisen kehittäminen ja ylläpito
- Avoimuus ja virheistä oppiminen

Asiakaslähtöisyys, teemme työtämme asiakkaitamme varten

- Hyvä arki
- Kohtaaminen ja inhimillisyys

Kustannustehokkuus, Pohja kestäville palveluille nyt ja tulevaisuudessa

- Arjen sujuvuus
- Järkevä työnjako ja tilanteeseen mukautuva resursointi
- Vapautunut paikka seuraavalle

Pääsääntöisesti palveluja tuotetaan henkilöille, joiden kotikunta on LUVN:n alueella. Lastensuojelupalveluita ostetaan myös ostopalveluna, yksityisiltä palveluntuottajilta ja myös sopimuksen perusteella suorahankintoja. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee omaa palvelutuotantoa. Palvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

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.

LUVN palvelustrategiassa tavoitteena on palveluiden laadukkuus ja vaikuttavuus. Asumispalvelujen laadun ja laadunhallinnan seurannassa

huomioidaan sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät sekä suositukset. Laadunhallinnassa tarkastellaan toimintaa, sen arvoja ja periaatteita.

Palvelupisteissä käytettävät laatu- ja turvallisuusmittarit raportoidaan ja käsitellään säännöllisesti sekä käynnistetään mahdolliset kehittämistoimenpiteet. Palvelutuotannon laatua kehitetään jatkuvasti, muun muassa yhtenäistämällä toimintatapoja, pitämällä huolta henkilökunnan osaamisesta ja oppimalla vaaratapahtumista. Palvelujen käyttäjät ja heidän läheisensä ovat tärkeässä roolissa toiminnan kehittämisessä.

Keskeisimpiä toimintaamme ohjaavia lakeja ja suosituksia ovat:

- ✓ Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 / Sosiaalihuoltolain soveltamisopas,
- ✓ Lastensuojelulaki 417/2007
- ✓ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- ✓ Hallintolaki 434/2003
- ✓ Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- ✓ Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa 703/2023
- ✓ Henkilötietolaki 523/1999
- ✓ Julkisuuslaki 621/1999
- ✓ Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- ✓ Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- ✓ Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- ✓ Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983
- ✓ Laki lapsen elatuksesta 704/1975
- ✓ Lastensuojelun käsikirja (THL)
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki

Palvelut perustuvat ajantasaiseen asiakasryhmän mukaiseen lainsäädäntöön, ohjeistuksiin ja suosituksiin sekä ammattieettisiin velvollisuuksiin, joilla varmistetaan asiakasturvallisuutta sekä edistetään palvelujen laatua ennaltaehkäisemällä puutteellisia hoito- ja toimintakäytäntöjä sekä puuttumalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Vastuuhenkilöt palvelupisteissä vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa sekä

palvelupisteiden toimintaohjeita toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuotettaessa.

Palvelutuotannon laadunhallintaa on palvelupisteiden omavalvonnan itsearviointi, joka tuottaa tietoa omavalvonnan tilanteesta ja sen kehittämistarpeista. Itsearvioinnilla arvioidaan, että toimintaedellytykset ovat asianmukaiset ja lain edellyttämät laatu-, palvelutaso- ja sopimuksenmukaiset vaatimukset täyttyvät. Lisäksi kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden erityisen haavoittuvan asema tai muu riskiperusteisuuden ennaltaehkäisyyn.

Meillä on käytössä seuraavat laadunhallinnan työvälineet:

- Asiakassuunnitelmat, hoito- ja kasvatussuunnitelmat sekä perhekuntoutussuunnitelma
- Omat asiakaspalautteet
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset (potilasturvallisuus)
- Työturvallisuus ja riskien arviointi
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.
    - Lääkehoitosuunnitelma
    - Laiteturvallisuussuunnitelma
    - Tietoturvasuunnitelma
    - Valmiuden ja varautumisen suunnitelmat
    - Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten
    - Hyvän kohtelun suunnitelma
    - Poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelmat, paloturvallisuus

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin

hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Vastuuyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asumispalvelujen vastuualuetta johtaa vastuualueen johtaja. Vastuualue jakautuu vastuuyksiköihin, joita johtaa aluepäällikkö. Aluepäälliköllä on kokonaisvastuu alueensa palvelupisteistä kokonaisuudessaan.

Palvelupisteitä johtaa lastensuojelun palveluesihenkilöt, joilla on kokonaisvastuu johtamistaan useammasta saman palvelumuodon palvelupisteestä. Palveluesihenkilöt vastaavat palvelupisteidensä toiminnan johtamisesta, kehittämisestä, valvomisesta ja omavalvonnan toteutumisesta. Jokaisessa palvelupisteessä on henkilöstön lähiesihenkilönä palveluvastaava, joka vastaa päivittäisessä arjessa asiakkaiden turvallisesta ja laadukkaasta palvelusta omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmien sekä muiden toimintaa ohjaavien ohjeiden mukaisesti. Palvelupisteen toiminnan johtamisessa on oltava sosiaalihuollon asiantuntemusta, joka tukee asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisten ja turvallisten palvelujen järjestämistä sekä laadukkaiden palvelujen kokonaisuutta. Palvelupisteen palveluvastaavat yhdessä palveluesihenkilöiden varmistavat omavalvontasuunnitelman toteuttamisen avulla, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Lisäksi palveluvastaavien tehtäviin kuuluu erityishuollossa olevan henkilön rajoitustoimenpiteistä päättämisestä ja delegoimisesta lastensuojelulain mukaisesti.

Palveluvastaava johtaa päivittäistä palvelutoimintaa palvelupisteessä ja pitää säännöllisiä tiimipalavereja, joissa käsitellään palvelun toimintaa, tavoitteita, asiakaspalautetta ja kehittämiskohteita. Palveluvastaava vastaa

vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä Lari-järjestelmässä, tekee riskinarvioinnin ja edistää ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Ilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa, ja välitöntä uhkaa aiheuttavat tapaukset käsitellään viipymättä palveluesihenkilöiden ja tarvittaessa aluepäällikön kanssa. Kehittämistoimilla parannetaan turvallisuutta.

Aluepäällikkö osallistuu asumispalvelujen johtoryhmään, jonka puheenjohtajana toimii asumispalvelujen johtaja ja kokous pidetään joka toinen viikko, ja joka toinen viikko pidetään johtoryhmän työkokous. Johtoryhmässä käydään läpi vastuualueen kokonaisuuden kannalta keskeiset asiat ja jatkotoimenpiteet Aluepäällikkö pitää omien suorien alaisten kanssa johtoryhmän siten, että joka toinen viikko on lastensuojelun palveluesihenkilöiden kanssa johtoryhmä ja joka toinen viikko mielenterveys- ja päihdepalvelujen paleluvastaavien kanssa. Lastensuojelun palveluesihenkilö pitää palveluvastaaviensa kanssa johtoryhmän viikoittain. Kokouksissa varmistetaan palvelupisteiden turvallinen, laadukas ja taloudellinen toiminta. Tahti-kokous (talouden seuranta) pidetään kerran kuukaudessa. LUVN:n raportointiportaali tuottaa tietoa palveluiden toiminnasta KPI-mittareiden avulla, joita seurataan ja käsitellään kuukausittain Tahti-kokouksissa. Mittaristoa jatkokehitetään asumispalvelujen tarpeiden pohjalta.

Asumispalvelujen esihenkilötapaamiset järjestetään kvartaaleittain.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy lastensuojelun sijaishuollon ja perhekuntoutuksen palveluihin tapahtuu asiakasohjauksen kautta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän päätöksellä. Asiakkaalla ja hänen huoltajillansa on oikeus osallistua palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja hänen näkemyksensä huomioidaan palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Henkilökunta tukee asiakkaan osallistumista ja varmistaa asiakkaan ja huoltajien äänen kuuluminen. Tärkeää on, että asiakkaan oma ääni tulee kuulluksi ja kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaan oma toimijuus on keskiössä palveluja suunniteltaessa.

Asiakkaan tiedonsaanti ja osallisuus

Asiakassuunnitelman pohjalta laaditaan hoito- kasvatus tai perhekuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai hänen huoltajansa kanssa, huomioiden asiakkaan elämäntilanne ja toimintakyky. Neuvottelut järjestetään palvelun alkaessa ja tarpeen mukaan. Asiakkaalle kerrotaan hänen palveluitaan koskevista asioista, ja hän voi tarkastaa tietonsa Omakannasta tai pyytää kirjauksia hyvinvointialueelta. Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Vastuualueen arvot korostavat asiakkaan hyvää arkea, kohtaamista ja inhimillisyyttä. Asiallista kohtelua tuetaan koulutuksella, perehdytyksellä ja henkilöstön hyvinvoinnin seurannalla. Epäasiallisen kohtelun havaitsemisesta ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle Lari-järjestelmän kautta. Jokaisen työntekijän vastuulla on puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun sekä ilmoittaa tapahtumasta palvelupisteen esihenkilölle.

Jos palvelupisteessä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, palvelupisteen esihenkilöt selvittävä tapahtuneen viipymättä. Esihenkilöt selvittävät tapahtumat keskusteluilla ja kirjaavat muistion. Tarvittaessa mukaan keskusteluun otetaan myös muita tapahtuneeseen liittyviä henkilöitä ja korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan viipymättä.

Asiakaspalautetta voi antaa keskustelemalla palvelupisteen työntekijöiden, vastuuhenkilön tai aluepäällikön kanssa. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös esimerkiksi asiakaskokouksissa. Asumispalveluissa on alkanut vuonna 2026 Unelmien asumispalvelu-projekti, jossa tavoitteena on parantaa asiakaskokemusta ja laatua ja kehittää asiakaspalautejärjestelmä. Palautetta voi antaa myös

kirjallisesti palautepalvelun kautta tai suoraan esihenkilölle tai henkilöstölle. Palvelupisteen vastuuhenkilöllä on vastuu selvittää, puuttua ja korjata mahdolliset palvelun epäkohdat tai epäkohtien uhat toimivaltuuksien mukaan. Työnantajalla on yhtenäiset prosessit, joiden mukaan toimitaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaaviin voi olla yhteydessä Lunnan kautta lähettämällä kiireettömän viestin tai anonyymin yhteydenottopyynnön. Sosiaali- ja potilasasiavastaaviin voi olla yhteydessä myös puhelimitse keskitetyn asiointipalvelun kautta tai kirjeitse. Keskitetyn asiointipalvelun numero on 029 151 2000, numeroon voi soittaa arkisin klo 8-16. Kirjepostia voi lähettää osoitteeseen PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Kirjeen voi myös toimittaa hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen Kamreerintie 2 A, 02270 Espoo. Kirjekuoriin tulee merkitä Sosiaali- ja potilasvastaava. Kirjautumislinkit ja -ohjeet Lunnaan sekä muita lisätietoja on saatavilla hyvinvointialueen verkkosivulla

(https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka kattaa oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, turvallisuuteen, yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Se tarkoittaa vapautta tehdä ja toteuttaa päätöksiä omaa elämää koskien. Henkilökunta tukee asiakkaita päätöksenteossa, ja kommunikaatiota tukevia tai korvaavia menetelmiä käytetään tarpeen mukaan, jotta asiakas tulee kuulluksi.

Palvelut perustuvat palvelutarpeenarviointiin ja asiakassuunnitelmaan, jotka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa. Palvelutarpeenarviointi sekä asiakassuunnitelma laaditaan lastensuojelun sosiaalityössä.

Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen asumispalveluissa

Lastensuojeluyksiköissä laaditaan hoito, -kasvatus tai perhekuntoutussuunnitelma palvelun toteuttamiseksi. Se laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain poikkeustapauksissa lastensuojelulain mukaisilla rajoituspäätöksillä. Asiakkaiden hyvinvointia ja toimintakykyä edistetään kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan ja yksityisyyttään.

Rajoitustoimenpiteet

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan lastensuojelulain mukaisesti rajoituspäätöksillä, jos rajoittaminen on välttämätöntä lapsen oman tai muiden henkilöiden terveyden, hyvinvoinnin tai turvallisuuden suojaamiseksi.

Kaikkien rajoitusten kohdalla arvioidaan tarkasti niiden tarpeellisuutta ja lapsen edun mukaisuutta. Rajoitukset toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteella, turvallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen, vain jos lievemmät keinot eivät riitä.

Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja ne annetaan aina asiakkaalle sekä hänen huoltajilleen valitusohjeineen.

Henkilöstön rooli ja ohjeistus itsemääräämisoikeuden rajoittamisessa

Henkilöstö koulutetaan tukemaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja ennaltaehkäisemään haastavia tilanteita sekä toteuttamaan ja päättämään rajoitustoimenpiteistä. Rajoitustoimenpiteet ovat viimesijaisia, ja niiden käyttöä edeltää aina kevyempien vaihtoehtojen kokeilu. Henkilöstö noudattaa lastensuojelulakia, valvontalakia ja sisäistä ohjetta, joka määrittelee itsemääräämisoikeuden tukemisen, rajoittamisen perusteet, menetelmät, seurannan sekä kirjaamis- ja ilmoitusvelvollisuuden. Ajantasaisista ohjeistuksista vastaavat

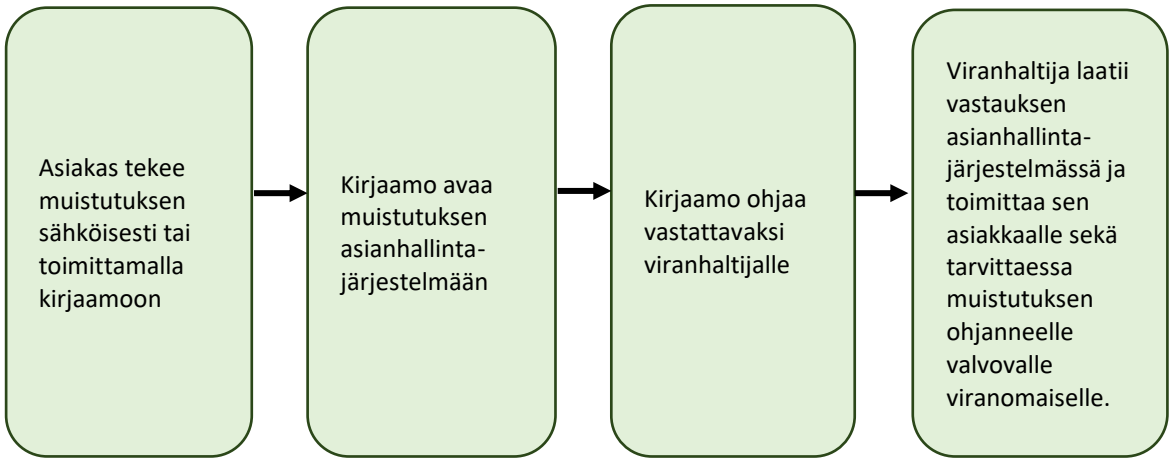
lastensuojelun palveluesihenkilöt yhdessä lastensuojelun palveluvastaavien kanssa.

Asiakkaan lakisääteisiä palveluja koskevan suunnitelman laadinnan, toteuttamisen ja päivittämisen menettelytavat palveluyksiköissä:

Hoito- ja kasvatussuunnitelma ja perhekuntoutusuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen, lapsen huoltajien sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Ensimmäinen hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan palvelun alkaessa viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään kunkin palvelun toiminnan mukaisesti. Suunnitelmaan määritetään työskentelyn tavoitteet ja keinot. Henkilöstö toimii suunnitelman mukaisesti. Yksikön lastensuojelun palveluvastaava vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Asiakas voi tehdä muistutuksen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle (LUVN) palveluun, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun liittyvistä epäkohdista. Muistutus toimitetaan LUVN:n kirjaamoon joko sähköisesti suomi.fi-tunnistautumisella verkkolomakkeella tai paperilla joko postitse (LUVN kirjaamo, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue) tai

sopimalla aika kirjaamoon (yhteystiedot: kirjaamo@luvn.fi, p. 0291515835, päivystys arkisin klo 9–15).

Vastuuyksikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija:
Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset ohjataan aluepäälliköille.

Muistutusten käsittelyn menettelytavat:
Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä palveluaan koskeva muistutus. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa tai muu läheinen. Aluepäällikkö vastaa palvelupistettä koskevan muistutuksen käsittelystä. Hän perehtyy saapuneeseen muistutukseen ja pyytää selvityksen palveluesihenkilöiltä sekä laatii muistutusvastauksen ilmenneistä epäkohdista yhteistyössä palveluesihenkilöiden ja mahdollisten muiden tahojen kanssa. Vastuualueelle nimetty kumppani, hallintopäällikkö, tukee muistutusten laatimisessa. Aluepäällikkö toimittaa kirjallisen muistutusvastineen kohtuullisessa ajassa muistutuksen laatijalle. Vastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on viranomaisen pyyntö. Yksikköä koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään Dynasty-järjestelmässä.

Asian luonteen mukaan palvelupisteen palveluvastaava käsittelee muistutuksen myös palvelupisteessä joko yksittäisen työntekijän tai henkilöstön kanssa. Palveluvastaava käy muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet läpi ja vastaa siitä, että tarvittavien korjaavien toimenpiteiden ja toimintatapojen kehittäminen aloitetaan palvelupisteessä. Esihenkilö huomioi palvelupisteessä konkreettiset korjausta vaativat toimenpiteet. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja läheisen kanssa yhteistyöneuvottelu. Aluepäällikkö seuraa korjaavia toimenpiteitä ja raportoi muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet neljän kuukauden välein palvelulinjalle.

2.5 Henkilöstö

Lastensuojeluyksiköiden henkilöstömäärän vähimmäismitoitus on määritelty lastensuojelulaissa. Lisäksi mitoitusta määrittää yhteisesti Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin kanssa määritellyt palvelukuvaukset ja mitoituksen tasot.

Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattilaisia, kuten sairaanhoitajia, lähihoitajia, sosionomeja, yhteisöpedagogeja toimintaterapeutteja ja perheterapeutteja sekä muiden ammattiryhmien edustajia asiakkaiden palvelutarpeiden ja toimipisteen toiminnan mukaan. Lisäksi tukipalveluissa, kuten puhtaus- ja ateriapalveluissa, työskentelee oma henkilöstö.

Jokaisessa palvelupisteessä on määritelty asiakkaiden tarpeiden mukainen henkilöstömäärä ja -rakenne. Henkilöstöresurssit suunnitellaan työvuorosuunnitelmissa asiakastarpeiden, kuten asiakkaiden lukumäärän ja yksilöllisen hoidon ja ohjauksen tarpeen, perusteella. Esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on riittävä määrä osaavaa henkilöstöä, joilla on tehtävien edellyttämä koulutus.

Palveluyksiköissä on pääsääntöisesti hyvinvointialueen vakituista henkilöstöä, joka vastaa asiakkaiden palvelutarpeita ja mitoitusvaatimuksia. Lastensuojelun palveluesihenkilö vastaa yksiköiden lisäresurssoinnista, jonka mukaisesti palveluvastaavat palkkaavat sijaisia suunniteltujen ja äkillisten poissaolojen korvaamiseksi ensisijaisesti omasta koulutetusta ja tehtäviin perehdytetyistä sijaisista. Tarvittaessa rekrytoidaan lisähenkilöstöä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle tai käytetään Seure-henkilöstöpalvelua.

Lastensuojelun palveluesihenkilöt ja palveluvastaavat varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista. Jokaisessa yksikössä henkilöstölle on laadittu vuosittaiset yksikkö- ja henkilökohtaiset koulutussuunnitelmat.

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset sekä rikosrekisteriotteen tarkastamisen lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

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. Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävän henkilöstön varmistaminen

Yksiköissä on määritelty toiminnan ja asiakkaiden tarpeiden kannalta riittävä perustason henkilöstömäärä, rakenne ja osaaminen. Työvuorosuunnitelmat laaditaan asiakastarpeiden mukaisesti, huomioiden sekä asiakkaiden lukumäärä, että yksilöllinen hoidon ja ohjauksen tarve.

Palveluvastaava vahvistaa työvuorosuunnitelman ja johtaa päivittäistä henkilöstöresurssien kohdentamista, varmistaen lakisääteisen henkilöstömitoituksen toteutumisen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakassuunnitelmaan perustuvassa hoito- ja kasvatussuunnitelmassa on kuvattu asiakkaan palvelutarve, tavoitteet sekä toimenpiteet, joiden avulla autamme ja tuemme asiakasta. Suunnitelma on tallennettu asiakastietojärjestelmään ja annettu asiakkaalle ja hänen huoltajilleen.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa

Teemme asiakkaan tarpeen mukaisesti yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattilaisten ja palveluntuottajien kanssa. Tällä haluamme varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja että asiakkaan palvelut toimivat mahdollisimman saumattomasti. Asiakkaan osallisuus, näkemykset ja kokemukset ovat keskeisiä tekijöitä palvelulle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tieto asiakkaan palvelutarpeesta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja palveluntuottajien välillä kulkee asiakkaan luvalla ensisijaisesti sähköisten asiakastietojärjestelmien kautta. Käyttämällä yhteisiä tietojärjestelmiä, turvaamme ja parannamme tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Yhteisesti sovitut toimintamallit ohjaavat yhteistyötämme ja tiedonkulkua asiakkaan asioissa ammattilaisten kesken. Sovittujen käytänteiden avulla varmistamme, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti. Toimimattomien käytäntöjen kohdalla etsimme paremmin toimivia ratkaisuja.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yksiköiden tilat on suunniteltu vastaamaan asiakkaidemme tarpeita. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja helposti saavutettavia. Asuinkerroksissa on viihtyisiä ja kodikkaita yhteisiä tiloja, jotka ohjaavat asiakkaita luonteviin kohtaamisiin, oleskeluun ja ruokailuun. Tilojen kalustuksessa on huomioitu asiakkaidemme tarpeet. Yhteiset tilat ja ulkoalueet ovat savuttomia. Henkilökuntamme toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

Tilat on suunniteltu siten, että ne tukevat asiakkaidemme asumisen turvallisuutta ja henkilöstön työskentelyä. Varmistamme tilojemme turvallisuuden säännöllisillä tarkastuksilla ja tarpeen mukaisilla huoltotoimenpiteillä. Toimitilojen säännöllisiä tarkastuksia, joilla varmistetaan tilojen ja välineiden turvallisuus ja soveltuvuus, on vuosittainen palotarkastus ja turvallisuuskävely sekä hygieniakatselmukset.

Liukastumisia ja kaatumisia ehkäistään pihan kunnossapidolla sekä riittävällä ulkovalaistuksella. Piha-alueiden kunnossapidosta vastaa kiinteistöhoito.

Pelastussuunnitelmat ja henkilöstön velvollisuudet

Vastuuyksiköissä käytetään hyvinvointialueen yhteistä sähköistä järjestelmää (pelsu.fi) pelastussuunnitelmien laatimiseen, tallentamiseen, jakamiseen ja lukemiseen. Jokaisella yksiköllä on ajantasainen pelastussuunnitelma, jossa kuvataan kiinteistöön ja toimintaan liittyvät vaaratilanteet, niiden ennaltaehkäisy sekä varautumiskeinot.

Yksiköissä on henkilöstön saatavilla myös tulostettu pelastussuunnitelman pikaohje ja toimintaohjeet äkillisiä poikkeustilanteita varten, esimerkiksi ilmoitustaululla.

Pelastussuunnitelmien päivittämisestä ja ylläpidosta vastaavat yksikön palveluvastaava lastensuojelun palveluesihenkilön johdolla. Jokainen työtekijä on velvollinen lukemaan oman työpisteensä pelastussuunnitelman.

Poistumisturvallisuusselvitys:

Yksiköissä on laadittu poistumisturvallisuusselvitys. Selvityksessä on kuvattu, miten rakennuksen käyttötapa, henkilöiden rajoittunut tai poikkeava toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät on huomioitu tulipaloon tai muuhun onnettomuuteen varauduttaessa ja poistumisjärjestelyissä. Lastensuojelun palveluesihenkilö vastaa siitä, että poistumisturvallisuusselvitys päivitetään aina toiminnan muuttuessa tai vähintään kolmen vuoden välein ja toimittaa selvityksen pelastusviranomaisille.

OIVA elintarvikevalvonta:

Oiva on elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä, jota koordinoi Ruokavirasto. Elintarvikealan yritysten tarkastustulokset julkaistaan Ruokaviraston ylläpitämällä sivustolla sitä mukaan, kun elintarvikevalvontaviranomaiset tekevät tarkastuksia.
Hae yrityksiä - Oivahymy

Terveydensuojelulain mukainen toiminta- ilmoitus:
Yksiköistä on tehty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle sellaisen toimipaikan tai toiminnon perustamisesta tai käyttöönotosta, josta voi aiheutua terveyshaittaa asiakkaille tai asumiselle. Kirjallinen ilmoitus pitää tehdä myös toiminnan olennaisesta muuttamisesta ja toiminnan päättämisestä.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta varmistetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipaikoissa tukipalveluiden turvallisuuspalveluilla, rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä ja teknisellä valvonnalla.

Yksiköillä on käytössä erilaisia henkilöturva- ja avunpyyntöjärjestelmiä, joiden toimivuudella varmistetaan henkilökunnan, asiakkaiden turvallisuutta sekä palveluiden sujuvuutta. Henkilöturvajärjestelmät ovat järjestelmiä, joiden toimivuudesta tulee huolehtia säännöllisillä testauksilla. Jos havaitaan henkilöturva- ja avunpyyntöjärjestelmän vika- tai häiriötilanne, asiasta tulee ilmoittaa viipymättä turvallisuuspalveluille.

Välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus

Tilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit sekä niiden hallintakeinot ovat keskeisiä tekijöitä asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa. Voimme ehkäistä ja välttää tilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä tunnistamalla riskit ja ennakoimalla toimintaamme.

Fyysisisiä riskejä ovat esimerkiksi liukastumiset, kaatumiset tai muut tapaturmat, jotka voivat johtua huonosti ylläpidetyistä tiloista, väärin varastoiduista tavaroista, välineiden säilyttämisestä tai vääristä työskentely tavoista.

Tietoturvariskit ovat asiakkaiden tietojen suojaamisen kannalta kriittisiä. Tietomurrot ja tietovuodot voivat vaarantaa asiakkaiden yksityisyyden.

Hygienia- ja infektioriskit kasvattavat infektioiden leviämisen riskiä. Ne voivat johtua puutteellisista hygieniakäytänteistä.

Varmistamme yksikön tilojen turvallisuuden, toimintakunnon ja siisteyden huolehtimalla rakenteellisesta turvallisuudesta (kulkutiet, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä varmistamalla rikosturvallisuudesta (lukitus, murtosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi).

Vältämme vahinkoja huolehtimalla ennaltaehkäisevästi tilojen siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja siihen liittyvästä jätteiden käsittelystä, sähkölaitteista sekä tupakointiin varatuista tiloista tai alueista. Osana turvallisuutta huomioimme vierailijoiden tai asiakkaiden liikkumisen tiloissa. Palveluyksikön teknologiset ratkaisut asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi on järjestetty asianmukaisesti.

Kameravalvonta:
Yksiköissä on käytössä ulkotiloja valvovia kameravalvontajärjestelmiä, joiden avulla voidaan suorittaa reaaliaikaista yleis- ja turvallisuusvalvontaa. Tarvittaessa kameratallenteita voidaan hyödyntää jälkikäteen tapahtuvissa turvallisuustapahtumien selvittämisessä. Kameravalvontajärjestelmien tallenteita käytetään ainoastaan ja tarpeen mukaan lainsäädännön sallimissa rajoissa edellä mainittujen tilanteiden jälkikäteiseen selvittämiseen. Tallentavasta kameravalvonnasta ilmoitetaan ”Tallentava kameravalvonta”-kyltein. Kameravalvontajärjestelmistä näkyvä kuvamateriaali on salassa pidettävää. Kameravalvontajärjestelmien tallenteita voivat käsitellä vain erikseen määritellyt turvallisuuspalveluiden henkilöstö.

Tilapalveluiden vastuualue vastaa siitä, että hyvinvointialueen toimitilat vastaavat palveluiden tarpeeseen. Tilapalveluiden tehtäviin kuuluvat toimitilojen hankinta ja hallinta, ylläpito, toimitilaprojektien edunvalvonta sekä toimitilaverkon ja maankäytön suunnittelu.

Yksikön tilakortista löytyy kiinteistön huoltokirja, jonka kautta palvelupisteiltä voi olla yhteydessä kiinteistöhuoltoon ja tehdä huoltopyyntöjä liittyen kohteen kuntoon ja ylläpitoon. Suuremmat toimitilamuutokset ovat suunniteltuja muutoksia, jotka käydään säännöllisesti läpi kunkin palvelualueen johdon kanssa. Toimitilojen kehittämistarpeet viestitään johdolle huomioitavaksi palveluverkkosuunnittelussa.

Yksikön henkilöstön tulee ilmoittaa palvelupisteen tiloissa havaitsemistaan poikkeamista viipymättä ja matalalla kynnyksellä aina omalle esihenkilölle. Virka-ajan ulkopuolella henkilöstö tietää, miten toimia ja mihin olla yhteydessä havaittuaan epäkohdan. Kiinteistön ja tilojen kuntoon liittyvissä epäkohdissa palvelupisteen esihenkilö on viipymättä yhteydessä tilan ylläpidosta ja huollosta vastaavaan tilapalveluun tai turvallisuuspalveluihin ohjeistuksen mukaisesti. Palvelupisteessä käytetään tiedon välittämisessä ja toimenpiteiden seuraamisessa Granlund Manager -järjestelmää, joka on ylläpidon hallinta- ja johtamisjärjestelmä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Yksiköillä on nimetty laitevastaava.
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 sovituin välein.

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

Yksikön laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja seurantamenetelmät:

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu huolehtia, että palvelupisteen henkilöstöllä on käytössä laitteiden käyttöohjeet, hankkia tarvittaessa puuttuvat käyttöohjeet ja tiedottaa henkilöstölle, missä käyttöohjeita säilytetään. Laitevastaavat huolehtivat yhdessä esihenkilön kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön sekä palvelupisteen yleiseen laiteturvallisuuteen.

Jokainen uusi työntekijä perehtyy lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen. Lääkinnällisten laitteiden käyttäjällä tulee olla riittävä osaaminen ja kokemus käyttää laitteita. Laitepassin avulla esihenkilö dokumentoi henkilökunnan osaamisen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteiseen järjestelmään (Lariin) ja varmistaa, että jokainen lääkinnällisiä laitteita käyttävä ammattilainen on saanut perehdytyksen niiden käyttöön. Laitepassin suoritukseen kuuluu oppimateriaalia, laitteenkäyttötenttejä sekä käytännön näyttöjä.

Hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut järjestävät yleisiä perehdytystilaisuuksia laiteturvallisuuteen liittyen koko henkilöstölle. Lisäksi lääkinnällisiä laitteita käyttävä henkilökunta suorittaa Duodecimin Oppiportin Laiteturvallisuus-verkkokurssi.

Laitevastaava tuntee oman yksikkönsä työn erityispiirteet ja työssä tarvittavat lääkinnälliset laitteet. Hän osallistuu myös aktiivisesti laiteturvallisuuteen ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyviin koulutuksiin, päivittää omaa osaamistaan ja toimii perehdyttäjänä.

Erityispalvelut vastaavat tällä hetkellä Espoon alueen lääkintälaiteyhteistyöstä HUS Lääkintätekniikan ja HUS Diagnostiikkakeskuksen (vieritestauslaitteet) kanssa, jotka perustuvat voimassa olevaan kuntakohtaiseen sopimukseen. Sopimusta ei

nykymuotoisena pystytä hyödyntämään muualla kuin Espoossa. Läntiselle alueelle on oma sopimus, jota noudatetaan.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä

Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Se löytyy LUVN Akademin koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee suorittaa koulutus. Esihenkilöillä on valvontavastuu tenttien suorittamisesta. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Henkilön yksityisyyden kunnioittaminen ja henkilötietojen asianmukainen käsittely ovat yhteisiä asioita, ja jokainen työntekijä vastaa oman roolinsa ja vastuualueensa mukaisesti. Vastuuhenkilöt neuvovat alaisiaan tietosuoja-asioissa. Vastuuhenkilöt voivat olla yhteydessä tietosuojavastaavaan ja tietosuojatiimiin sähköpostiosoitteeseen tietosuoja@luvn.fi. Saatu vastaus viedään koko työyhteisön tiedoksi. Keskitetyn sovellustuen tehtävänä on mahdollistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmien sujuva ja turvallinen käyttö koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki toimii tiiviissä yhteistyössä paitsi järjestelmän käyttäjien, myös mm. hyvinvointialueen digipalveluiden palvelun tuotannon ja järjestelmätoimittajien kanssa.

LUVN hyvinvointialue tasoiset tietosuojalinjaukset (25.3.2024) sisältävät ohjeita siitä, miten tietosuojalainsäädännön mukaiset velvoitteet täytetään toiminnassa. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa tietosuojavastaava lakimies Päivi Vilkki.

Tietoturva:

Tietoturva tarkoittaa tietojen ja järjestelmien suojaamista, jotta ne pysyvät turvassa ja toimivat oikein. Tämä on tärkeää, jotta kaikki voivat luottaa siihen, että tiedot ovat suojattuja ja käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan.

Tietoturvan toteuttamisen pääperiaatteet ovat:

- Luottamuksellisuus: Vain oikeat henkilöt pääsevät käsiksi tietoihin.
- Eheys: Tiedot pysyvät muuttumattomina ja oikeina.
- Saatavuus: Tiedot ja palvelut ovat käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan.
- Todentaminen ja tunnistaminen: Varmistetaan, että käyttäjät ovat niitä, keitä he sanovat olevansa.
- Kiistämättömyys: Käyttäjät eivät voi kieltää tehneensä tiettyjä toimia.

Tietoturva saavutetaan käyttämällä erilaisia hallintakeinoja, kuten ohjeita, prosesseja ja teknisiä ratkaisuja. Näiden avulla varmistamme palveluyksikössä, että kaikki tiedot ja palvelut ovat suojattuja ja toimivat oikein.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on alueella olevien asiakkaiden henkilötietojen käsittelijä ja niiden rekisterinpitäjä. Hyvinvointialueella noudatetaan henkilötietojen käsittelyssä tietosuojalainsäädäntöä ja rekisterinpitäjän ohjeita. Hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä. Hyvinvointialueella on kirjallinen tietosuojaseloste organisaation tekemästä henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

Tietoturvasuunnitelma laaditaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tasolla ja sen laadinnasta vastaa Deloitten tietoturvapalvelut. Palveluyksikkötasolla tietoturva koostuu hyvinvointialueen yhteisistä

ohjeista sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä jatkuvuuden ohjeistuksilla.

Asiakastietolain 90 § mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmien poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ja toiminta häiriötilanteissa:

Keskitetyn sovellustuen tavoitteena on mahdollistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmien sujuva ja turvallinen käyttö koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki toimii tiiviissä yhteistyössä paitsi järjestelmän käyttäjien, myös mm. hyvinvointialueen digipalveluiden palvelun tuotannon ja järjestelmätoimittajien kanssa. Sovellustuen tarjoamat palvelut käyttäjille; asiakas- ja potilastietojärjestelmien ylläpito, neuvonta, koulutus, asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksien hallinta ja havaittujen virheiden hallinta. Tieran keskitetty käyttötuki on IT-tukipalvelu kaikissa tietokoneisiin, puhelimiin, tietoliikenteeseen ja oheislaitteisiin liittyvissä haasteissa sekä mahdollisissa tietoturvakysymyksissä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti yksikön työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palvelujen tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Ilmoitus tehdään intrasivustolla. Yksikön esihenkilö reagoi tilanteeseen nopeasti saamansa ohjeen mukaisesti. Mahdolliset häiriötilanteet ja tietoturvapoikkeamat selvitetään ja tutkitaan asianmukaisesti.
Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstö tietää, miten ilmoitus tietoturvallisuuteen liittyvistä häiriöistä ja poikkeamista on mahdollista tehdä. Työntekijä ilmoittaa tiedon tietoturvapoikkeamasta Tieran käyttötukeen ja lisäksi täytetään tietoturvaloukkauslomake, kun kyse on tietosuojan vaarantumisesta.
Palveluyksikössä on varauduttu häiriötilanteita varten erillisen varautumissuunnitelman mukaisesti. Palvelupisteissä on ohjeistus, että

asiakkaan tietojen osalta on tulostettuna asiakkaan terveyden kannalta oleelliset ja ajantasaiset tiedot

- Asiakkaan perustietolomake
- Lääkelista jako-ohjeella

Asiakkaiden yksiköl liset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen otetaan huomioon teknologiaa hyödynnettäessä esimerkiksi etäkontaktikäynneissä niin, että käytämme vain Länsi - Uudenmaan hyvinvointialueen hyväksymiä sovelluksia. Tietojen käsittelyyn kiinnitetään erityistä huomiota tietosuojaa koskevien ohjeistusten mukaisesti.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen pisteissä tulee olla 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.
Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaavat yksiköiden esihenkilöt sairaanhoitajien kanssa. Palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään esihenkilön johdolla aina, jos palvelupisteessä on tehty oleellisia muutoksia lääkehoidon toteuttamisen ohjeisiin ja vähintään vuoden välein.

Palvelupisteen toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on perehtynyt

lääkehoitosuunnitelmaan, toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja ajantasainen lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön saatavilla. Palvelupisteessä työskentelevällä asiakkaiden lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla lupa toteuttaa lääkehoitoa. Asiakkaiden lääkehoitoa toteutetaan palvelupisteen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Yksiköissä ei ole rajattua lääkevarastoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Helena Koria 1.2.2025 alkaen.

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

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden tuottamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivuilla kerrotaan myös hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti: Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf - Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)). Hyvinvointialueen sisäinen vastuunjako

määrittää miten palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa

Tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen palveluyksikön toiminnassa:
Työntekijöillä on oikeus käsitellä vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin heillä on hoitosuhde, tai asiakkaan tietojen käsittely on tarpeen asiakkaan palvelun järjestämiseksi, palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi. Kirjaaminen tehdään asianmukaisesti huomioiden sen, että asiakkaalla on oikeus itseään koskevien kirjausten tarkistamiseen.

2.12 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.

Säännöllisen palautteen kerääminen palveluja saavilta asiakkailta:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella (LUVN) kehitetään yhtenäistä ja asiakaslähtöistä palautejärjestelmää. Tavoitteena on kerätä asiakaspalautetta systemaattisesti.

Keräämme asiakaspalautetta palvelupisteillä monikanavaisesti asiakkailta ja heidän läheisiltään.

- **Suullinen palaute**: Asiakkaat voivat antaa palautetta suoraan esihenkilölle tai työntekijöille.
- **Asiakastapaamiset**: Palautetta kerätään säännöllisesti tapaamisilla
- **Verkkosivut**: Kirjallista palautetta voi antaa LUVN:n verkkosivujen kautta (Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue).
- **Muistutukset ja kantelut**: Palautetta saadaan myös asiakkaiden tai heidän edustajiensa tekemistä muistutuksista tai kanteluista.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Palautetta hyödynnetään omavalvonnassa ja toiminnan laadun kehittämisessä seuraavasti:

1. **Käsittely**: Palautteet käsitellään palveluesihenkilön johdolla palvelun johtoryhmässä sekä palveluvastaavien johdolla säännöllisissä henkilöstöpalavereissa.
2. **Arviointi**: Palautteen perusteella arvioidaan toimintatapojen toimivuutta.
3. **Kehittämistoimenpiteet**: Tarvittaessa suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Toimenpiteille määritellään tavoite, toteutusaskeleet, aikataulu ja vastuuhenkilöt.

Seuranta: Sovittuja toimenpiteitä arvioidaan säännöllisesti omavalvonnan avulla.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Käytännön riskienhallintaa ohjaa riskienhallintasuunnitelma, joka toimii ohjeena LUVN riskienhallintatyössä. Riskienhallintatyötä tehdään

hyvinvointialueella jo esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastuslaitoksen tehtäväkentässä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella riskienhallintatyö ja sen käytännöt rakentuvat asteittain.

Hyvinvointialueella on suunnitteilla riskienhallinnan työkalun käyttöönotto lähivuosina, jolloin dokumentointiin käytetään työkalua. Tavoitteena on helpottaa riskienhallintatyötä sekä riskienhallinnan raportointia ja tiedonjakoa

Vastuuyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt:
Riskienhallintatyötä vastuuyksikössä johtaa palveluesihenkilö. Hän vastaa siitä, että riskienhallinnan vastuut on määritelty ja riskienkartoitus toteutetaan ohjeiden mukaisesti. Riskien arvioinnista ja riskien hallinnan keinoista vastaa yksikön palveluvastaava.

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

Riskien tunnistamisessa tavoitteena on tunnistaa ja kuvata merkittävimmät riskit. Riskien tunnistamisen perustana on riskienarviota tekevän palvelualueen, palvelulinjan tai vastuualueen omat tavoitteet ja tehtävät. Riskejä arvioidaan ja tunnistetaan palvelupisteissä Lari-järjestelmässä, jossa tapahtuu Potilas-/asiakasturvallisuuden vaaratapahtumien ilmoittaminen, Sosiaalihuollon epäkohdasta ilmoittaminen, henkilöstöön kohdistuvien (työturvallisuuden) vaaratapahtumien ilmoittaminen ja työturvallisuuslain mukainen työpaikan vaarojen arviointi työpaikalla, "riskiarvio".

Palveluissa keskeisiä asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumia ovat lääkehoitoon liittyvät virheet ja työturvallisuuteen liittyviä keskeisiä riskejä ovat väkivalta- ja uhkatilanteet sekä psykososiaalinen kuormitus, yötyö sekä yksin tehtävä työ (yövuoroissa) Riskien suuruus ja vaikutus

arvioidaan riskiluokituksen avulla. Lastensuojelun palveluesihenkilö käsittelee asiakkaalle tapahtuneen merkittävät (4) tai vakavat (5) haitat ja tapahtumista tiedotetaan myös aluepäällikköä sekä asumispalvelujen johtajaa.
Ennakoivan turvallisuuskulttuurin edistämisen ja tilanteista oppimisen kannalta on tärkeää, että merkittävät vakavat vaaratilanteet käsitellään työyhteisössä palveluvastaavan johdolla, vaikka asiakkaalle ei olisi aiheutunut vakavaa haittaa.

Palveluyksikön riskien tunnistaminen ja riskien suuruuden ja vaikutusten arvioiminen:

Hyvä nykytilanteen kartoitus muodostaa perustan turvallisuustyölle. Keskeinen työkalu on riskien arviointi, joka toteutetaan Lari-järjestelmän työturvallisuusosiossa. Sen avulla arvioidaan työn ja työolojen kehittämistarpeet sekä työympäristötekijöiden vaikutukset, mukaan lukien psykososiaalinen kuormitus ja ergonomia.

Palveluvastaava vastaa riskienarvioinnin tekemisestä ja päivittämisestä vähintään vuosittain tai työolojen muuttuessa. Lastensuojelun palveluesihenkilö osallistuu arviointiin ja sen tavoitteena on tunnistaa asiakas- ja työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät.

Turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi henkilöstöä kannustetaan tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia tapahtumista, jotka voivat vaikuttaa turvallisuuteen. Ilmoitukset käsitellään esihenkilön johdolla, ja niiden avulla tunnistetaan toiminnan epäkohtia, suunnitellaan kehittämistoimia ja etsitään keinoja riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi hyväksyttävälle tasolle. Ennakointi on kustannustehokkain tapa edistää turvallisuutta.

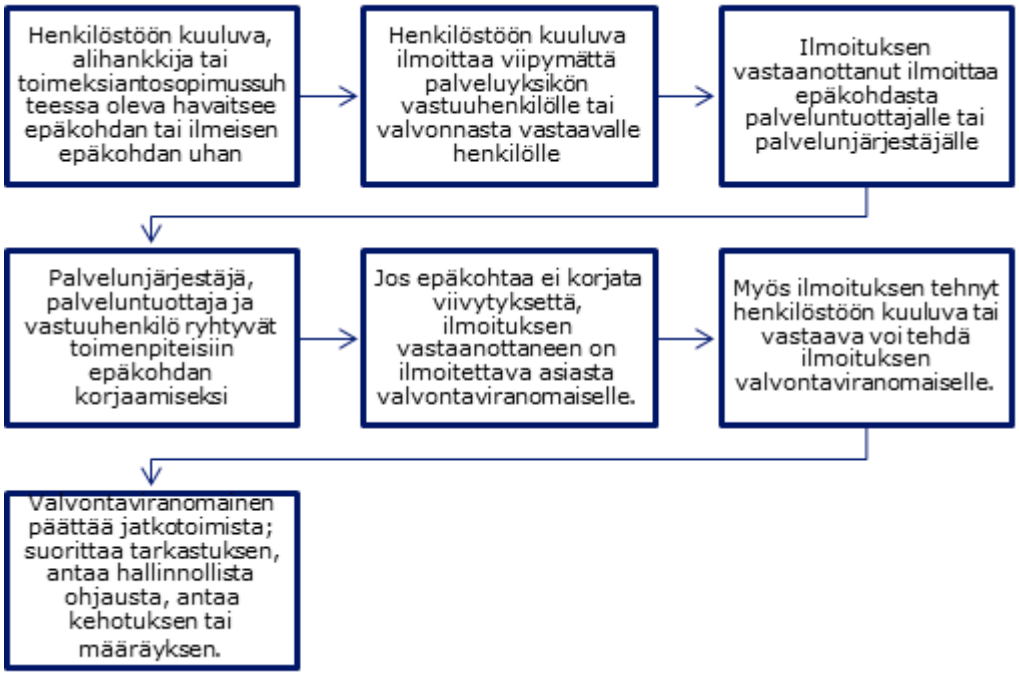
Riskienhallinta on kokonaisvaltainen ja jatkuva prosessi. Tunnistamalla ja analysoimalla riskejä pyrimme vähentämään niiden haittavaikutuksia ja seurauksia.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	Lari (PT)	Vakava epäkohta Lupa- ja valvontavirasto
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	Lari (WBRpro)	
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai Lari	Vakava epäkohta Lupa- ja valvontavirasto
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	Lari	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta, Lupa- ja valvontavirasto
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	Lari (PT)	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla.



Kuva 2. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista tiedottaminen

Hyvinvointialueen laatu- ja asiakas-/potilasturvallisuuden tukipalvelut järjestävät säännöllisesti koulutuksia sekä infoja. Henkilöstö ohjataan näihin koulutuksiin osana perehdytystä ja osaamisen kehittämistä.

Palveluesihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (§29) mukaisen ilmoitusvelvollisuuden. On tärkeää, että henkilöstö tietää, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Viranomaisten selvityspyynnöt ja käsittelyprosessi

Aluepäällikkö käsittelee viranomaisten selvityspyynnöt asianhallintajärjestelmässä. Hän pyytää palveluesihenkilöltä tarvittavat selvitykset ja dokumentit, ja laatii vastineen tarvittaessa yhdessä asumispalvelujen johtajan kanssa. Päällikkö yhdessä esihenkilöiden kanssa huolehtii myös siitä, että viranomaisten ohjeet ja päätökset tiedotetaan

esihenkilölle ja henkilöstölle. Esihenkilöt huolehtivat, että niitä noudatetaan palvelupisteessä.
Valvovien viranomaisten ohjaus ja päätökset käsitellään palveluiden johtoryhmässä palveluesihenkilöiden johdolla ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. LUVN kirjaamo vastaa hyvinvointialueelle osoitettujen asioiden rekisteröinnistä asianhallintajärjestelmään.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitusten tarkoituksena on saada tietoa asiakasturvallisuusriskeistä, oppia tunnistamaan toimintaprosessin heikkoudet ja opitun perusteella kehittää työtä siten, että vastaavaa ei tapahdu uudestaan. Vaaratapahtumia ja läheltä piti tapahtumia käsittelemällä, palvelupisteillä voidaan oppia tunnistamaan toiminnassa ongelmakohtia, joihin tarttumalla voidaan ehkäistä poikkeama tulevaisuudessa, havaita poikkeama nopeasti ja/tai ehkäistä tai lieventää sen seurauksia.

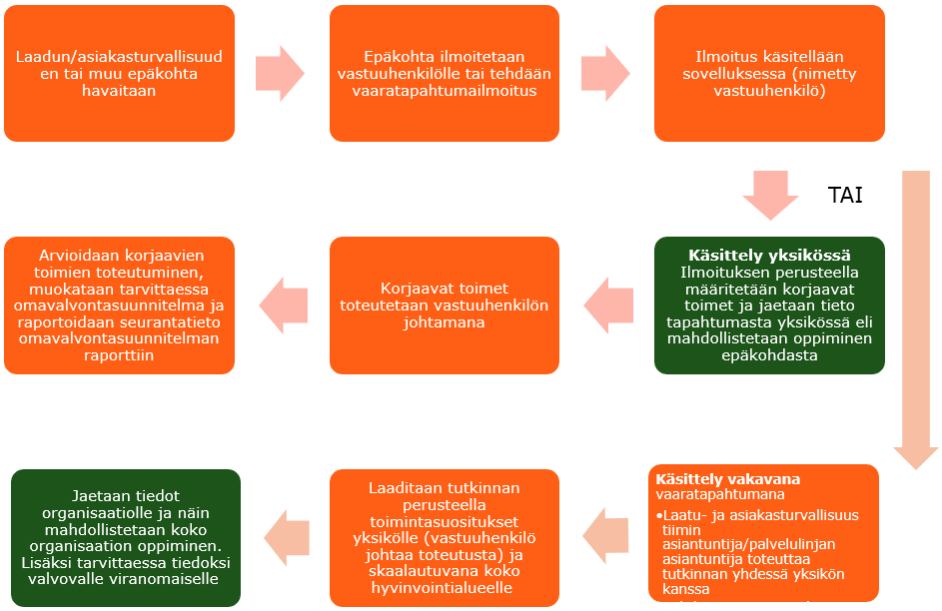
Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys

Lastensuojelun palveluesihenkilö vastaa riskienhallinnan toteutumisesta palvelupisteissä ja seuraa sen toimivuutta ilmoitusten avulla. Palveluvastaava huolehtii moniammatillisesta riskienarvioinnista ja sen käsittelystä henkilöstön kanssa. Riskit, poikkeamat ja epäkohdat käsitellään tiimikokouksissa, joissa sovitaan kehittämistoimista, jotta vaaratapahtuma voidaan jatkossa estää. Vakavien vaaratapahtumien jälkeen järjestetään tarvittaessa keskustelutilaisuus ja henkilöstö voi tukeutua työterveyshuoltoon esihenkilötuen lisäksi.

Aluepäälliköt käsittelevät turvallisuus- ja laatuasiat- ryhmässä vastuualueen vaara- ja haittatapahtumista ja riskeistä, jotka voivat koskea muitakin yksiköitä.

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa yksikön palveluvastaava. Henkilöstö perehdytetään ilmoitusten tekemiseen. Lisäksi osaaminen kasvaa, kun palvelupisteillä käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa havaittuja riskejä, vaaratapahtumia ja mahdollisia kehittämistoimenpiteitä.

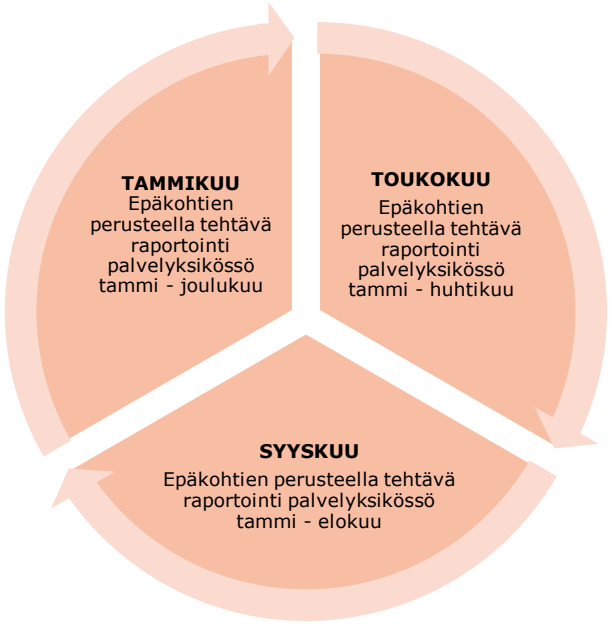
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 1). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto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



Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelmien raportointi, eli toiminnan kehittäminen epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haittatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluyksikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Raportointi käsitellään sisäisesti ja viedään osana omavalvontasuunnitelmia hyvinvointialueen verkkosivuille neljän kuukauden välein (kuva 4).



Kuva 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta järjestetään hyvinvointialueella säännöllistä koulusta esihenkilöille ja se on osa henkilöstön valmisteilla olevaa omavalvonnan perehdytystä.

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi:

Riskien seuranta on olennainen osa hyvinvointialueen riskienhallintaa. Sen avulla arvioidaan riskienhallinnan onnistumista ja varmistetaan toimenpiteiden vaikuttavuus. Seuranta paljastaa tilanteet, joissa riskien käsittely on ollut puutteellista, ja estää riskien jäämisen huomiotta. Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään tapahtumayksikössä. Ilmoitus tulee ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ja käsitellä 60 vuorokauden sisällä.

Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumisen seuranta:

LUVN tartuntatautiyksikkö vastaa infektioiden torjunnasta hyvinvointialueella. Yksikköä voi konsultoida epäiltäessä rokotuksin ehkäistävää tai muuten poikkeavaa tartuntatautia, epidemiaepäilyissä sekä rokotuksiin ja hygieniaohjeisiin liittyvissä kysymyksissä. Tartuntatautiyksikkö antaa tarkempia toiminnan ohjeita sisäisillä sivuilla mm. tartuntatautien ja infektioiden torjuntaa palvelupisteillä. Ohjeet ovat osa palvelupisteiden toimintaohjeita.

Palvelupisteissä on nimetty hygieniavastaava/t, joka työskentelee tartuntatautien torjuntayksikön luoman hygieniavastaavan toimenkuvan mukaisesti työnantajan tehtävään osoittamalla työajalla. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta infektioiden ehkäisyyn. Hygieniahoitaja vierailee tarvittaessa palvelupisteissä.

Henkilökunta noudattaa asiakastyössä tavanomaisia varotoimia, tarvittaessa erityisvarotoimia sekä mahdollisia erikseen annettuja ajankohtaisia ohjeistuksia. Infektioiden torjunnan toteutumista on mahdollista seurata erilaisilla mittareilla kuten yksikössä esiintyvien epidemioiden seurannalla, jotka ilmoitetaan tartuntatautien torjuntaan tartuntatautiyksilölle.

Palvelupisteiden siivouspalvelut toteutetaan hyvinvointialueen omana palveluna tai ostopalveluna. Laitoshuollolla ja keittiöllä on oma omavalvontasuunnitelmansa, jota toteutetaan oman ohjelmansa mukaisesti.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen:

Hyvinvointialueella järjestetään koulutuksia riskienhallintaosaamisen kehittämiseksi. Mahdollisten ilmoitettujen epäkohtien, puutteiden tai vaaratapahtumien luonne vaikuttaa siihen, millaista käsittelyä tapahtuma organisaatiossa edellyttää. Selvitykset ja toimien riittävyys

voidaan järjestää eri laajuudessa ja erilaisilla resursseilla riippuen siitä kuinka paljon tapahtuman selvittäminen vaatii työtä ja eri asiantuntijoiden näkemyksiä tai kuinka korkeaksi havaittu riski on arvioitu.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella hankinnat on keskitetty hankinnan vastuualueelle, ja niitä tehdään hankintaohjetta sekä operatiivisia menettelytapaohjeita noudattaen. Hankinnoilla edistetään monituottajamallin hyödyntämistä, kustannustehokkuutta ja palveluiden laatua. Hankinta on suunnitelmallista ja jatkuvaa toimintaa, joka kattaa palvelun- ja tavarantoimittajien kartoituksen, valinnan ja sopimuskauden hallinnan.

Alihankintapalveluiden tulee täyttää sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Palveluntuottajien kanssa tehdään sopimukset, käydään säännöllisiä yhteistyöneuvotteluja ja seurataan palveluiden laatua. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialuetasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hallinnon riskienhallintapalvelut, yleinen osa löytyy intranetistä (ei saatavilla ulkoisessa verkossa valmiussuunnitelma yleinen osa). Hankittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palveluntuottajan kanssa on sovittava; 1) valmiuden tilannekuvan ylläpitämisestä 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen jatkuvuudenhallinnan ohjeistus on valmistunut 30.4.2025. Vastuuyksiköiden valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on valmistunut 2025, joista vastaavat vastuualueen johtaja ja aluepäälliköt. Toimintakorttien päivitys toimipistekohtaisesti tehdään 31.5.2026 mennessä.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta 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 oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määritelty omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen:

Vastuuyksiköiden omavalvontasuunnitelma ohjaa kaikkien palvelupisteiden toimintaa ja henkilöstön työsuoritusta. Lastensuojelun esihenkilöt laativat ja päivittävät suunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa. Palveluvastaavat varmistavat, että henkilöstö perehdytetään suunnitelmaan ja toimintaohjeisiin sekä niiden päivityksiin.

Esihenkilöt huolehtivat, että työskentely on suunnitelman mukaista ja että työntekijät sitoutuvat laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen toimintaan. Jokaisen työntekijän tulee tuntea yksikkönsä omavalvontasuunnitelman sisältö.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun asiakasohjaus- ja valvontayksikkö arvioi palvelun ja omavalvonnan laatua palvelupistekohtaisilla valvontakäynneillä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja julkaiseminen:

Lastensuojelun palveluesihenkilöt vastaavat vastuuyksikön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Palvelupisteiden esihenkilöt tuovat esiin omavalvontaan liittyviä huomioita ja päivitystarpeita sekä varmistavat suunnitelman käytön henkilöstön perehdytyksessä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden korjaaminen:

Omavalvontasuunnitelma ohjaa vastuuyksikön työtä, palvelun toteutusta ja riskinhallintaa. Riskinhallinta edellyttää avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Havaitut epäkohdat käsitellään, ja niiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä, joiden toteutumista seurataan.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä hyvinvointialueen verkkosivulla ja palvelupisteessä asiakkaiden ja henkilöstön saatavilla. Aluepäällikkö raportoi omavalvonnan seurannasta ja siihen perustuvista muutoksista neljän kuukauden välein palvelulinjalle, ja raportti on julkisesti nähtävillä. Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

Epäkohta/kehittämiskohde	**Korjaavat toimet**	**Toteutusaika**	**Vastuuhenkilö**
Väkivallan uhkatilanteet	Turvallisuuspalvelujen kanssa yhteistyö ja pilotointi uuden yksikön osalta	Kevät 2026 suunnittelu, syksy 2026 toteutus	Palveluesihenkilöt