



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kivikoto Asumisyksikkö Vaasa, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Kivikoto Asumisyksikkö Vaasa

Raportointipäivä

28.2.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Virpi Kinnari

Omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT
 - 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot
 - 1.2 Alihankintana ostetut palvelut
 - 1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA
 - 2.1 Omaevalvontasuunnitelman laatiminen
 - 2.2 Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys
3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS
 - 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
 - 3.2 Vastuu palveluiden laadusta
 - 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy
 - 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi
 - 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus
 - 3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet
 - 3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus
 - 3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut
 - 3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus
 - 3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen
 - 3.5 Henkilöstö
 - 3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne
 - 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet
 - 3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen
 - 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus
 - 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
 - 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi
 - 3.8 Toimitilat ja välineet
 - 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 3.10 Lääkehoito
 - 3.11 Ravitsemus
 - 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta
 - 3.13 Terveysten- ja sairaanhoito
 - 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Kuntoutus- ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

+358406204823

Palveluyksikön nimi

Kivikoto

Palvelumuoto

Tehostettu palveluasuminen / kehitysvammaisten aikuisten ja lasten lyhytaikainen hoito ja huolenpito

Osoite

Tehokatu 8, 65320 VAASA

Puhelinnumero

040 663 3244

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies
puhelinnumero: 040 534 6122

Marja Nikkola, palveluvastaava
puhelinnumero; 040 149 8133

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §).

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Jätehuolto	Lassila&Tikanoja
Ateriapalvelut	TeeSe botnia->Mustasaaren terveystieteiden keskuskeittiö
Ruokakuljetukset	TeeSe botnia kuljetuspalvelut
Turvajärjestelmä	9solutions
Sisäänkäyntien vaihtomatot	Lindström
Henkilökunnan työvaatteet	Lindström
Siivouspalvelut	TeeSe botnian puhdistuspalvelut
Kiinteistöhuolto	Vaasan talotoimi / TeeSe botnia

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikodossa järjestetään kehitysvammaisille henkilöille yksilöllistä ja kodinomaista asumista. Suunnitelmallisella toiminnalla tuemme asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteisössä ja yhteiskunnassa. Kivikodossa tehtävämme on huomioida asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Henkilökunta työskentelee asukaslähtöisesti, asukkaiden kotona.

Lyhytaikaisen hoidon toiminta-ajatuksena on vahvistaa asiakkaiden arkielämäntaitoja, tukea lapsen tai nuoren itsenäistymistä.

Lisäksi annamme perheelle mahdollisuuden lepäämiseen omaishoitajan lakisääteisten vapaiden aikana, sekä tarpeen mukaan erityishuollon tukitoimina.

Toiminta-ajatuksena on tuottaa palvelut, joita vammaispalvelujen sosiaalityöstä on asiakkaalle päätöksellä myönnetty. Kivikodossa palveluihin kuuluu tehostettu palveluasuminen ja lyhytaikainen hoito –ja huolenpito kehitysvammaisille henkilöille.

Yksikön arvot ja pohjanmaan hyvinvointialueen arvot kohtaavat; lähellä ihmistä ja innovatiivisesti. Hei, kuinka voin auttaa, on Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluasenne, joka vaikuttaa toimintaan joka tasolla. Se perustuu lähestyttävyydelle, lämpimällä kohtaamisella ja jatkuvalla kehittymisellä. Asenne ei kuvaa vain asukkaille tarjoamaamme palvelua, vaan sen tulee toimia myös sisäisesti.

- Ihmiseltä ihmiselle

- Eteenpäin katsova ja vastuullinen
- Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Lähtökohtamme on asukkaiden asiakaskeskeinen näkemys-> näemme asukkaan yksilönä ja tunnistamme hänen voimavaransa ja kykynsä.

Asumisympäristö on kodinomainen, elämän jäljet näkyvät ja kuuluvat talon arkeen. Asukkaat saavat sisustaa itse huoneensa, jokainen omalla tyylillään. Talon yhteisessä olohuoneessa on asukkailla omia tuoleja jne.

Toimimme avoimessa ja luottamuksellisessa ilmapiirissä, asukkaita, asiakkaita, työkavereita ja yhteistyö kumppaneita kunnioittaen.

Kivikodon hoitajan on oltava asukkaalle kuuntelija, tukija, kannustaja ja tarpeen vaatiessa auttaja.

Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan henkilöstön vahvuuksia.

Suunnitelmallisella toiminnalla tuemme asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteisössä ja yhteiskunnassa.

Tehostettu palveluasuminen Kivikodolla on tarkoitettu paljon apua tarvitseville kehitysvammaisille asukkaille. Lyhytaikainen hoito on tarkoitettu eritasoisesti kehitysvammaisille tai fyysisesti vammaisille asiakkaille, joiden avun ja tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti. Vakituksia asukaspaikkoja yksikössä on aikuisille asiakkaille 12 ja lyhytaikaisen hoidon paikkoja yksikössä on aikuisille 1. ja lapsille 3.

Kivikodon asumisyksikössä asumista tarjotaan vammaispalvelulain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella.

Lyhytaikaista hoitoa ja huolenpitoa tarjotaan kehitysvammalain mukaisena erityishuollon palveluna kotona asuville alle 18-vuotialille lapsille, sekä yli 18-vuotiaille kotona asuville aikuisille. Lyhytaikaishoitoa tarjotaan lakisääteisten omaishoidon vapaiden ajaksi ja/ tai erityishuoltona perheen tarpeen mukaan.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27 §, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee laatia päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluysikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluysikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluysikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, Kivikodon palveluesimies puh; 040 5316 122 (sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi)

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, Kivikodon palveluesimies puh; 040 5316 122 (sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi)

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman hyödyntäminen ja siihen sitoutuminen työssä vaatii koko henkilöstön osallistumista sen laadintaan. Tämä versio on palveluesimiehen kokoama vanhoista omavalvontasuunnitelmista, päivittäen tiettyjä kohtia. Omavalvontasuunnitelman tarkoitus on ohjata henkilökunnan työskentelyä yksikössä. Aasukkaat ovat osallistuneet läsnäolollaan suunnittelun laadintaan.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omavalvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista, että koko palveluysikön henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluysikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma on olennainen osa Kivikodon toimintaa. Suunnitelmaan on kirjattu asiat siten, että sitä voidaan käyttää esimerkiksi perehdytysmateriaalina sijaisille, opiskelijoille ja uusille työntekijöille.

Jokaisella työntekijällä on oikeus vaikuttaa omavalvontasuunnitelman sisältöön ja jokaisella on myös velvollisuus lukea suunnitelma läpi. Suunnitelma kuitataan luetuksi paperilliseen versioon omalla nimellä. Omavalvontasuunnitelmaa käydään yhdessä läpi mm. osastokokouksissa.

Turvallisuuteen on laadittu suunnitelma, joka on jokaisen käytössä ja luettavana laatuportissa, tulostettu versio löytyy myös esihenkilön toimistossa olevasta turvallisuuskansiosta. Turvallisuudesta ja siihen liittyvistä asioista keskustellaan avoimesti yhdessä ja suoritetaan turvallisuuskävelyt säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kivikodossa olohuoneen ilmoitustaululla, palveluesimiehen työhuoneen ilmoitustaululla, perehdytyskansiossa, teamisissa ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www.sivuilla; Omavalvonta - Pohjanmaan hyvinvointialue

Omavalvonta suunnitelma on ollut yksikön työkalu jo vuosia ja se on juurruttanut paikkansa yksikön suunnitelmissa. Se päivitetään vuosittain ja/tai tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelma on koko henkilöstön luettavissa nyt myös laatuportissa, jonka kautta päivittäminen ja sisällön tarkastaminen on helpompaa.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on helpompi osallistaa koko yksikköä, kun uuden suunnitelman laadintaan. Päivityksissä on helpompi pysähtyä asioiden äärelle miettimään erilaisia toimintatapoja. Tätä suunnitelmaa laadittaessa on hyödynnetty edellisiä suunnitelmia.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo, seuraa ja arvioi toimintansa palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnan keinoin. Hyvinvointialueen on myös varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty tammikuussa 2024 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta ja se on voimassa 26.01.2026 saakka. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä ja laadun ja turvallisuuden toteutuminen on kuvattu hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa. Pohjanmaan hyvinvointialueella tehdään yksikköön säännöllisesti sisäisiä tarkastuksia. SHQS-Laadunhallinta ohjelmalla sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla seurataan yksikön asettamia laatuvaatimuksia ja niiden toteutumista.

Itsearviointien pohjalta valitaan yksikön kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle. Laadunhallinnan apuna ja yhtenä ”näkyvämpänä” työkaluna meillä on käytössä HaiPro-ohjelma, jolla työntekijät ilmoittavat mm. läheltä piti -tilanteesta, potilaaseen tai asiakkaaseen kohdistuneesta vaaratilanteesta. HaiPron kautta voi tehdä potilas- ja asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoituksia. HaiPro ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti ja niihin pyritään reagoimaan siten, että toimintaa pystyttäisiin niiden pohjalta kehittämään / muuttamaan tai ennaltaehkäisemään, ilmoituksen vaatimalla tavalla. Mikäli yksikössä ei keinoja riitä, viedään ilmoitus ylemmälle taholle käsittelyyn. Jokainen HaiPro käydään työyhteisössä läpi henkilökunnan kanssa.

Henkilökuntaa rohkaistaan kirjoittamaan poikkeamaraportteja epäkohdan tai vaaratilanteen huomattua, mieluummin matalalla kynnyksellä, kuin aliarvioimalla vahinkoa.

Palvelun laatu varmistetaan henkilökunnan ammattitaidolla, sitouttamisella, vastuunjakamisella, perehdytyksellä ja henkilökunnan kouluttautumisella.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä ja laadun ja turvallisuuden varmistaminen on kuvattu hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikodon palveluesimiehen ja palveluvastaavan tehtävä yksikössä on valvoa, että toiminta on linjassa hyvinvointialueen ohjeistusten kanssa.

Toiminnan tulee olla turvallista ja asiakaslähtöistä. Esihenkilöiden tehtävänä on katsoa, että yksikön resursseja käytetään oikealla tavalla taloudellisesti, turvallisesti ja laadukkaasti, siten että asukkaat saavat parhaan mahdollisen hoidon, ohjauksen ja huolenpidon.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, organisaation ohjeistuksia noudatetaan ja henkilöstöllä on tarvittava osaaminen tehtävään.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä noudatetaan asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista säädettyjen lakien (812/2000; 795/1992) säännöksiä sekä hyvinvointialueen laatimia ohjeistuksia, joilla varmistetaan asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteutuminen.

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#). Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädetyssä enimmäisajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja, vaan hän maksaa hoidosta hyvinvointialueen asiakasmaksun. Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta muussa yksikössä ja hän voi jäädä odottamaan hoitoa valitsemaansa yksikköön. Jos hyvinvointialue ei voi järjestää hoitoa säädetyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakas tulee Kivikodolle sosiaalityön kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueen www. sivuilta löytyy

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

ohjeet, miten palveluihin hakeudutaan. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/palveluun-hakeutuminen/>

Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaistenpalvelujen sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisella asukkaalla on voimassa oleva palvelusuunnitelma, joka on tehty asukkaan sosiaaliohjaajan hänen läheisten kanssa.

Kivikodolla asukkaan omahoitaja laatii asukkaasta toteuttamissuunnitelman. Suunnitelmaa seurataan ja sitä käytetään mm. uusien työntekijöiden perehdytyksessä apuna, tutustuttaessa asiakkaisiin. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja sitä käytetään jatkuvana työkaluna asukkaan arjessa. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/ tai hänen läheisen kanssa, asukkaan toimintakyky huomioiden.

Tällä hetkellä kaikista vakituisista asiakkaista on tehty ICF-luokitus. Luokituksen tekeminen tapahtuu sen jälkeen, kun asukas muuttaa yksikköön ja arki saadaan pyörimään.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaille on nimetty hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityössä omatyöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Käytännön asioista ja palvelusuunnitelmien päivytyksestä huolehtii vammaisten sosiaalipalveluista sosiaaliohjaaja.

Palvelusuunnitelmaa tehtäessä kartoitetaan asukkaan palvelujen, ohjauksen ja hoidon tarve. Palvelusuunnitelman tekoon osallistuu asiakkaan lisäksi moniammatillinen tiimi, johon kuuluu oma nimetty sosiaalihuollon työntekijä sosiaaliohjaaja, asukkaan lähi-ihmiset, asumisyksiköstä asukkaan omahoitaja ja tarvittaessa palveluvastaava. Lisäksi palvelusuunnitelman teossa mukana on tarvittaessa fysio-, toiminta- ja puheterapeutti ja työntekijä päiväaikaisista palveluista.

Jokaisella asukkaalla tulee olla voimassa oleva palvelusuunnitelma, joka tarkastetaan sovittuna ajankohtana (kolmen vuoden välein) ja/ tai tarvittaessa. Sosiaalihuollon nimetty omatyöntekijä kirjaa palvelusuunnitelman Abilita-ohjelmaan, josta henkilökunta käy sen lukemassa. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan rinnakkain toteuttamissuunnitelman kanssa, joka on nähtävissä myös yksikön asiakastietojärjestelmässä.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset

tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoidoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/>. Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on tällä hetkellä pääosin vain suomenkielisiä asukkaita. Mikäli kuitenkin asukkaan äidinkieli on eri kuin suomi tai ruotsi on hänellä oikeus mm. tulkkipalveluun.

Työtämme ohjaa sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet. Epäasiallista kohtelua ei sallita ja mikäli sellaista havaitaan, on siihen jokaisen velvollisuus puuttua heti. Jokaisella asukkaalla on oikeus saada yksilöllisesti suunniteltua ja tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoitusvelvollisuus esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen asukkaan perusoikeus, se muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, turvallisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeutta edistetään asukkaan kyvyt ja voimavarat tunnistaen. Asukkaan omahoitajan tehtävä on tutustua asukkaaseen ja katsoa, että yllä olevat asiat toteutuvat ja ne huomioidaan.

Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, asia otetaan viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla. Keskusteluun osallistuvat ne henkilöt, joita asia koskee, asianomistaja, omainen/ läheinen/ edustaja ja yksiköstä henkilöt, ketä asia koskee. Tilanne tulee selvittää mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaalla on oikeus anteeksipyyntöön. Mikäli asia ei ratkea, on asiakkaan oikeus asiakaslain 23§:n mukaan tehdä muistutus yksikön

vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutus käsitellään esihenkilön, koordinoivan palveluesimiehen ja tarvittaessa osallisuuden tuen päällikön kanssa välittömästi. Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut ja toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty.

Mikäli tarve vaatii, ohjataan asianomistajia ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Henkilökunnan kanssa muistutukset käydään aina läpi yksikön palaverissa ja kirjataan asian seuranta koskeva suunnitelma ja aikataulu.

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen myös vaaratapahtumasta. Mikäli koet, että omassa tai omaisesi hoidossa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne, voit tehdä ilmoituksen verkkolomakkeella, joka löytyy osoitteesta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/haku/?sq=vaaratapahtuma#pwd-search-root>

Ilmoituksen voit tehdä nimettömänä tai omalla nimelläsi. Jos jätät yhteystietosi, saat tiedon asian etenemisestä. Ilmoitus lähetetään asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaaville sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8.00-14.00

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Potilasasiavastaavan tavoitat ma-to klo 9.00-11.00 ja 12.00- 14.00

Puhelinnumero: 06 2181080

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Varaa aika, jos haluat tavata potilasasiavastaavan henkilökohtaisesti.

Ensisijaisesti asiat pyritään aina ratkaisemaan yksikön ja organisaatiossa sisäisesti.

Kivikodossa jokaisella asukkaalla on edunvalvoja. Edunvalvojana voi toimia asukkaiden omainen tai läheinen, joka on maistraatissa hyväksytty, hoitamaan asukkaan asioita. Osalla asukkaita edunvalvonnan hoitaa yleinen edunvalvonta. Edunvalvojat ovat avanneet jokaiselle asukkaalle tilin, johon heille siirretään kuukausittain käyttövaroja. Isompiin tarpeisiin / ostoksiin sovitaan yhdessä edunvalvonnan kanssa menettelytapa. Henkilökunta opastetaan perehdytysvaiheessa, miten asukkaiden edunvalvonta toimii, mihin lähetetään laskut, mihin tarvitaan edunvalvonnan asiainhoitoluvat, laskutussopimukset jne.

Asukkailla on omassa käytössään kukkaro, jossa on vähän käteistä. Pankkikortit säilytetään asukkaan kukkarossa. Jokaisesta ostoksesta otetaan kuitti, joka numeroidaan ja laitetaan asukkaan tilinseurantakansioon. Kuukausittain verrataan tiliotteet, nostot, ostokset ja tilin saldo.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen

tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kivikodolla kunnioitamme asukkaiden kulttuurillista ja uskonnollista valinnan vapautta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja siihen kiinnitetään huomiota palveluja ja toimintaa miettiessä. Jokaisen asiakkaan annetaan vaikuttaa omaan elämäänsä toimintakykyä vahvistamalla ja yhdessä toimien. Asiakas saa päättää haluaako hän osallistua talon ulkopuolisiin harrastuksiin, haluaako hän uimaan, kaupungille tai haluaako hän olla kotona.

Asiakkaan arvostus ja ihmisarvon kunnioittaminen viitoittavat henkilökunnan tietä asiakkaan hyvinvoinnin eteen. Asiakas saa itse päättää minkälaisiin harrastuksiin osallistuu ja mitä tekee vapaa-ajallaan. Vaikeimmin kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa täytyy hoitajien pitää ”tuntosarvia” aktiivisena, että osaa tulkita asiakkaiden toiveita.

Kivikodossa asukas hoidetaan elinkaaren loppuun saakka. Me annamme asukkaalle mahdollisimman yksilöllisen ja hyvän saattohoidon. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakkaille annetaan mahdollisuus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakas on aina mukana, jos hänestä tehdään päätöksiä. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Rajoitustoimenpiteille on kuitenkin aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Asiakkaan etu on ensisijainen. Kaikkia toimintoja, jotka rajoittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta seurataan säännöllisesti ja kaikki rajoittamistoimenpiteet dokumentoidaan. Kivikodon rajoitustoimenpiteet liittyvät pääosin sängynlaitojen nostoon ja laskuun ja erilaisiin hoitotoimenpiteisiin, kuten verikokeiden ottamiseen asukkaan paikallaan pitämiseen ja rauhoittamiseen sekä haavahoitoihin tms.

Kivikodolla asukas on toiminnan keskiössä. Hänen mieltymyksensä ja mielipiteensä huomioidaan. Asiakkaan oma huone on hänen valtakuntaansa, siellä hän saa olla yksin niin halutessaan. Asiakas sisustaa oman huoneensa oman mielensä mukaan, huoneessaan hän ”määrää”, koska tila on hänen henkilökohtainen valtakuntansa. Tavoite on, että henkilökunta antaa asiakkaille tilaa, läsnäoloa ja aikaa siten, että jokainen asiakas tulee aidosti kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta ja valinnan vapautta.

Lasten lyhytaikaisessa hoidossa ei suoranaisia rajoittamistoimenpiteitä käytetä, vaan toiminnot ovat pääosin kasvatuksellisia ja yleensä ottaen rajojen asettamista, valvontaa ja huolenpitoa iänmukaisesti huomioiden kuitenkin lapsen kehitystaso, kulttuuritausta ja yksilölliset tarpeet.

Mikäli lasten itsemääräämisoikeutta rajoitetaan, niin niistä tehdään lain vaatima päätös ja mahdollisissa kiinnipitotilanteissa tehdään lisäksi erillinen selvitys, joka toimitetaan lapsen omalle työntekijälle, huoltajalle ja osallisuuden tuen päällikölle. Rajoittamistoimenpiteiden käyttö täytyy selvittää aina lapselle ymmärrettävällä tavalla ja se on ilmoitettava lapsen huoltajalle viiveettä.

Yksikössä omahoitajien tehdessä asiakkaiden toteuttamissuunnitelmat, sen yhteydessä tehdään myös asukkaille IMO-suunnitelma. IMO-suunnitelma annetaan tiedoksi IMO-ryhmälle. IMO-ryhmä auttaa ja opastaa meitä ja tuntee meidän asukkaat. IMO-ryhmän kanssa pidetään kaksi kertaa vuodessa (puolen vuoden välein) palaveri, jossa tarkastellaan olemassa olevat ja tarpeelliset rajoitustoimenpiteet. IMO-ryhmän lausunnon perusteella yksikön palveluesimies tekee puoleksi vuodeksi kerralla rajoitustoimenpide päätöksen.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 §).

Terveiden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (terveydenhuoltolaki 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaaliasia- tai potilasasiavastaavalta.

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella tai täyttämällä tulostettavan lomakkeen.

Sosiaalihuollon palveluita koskeva muistutuslomake ja ohjeet sen laadintaan löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Sosiaalihuollon asiakaan oikeudet](#).

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/hoitoa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa, noin 1–4 viikon kuluessa.

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 a §; terveydenhuoltolaki 785/1882, 10 a §) aluehallintovirastolle ja erityistapauksissa Valviralle. Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta: [Valvonta ja kantelut](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös hyvinvointialueen

verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#).

Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: [Ohjeita asiakkaille ja potilaille](#).

Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Vahinkoilmoituslomakkeita ja lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: www.pvk.fi.

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutus voidaan tehdä vapaamuotoisesti sähköpostilla tai kirjeellä. Valmiita lomakkeita muistutuksen tekemiseen löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Muistutus on aina kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti. Siihen tulee antaa kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä, yleensä noin kuukauden sisällä. Asukkaan lisäksi muistutuksen voi tehdä lähiomainen tai lähin asukkaan asioita hoitava henkilö, joka on nimetty asukkaan asioita hoitamaan. Muistutuksessa tulee ilmetä muistutuksen tekijän suhde asukkaaseen.

Muistutus käydään läpi yksikössä, johon se kohdistuu ja läpikäynnin perusteella annetaan muistutukseen vastaus. Vastauksessa tulee käydä ilmi, minkälaisiin toimenpiteisiin ryhdytään.

Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, Asuminen ja päiväaikainen toiminta, vammaispalvelut päällikkö
Puhelinnumero: 040 513 1774

Minna Mansikka-aho, koordinoiva palveluesimies

Puhelinnumero: 040 7699 364

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies
Puhelinnumero: 040 534 6122

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §). Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita/potilaita tai heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta/potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai

muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava, puhelinnumero: 040 507 9303, puhelinaika: maanantai–perjantai kello 08.00–14.00

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–14.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asiakasraatien, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusosaajatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto.

Hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta tuetaan myös muun muassa hyvinvointialueen toimialojen sekä järjestöjen ja yhdistysten välisillä kumppanuuspöytäkeskusteluilla sekä koordinoitun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asukkaalle omahoitajaparit ovat laatineet toteuttamissuunnitelman, joka on päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelmassa on mietitty yksilöllisesti asukkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen. Suunnitelman punaisena lankana on asukkaan hyvä ja omannäköinen elämä. Jokaiselle asukkaalla on lisäksi palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toteuttamissuunnitelman

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihte 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

tavoitteet.

Asukkailla on oikeus kodin ulkopuoliseen päiväaikaiseen toimintaan. Asukkaiden toimintakyky ja oma halu pyritään selvittämään palveluja suunnitellessa. Asukkaille tarjottuja työpäiviä on 1-5 viikossa. Palveluja mietitään aina moniammatillisessa yhteistyössä asukkaan tarpeita ajatellen.

Yhteydenpito omaisiin on säännöllistä niiden asiakkaiden osalta, joilla on läheisiä ihmisiä. Yhteyttä pidetään lähinnä läheisten vierailla ja puhelimitse. Läheiset seuraavat myös asukkaiden arkea mielellään Kivikodon omilta facebook sivuilta. Asukkaille suodaan aina mahdollisuus läheisten tapaamiseen.

Yksikössä ulkoillaan asukkaiden kanssa. Yksikön vakituksissa asukkaissa on yksi asukas, joka kävelee itsenäisesti ja hänen kanssaan käydään ulkoilemassa ja hän käy mm. keuhonhuollossa. Erilaista kulttuuri ja harrastustoimintaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti.

Asukkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja erilaista toimintaa seurataan mm. omahoitajien kautta havainnoimalla päivittäisiä kirjauksia ja seuraamalla asukkaan vointia. Toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä (puolivuositain) asioiden seuranta toteutuu. Asukkaiden hyvinvoinnin seuranta on hoitotyön arkea.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas/potilas/läheinen voi antaa saamastaan palvelusta ja hoidosta palautetta ja vaikuttaa siten palveluiden kehittämiseen saamansa/läheisen saaman palvelu/hoitokokemuksen kautta. Myös opiskelijoilta ja henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautekanavamme löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi / Etusivu/Näin toimimme / [Anna palautetta](#).

Palautetta voi antaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista, kotisivuista tai yleisenä palautteena (tällöin palaute ei kohdistu mihinkään tiettyyn yksikköön). Palautetta voi antaa myös suullisesti tai kirjallisesti suoraan palvelua tuottavaan tai hoitoa tarjoavaan yksikköön, esimerkiksi yksiköissä olevien asiakaspalvelupäätteiden sekä QR-koodien kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuosittelemisindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelee Pohjanmaan hyvinvointialueelta saamaansa palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suositteluvansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

Hyvinvointialue kerää myös opiskelijoilta säännöllisesti palautetta NPS-mittarin ja opiskelijapalautekyselyn (CLES) avulla. NPS-luku voi vaihdella -100 ja + 100 välillä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Ohjeet opiskelijapalautteen antoon ja NPS-mittarin ja CLES-kyselyn tulokset löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta.

Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suosittelemittarin avulla.

Mittarin avulla saadaan tietoa henkilöstön viihtyvyydestä ja siitä, mitä mieltä työntekijät ovat työpaikastaan. Mittaus tehdään sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa. Tulosten käsittelylle, raportoinnille ja läpikäynnille on laadittu ohjeet, jotka löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilla. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoittain.

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaiden omaiset sekä läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön ja he saavat tuoda vapaasti mielipiteensä esiin. Usein kutsumme läheiset henkilökunnan kanssa kahville ja silloin keskustellaan palvelun sisällöstä, asukkaan voinnista ja kerromme meidän suunnitelmiamme ja kyselemme omaisten toiveita. Kivikodolla asuu myös asukkaita, jolle henkilökunta on perhe, eikä heillä ole muita läheisiä.

Asiakkailta palaute tulee arjessa. Asiakkaan tyytyväisyyden aistii ja heidän toiveiden ja tarpeiden mukaan kehitetään toimintaa. Omaisille tehdään toisinaan tyytyväisyyskysely. Vuonna 2023 otettiin käyttöön asiakastyytyväisyyskysely laite Roidu, jossa on asiakkaille kysymykset kuvin ja loppuun voi kirjoittaa myös palautetta.

Käytännössä Roidun luotettavuus Kivikodon asukkaiden tyytyväisyyteen ei ole luotettava, koska eivät kykene itsenäisesti sitä käyttämään. Parhaimman palautteen saamme suoraan asiakkaalta, tulkiten heidän ilmeitensä ja eleitä.

Vuonna 2024 tuli yksikköön Qr- koodi, joka on yksikössä monessa kohtaa seinillä. Sen avulla voidaan meille antaa palautetta.

Laadukas hoito ja palvelu koetaan aina yksilöllisesti. Asiakkaalle mieluinen arkielämä ohjaa hoitajien työskentelyä sekä tavoitteita. Tulemme työhön asiakkaiden kotiin ja sen tulee näkyä myös toiminnassamme.

3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä tulee olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä (valvontalaki 741/2023, 9 §, 10 §). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvaan henkilöstöön voi tarvittaessa sisältyä myös vuokratyönä tai alihankintana toiselta palveluntuottajalta hankittua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (edellytyksenä työsopimuslain 55/2001, 7 §:n täyttyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoidon, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten veloitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä. [Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies, joka on yhteinen päivätoiminta Meritähden kanssa. Koulutus laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK) ja nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluesimies ei osallistu yksiköissä perustyöhön vaan työtehtävät ovat

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

hallinnollisia.

Palveluvastaava, joka on laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK) ja nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluvastaavan työtehtävät jakautuvat 50% suoraa asiakastyötä ja 50% välillistä asiakastyötä.

Sairaanhoitaja, joka on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja AMK) Sairaanhoitaja on yhteinen kahden muun asumisyksikön kanssa, mutta pääasiallinen toimipaikka on Kivikoto. Sairaanhoitajan työtehtäviä on mm vastata yksikön lääkehoidosta, suunnitelmista ja lääkelistojen ajantasaisuudesta. Sairaanhoitaja ohjaa ja neuvoo yksikön lähihoitajia, hän ei osallistu päivittäiseen hoitotyöhön.

20,5 lähihoitajaa, jotka ovat nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Heidän tehtävä on huolehtia asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta. Perushoitoon kuuluu mm. huolehtiminen asukkaiden hygienian hoidosta, ravitsemuksesta, vaatehuollosta, lääkehoidon toteutuksesta annettujen ohjeiden mukaan. Hoitajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa ja hoitaa heille annettuja lääkinnällisiä ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä yhdessä sairaanhoitajan ja muiden yhteistyö tahojen kanssa. Hoitajan tehtävä on toteuttaa, seurata ja päivittää asukkaan toteuttamissuunnitelmaa, tukea asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja etsiä toimintatapoja tukea asukkaiden integroitumista yhteiskuntaan.

Lisäksi yksikössä on kaksi lähihoitajaksi opiskelevaa oppisopimusopiskelijaa. Heille on nimetty omat ohjaajat, tukemaan, ohjaamaan ja neuvomaan heitä opinnoissaan. Kaksi vakituista vuosilomasijaista resurssihallinnon kautta, joiden työaika on 60% ja 78%, he toimivat hoitajien vuosilomansijaisena ympäri vuoden.

Kivikodolla aamu/ilta vuoroissa työskentelee 6 henkilöä, yövuoroissa 1 – 2 henkilöä riippuen tilanteesta. Henkilöstön riittävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla ja lomien jaksottamisella.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön rekrytointi noudattaa Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Avoimet toimet laitetaan hakuun joko ulkoisella tai sisäisellä haulla kuntarekryyn. Yksikön palveluesimies on vastuussa rekrytointiprosessista ja päätöksen tekemisestä. Palveluesimiehen vastuulla on tarkastaa hakijan ammatillinen pätevyys ja soveltuvuus työtehtävään.

Ulkomaalaisen työntekijän palkkaamiseen on laadittu hyvinvointialueella ohjeistus ja työluvan ja ammattioikeuksien tarkistaminen on johtavan ohjaajan vastuulla. HR:n asiantuntijat ovat johtavan ohjaajan tukena antamassa tarvittaessa neuvoja ja ohjeita.

Sijaisten hankinnan lähtökohtana on aina yksikön toiminnallinen tarve. Sijaistarpeita miettiessä otetaan aina huomioon, että asukkaiden (vakituiset ja lyhytaikaisessa hoidossa olevat) turvallisuus kytetään takaamaan. Sijaisia pyydetään resurssihallintayksiköstä äkillisiin poissaoloihin ja vuosilomiin. Mikäli sijaista ei saada rekrytoinnin kautta, yksikön on itse järjestettävä sijainen. Viimeisimpänä vaihtoehtona on aina oman henkilökunnan joustaminen. Paras mahdollinen tilanne on aina se, jos saadaan sijaisuuksiin resurssihallinnon omaa tuttua varahenkilöstöä.

Hakuvaiheessa on jo määritelty tarvittava kielitaito. Haastattelutilanteessa jo pystyy huomioimaan hakijan suomen kielen taidon.

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikköön tulevalta henkilökunnalta vaaditaan aina nähtäväksi rikosrekisteriote. Rikosrekisteriotteen tarkistaa palveluesimies tai hänen sijaisensa. Rekisterin tarkistaminen merkataan erilliseen listaan.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisena perehdytysohjelman mukaisesti (osat 1–3). Ensimmäinen osa koostuu yleisperehdytyksestä. Se on suunnattu kaikille työntekijöille sekä myös opiskelijoille ja kesätyöntekijöille. Toinen osa koostuu toimialakohtaisesta perehdytyksestä (valmistunee vuoden 2024–2025 vaihteessa). Kolmannen osan yksiköt/osastot tuottavat itse valmiiksi laadittuun raamitettuun pohjaan (toteutus vuoden 2025 aikana).

Hyvinvointialueen perehdytysohjelma on rakennettu Laatuportti-ohjelmaan. Laatuportista löytyvät myös henkilöstön osaamismatriisit. Laatuportista on luotu rajapinnat lisäksi HRM-järjestelmään. Järjestelmien kautta esihenkilöt voivat seurata työntekijän perehdytyksen eri osioiden suorittamisen etenemistä. Verkkopohjainen perehdytysohjelma varmistaa seurannan lisäksi kaikille tasalaatuisen perehdytyksen. Perehdytysohjelman läpikäyneet työntekijät saavat palautekyselyn perehdytysmateriaalista.

Verkkopohjainen perehdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista perehdytystä. Uudelle työntekijälle tulee nimetä aina perehdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen perehdytyksen rooli on verkkoperehdytystä tärkeämpää. Perehtymisohjelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Laatuportissa on Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysopas, johon uusia henkilöitä pyydetään tutustumaan. Palveluesimies tai palveluvastaava perehdyttävät vakituisten henkilökunnan. Yksikköön on tehty oma perehdyttämissuunnitelma ja allekirjoitettu suunnitelma tulee yksikköön ja perehdytettävälle.

Uuden työntekijän perehdytykseen on yksikössä tehty oma perehdytyskansio, johon henkilö saa tutustua omassa rauhassa ja sen tarkoitus on antaa työntekijöille tukea ja apua toiminnan toteuttamiseen ja rutiinien löytymiseen.

Kansiossa on myös asukkaiden hoito-ohjeet kuvan kanssa, näin on helpompi myös oppia asukkaiden hoidon ja ohjauksen tarpeet. Uusi työntekijä ohjataan aina tutustumaan asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin, josta he saavat asukkaasta kattavasti tietoa.

Yksikössä on nimetty opiskelijavastaavat, jotka perehdyttävät yleiset asiat opiskelijoille ja esittelevät talon. Ohjaajat vastaavat muuten perehdytyksestä. Yksikköön on myös laadittu pieni perehdyttämisopas, jokaiselle sijaisella ja opiskelijalle ja siellä on myös QR koodi, jolla voivat antaa yksiköstä ja sen toiminnasta palautetta.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystieteiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnalla on velvollisuus seurata koulutuskalenteria ja vastata itse omasta osaamisestaan ja koulutuksista. Mikäli koulutuskalenterissa on hyvä ja kiinnostava koulutus, sovitaan siihen osallistumisesta aina erikseen esihenkilön kanssa.

Vuonna 2024 henkilöstö on osallistunut mm. turvallisuuskoulutuksiin ja ensiapukoulutuksiin. Koko henkilökunta on suorittanut tietosuojan ABC-koulutuksen. Lääkehoitokoulutukset ovat säännöllisiä ja vuoden 2024 lopussa koulutuksia suoritettiin mm. uuteen asiakastietojärjestelmään.

Henkilökunnalle pidetään kehityskeskusteluja säännöllisesti ja siellä kartoitetaan koulutustarpeita. Kehityskeskustelut tallennetaan Alma-järjestelmään.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikodolla on käytössä Titania-työajanseurantaohjelma. Palveluesimies tekee työvuorolistat ottaen huomioon henkilökunnan toiveita ja mieltymyksiä. Työvuorojen toiveet tulee esihenkilölle tietoon sähköisen asioinnin kautta. Työvuorojen vaihdot tehdään aina esihenkilön luvalla ja hyväksynnällä. Yksilöllinen työvuorosuunnittelu, työntekijöiden toiveita ja mieltymyksiä kuunnellen on yksi työhyvinvoinnin mittari.

Työhyvinvointia mietitään yhteisissä palaverissa ja työnjaossa. Lisäksi avoimella yhteistyöllä ja vaikeiden asioiden läpikäynnillä mm. osastopalaverissa pidetään yhteisöllisyydestä huolta. Työssä myös huumori näkyy ja kuuluu.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja

terveyspalveluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluysikköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

Toimi- ja tulosalueen valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluysiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikodolla aamu/ilta vuoroissa työskentelee 6 henkilöä, yövuoroissa 1 – 2 henkilöä riippuen tilanteesta. Henkilöstön riittävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla ja lomien jaksottamisella. Yksikön henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joilla on asiakastyön toteuttamiseen vaadittavat pätevyydet.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan suunnitelmallisella työvuorosuunnitelmalla, sijaistarpeita seuraamalla ja kuuntelemalla henkilökuntaa.

Yksikön asukkaiden toimintakykyä on mitattu ICF-mittarilla ja tämän mittarin avulla olemme pystyneet myös laskemaan henkilöstön mitoitusta ja tarvetta yksikössä. ICF-mittari ei ole virallinen, mutta suuntaa antava.

Kehitysvammatyö ei ole vetovoimainen, mutta sen suosio nousee aina, kun saamme yksikköön opiskelijoita ja heidän kauttaan alaa tutuksi.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaille on nimetty hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityössä omatyöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Käytännön asioista ja palvelusuunnitelmien päivytyksestä huolehtii vammaisten sosiaalipalveluista sosiaaliohjaaja.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikoto on Vaasan Melaniemessä rauhallisella asuinalueella toimiva kehitysvammaisten asumisyksikkö. Yksikkö jakautuu kolmeen ”pienkotiin”(soluun) Kahdessa pienkodissa asuu vakituisesti 11 asukasta ja he ovat paljon apua tarvitsevia asukkaita.

Lisäksi toisessa pienkodissa on yksi huone asiakkaille, jotka tulevat Kivikotoon aikuisten lyhytaikaiseen hoitoon.

Yksi pienkodeista tarjoaa alaikäisille lapsille lyhytaikaista hoitoa ja huolenpitoa, kolmessa asukashuoneessa. Tähän pienkotiin on erillinen sisäänkäynti ja aidattu piha-alue lasten leikkeihin. Rakennus on Vaasan talotoimen ja se on rakennettu vuonna 1993 kehitysvammaisten asumisyksiköksi. Tilat ovat vanhat, mutta toimivat ja kodikkaat.

Jokaisen asukashuoneen yhteydessä ei ole omia saniteettitiloja. Jokaisessa pienkodissa on yhteinen kylpyhuone, pienkodin asukkaille ja yleisissä tiloissa on sauna ja isompi kylpyhuone.

Tilat ovat ainoastaan asukkaan käytössä, niitä ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Asukkaan oma huone on asukkaan valtakunta. Sinne ei voi muut asukkaat mennä, jos asukas niin haluaa. Myös henkilökunnan tulee kunnioittaa asukasta ja aina mennessään hänen huoneeseensa pitää koputtaa. Asukkaat sisustavat itse huoneensa ja osa asukkaista on halunnut ostaa myös yhteiseen isoon olohuoneeseen itselleen oman lepotuolin.

Asukkaan läheiset saavat vierailla asukkaan luona aina halutessaan. Läheiset voivat olla asukkaan huoneessa tai yksikön yhteisissä tiloissa. Yksikössä keitetään läheisille kahvi, jos he haluavat.

Olemme kiinteistössä vuokralla Vaasan kaupungin talotoimelle ja siellä on laadittu toimintatapaohjeet mm. sisäilmaongelmiin.

Säännöllisillä tarkastuksilla ja oikea-aikaisilla vikailmoituksilla tehdään yhteistyötä yksikön terveysriskien vähentämiseksi. Yksikölle on tehty ylläpitosiivoukseen työohjeet ja mitoitus puhdistuspalvelujen toimesta. Yksikössä on oma siistiä arkipäivisin 5h/pv. Asukashuoneissa, joissa on esim. infektioriski on yhdessä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa mietitty tarvittavat hygieniaohteet.

Turvallisuussivu yksikköön laadittu syksyllä 2024 se löytyy myös laatuportista.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset täyttäviä ja turvallisia. Palveluntuottajan tulee huolehtia lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33 §).

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhteistyössä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa, että hyvinvointialueella/palveluyksiköissä käytetään asiakastietolain (703/2023) vaatimusten mukaisia tietojärjestelmiä, ja jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Hyvinvointialueelle on laadittu vuonna 2024 organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma (intra). Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa henkilötietojenkäsittelyn ohjeistuksen tai tietojärjestelmien

muutosten tai päivityksien yhteydessä. Tietoturvasuunnitelman toteutumista seurataan ja kehitetään yhteistyössä sekä 2M-IT:n että Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatoksenteko/tietosuojakaytantomme/>.

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta on suorittanut laitepassin ja suoritus uusittiin vuonna 2023 ja 2024 Laitepassit säilytetään laatuportissa.

Asukkaiden apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden hankinta mietitään yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa. Apuvälineiden tarve nousee yleensä henkilökunnan palaverissa esiin ja omahoitaja lähtee selvittämään, mahdollisia apuvälineitä fysioterapeutin tai muun alan ammattilaisen kanssa eteenpäin.

Käyttökoulutus apuvälineisiin tulee yleensä fysioterapeuteilta ja lääkinnällisiin laitteisiin tuotteen toimittajalta. Tarvittaessa pyydetään eri asiantuntijoita paikalle ohjaamaan ja opastamaan laitteen käytössä.

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin laitteisiin ja vaaratilanneilmoituksen tekemiseen. Perehdytys tulee automaattisesti laitepassia suorittaessa. Laitteita ja välineitä huolletaan ja ylläpidetään valmistajan ilmoittaman ohjeistuksen mukaan.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (palvelu/yksikön laitevastaavan) nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja (avoin toimi) ja Lähihoitajat Katri Kurki ja Tiina Erkkilä puh: 040 731 5600

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietosuojan toteutuminen yksikössä varmistetaan perehdytyksen yhteydessä. Jokainen perehdytyksen läpikäynyt henkilö allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä Lifecare. Henkilökunta voi kirjautua ohjelmaan Sote ammattikortin avulla tai vahvan salasanan turvin. Henkilökunnalle on myönnetty käyttöoikeudet vain niihin asiakirjoihin, joita hänen työtehtävät vaativat.

Henkilökunnasta jokainen on käynyt tietosuojan ABC julkishallinnon koulutuksen. Todistus koulutuksesta on toimitettu palveluesimiehelle.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat nähtävissä palveluesimiehen työhuoneen ilmoitustaululta tai Intrasta

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on ovissa sähkölukot. Yksikön palveluesimies antaa ovikoodin niille henkilöille, jotka sitä tarvitsevat. Hän myös vaihtaa koodin itse säännöllisin väliajoin. Henkilökunnalla on käytössä lisäksi vartijakutsupainike, josta hälytys ohjautuu vartiointiyritykseen, jossa on 24h. päivystys.

Tarkastuksia tehdään silloin, kun uusi ovikoodi ilmoitetaan vartiointiyritykseen. Yksikössä 9solutionsin henkilöturvahälytin. Hälytin on turvanappi sekä talon puhelimessa SmoothLite-sovellus. Turvanappia painetaan vähintään 2 sekuntia pohjassa, napin tulee olla lähellä puhelinta. Myös sovelluksen kautta pystyy tekemään hälytyksen. Hälytykset menevät K2 turvapalvelulle, joista lähetetään tarvittaessa vartija paikalle.

Lisäksi yksikössä on käytössä Secapp-aplikaatio. Secapp on kriittisen viestinnän ja hälyttämisen –järjestelmä, jolla välitetään hälytyksiä ja jaetaan tilannekuvia.

3.10 Lääkehoito

Pohjanmaan hyvinvointialueen jokaisessa lääkehoitoa ja lääkehoidon ohjausta toteuttavassa työyksikössä tulee olla ajantasainen, lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, josta käy ilmi yksikössä toteutettava lääkehoito ja lääkehoidon toteuttamisen toimintatavat.

Hyvinvointialueella kaikki laillistetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä lääkehoitoon koulutetut nimikesuojatut ammattihenkilöt, jotka osallistuvat työssään lääkehoidon toteuttamiseen varmistavat lääkehoito-osaamisensa. Lääkelupa uusitaan viiden vuoden välein. Lääkehoitosuunnitelmien ja lääkehoitolupien hyväksymisvastuut on delegoitu johtajaylilääkärin päätöksellä erikseen nimetyille vastuulääkäreille alueellisesti tai erikoisalakohteisesti.

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen \(2021: 6\)](#), Pohjanmaan hyvinvointialueen oppaaseen turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta (intra) sekä toimialojen ja tulosalueen toimintaohjeisiin. Turvallinen lääkehoito -oppaassa on kuvattuna organisaatiotasolla lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osa-alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen pyritään varmistamaan. Opas ohjaa toimiala- ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Oppaassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma-pohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön lääkehoidon suunnitelmasta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty talvella 2025. Yksikön lääkehoitosuunnitelman vastaavana lääkärinä toimii fysiatrian erikoislääkäri Annica Sundberg.

Yksikön sairaanhoitajan toimi on tällä hetkellä avoimena, mutta sairaanhoitajan toimenkuvaan kuuluu toimia sairaanhoitajana kahdessa eri asumisyksikössä.

Sairaanhoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelman kerran vuodessa ja fysiatrian erikoislääkäri hyväksyy suunnitelman omalla kuittauksellaan. Lääkehoitosuunnitelma toimii yksikössä lääkehoidon suunnittelun ja toteuttamisen ohjekirjana. Siihen tehdään muutokset, jos toiminta tai työskentelytavat muuttuvat.

Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat. Lääkeluvat ovat laatuportissa ja sieltä tulee aina hyvissä ajoin tieto, kun luvat ovat menossa umpeen. Yksikön sairaanhoitaja voi ottaa tentit ja näytöt vastaan. Lisäksi yksikön palveluesimies ja palveluvastaava voivat ottaa tentit vastaan ja kolmella lähihoitajalla on lupa ottaa lääkehoidon näyttöjä vastaan. PKV-lääkenäytöt voi ottaa vain sairaanhoitaja vastaan.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annica Sundberg, fysiatrian erikoislääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Kivikodon sairaanhoitaja, 040 775 8630

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaille tarjotaan aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Näiden lisäksi esim. diabeetikoille annetaan tarvittavat välipalat ja energiaa tms. tarvitseville asukkaille energijuomat tms. Peg- ruokailua asukkaille toteutetaan ravitsemusterapeutin ohjeiden mukaan.

Asukkaiden ruokailujen suhteen olemme aina tarvittaessa yhteydessä ravitsemusterapeuttiin. Monilla asukkailla on erilaisia dieettejä, johtuen allergioista tai sairauksista. Lisäksi suurin osa ruuasta asukkaille tulee soseutettuna.

Ruoka, valmistetaan TeeSe Botnian keittiöllä ja se on valmistettu asiantuntevasi. Ruoka joka toimitetaan meille soseutettuna tai/ja tarpeiden mukaan on valmistettu asukkaan energiatarpeet ja koostumuksen huomioiden. Riittävän nesteensaannin takaa säännöllinen rytmi ja tarvittaessa nestelista.

Iltapala annetaan asukkaille mahdollisimman myöhään illalla. Monet asukkaat nukkuvat aamuisin kuitenkin melko myöhälle. Heitä ei herätetä syömään, jos ei ole pakollisia menoja tai lääkkeitä.

Peg-ruokaa asukkaille voidaan tiputtaa myös yöaikana(aamuyöllä), jos ravintoterapeutti on ajan niin laskenut

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tartuntatautilakia (1227/2016) ja THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialueelle on luotu omat hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeet. Nämä ohjeet löytyvät henkilökunnalle sekä palveluntuottajille hyvinvointialueen intrasta ja Sharepointista.

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastuualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja

päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisten palveluntuottajien Sharepointista.

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

THL. Infektiotaudit ja rokotukset: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/>

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikölle on tehty ylläpitosiivoukseen työohjeet ja mitoitus puhdistuspalvelujen toimesta. Yksikössä on oma siistijä arkipäivisin 5h/pv. Asukashuoneissa, joissa on esim. infektioriski on yhdessä hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa mietitty tarvittavat hygieniaohteet. Ne löytyvät mm. perehdytyskansiosta.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu hoitajien päivittäiseen tehtäväkuvaan. Asukkaiden hygienian hoito varmistetaan säännöllisillä suihkuilla yksilöllisten tarpeiden mukaan. Toisilla se voi olla päivittäin ja toisilla esim. kolme kertaa viikossa. Asukkailla on myös mahdollisuus saunomiseen, siihen ei kuitenkaan ole määrättyä päivää.

Yksikössä on laadittu elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma. Ruoka tulee valmiina TeeSe Botnian keittiöltä ja käsihygieniaa varten on ympäri taloa vesipisteitä ja desinfiointiaineita.

Henkilökunnan on noudatettava aseptista työtapaa. Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajilta saadaan tarvittaessa erittäin hyvät ja selkeät neuvot infektioiden ja tartuntatautien leviämiseen.

Siivous ostetaan TeeSe Botnian puhdistuspalveluilta 5pv/vk. ja tekstiilihuolto kuuluu hoitajien tehtäväkuvaan.

Henkilökunta desinfioi infektiuhuoneet. Hygieniahoitaja on laatinut ohjeet ja kertonut, miten toteutetaan, sekoitetaan aineet ja minkälaisia aineita käytetään. Näistä löytyy ohjeet perehdytyskansiosta.

Infektioiden kanssa kosketuksissa olleen pyykin kanssa on ohjeet ja eri pesuaineet käytössä. Henkilökunta perehdyttää aina uuden henkilön ohjeiden lisäksi toimimaan oikein.

Jokainen hoitaja on vastuussa siitä, että lääkinnälliset laitteet ja välineet puhdistetaan käytön jälkeen. Laitteiden tulee aina olla valmiina käytettäväksi.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikössä on hygieniavastaavina Monika Szabo-Vesapuisto, Minna Kosola ja Nora Hast-Kautiainen puh. 040 663 3244

Hygieniahoitaja Anna Nordman puh. 040 161 8289

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä työskentelevät lähihoitajat toteuttavat ammattitaitoista ja laadukasta hoitotyötä. Lähihoitajien tukena on yksikön sairaanhoitaja, jolla on kattava kokemus ja osaaminen omasta työstään. Sen lisäksi sairaanhoitajalla on eri potilastietojärjestelmiin tunnuksella ja hän pystyy konsultoimaan hoitajia ja tarvittaessa lääkäreitä.

Kiireetöntä lääkäripalvelujen saamista varten olemme yhteydessä yleiseen terveydenhuollon piiriin (H-talo) Talon oma sairaanhoitaja kykenee arvioi hoidontarpeen ja ellei oma sairaanhoitaja ole työssä, otamme yhteyden sairaanhoidon neuvontaan.

Kiireellistä sairaanhoitoa toteutetaan Vaasan keskussairaalan päivystyksessä, johon mennään pääasiallisesti läheteellä tai ambulanssilla.

Tietyllä määrällä hoitajia tulisi olla voimassa olevat EA-luvat. Pohjanmaan hyvinvointialueelta on pyydetty hoitajille EA-koulutuksia.

Suun terveydenhuolto hoidetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoitoloissa. Sinne soitetaan asukkaille aika säännöllisesti / tarvittaessa.

Asukkaiden terveyttä edistetään tarpeenmukaisella hoidolla ja seurannalla. Asukkaita tuetaan omatoimisuuteen ja omien voimavarojen käyttöön. Asukkaiden perushoidosta/tarpeista ja hyvästä ravitsemuksesta huolehditaan ja seurataan asukkaiden perusmittaukset säännöllisesti kuten verenpaine ja paino. Verenpaineen ja painon seurantaan on tehty erillinen kansio.

Äkillisen kuolemantapauksen varalle on laadittu toimintaohje yhdessä hautaustoimiston kanssa. Se löytyy toimiston fläpistä ja perehdytyskansista. Yksikköön on laadittu saattohoito opas.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asukkaalle omahoitajaparit ovat laatineet toteuttamissuunnitelman, joka on päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelmassa on mietitty yksilöllisesti asukkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen. Suunnitelman punaisena lankana on asukkaan hyvä ja omannäköinen elämä. Jokaiselle asukkaalla on lisäksi palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toteuttamissuunnitelman tavoitteet.

Asukkailla on oikeus kodin ulkopuoliseen päiväaikaan toimintaan. Asukkaiden toimintakyky ja oma halu pyritään selvittämään palveluja suunnitellessa. Asukkaille tarjottuja työpäiviä on 1-5 viikossa. Palveluja mietitään aina moniammatillisessa yhteistyössä asukkaan tarpeita ajatellen.

Yhteydenpito omaisiin on säännöllistä niiden asiakkaiden osalta, joilla on läheisiä ihmisiä. Yhteyttä pidetään lähinnä läheisten vierailuilla ja puhelimitse. Läheiset seuraavat myös asukkaiden arkea mielellään Kivikodon omilta facebook sivuilta. Asukkaille suodaan aina mahdollisuus läheisten tapaamiseen.

Yksikössä ulkoillaan asukkaiden kanssa. Yksikön vakituksissa asukkaissa on yksi asukas, joka kävelee itsenäisesti ja hänen kanssaan käydään ulkoilemassa ja hän käy mm. keuhonhuollossa. Erilaista kulttuuri ja harrastustoimintaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti.

Asukkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja erilaista toimintaa seurataan mm. omahoitajien kautta havainnoimalla päivittäisiä kirjauksia ja seuraamalla asukkaan vointia. Toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä (puolivuositain) asioiden seuranta toteutuu. Asukkaiden hyvinvoinnin seuranta on hoitotyön arkea.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja asiakastietolain (703/2023) säännöksiä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta laatimia ohjeistuksia.

Hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä ja henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelytavat on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Tietosuojakäytäntömme](#) ja henkilöstölle intrassa, Tietosuoja ja tietoturva -sivustolla. Samalta sivustolta löytyy myös toimintaohjeet henkilöstölle, miten tulee toimia tietosuoja-asetuksen (679/2016) 34 artiklan mukaisesti mahdollisen henkilötietojen tietoturvaloukkauksen yhteydessä (Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta).

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelus- tai toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikodon työntekijöille tilataan 2M-IT:lta hyvinvointialueen määrittelemät oikeudet ja tunnukset tarvittaviin ohjelmiin. Kivikodolla on käytössä Lifecare asiakastietojärjestelmä.

Uuden työntekijän, sijaisen tai opiskelija aloittaessa hän lukee ja allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Perehdytysvaiheessa tutustutaan tietoturvaohjeeseen ja se käydään läpi. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta kirjaamisesta ja tietoturvan noudattamisesta. Työntekijän tulee käsitellä saamia tietoja huolellisesti ja käsitellä vain työtehtäviensä edellyttämiä asiakastietoja. Työntekijät suorittavat Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle- koulutuksen. Koulutuksen suorittamisesta työntekijä toimittaa esihenkilölle todistuksen.

Hoitajien toimistossa on yhteiskäytössä olevia koneita, joilla kirjaukset tehdään. Kirjaamiseen käytössä on sosiaali- ja terveydenhuollon toimikortti. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimikorttien varmenteilla tapahtuu sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden luotettava sähköinen tunnistaminen. Tietokoneille kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla.

Osallisuuden tuen asumisyksiköissä käytössä oleva asiakastietojärjestelmä on Abilita. Järjestelmään kirjataan asiakkaan arjesta tietoja päivittäin; aamusta, illasta ja yöstä.

Järjestelmään kirjataan asiakkaan elämän kannalta tärkeitä ja olennaisia asioita. Uusi työntekijä saa perehdytyksen asiakastietojärjestelmän käyttämiseen.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies, 040 5346122

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnot ja selvitykset. Tietotopyynnot on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.O, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja riskienhallinnan käytännön menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

Riskinhallinta ja -arviointi on osa Pohjanmaan hyvinvointialueen systemaattista asiakas/potilasturvallisuuden kehittämistä ja yksiköiden tavanomaista toimintaa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja epäkohtia.

Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva riskinarviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on määrittää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä tarvitaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus) yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallintaa tehdään

ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies ja palveluvastaava vastaavat riskienhallinnasta. Riskienhallinta on kuitenkin koko työyhteisön yhteinen asia. Koko henkilökunnan tulee osallistua turvallisuustason ja –riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja kaikkeen turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Koko henkilökunta ei kykene olemaan joka kerta mukana, mutta yhdessä laaditut suunnitelmat täytyy aina lukea ja niihin vaaditaan lukukuittaus. Kukaan ei voi yksin kantaa suunnitelmista vastuuta. Yksikön palveluesimiehen vastuulla on, että suunnitelmat ovat ajan tasalla.

Riskienhallinta ja riskien ennakointi, on jatkuvaa työtä vaativa tehtävä. Suunnitelmat läpikäydään ja päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa osastopalaverissa. Laatuportissa on koko henkilökunnan luettavissa, yksikön riskikartoitus, joka on yksikköön yhdessä tehty.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

Hyvinvointialueen henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita/potilaita ja tekee havainnointia toimintaan, laatuun ja asiakas/potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Henkilökunta tarkkailee ja havainnoi työskentelyolosuhteitaan jatkuvasti. Asiakkaiden kulkureitit, huone ja kaikki asiakkaiden käyttämät tilat pidetään esteettöminä.

Hyvinvointialueen intrasta löytyy Riskienhallinnan käsikirja, ohjeeseen on koottu hyvinvointialueen riskienhallinnan käytännön menettelytavat.

Menettelytavat perustuvat Laatuportin Riskienhallintaosion mukaiseen prosessiin.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Henkilöstön riittävyys. Henkilöstön poissaolot	Varahenkilöstöjärjestelmä. Erillinen rekrytointi, johon ilmoitetaan henkilöstön poissaolot. Lista henkilöistä joille voi tarvittaessa soittaa, vaikka yöllä.
Lääkepoikkeamat: jako- ja antovirheet	Kaksoistarkastus lääkkeiden jaossa. Rauhoitetaan lääkkeiden jako ja antotilanteet. Lääkkeiden anto aikataulut esillä pienkodeissa. Lääkepoikkeamista tehdään aina HaiPro ja se käsitellään aina osastopalavereissa/muissa palavereissa koko henkilökunnan kanssa.
Lääkepoikkeama; esim. dosetit aukeavat itsestään	Tilataan apteekista heti uusi dosetti, jos vanha ei pysy kunnolla kiinni/on rikki.
Sähkökatkot	Hankittu mm. taskulamput, varavirtapankki, lääkelistat ja oleelliset hoitotoimenpiteet tulostettuna.
Aggressiivisesti käyttäytyvä lapsi	Ennakointi: Suunnitellaan lyhytaikaishoidon listoja niin, että lapset tulisivat mahdollisimman hyvin toimeen keskenään. Miehitys sen mukaan, että lapsilla on riittävä valvonta/hoito. Ennakointi hoitotilanteessa;

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	keksitään mahdollisesti aggressiivisesti käyttäytyvien lasten kanssa eri tekemistä ja toimintaa. Ohjataan aggressiivisesti tai haasteellisesti käyttäytyvä lapsi toiseen huoneeseen.
Epilepsia-kohtaukset: Esim. Miten havaitaan kohtaukset, kun ollaan toisessa hoitotilanteessa.	Suunnitellaan työnjakoa tai työtekoa niin, että mahdolliset kohtaukset pystytään havaitsemaan ja hoitamaan. Asukkaan luvalla käytetään itkuhälyttimiä asiakashuoneissa, joissa asiakas voi saada isompia epilepsia-kohtauksia. Asiakas on kuuloetäisyyden päässä, turvallisessa paikassa (kuten säkkituoli tai käsinojallisessa nojatuolissa.) Käydään tarkistamassa tilannetta riittävän usein. Asiakkaat ovat hoitajien ns. "silmien alla".
Työntekijä ei tiedä työtehtäviään. Työntekijä ei tiedä mitä työvuorossa/yksikössä tulee tehdä.	Perehdyttäminen. Uusi työntekijä perehdytetään työtehtävään. Yleiset asiat käydään yhdessä läpi, kierretään yksikkö. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka kanssa yhdessä uusi työntekijä työskentelee työvuoroissa.
Esbl: leviäminen asiakkaiden välillä tai työntekijöihin.	Perehdytys. Työntekijä perehdytetään kirjallisesti sekä näytetään käytännössä toimintatavat ja toimitaan yhdessä toisen työntekijän kanssa aluksi. Toimitaan hygieniaoheiden mukaisesti (käsidesi, suojaruuvit.) Lisäksi kirjalliset ohjeet huoneissa. Pohditaan yhdessä työyhteisössä tarvittaessa toimintatapojen muutoksia.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (Valvontalaki 741/2023, 30 §). Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta, ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
 Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti

vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin (741/2023) 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- HaiPro-järjestelmä (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, tietosuojatietoturvallisuusilmoitus)
- SPro-järjestelmä (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

Edellä mainituissa järjestelmissä tehtyihin ilmoituksiin toteutetaan riskien arviointi sekä kirjataan niihin kehittämis/korjaavat toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen.

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä (417/2007, 25 §, 12.2.2010/88)

Lastensuojelulaissa (25 §) ilmoitetuilla työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Tarkemmat ohjeet lastensuojeluilmoituksen ja lapseen kohdistuneiden rikosepäilyjen tekoon löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Lastensuojeluilmoitus](#).

Ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §)

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö (559/1994), sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu sosiaalihuoltolain 35 §:ssä mainittu henkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus salassapitosäännösten estämättä. [Ohje ja ilmoituslomake](#) sosiaalihuoltoon tuen

tarpeen arvioimiseksi löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaihmisille/ikaihmissen-sosiaalityo/>

Ilmoitus pelastusviranomaiselle ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä (pelastuslaki 379/2011, 42 §)

Jos hyvinvointialueen henkilöstö/viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäynnösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle (42 §). Ohjeistus ilmoituksen tekoon ja linkki sähköiseen ilmoituslomakkeeseen löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen pelastuslaitoksen verkkosivuilta: [Ilmoitukset pelastuslaitokselle](#).

Ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta (laki lääkinnällistä laitteista 719/2021, 35 §)

Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkinnällisistä laitteista, 35 §). Tapahtumailmoitus Fimealle on tehtävä viipymättä ja se voidaan tehdä suoraan sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Kun vaaratilanteesta ilmoitetaan suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään. Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta (tietosuoja-asetus, 679/2016, 34 artikla)

Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Muiden epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\)](#)

Ilmoitus väärinkäytöksistä organisaatiossa (EU:n ilmoittajansuoja Whistleblowing direktiivi, 2019/1937; ilmoittajansuojalaki 1171/2022)

Pohjanmaan hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava organisaatiota koskevien väärinkäytösten ja epäasiallisen toiminnan ilmoittamista varten. Ohjeet ilmoituksen tekoon ja linkki ilmoituskanavalle löytyvät hyvinvointialueen intrasta (eettinen ilmoituskanava).

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikkien haittatapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen on hyvän riskinhallinnan perusta. Erilaiset esiin nousevat asiat käsitellään yksikön sisäisissä palavereissa. Asiat viedään tarvittaessa ylemmälle taholle.

Yksikössä on käytössä HaiPro-ohjelma, jota käytetään mm. läheltä-piti ja erilaisten vaaratilanteiden raportointiin ja SPro-järjestelmä, johon ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Yksikön haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään seuraavasti: HaiPro ohjelmassa täytetty työturvallisuus- ja asiakasturvallisuusilmoitus siirtyvät esihenkilölle. HaiPron tekijä voi tehdä ilmoitukseen myös kehitysehdotuksensa yksikön toimintaan. Esihenkilö käsittelee lomakkeen omalta osaltaan ja lisää siihen toimenpide ehdotuksen tai kommentoi

annettua ehdotusta ja lisää selvityksen asian hoitamiseen. Poikkeamille mietitään aina vakavuusluokka tapahtumasta riippuen. Lomake siirtyy esihenkilön esihenkilölle ja työsuojeluun käsiteltäväksi. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset myös omassa yksikössä henkilökunnan kanssa ja miettii tarvittaessa uusia toimintatapoja/keinoja miten ympäristöä tai toimintaa voisi tarvittaessa muuttaa.

Asukkaaseen liittyvä poikkeama kirjataan aina asukkaan päivittäiskirjauksiin asiakastietojärjestelmään.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

Mikäli asiakkaan/potilaan tai omaisen hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe, epäkohta tai läheltä piti -tilanne, voi asiakas/potilas tai omainen tehdä vaaratapahtumailmoituksen verkkolomakkeella Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteistyökumppanit voivat tehdä hyvinvointialueen toiminnasta ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitukset ohjautuvat asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattoreille sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa.

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

Yksityisen palveluntuottajan (ostopalvelu- ja palvelusetelituottajat) tulee tehdä omassa toiminnassaan tapahtuneesta vaaratapahtumasta omavalvontailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat sekä vahingot, vaaratilanteet sekä muut toiminnassa ilmenevät puutteet ja epäkohdat käsitellään aina yksilökohtaisesti. Lähtökohta on, että niihin on tartuttava heti.

Henkilökuntaa ohjeistetaan ilmoittamaan aina kaikesta matalalla kynnyksellä ja pyydetään myös, että he kuvaavat tapahtuman HaiPro raporteissa kattavasti ja miettivät myötävaikuttavia asioita ja mahdollisia kehittämisehdotuksia.

Kivikodon omavalvonnan seurannassa huomatu puutteet ja kehittämistarpeet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat

toimenpiteet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman liitteestä 1.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa (valvontalaki 741/2023, 24 §; laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §) nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia, ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Sopimuksesta vastaava viranhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa ja että asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä palautteen edellyttämällä tavalla. Myös turvallisuusosaamisen varmistamisen menettelyt ja toteutumisen seuranta ovat osa tilaajan toteuttamaa omavalvontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue laatii ostopalvelusopimukset ja valvoo palveluntuottajia.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Pohjanmaan hyvinvointialue huomioi riskienhallinnassaan varautumista ja palveluiden jatkuvuutta koskevat velvoitteet sekä omassa toiminnassaan että hankkiessaan palveluja toiselta palveluntuottajalta. Osana jatkuvuuden hallintaa asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023; pelastuslaki 379/2011; valmiuslaki 1552/2011).

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja toimintatapamallit palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen

evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

Hyvinvointialueella jokainen yksikkö laatii yksikön oman turvallisuussivun. Turvallisuussivu sisältää yksikön turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (ne yksiköt, joilla on siihen lakisääteinen velvollisuus), kiinteistön pelastussuunnitelman (kiinteistön omistaja laatii), toimintakortit ja muut yksikön tarvittavat turvallisuusohjeet. Yksiköissä ei ole erikseen pelastussuunnitelmaa. Pelastusturvallisuus on osa yksikön turvallisuussuunnitelmaa. Turvallisuussivun tiedot päivitetään aina, kun toiminnassa/ tiloissa tapahtuu muutoksia.

Hyvinvointialueen työntekijät osallistuvat vähintään joka 5. vuosi turvallisuuspäivä -koulutukseen. Turvallisuuskävelyyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikodolla on ajantasainen palo- ja poistumisturvallisuusselvitys. Päivitetty 20.6.2023

Henkilökunnan koulutuksia seurataan ja ne merkitään Almaan. Viimeisin alkusammutuskoulutus on valtaosalla suoritettu turvallisuuskoulutuksessa vuonna 2024 ja loput jatkavat kouluttautumista 2025

Kivikodossa on automaattinen sammutusjärjestelmä. Turvallisuuskävelyt suoritetaan vuosittain ja uusien henkilöiden kanssa perehdytystilanteessa.

Häiriö ja poikkeusoloihin on suunnitelmia. Niitä löytyy pelastussuunnitelmasta ja erillisistä ohjeistuksista.

Harjoitteluilla, koulutuksilla ja yhteisillä suunnitelmilla varmistetaan, että henkilökunta osaa toimia oikein erilaisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Henkilöstön tulee perehtyä suunnitelmiin aina päivityksen jälkeen, ja he kuittaavat omalla nimellään tutustuneensa suunnitelmaan.

Hyvinvointialueen valmiussuunnitelma löytyy Intrasta; <https://intra.pohjanmaanhyvinvointi.fi/fi/aineisto/pohjanmaan-hyvinvointialueen-valmiussuunnitelman-yleinen-osa/>

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi

Virpi Kinnari, palveluesimies, 040 534 6122 ja Marja Nikkola, palveluvastaava 040 149 8133

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle ja hallitukselle. Riskienhallinnan politiikan mukaisesti tunnistettuihin riskeihin tulee puuttua riskienhallinnan eri keinoin. Myös päätöksenteossa on huomioitava ennakkovaikutusten arvioinnissa esiin nostetut riskit ja riskien kehittymistä on aktiivisesti seurattava.

YKSIKÖN KUVAUS

Kivikodolla on käytössä (SHQS) laadunhallintaohjelma. Ohjelman avulla tehdään mm. SHQS-

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

itsearvioinnit ja annetaan auditoinnista tulleet raportit tiedoksi.

Ohjelmassa tehdään riskien arvioinnit, turvallisuus sivut ja sinne kirjataan pätevyudet. Ohjelmassa on myös perehdytys sivut ja sinne on pääsy kaikilla, joilla on ovph-tunnukset.

Laatujärjestelmän yksikötasoiset itsearvioinnit päivitetään vuosittain. Sertifikaatti myönnetään Pohjanmaan hyvinvointialueelle kolmen vuoden välein. Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön/yksikön vastuuhenkilöllä, ja sen henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Palveluyksikkö (tulosalue) laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta, ja sen edellyttämistä korjaavista toimenpiteistä **omavalvonnan seurantaraportin** neljän kuukauden välein (ajanjaksot 1.1–31.4, 1.5–31.8, 1.9–31.12). Seurantaraportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: Omavalvonta sekä palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluyksikköön (eli kyseiseen tulosalueeseen) kuuluvat tulos/toimintayksiköt arvioivat ja seuraavat yksikön omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein seurannassa havaittujen korjaus- ja kehittämistarpeiden mukaan päivitettävän **omavalvonnan kehittämissuunnitelman**. Kehittämissuunnitelma löytyy tulos/toimintayksikön laatiman omavalvontasuunnitelman liitteestä.

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa Kivikodon palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa. Mikäli omavalvonnan toteutumisessa havaitaan puutteita, ne käsitellään osastopalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet.

Palveluesimiehen ja palveluvastaavan vastuulla on huolehtia omavalvontasuunnitelman puutteiden korjauksista ja seurannasta.

Palveluesimies päivittää omavalvontasuunnitelman yhdessä henkilökunnan kanssa vuosittain ja / tai tarvittaessa.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Virpi Kinnari, palveluesimies 10.02.2025

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosityksikötasolla omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointia tehdään omavalvonnan kehittämissuunnitelman pohjalta.

Suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein (1.1–31.4, 1.5–31.8 ja 1.9–31.12), ja aina kun kehittämistarpeita ja korjaavia toimenpiteitä ilmenee.

Päivitetty
28.2.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Säännölliset suunnittelupäivät	1 kerta vuodessa yhteistä suunnittelu-aikaa	1X vuodessa/ palveluesimies ja palveluvastaava järjestävät/ syyskuu
Toimivat apuvälineet	uusi pesulava	vuonna 2025
Henkilöstön työhyvinvoinnin lisääminen	tyky-toiminta, säännölliset kokoukset	