



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Koivusilta päivätoiminta, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Koivusilta Päivätoiminta

Raportointipäivä

28.2.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Jaana Salo

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

0406204823

Palveluyksikön nimi

Koivusillan työ- ja päivätoimintakeskus

Palvelumuoto

Kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta

Osoite

Veljestentie 2 ja Loukontie 2,66440 Tervajoki

Puhelinnumero

0401824283

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Jaana Salo, palveluesimies, 040 182 4283

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Siivouspalvelu	Teese Botnia
Turvajärjestelmä	Securitas
Asiakkaiden kuljetuspalvelut	Taksi Kytönen
Ravitsemuspalvelu	Lounasravintola Helmi

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusillan työ- ja päivätoimintakeskus tarjoaa toimintaa erityistä tukea tarvitseville nuorille ja aikuisille Vaasan Tervajoella. Koivusillan toimintaan kuuluu mm. työ- ja päivätoimintaa, työvalmennusta, alihankintatöitä ja aikuiskoulutusta. Koivusillassa toimii 6 eri ryhmää, joista yksi sijaitsee Tervajoen keskustassa. Koivusillassa on noin 55 asiakasta.

Koivusillan toiminta suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden pohjalta. Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa ja kehittämässä Koivusillan toimintaa.

Arvomme

1. Ihmiseltä ihmiselle
2. Eteenpäin katsova ja vastuullinen
3. Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Ihmiseltä ihmiselle

Koivusillassa kaiken perustana on aito kohtaaminen ja läsnäolo. Elämään kuuluu iloja ja suruja, joskus riitojakin, mutta haluamme luoda toisillemme turvaa.

Eteenpäin katsova ja vastuullinen

Koivusillan toiminta on turvallista, laadukasta ja tavoitteellista. Henkilökunta tietää ja tuntee tehtävänsä ja toimii selkeiden tavoitteiden mukaisesti. Kiinnitämme huomiota toimivaan tiedonkulkuun ja vastaamme jokainen omalta osaltamme sekä asiakkaiden että työympäristön turvallisuudesta. Olemme kaikki vastuussa työyksikön ilmapiiristä ja osallistumme jokainen omalta osaltamme hyvän ryhmähengen vahvistamiseen.

Koivusilta on työ- ja päivätoiminnan edelläkävijä. Kehitämme jatkuvasti toimintaamme asiakkaiden vaihtuvia tarpeita vastaavaksi. Huolehdimme ammattitaidostamme monipuolisella kouluttautumisella. Koivusillassa on ideointiin kannustava ilmapiiri.

Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Koivusillassa kaikki ihmiset ovat keskenään samanarvoisia ja jokaisen mielipiteellä on merkitystä. Toimintaa suunnitellaan ja kehitetään yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Jokaista asiakasta autetaan, kannustetaan ja tuetaan toteuttamaan itseään; tekemään niitä asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä ja mieluisia. Jokainen tulee kuulluksi, vaikka kommunikaatio ei sujuisi puheella.

Toimintaamme ohjaavat lait;
 Vammaispalvelulaki (675/2023)
 Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
 Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
 Asiakasmaksulaki (734/1992)
 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

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 palveluyksikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluyksikkö 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

Jaana Salo, palveluesimies, 040 182 4283.

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Jaana Salo, palveluesimies, 040 182 4283.

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusillan omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut palveluesimies Jaana Salo yhdessä henkilökunnan kanssa. Suunnitelman ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa palveluesimies Jaana Salo.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omavalvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista,

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

että koko palveluyksikön henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan useammin. Palveluesimies on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, tiedottamisesta sekä julkaisusta. Menettelytapojen muutokset kirjataan viivytyksettä ja käydään henkilöstön kanssa läpi henkilökuntapalaverissa.

Työntekijöillä on velvollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja se kuuluu osana henkilöstön perehdytysohjelmaa. Menettelytapojen muutoksia seurataan ja kirjataan henkilökuntapalaverimuistioon.

Omavalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen ovat koko Koivusillan henkilöstön vastuulla.

Koivusillan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Koivusillan eteisessä, Ostarilla sekä hyvinvointialueen www-sivuilla.

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

Koivusillassa on tehty hyvinvointialueen sisäinen auditointi syksyllä 2023. Auditoinnin jälkeen teimme muutoksia edelliseen omavalvontasuunnitelmaan.

Asiakkaiden laadukas ja turvallinen palvelu on meille tärkeä prioriteetti. Tunnumme asiakkaat pitkältä ajalta, jolloin voimme esimerkiksi huomata muutokset asiakkaiden toimintakyvyssä ja voimme muokata palveluamme asiakaslähtöisesti. Meidän tehtävänä on luoda asiakkaille turvallinen ympäristö ja mielekästä päiväaikaista toimintaa. Asiakas on tärkein.

Esihenkilö pyrkii luomaan positiivista ilmapiiriä työyhteisöön ja toimintayksikköön. Tavoitteena on, että jokainen uskaltaa tuoda omat mielipiteensä, epäkohdat ja kehitysehdotuksensa julki. Näitä asioita käsitellään sekä yksittäisen työntekijän että yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Jokaisen mielipiteet ja ideat ovat arvokkaita.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että palvelua toteutetaan hyvinvointialueen linjauksien mukaisesti. Esihenkilön tehtävänä on käyttää toimintaan varatut taloudelliset resurssit optimaalisesti. Toiminnan tulee olla tuvallista ja laadukasta, jotta asiakkaat saavat mahdollisimman hyvän palvelun. Henkilöstön osaamisen varmistaminen on esihenkilön vastuulla.

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 sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992; sosiaalihoitolaki 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 \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihoollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihoitolaisissa (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

Asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Koivusillan ryhmänohjaajat osallistuvat mielellään asiakassuunnitelman tekoon, jos asiakas niin tahtoo. Asiakassuunnitelma -kokous on mahdollista järjestää Koivusillan tiloissa asiakkaiden työpäivän aikana.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakassuunnitelman teosta vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Koivusillan työntekijät auttavat mielellään selvittämään asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakkaan näkemyksiä voidaan selvittää etukäteen mm. kuvien ja keskustelujen avulla.

Koivusilta toivoo saavansa asiakkaan asiakassuunnitelman kopion. Se toimii ohjaavana asiakirjana asiakkaan palvelussa päiväaikaisessa toiminnassa.

Vuoteen 2022 asti ollut käytössä ICF-järjestelmä asiakkaan toimintakyvyn mittaamisen apuna. Vuoden 2025 aikana otamme käyttöön RAI –mittariston.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle Koivusillan asiakkaalle on laadittu toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma kirjataan Abilita Sosiaalihuoltoon erillisten kirjaamisohjeiden mukaisesti. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan tavoitteet tulevalle toimintakaudelle ja arvioimme, miten edelliset tavoitteet ovat toteutuneet. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös mm., tuen tarve, voimavarat, vahvuudet ja toimintakykyyn liittyvät asiat.

Toteuttamissuunnitelmien teosta vastaa ryhmien ohjaajat. Suunnitelmat tehdään vähintään kerran vuodessa ja tavoitteiden toteutumista seurataan syys- ja kevätkauden lopussa. Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään useammin.

Asiakas miettii yhdessä ryhmänohjaajansa kanssa henkilökohtaisia, yksilöllisiä tavoitteita toimintakaudelle mahdollisuuksiensa mukaan. Asiakkaat voivat tuoda julki esimerkiksi heitä kiinnostavia toimintoja Koivusillassa. Tavoitteet mietitään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, kuntoutukseen osallistuvan palvelutuottajan sekä asumisyksikön omaohjaajan kanssa.

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 rajoitaviin 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

Koivusillan toiminta perustuu yksilölliseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan. Asiakas itse kertoo, kuinka toivoo häntä autettavan ja tuettavan, ja minkälaiseen toimintaan haluaa Koivusillassa osallistua. Asiakas on mukana tavoitteiden laadinnassa ja niiden toteutumisen arvioinnissa.

Ohjaajan rooli korostuu etenkin puhumattomien asiakkaiden toiveiden kuulemisessa. Henkilökunta on koulutettu käyttämään kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä. He opettelevat tunnistamaan eleistä ja ilmeistä asiakkaan toiveita. Yhteistyö perheiden ja asumisyksikköjen kanssa on hyvin tärkeää.

Tuettu päätöksenteko on käytössä. Asiakkaita ohjataan miettimään erilaisia vaihtoehtoja ja tekemään itsenäisiä ratkaisuja ja valintoja.

Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua eettisistä periaatteista ja arvoista. Epäasialliseen kohteluun puututaan. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa käydään avointa keskustelua ja aktiivista yhteistyötä. Esimiehen tulee olla yhteydessä epäasiallisesta kohtelusta tai jos haluaa keskustella asiakkaiden kohteluun liittyvistä kysymyksistä.

Mikäli asiakkaalle on tapahtunut päivätoiminnan aikana vaaratilanne, olemme yhteydessä asiakkaan kotiin tai asumisyksikköön. Keskustelemme tapahtuneesta ja täytämme HaiPro – ilmoituksen. Ohjeistamme asiakkaita ja läheisiä, mikäli haluavat tehdä itse ilmoituksen epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Erityishuollon asiakkaille tehdään IMO –suunnitelma, joka kirjataan Abilita Sosiaalihuoltoon tehtävään Toteuttamissuunnitelmaan.

IMO-suunnitelma sisältää:

1. Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. Kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi

3. Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun se on välttämätöntä Koivusillassa olevan tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai kun on tarvetta torjua merkittävä omaisuusvahinko. Rajoitustoimenpiteisiin ei saa ryhtyä, jos käytettävissä on jokin lievempi keino ja rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei ole enää välttämätöntä.

Koivusillassa saatetaan joutua kiinnipitotilanteeseen turvaamaan asiakkaan tai jonkun toisen henkilön turvallisuutta. Koivusillan työntekijät ovat käyneet AVEKKI –koulutuksen. Pyrimme ennaltaehkäisemään ja ennakkoimaan tilanteita, jotta rajoitustoimenpiteitä ei jouduttaisi käyttämään.

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 tyytymättömän 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 §).

Terveyden- 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 785/1982, 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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin ollaan tyytymätön saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies.

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, Osallisuuden Tuen Päällikkö, 040 513 1774

Jaana Salo, palveluesimies, 040 182 4283

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 asiakkaila 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

Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa Koivusillan toimintaa ja heidän mielipiteitään kuunnellaan ja arvostetaan. Asiakkaat valitsevat vaaleilla itselleen puheenjohtajan ja sihteerin vuodeksi kerrallaan. Asiakkaiden pitämä ”Väen palaveri” on noin neljä kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. Palaverissa he miettivät kehitettäviä kohteita, suunnittelevat toimintaa, tuovat esille ideoita. Väen palaverin asiat tuodaan henkilökuntapalaveriin.

Henkilökunta on koulutettu käyttämään erilaisia kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä ja työntekijän rooli korostuu etenkin puhumattomien asukkaiden kanssa. Vuosien varrella työntekijät ovat oppineet tunnistamaan asukkaan ilmeistä ja eleistä heidän toiveitaan.

Koivusilta tekee yhteistyötä paikallisten toimijoiden, kuten seurakunnan ja kaverikoiratoiminnan, kanssa.

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 suosittelevansa 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 opiskelijapalauteen 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-sivuilta. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoittain.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti, viimeksi syksyllä 2024 Roidu-järjestelmän kautta. Palautetta ovat antaneet Koivusillan asiakkaat ja heidän läheisensä. Tulokset käydään läpi asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan kanssa. Kyselyiden tulosten perusteella mietitään kehittämiskohteet. Asiakkaiden läheisiä kannustetaan antamaan palautetta hyvinvointialueen [www](#) -sivujen kautta tai suoraan yksikköön. Koivusillassa on käytössä QR-koodi, joka on näkyvillä Koivusillassa sekä Ostarilla. Koodin kautta on helppo antaa palautetta.

Suora palaute kirjataan palautevihkoon ja käsitellään henkilökuntapalavereissa. Palaverimuistioon tehdään merkintä palautteen käsittelystä. Suoran palautteen perusteella voidaan nopeastikin tehdä muutoksia toimintaan.

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 täytyminen). 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 velvoitteiden 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 verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusillassa on henkilöstöä 15 vakituista vakanssia:

- 2 työvalmentajaa
- 6 sosiaalihojaajaa
- 6 lähihoitajaa/ohjaajaa
- palveluesimies

Esihenkilön työaika on jaettu kahden yksikön kesken.

Henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden määrä, heidän toimintakykynsä sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve. Koivusillan asiakasmäärä on kasvanut vuosittain.

Jokaisessa ryhmässä on kaksi ryhmänohjaajaa, Isoosakamarissa kolme. Näin varmistetaan asiakkaille laadukas ja turvallinen palvelu. Työvalmentajat työskentelevät vuoropäivinä Ostari – ryhmässä.

Koivusillassa voidaan hyödyntää Toukorannan läheisyyttä. Tämä mahdollistaa henkilökunnan joustavan käytön sekä Toukorannassa että Koivusillassa. Koivusiltalainen on auttamassa aamuissa Toukorannassa ja Toukorantalainen mukana päivällä Koivusillassa.

Koivusillan siivouksesta huolehtii TeeseBotnian laitoshuoltaja.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Lyhytkestoiset sijaisuudet pyritään hoitamaan sisäisin järjestelyin esimerkiksi yhdistelemällä ryhmiä ja muokkaamalla toimintaa. Mahdollisuuksien mukaan sijaisuuksia pyritään järjestämään myös yhteistyössä Toukorannan asumisyksikön kanssa. Yksikön palveluesimies ja palveluvastaava hoitavat sijaisjärjestelyt.

Uuden työntekijän soveltuvuus varmistetaan työhaastattelulla. Työntekijän ammattipätevyys tarkistetaan Terhikistä/JulkiSuosikista. Se dokumentoidaan Almaan. Koivusilta on suomenkielinen yksikkö.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa esihenkilö pyytää esittämään rikosrekisteriotteen. Lomakkeelle merkitään, että ote on esitetty ja otteen numero. Lomake säilytetään yksikössä.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Työsuhdeilmoituksessa merkitään, että todistus on esitetty.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisen 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

Esimies vastaa perehdytyksestä ja koko henkilökunta osallistuu siihen. Koivusillassa uudet työntekijät otetaan lämmöllä vastaan osaksi työyhteisöä. Koivusillalla on kattava perehdytyskansio ja -lomake ohjaamassa perehdytystä. Perehdytyslomake varmistaa, että kaikki tarvittavat asiat käsitellään uuden työntekijän kanssa. Lomakkeet säilytetään lukitussa kaapissa. Perehdytykseen kuuluu myös organisaatiotason perehdytysohjelma, jonka työntekijä käy Laatuportissa.

Yksikössä toimiville opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa, jotka perehdyttävät ja ohjaavat opiskelijaa harjoittelujaksollaan. Ohjaajat osallistuvat mahdollisiin arviointikeskusteluihin.

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 terveystarvelujen 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

Koulutussuunnitelman avulla huolehditaan siitä, että työntekijöille tarjotaan suunnitelmallista koulutusta, joka ylläpitää ja kehittää työntekijän ammatillista osaamista ja vastaa työn asettamia vaatimuksia sekä osaamistarpeita. Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Työntekijät voivat itse tutustua hyvinvointialueen koulutuskalenteriin ja poimia sieltä itseä kiinnostavat ja työtä tukevaa koulutusta.

Esihenkilöllä on henkilöstön osaaamisesta ajantasainen lista. Lista on kerätty tiedot esimerkiksi EA-kurssista, AVEKKI, Kinestetiikka ja Tietosuoja ABC –kurssista. Henkilökunnan koulutukset rekisteröidään myös HR-järjestelmään.

Henkilöstö osallistuu hyvinvointialueen järjestämään ensiapu- ja elvytyskoulutukseen 3 vuoden välein Teamsin välityksellä.

Lääkehoitokoulutus hoidetaan erillisessä oppimisympäristössä. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että omat lääkeluvat on voimassa. Työntekijän vastuulla on huolehtia, että alkaa suorittaa lääkelupia tarpeeksi ajoissa, etteivät ne ehdi menemään vanhaksi. Työntekijät suorittavat lääkehoitotetit itsenäisesti lääkelaskuja lukuun ottamatta. Lääkelaskutentin ottaa vastaan yksikön sairaanhoitaja tai esihenkilö. Yksikön sairaanhoitaja ottaa vastaan näytöt.

Tietoturvakoulutus (Tietosuoja ABC) käydään Laatuportissa. Se kuuluu uuden työntekijän perehdytykseen.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöille E-passin sekä määrärahoja työ-toimintaan, jonka avulla työntekijät voivat ylläpitää omaa työhyvinvointia. Työ-toiminnan yksi tarkoitus on myös ryhmähengen parantaminen.

Työhyvinvointia lisää myös yhteistöllinen työvuorosuunnittelu, jossa työntekijät suunnittelevat itse työvuoronsa yhdessä sovittujen pelisääntöjen pohjalta. Palveluesimies tai palveluvastaava vahvistaa listan. Esihenkilö seuraa työntekijöiden toteutuneita listoja työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Esihenkilö pyrkii pitämään yllä avointa keskusteluilmapiiriä. Varhainen puuttuminen ja puheeksi ottaminen ovat osa työhyvinvointia, samoin kuin töiden uudelleenjärjestely.

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 terveystalvveluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluuyksikköjen 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. Palveluuyksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusillan henkilökuntaan kuuluu sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisia (sosionomeja ja lähihoitajia). Yksikkö on auki ma-pe ”virka-aikaan”. Henkilöstön vaihtuvuus on hyvin pientä. Tällä hetkellä ei ole havaittavissa ongelmaa henkilökunnan saatavuuteen.

Mikäli tapahtuisi joku epidemiatilanne, supistettaisiin toimintaa. Asumisyksiköissä asuvat voisivat jäädä kotiin ja priorisoisimme kotona asuvat. Mikäli viereisessä asumisyksikössä tarvittaisiin henkilökuntaa vastaavassa tilanteessa, supistettaisiin yksikön toimintaa ja henkilökuntaa siirrettäisiin turvaamaan asumisen palvelua.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö tekee yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Sitä toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla ja tiedottamalla sähköpostitse tai puhelimitse tarpeellisista tilanteista/muutoksista. Asiakkaan asiakassuunnitelma –palaverit järjestetään usein Koivusillan tiloissa.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusilta valmistui syksyllä 2014. Rakennus on 812 m². Lisäksi käytössämme on Ostari Tervajoen keskustassa. Liiketilän pinta-ala on 140 m².

Koivusillassa on neljä ryhmätyötilaa, ruokasali, kokoustila, kädentaitopaja, opetuskeittiö, mediatila ja aistitoiminto/rentoutumishuone. Asiakkailla on iso eteisaula, pukuhuoneet naisille ja miehille sekä inva -vessojen yhteydessä hoituhuone. Inva -vessoja on yhteensä viisi. Siivous- ja pyykkihuoltotilaa asiakkaat käyttävät ohjaajan kanssa. Keittiössä voi työskennellä asiakkaita työvalmentajan ohjauksessa. Henkilökunnalla on käytössään kolme toimistoa ja pukuhuoneet vessoineen. Ostarilla on kaksi ryhmätyötilaa, joista toisessa keittiö sekä vessat asiakkaille ja henkilökunnalle.

Yksikölle on laadittu Turvallisuussivu, joka löytyy Laatuportista. Turvallisuussivuista löytyy toimintakortit eri tilanteisiin. Koivusillassa on tehty omaehtoinen poistumisharjoitus asiakkaiden kanssa syksyllä 2024.

Koivusillan kiinteistö on hyvinvointialueen oma ja Ostarin kiinteistö on vuokrakiinteistö. Huoltotarpeissa otamme yhteyttä kiinteistöstä vastuussa oleviin henkilöihin.

Siivouksesta vastaa Teese botnian laitoshuoltaja.

Jätehuollosta vastaa Ekoman.

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

Yksikössä on käytössä kaksi sähköllä toimivaa sairaalasänkyä, asiakasnostin, verenpainemittari. Työntekijät ohjeistavat tarvittaessa laitteiden käytössä asiakkaita. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan laitteiden kuntoa ja toimivuutta jatkuvasti. Mahdolliset vaaratilanteet

raportoidaan eteenpäin. Yksikössä käytössä myös apuvälineitä, jotka hankitaan asumispalveluyksiköiden tai kotien kautta. Henkilöstö on suorittanut laitepassin ja se kuuluu uuden työntekijän perehdytykseen. Laitepassit on dokumentoitu laatuporttiin.

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

Marjo Lehtiö, lähihoitaja, 040 7699 346

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusillassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita ja määräyksiä asiakastietojen käsittelystä.

Henkilöstön tulee suorittaa Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle – koulutus, jonka suoritettuaan henkilökunta oppii lisää tietosuojasta, siitä miksi se on tärkeää ja miten henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti ja turvallisesti.

Henkilökunta huolehtii, että salassa pidettävät paperit säilytetään niille tarkoitettussa lukollisessa kaapissa. Ohjaajat kirjautuvat tietokoneilta ulos, kun eivät käytä tietokonetta. Sellaiset asiakirjat, joita ei enää tarvita, hävitetään asianmukaisesti.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusillassa on hälytysjärjestelmä. Koodi on henkilökunnan käytössä. Hälytys menee Securitas Oy:lle. Asiakkailla tai henkilökunnalla ei ole henkilökohtaisia turvalaitteita.

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 erikoisalakohdaisesti.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yksikössä toimitaan organisaatiossa vuosittain päivitetyn lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikössä on lisäksi oma lääkehoitosuunnitelma, joka sisältää tarkemmin yksikön käytäntöjä lääkehoidon suhteen. Suunnitelma päivitetään vuosittain.

Jokaisella työntekijällä pitää olla voimassa oleva lääkelupa. Hyvinvointialueella on käytössä LOVE- sähköinen lääkehoidon osaaminen verkossa. Työntekijä osoittaa osaamisensa tentillä sekä näytöillä. Lisäksi kaikki uudet työntekijät perehdytetään yksikön lääkehoitokäytäntöihin. Lääkäri hyväksyy luvat. Lääkelupien päivitys on viiden vuoden välein. Lääkehoidon koulutusten ja perehdytysten osalta seuranta on yksikön esimiehellä. Lääkärin allekirjoittamat lääkehoidon luvat löytyvät yksiköstä erillisestä kansioista.

Koivusillassa voidaan antaa lääkärin määräämät päiväaikaiset lääkkeet lääkelistan mukaisesti. Kodit tai asumisyksiköt toimittavat lääkelistan Koivusiltaan.

Koivusillassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annica Sundberg, Johtava lääkäri, 050 438 5973

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Katja Pesonen, Sairaanhoitaja, 040 7699 332

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusillassa tarjotaan asiakkaille maittava lounas ja päiväkahvi jälkiruualla. Yksikössä noudatetaan elintarvikelain mukaista omavalvontaa.

Koivusillan työvalmentaja (ravitsemistyöntekijä) suunnittelee terveellisen ja monipuolisen ruokalistan, jossa huomioidaan asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot. Henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden läheisten ja asumisyksiköiden kanssa, että asiakkaiden erityistarpeet ravitsemuksen suhteen toteutuvat. Henkilökunta informoi keittiötä näistä.

Henkilökunta ruokailee asiakkaiden kanssa ja antaa mallia ruokailun kaikissa vaiheissa - ruoan ottamisessa, syömisessä, ruokapöytäkeskustelussa ja muissa pöytätavoissa sekä ruokailusta poistumisesta. Ohjaajat valvovat lautasmallin toteutumista sekä vastaavat riittävästä nesteytyksestä.

Ostari hakee lounaan lounasravintola Helmestä.

Jääkaapeissa, joissa säilytetään asiakkaiden ruokia, on lämpötilan seuranta 1x/viikko

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

Hygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen ja siinä ohjaaminen on yksi Koivusillan tehtävistä. Asiakkaita ohjataan noudattamaan mm. hyvää käsihygieniaa.

Koivusillan laitoshuoltopalveluista vastaa TeeseBotnia. Puhtaanapitopalveluita hoitava laitoshuoltaja on yhteinen Toukorannan kanssa. Hän huolehtii osan yleisten tilojen siisteydestä. Työntekijät siivoavat asiakkaiden kanssa toimintakeskuksen muut tilat. Siivoustyöt ovat osa toimintakeskuksen päivittäistä toimintaa, mihin osallistumisesta asiakkaille maksetaan työkorvausta. Henkilökuntaan kuuluvilla työntekijöillä on hygieniapassi kaikilla suoritettuna.

Epidemioiden aikana pintojen, kaiteiden ja kädensijojen puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tuulia Haaranen, lähihoitaja, 040 7699 348

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Terveystenhuollon seurannasta vastuu kuuluu asumisyksiköille / kodeille. Henkilökunta informoi asumisyksiköitä / koteja, mikäli havaitsee terveydentilassa muutoksia. Asiakkaan terveyttä edistetään ohjaamalla asiakasta terveellisten elämäntapojen piiriin.

Koivusillan henkilöstö on saanut ensiapu-koulutuksen. Osaaminen päivitetään kolmen vuoden välein. Esimiehellä on pätevyyksistä ajan tasalla olevat listaukset.

Äkillisissä tapauksissa soitto 112.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Koivusilta tarjoaa yksilöllisesti suunniteltuja palveluja. Tehtävät suunnitellaan jokaiselle kykyjensä ja toiveidensa mukaan, ja ne ovat sekä yhteisiä ryhmän kanssa, että yksilöllisiä. Osa nauttii, että saa tehdä ”oikeaa työtä”, siivota, sahata, maalata. Osalle on tärkeää oppia uusia taitoja ja saada uutta tietoa. Työn ja vapaan tekemisen välillä tulee olla tasapaino. Toiminta sisältää myös pelaamista, yhdessä juttelua, laulamista ja ulkona liikkumista.

Asiakkaiden toiveiden mukaan järjestetään retkiä ja kulttuuritoimintaa.

Yhteistyö asiakkaan sidosryhmien kanssa on tärkeää. Asiakkaan läheisten, asumisyksikköjen ja kuntoutuspalvelujen tuottajien kanssa noudatamme yhteisiä ohjeita.

Tavoitteet mietitään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa sekä tarvittaessa kuntoutukseen osallistuvan palvelutuottajan ja asumisyksikön omaohjaajan kanssa. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntoutukseen asetettujen tavoitteiden mukaisia toimenpiteitä ja niiden toteutumista sekä vaikutuksia seurataan välyhteenvedoissa ja kevään arvioinnissa.

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 laativia 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

Koivusillassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita ja määräyksiä asiakastietojen käsittelystä.

Henkilöstön tulee suorittaa Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle – koulutus, jonka suoritettuaan henkilökunta oppii lisää tietosuojasta, siitä miksi se on tärkeää ja miten henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti ja turvallisesti.

Asiakaskirjaukset kirjataan Lifecare Sosiaalihuolto ja Lifecare Terveydenhoito –

asiakastietojärjestelmiin. Kirjaamisesta on kirjalliset ohjeet. Keväällä 2025 otetaan käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä, johon henkilökunta saa koulutuksen alkuvuonna 2025.

Esihenkilö hankkii työntekijöille ja opiskelijoille tarvittavat käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin.

Henkilökunta huolehtii, että salassa pidettävät paperit säilytetään niille tarkoitettussa lukollisessa kaapissa. Ohjaajat kirjautuvat tietokoneilta ulos, kun eivät käytä tietokonetta. Sellaiset asiakirjat, joita ei enää tarvita, hävitetään asianmukaisesti.

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

Jaana Salo, palveluesimies, 040 182 4283

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.0, 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 riskienarviointi 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

Koivusillan laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt ovat Outi Koivisto ja Jaana Salo. Yhteyshenkilöt tiedottavat yksikössä ajankohtaisista asioista, seuraavat turvallisuutta, osallistuvat koulutuksiin (2-4 kertaa vuodessa) sekä varmistavat, että tapaamisissa esitetyt asiat jalkautetaan koko henkilöstölle.

Riskienhallinta on keskeinen osa systemaattista potilasturvallisuuden kehittämistä. Pohjanmaan hyvinvointialueella käytössä olevan laatuohjelman SHQS:n yksikkökriteeristöissä on kirjattuna, että riskikartoituksia tulee tehdä ja tulokset käsitellä sekä riskien merkitys tulee arvioida. Vaatimuksena on, että vaaratekijät on tunnistettu, riskin suuruus arvioitu ja raja-arvot määriteltä sekä riskit luokiteltu ja vaihtoehdot analysoitu.

Riskien tunnistamisella varmistetaan toiminnan laatu ja turvallisuus. Riskien tunnistamisessa käytetään koko henkilöstön asiantuntemusta ja se on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään yksilötasolla päivittäisessä työssä ja toimintaa koskevassa päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskien arviointi yksikössä.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omaavonta 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 omaavontasuunnitelman ja omaavonnan 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 omaavonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Omaavontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omaavonnan 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

Työnantaja vastaa työntekijöiden osaamisen varmistamisesta. Esihenkilö vastaa perehdytyksestä ja vakituinen henkilökunta osallistuu perehdytyksen toteutukseen. Omavalvontasuunnitelma toimii yhtenä perehdytyksen välineenä. Jokaisessa työvuorossa on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilö ja mitoitus on suunniteltu vastaamaan toiminnan turvalliseen ja laadukkaaseen tuottamiseen.

Koko henkilökunnan asiantuntemusta ja jatkuvaa huomiointia käytetään riskien tunnistamisessa eli se on yksikön normaalia toimintaa. Työntekijät osallistuvat siten turvallisuusriskien arviointiin ja toteuttavat turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Lisäksi turvallisuuskävely tehdään vuosittain. Mahdollisista epäkohdista, työtapaturmista tai läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa erilaisista työhön liittyvistä turvallisuusasioista ja siihen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat kaikki työntekijät ja suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiakkaiden tapaturmat	Tehtäviä ja toimintoja suunnitellessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyvyn haasteet.
Väkivalta	Henkilökunnan perehdytys ja koulutus. Asiakaskohtaiset suunnitelmat.
Sijaispula	Uudet työntekijät otetaan lämmöllä osaksi työyhteisöä Aktiivinen rekrytointi. Hyvä opiskelijaohjaus. Suunnitelmat toimintojen ja

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	ryhmien yhdistämiseen.
Asiakkaiden kognitiivisten taitojen puutteista johtuvat riskit; esim. karkaaminen, liiman syöminen	Hyvä perehdytys ja ohjeet Henkilökunnan valppaus
Henkilökunnan kuormittuminen.	Pyritään pitämään yllä avointa keskustelukulttuuria. Esimiehen tuki. Tarvittaessa järjestetään työnohjausta.

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 palveluysikön omavalvontasuunnitelmaan. Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten 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 omavalvonnallisin toimin.

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluysikön 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, tietosuoja/

tietoturvallisuusilmoitus)

- 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/ikaihmisten-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 salassapitosäännösten 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

Läheltä piti -tilanteiden, vaaratapahtumien esim. lääkepoikkeamien ja asiakasväkivallan sekä tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamien raportointi tapahtuu HaiPro-järjestelmässä ja toiminnassa tapahtuneet poikkeamat raportoidaan Spro-järjestelmään.

Esihenkilö käsittelee poikkeamat, vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä henkilöstölle. Jos poikkeama ei ole esihenkilön vastuulla oleva asia, hän siirtää poikkeamailmoituksen omalle esihenkilölleen. Esihenkilö käy jokaisen poikkeaman läpi ja kirjaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. Raportit käsitellään henkilökuntapalaverissa ja muistioon merkitään raporttien käsittelystä.

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemansa poikkeamat. Kaikkien poikkeamailmoitusten vastuuhenkilö on yksikön esihenkilö.

Raporttien käsittelyssä ja läpikäynnissä kiinnitetään huomiota raporttien sisältöön eli mitä on tapahtunut, mistä tilanne lähti liikkeelle, miten tilanne hoidettiin ja miten vastaava tapahtuma voitaisiin jatkossa estää. Asia käsitellään henkilökuntapalaverissa ja sovitut asiat kirjataan muistioon. Esihenkilö varmistaa vielä kohtuullisen ajan kuluttua, että korjattu asia on varmasti kunnossa. Tilanteen vaatiessa ilmoitetaan raportoidusta poikkeamasta tai vaaratapahtumasta asiakkaalle tai hänen läheiselleen. Ilmoitusten sisältämä tieto kirjataan asiakaskertomukseen, jos asiakas on ollut osallisena ilmoitetussa tapahtumassa.

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

Läheltä piti tilanteiden, vaaratapahtumien esim. lääkepoikkeamien ja asiakasväkivallan sekä tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamien raportointi tapahtuu HaiPro-järjestelmässä. Spro –ilmoitus tehdään, mikäli sosiaalihuollon palvelussa huomataan epäkohta. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemansa poikkeamat. Kaikkien poikkeamailmoitusten vastuhenkilö on yksikön esimies.

Esimies käsittelee poikkeamat, vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä henkilöstölle. Jos poikkeama ei ole esihenkilön vastuulla oleva asia, hän siirtää poikkeamailmoituksen omalle esimiehelleen/toimialajohtajalle. Esimies käy jokaisen poikkeaman läpi ja kirjaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. Raportit käsitellään työpaikkakokouksessa ja muistioon merkitään raporttien käsittelystä

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 suorahankintana 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

Hyvinvointialue laatii sopimukset sekä valvoo yksityisiä 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. Turvallisuuskävelyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Vaihtuvat työntekijät ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilö suorittavat kaksi kertaa vuodessa turvallisuuskävelyn täyttäen samalla tähän laaditun kaavakkeen. Kaavake löytyy pelastussuunnitelman liitteenä. Pelastussuunnitelmasta löytyy esimerkkejä ja ohjemalleja, miten toimia erilaisissa häiriö- ja poikkeusoloissa. Mikäli Koivusillassa on pidempiaikainen sähkö- tai vesikatko, Koivusilta voidaan pitää suljettuna.

Henkilökunta on saanut alkusammutuskoulutuksen. Taidot päivitetään vähintään viiden vuoden välein hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Osaaminen on tarkistettavissa esimiehen tilastosta. Pelastus- ja hätäsiirtoharjoitus on tehty syyskuussa 2024.

Pelastussuunnitelma käyty läpi henkilökunnan kanssa ja se kuuluu uuden työntekijän perehdyttämiseen.

Työntekijät eivät ole vastuussa vain omasta turvallisuudestaan, sillä kaikki asiakkaamme eivät pysty varmistamaan omaa turvallisuuttaan fyysisen toimintakyvyn tai kognitiivisten taitojensa vuoksi. Turvallisuus on osa arkea, ei pelkkiä hienoja suunnitelmia kaapin perällä.

Turvallisuus on jalkautettu koskemaan koko henkilökuntaa, he osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman päivittämisen, turvallisuuskävelyjen tekoon sekä päivittäiseen turvallisuuden varmistamiseen.

Asiakkaat ovat osallistettu turvallisuuteen järjestämällä koulutusta, turvallisuuden teemapäiviä ja pelastautumisharjoituksia. Viimeisin asiakkaiden kanssa tehty pelastautumisharjoitus tehty 8/2024. Asiakkaita kannustetaan kertomaan huomioistaan ja ideoistaan.

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

Jaana Salo, palveluesimies, 040 182 4283

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

Sisäinen tarkastus on tehty edellisen kerran syksyllä 2023. Tuolloin tarkastuksen tärkeimmät teemat olivat 2023 Omavalvonta, varautuminen ja riskienhallinta sekä asiakasturvallisuus ja turvallisuus lääkehoidon toteuttaessa. Seuraava sisäinen tarkastus on tulossa keväällä 2025. Tarkastuksen tärkeimpinä teemoina tulee olemaan Tietojärjestelmät asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja. SHQS-laatuksiteeristöjen mukainen itsearviointi tehdään vuosittain Laatuporttiin. Laatuporttiin laaditaan myös riskiarviointi. Haipro-ilmoitusten määrää tarkastellaan.

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

Koivusillan omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön vastuuhenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa. Ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa yksikön palveluesimies Jaana Salo 040 182 4283.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero
20.2.2025

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä
Jaana Salo, palveluesimies, 28.2.2025

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

20.2.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Tiedonkulun parantaminen	Muistamme tiedottamisen tärkeyden. Sähköpostin tehokkaampi käyttö, jotta kaikki saavat tiedon.	Koko henkilökunta
Yhteistyön parantaminen asumisyksiköiden / kotien kanssa	Tiedotamme koteja ja asumisyksiköitä. Yhteistyöpalaverit.	Koko henkilökunta
Koulutuksista saadun tiedon jalkauttaminen yksikköön	Koulutuksissa käyneillä on vastuulla jakaa tieto yksikköön.	Koko henkilökunta
Työhyvinvointi	Avoin keskustelukulttuuri. Positiivinen asenne. Asiat voi riidellä, ihmiset ei.	Koko henkilökunta