



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Päivätoiminta Meritähti, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Päivätoiminta Meritähti, 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

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

Päivätoiminta Meritähti

Palvelumuoto

Päiväaikaista toimintaa paljon tukea tarvitseville kehitysvammaisille aikuisille.

Osoite

Harstadinkatu 4, Vaasa

Puhelinnumero

040 847 0007

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies
puhelinnumero: 040 534 6122

Meeri Högnabba

puhelinnumero: 040 5231954

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 §).

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Ateriapalvelu	TeeSe Botnia, keskussairaalan keittiö
Henkilökunnan työvaatteet	Lindström
Kiinteistöhuolto	Kiinteistöhuolto Kolmonen
Siivouspalvelut	TeeSe Botnian puhdistuspalvelut
Sisäilmanpuhdistuslaitteet	Industless Oy
Sisäänkäyntien vaihtomatot	Lindström

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Päivätoiminta Meritähdessä tuotetaan kehitysvammaisten erityishuoltolain 2 § ja 35 §:n mukaista päivätoimintaa. Lain mukaisesti toiminnassa edistetään kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, sopeutumista yhteiskuntaan sekä turvataan hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Lisäksi järjestetään muuta virikkeitä antavaa toimintaa. Samalla mahdollistetaan omaisten arjen sujuvuus; työssäkäynti, opiskelu ja lepo.

Päivätoiminta Meritähden toiminta on suunnattu aikuisille, erityisen paljon tukea ja huolenpitoa tarvitseville, erityishuoltolain piirissä oleville henkilöille.

Meritähdessä päivätoiminnan tehtävänä on asiakkaan voimavaroista ja tarpeista lähtien edistää ja tukea asiakkaan ja hänen perheensä toimintakykyä, vahvistaa ja parantaa itsenäistä suoriutumista ja kotoutumista, sosiaalista hyvinvointia, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä ehkäistä sosiaalisia ongelmia.

Yksikön arvot ja pohjanmaan hyvinvointialueen arvot kohtaavat yksikön toiminnassa; lähellä ihmistä ja innovatiivisesti. Hei, kuinka voin auttaa, on pohjanmaan hyvinvointialueen palveluasenne, joka vaikuttaa toimintaan joka tasolla. Se perustuu lähestyttävyydelle, lämpimälle kohtaamiselle ja jatkuvalle kehittämiselle. Asenne ei kuvaa vain asukkaille tarjoamaamme palvelua, vaan sen tulee toimia myös sisäisesti.

Päivätoiminnassa sitoudutaan koko Pohjanmaan hyvinvointialueella määriteltyihin yhteisiin arvoihin:

1. Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti.
2. Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle.
3. Katsomme eteenpäin vastuullisesti.

Päivätoiminnassa kiinnitetään myös erityistä huomiota vammaisten oikeuksiin ja erityishuoltolain ns. IMO-lain linjauksiin koskien asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Päivätoiminnassa työskennellään pienissä ryhmissä. Toiminta on virikkeellistä, osallistavaa ja kuntoutuksellista, jokapäiväisten taitojen harjoittelua asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Puhetta korvaavat kommunikaatiomenetelmät, aistiviestintä, elämyksellisyys ja strukturoitu päiväjärjestys ovat toiminnassamme keskeisiä elementtejä. Toiminnan ohella asiakkaiden hyvä perushoito ja huolenpito kuuluvat myös osaksi päivätoimintaa. Apuvälineiden, sopivan ympäristön ja riittävän tuen avulla jokainen osaa ja voi.

Päivätoiminta Meritähdessä toiminta on turvallista, laadukasta ja tavoitteellista. Henkilökunta tietää ja tuntee tehtävänsä ja toimii selkeiden tavoitteiden mukaisesti. Toimivaan ja hyvään tiedonkulkuun kiinnitetään huomiota sekä siihen, että jokainen vastaa omalta osaltaan sekä asiakkaiden, että työympäristön turvallisuudesta.

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 seurantaa 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, laatisesta 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 laatisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

Meeri Högnabba, palveluvastaava puh; 040 523 1954 (sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi)

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman hyödyntäminen työssä vaatii koko henkilöstön osallistumista sen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

laadintaan ja seurantaan. Tämä versio on palveluesimiehen ja palveluvastaavan kokoama vanhoista omavalvontasuunnitelmista, päivittäen tiettyjä kohtia. Omavalvontasuunnitelman tarkoitus on ohjata henkilökunnan työskentelyä yksikössä. Asiakkaat eivät ole osallistuneet suunnitelman laadintaan.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omavalvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista, 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 on olennainen osa Meritähden toimintaa ja sitä käydään yhdessä läpi mm. viikkopalavereissa. Suunnitelma on yksi olennainen työkalu sijaisten, opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Vakituksella henkilökunnalla on oikeus vaikuttaa omavalvontasuunnitelman sisältöön ja jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus lukea suunnitelma läpi. Suunnitelma kuitataan luetuksi paperilliseen versioon omalla nimellä.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Meritähdessä sisääntuloaulan seinällä, palveluesimiehen työhuoneen ilmoitustaululla, perehdytyskansiossa, teamisissa ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www.sivuilla; Omavalvonta - Pohjanmaan hyvinvointialue.

Omavalvonta suunnitelma on ollut yksikön työkalu jo vuosia, mutta sen merkityksen korostaminen on silti paikallaan säännöllisesti. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja/tai tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelma on koko henkilöstön luettavissa nyt myös laatuportissa, jonka kautta päivittäminen ja sisällön tarkastaminen on helpompaa.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen antaa hyvän tilaisuuden pysähtyä asioiden äärelle miettimään erilaisia toimintatapoja ja siihen on helpompi osallistuttaa koko yksikköä, kuin uuden suunnitelman laadintaan. 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 hyvinvointialueella palvelun laatua valvotaan yksikköön säännöllisesti tehtävillä

sisäisillä tarkastuksilla. Tämän lisäksi yksikön asettamia laatuvaatimuksia seurataan SHQS-Laadunhallinta ohjelmalla sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Laatuvaatimukset määrittelee Pohjanmaan hyvinvointialue. Itsearviointien pohjalta valitaan yksikön kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle.

Laadunhallinnan apuna ja yhtenä ”näkyvämpänä” työkaluna 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 kannustetaan HaiPron käyttöön matalalla kynnyksellä. Raportointijärjestelmän toimimisen kannalta on oleellista, että työpaikalla vallitsee avoin ja rakentava ilmapiiri, jossa ei etsitä syyllisiä vaan syitä. Se on edellytys siihen, että virheistä voidaan oppia. Henkilökuntaa rohkaistaan kirjoittamaan poikkeamaraportteja epäkohdan tai vaaratilanteen huomattua, mieluummin matalalla kynnyksellä, kuin aliarvioimalla vahinkoa.

Yleisellä tasolla 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

Meritähden 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 asiakkaat 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 sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttään 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 \(hoitotakuu\)](#). 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

Jos henkilö on kiinnostunut tulemaan asiakkaaksi Meritähteen, hän ottaa yhteyttä omaan sosiaalityöntekijäänsä. Pohjanmaan hyvinvointialueen www. sivuilta löytyy 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 Meritähteen asiakkaalla on voimassa oleva palvelusuunnitelma, joka on tehty asiakkaan sosiaaliohjaajan sekä mahdollisesti hänen läheistensä kanssa.

Meritähdessä asiakkaan 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.

Osasta asiakkaista on tehty ICF-luokitus, jolla saadaan luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

asiakkaan toimintakyvystä. Pohjanmaan hyvinvointialueella on jatkossa tulossa käyttöön RAI-järjestelmä, jota Meritähdessäkin tullaan tulevaisuudessa käyttämään.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaille 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 päiväaikaista palveluista. Jokaisella asukkaalla tulee olla voimassa oleva palvelusuunnitelma, joka tarkastetaan sovittuna ajankohtana (kolmen vuoden välein) ja/ tai tarvittaessa. Sosiaalihuollon nimetty omatyöntekijä kirjaa palvelusuunnitelman Lifecare-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

Asiakkalla/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/hoitoa 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

itseäänmääräämisoikeutta 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 asiakkaita. Mikäli kuitenkin asiakkaan 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 asiakkaan perusoikeus, se muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, turvallisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeutta edistetään asukkaan kyvyt ja voimavarat tunnistaen. Asiakkaan omahoitajan tehtävä on tutustua asiakkaaseen 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 vastuushenkilölle 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.f (suojaamaton sähköposti)

Varaa aika, jos haluat tavata potilasasiavastaavan henkilökohtaisesti.

Ensisijaisesti asiat pyritään aina ratkaisemaan yksikön ja organisaatiossa sisäisesti.

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. Meritähdessä 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 toimintoihin ja retkiin vai haluaako hän osallistua ainoastaan Meritähdessä tapahtuvaan toimintaan.

Asiakkaan arvostus ja ihmisarvon kunnioittaminen viitoittavat henkilökunnan tietä asiakkaan hyvinvoinnin eteen. Asiakas saa vaikuttaa mistä toimintatuokioista hänen päivänsä koostuu ja kuinka osallistuu niihin. Vaikeimmin kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa täytyy hoitajien pitää ”tuntosarvia” aktiivisena, että osaa tulkita asiakkaiden toiveita.

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.

Asiakkaalla on aina mahdollisuus olla mukana, jos hänestä tehdään päätöksiä. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista 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. Meritähden rajoitustoimenpiteet liittyvät pääosin sängynlaitojen nostoon ja laskuun sekä ns. talutusvöiden käyttöön.

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 asiakkaat. 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 §).

Terveys- 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 asiakkaan 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. Asiakkaan lisäksi muistutuksen voi tehdä lähiomainen tai lähin asiakkaan asioita hoitava henkilö, joka on nimetty asiakkaan asioita hoitamaan.

Muistutuksessa tulee ilmetä muistutuksen tekijän suhde asiakkaaseen.

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

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 asiakkailta 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 asiakkaalle ovat laadittu toteuttamissuunnitelma, joka on päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Vastuu suunnitelman teosta on asiakkaan omahoitajalla, mutta muu työyhteisö osallistuu siihen tarvittaessa. Suunnitelmassa on mietitty yksilöllisesti asiakkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet.

Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen. Suunnitelman punaisena lankana on asiakkaan hyvä ja omannäköinen elämä. Jokaiselle asiakkaalla on lisäksi palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toteuttamissuunnitelman tavoitteet.

Asiakkaat käyvät päivätoiminnassa 1-5 päivänä viikossa. Päivien määrään vaikuttavat toimintakyky ja kotona-asuvien asiakkaiden kohdalla läheisten tarve palvelulle. Päivätoiminnan määrää mietitään aina moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan tarpeita ajatellen.

Yksikössä ulkoillaan asiakkaiden kanssa mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja erilaista toimintaa seurataan mm. omahoitajien kautta havainnoimalla

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

päivittäisiä kirjauksia ja seuraamalla asiakkaan vointia. Toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä (puolivuosittain) asioiden seuranta toteutuu. Asiakkaiden hyvinvoinnin seuranta on osa Meritähden hoitajien 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 suosittellevansa 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-sivuilta. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoittein.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden omaiset sekä läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön ja he saavat tuoda vapaasti mielipiteensä esiin.

Meritähdessä pyritään järjestämään tilaisuuksia, joissa asiakkaiden läheiset pääsisivät tutustumaan toimintaan ja henkilökuntaan. Suuri osa asiakkaistamme asuu eri asumisyksiköissä ja näihin tahoihin pyritään myös pitämään tiivistä yhteyttä.

Asiakkailta palaute tulee arjessa. Asiakkaan tyytyväisyyden aistii ja toimintaa pyritään kehittämään heidän toiveiden ja tarpeiden mukaan. 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 Meritähden asukkaiden tyytyväisyyteen ei ole luotettava, koska eivät kykene itsenäisesti sitä käyttämään. Parhaimman palautteen saamme suoraan asiakkaalta, tulkiten heidän ilmeitensä ja eleitä. Pohjanmaan hyvinvointialueella on vuodesta 2024 ollut käytössä yksikkökohtaiset Qr-koodit, joiden avulla asiakkaat ja läheiset pääsevät antamaan palautetta kätevästi.

Laadukas hoito ja palvelu koetaan aina yksilöllisesti. Asiakkaalle mieluinen päivätoiminta ohjaa hoitajien työskentelyä sekä tavoitteita. Asiakkaat ovat lähes poikkeuksetta pitkään tarjoamme palvelun parissa ja työntekijät oppivat tuntemaan asiakkaat hyvin ja tulkitsemaan myös sanatonta viestintää.

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 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

Palveluesimies on laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK) ja nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluesimiehen tehtävät ovat hallinnollisia ja hän toimii kahden yksikön yhteisenä palveluesimiehenä.

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

7 lähihoitajaa, jotka ovat nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

1 hoiva-avustaja.

Meritähdessä työskennellään yhdessä vuorossa, pääsääntöisesti maanantaista torstaihin 8-16 ja perjantaisin 8-14:15.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 palveluesimiehen vastuulla. HR:n asiantuntijat ovat palveluesimiehen tukena antamassa tarvittaessa neuvoja ja ohjeita.

Sijaisten hankinnan lähtökohtana on aina yksikön toiminnallinen tarve. Sijaistarpeita miettiessä otetaan aina huomioon asiakkaiden turvallisuuden takaaminen. Sijaisia pyydetään resurssihallintayksiköstä äkillisiin poissaoloihin ja vuosilomiin. Mikäli sijaista ei saada rekrytoinnin kautta, yksikön on itse järjestettävä sijainen. 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 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

Laatuportissa on Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysopas, johon uusia työntekijöitä pyydetään tutustumaan.

Palveluesimies tai palveluvastaava perehdyttävät vakituiseen 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.

Uusi työntekijä ohjataan myös aina tutustumaan asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin, josta he saavat asukkaasta kattavasti tietoa.

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 terveystieteiden ministeriön 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.

Laatuportti sisältää henkilökunnan osaamisen seurantaan varten yksikkökohtaiset ryhmämatriisit, joita esimiehet voivat käyttää henkilökunnan osaamisen seurannassa (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata omaa osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava.

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

Yksi työhyvinvoinnin peruspilari on kuulluksi tuleminen kokemukseen. Meritähdessä tähän pyritään esimerkiksi työvuorosunnittelun keinoin. Yksikössä on käytössä Titania-töajanseurantaohjelma, jolla palveluesimies tekee työvuorolistat ottaen huomioon

henkilökunnan toiveita ja mieltymyksiä. Työvuorojen toiveet tulee esihenkilölle tietoon sähköisen asioinnin kautta. Muutokset työvuoroihin tehdään aina esihenkilön luvalla ja hyväksynnällä.

Meritähdessä työskennellään yhdessä vuorossa ns. toimistoaikoina, mutta työvuorosuunnittelussa pyritään kuuntelemaan työntekijöiden toiveita ja mieltymyksiä vapaa päivien ja lyhyempien työvuorojen muodossa.

Työhyvinvointia mietitään yhteisissä palavereissa ja työnjaossa. Lisäksi avoimella yhteistyöllä ja vaikeiden asioiden läpikäynnillä mm. osastopalavereissa pidetään yhteisöllisyydestä huolta. Hurtti huumori ja suora kommunikointi on Meritähden henkilökunnan ehdottomia voimavaroja.

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. Palveluyksikköjen 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. Palveluyksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Meritähdessä työskennellään ainoastaan päivävuorossa, toimistotyöaikoina. Jos kaikki työntekijät ovat paikalla, henkilökuntaan kuuluu palveluesimies, palveluvastaava, 7 lähihoitajaa ja yksi hoitoapulainen.

Meritähti kuitenkin jakaa palveluesimiehen toisen yksikön kanssa ja yksi lähihoitaja työskentelee 50 prosenttisesti toisesta päivä- ja työtoiminnassa. Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan 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.

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

Asiakkaille on nimetty hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityössä omatyöntekijä.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Käytännön asioista ja palvelusuunnitelmien päivityksestä huolehtii vammaisten sosiaalipalveluista sosiaaliohjaaja.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Meritähti sijaitsee Vaasan Suvilahdessa sijaitsevan kerrostalon alimmassa kerroksessa. Päivätoiminta Meritähdessä järjestetään ainoastaan päivätoimintaa, joten omia asuinhuoneita asiakkailla ei yksiköissä ole.

Julkisia tiloja Meritähdessä on eteistilat, päivähuone/aamupiirihuone, 2 keittiötilaa, 4 toimintatilaa, 6 wc-tilaa sekä henkilökunnan pukutilat. Kaikki tilat henkilökunnan pukutiloja lukuun ottamatta ovat sekä asiakkaiden että henkilökunnan käytössä. Tilojen käyttö päiväaikaisessa toiminnassa riippuu viikonpäivästä sekä asiakastilanteesta.

Tiloja ei ole suunniteltu tähän käyttöön ja ne ovat valitettavasti liian ahtaat ja sokkeloiset. Asiakkailla on paljon apuvälineitä ja ahtaat ovensuut ja käytävät aiheuttavat haasteita ja välillä myös vaaratilanteita. Meritähden sijainti Suvilahdessa on sen sijaan ihanteellinen, meren rannassa on hyvät ulkoilureitit ja niitä pyritään hyödyntämään toiminnassa mahdollisimman paljon.

Meritähden tilat ovat remontoitu v. 2012-2013 vesivahingon jälkeen. Jokainen tiloja käyttävä työntekijä on vastuussa siitä, että havainnoi tiloja ja mahdollisia tilanteita, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa niin asiakkaille, henkilökunnalle kuin kiinteistölle. Vioista ja haitoista ilmoitetaan palveluesimiehelle sekä kiinteistönhuollolle.

Kiinteistönhuoltajalla on vastuullaan vuosittaiset tarkastukset. Temme yhteistyötä ylemmän tason, vuokranantajan, työterveyshuollon sekä työsuojelun kanssa, koska yksikössä on sisäilmaongelma/ ilmanvaihdon riittämättömyys ilmavaihtokoneen toimimattomuuden vuoksi.

Arkisessa toiminnassa pyritään toimimaan siten, että tilat pysyvät ehjinä ja siisteinä. Säännöllisillä tarkastuksilla ja oikea-aikaisilla vikailmoituksilla tehdään yhteistyötä yksikön terveysriskien vähentämiseksi. Yksikölle on tehty ylläpitosiivoukseen työohjeet ja mitoitus puhdistuspalvelujen toimesta. Meritähdessä käy siistijä jokaisena toimintapäivänä.

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 vastuhenkilö, 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/palveluysiköissä 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, yksikössä käytössä olevista laitteista. Laitepassit säilytetään laatuportissa.

Asiakkaiden 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

Lähihoitaja Johanna Knipström puh: 040 847 0007

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

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Meritähden toiminnassa käytettävissä oleva teknologia tarkoittaa lähinnä tietokoneita ja muita elektronisia laitteita. Meritähdessä ei ole käytössä sähkölukkoja, vartijakutsupainikkeita tai henkilöturvahälyttimiä. Meritähden henkilökunnan käytössä olevassa puhelimessa on Secapp-aplikaatio. Secapp on kriittisen viestinnän ja hälyttämisen –järjestelmä, jolla välitetään hälytyksiä ja jaetaan tilannekuvia.

Tietokoneiden ja tietoliikenteen huollosta vastaan 2M-IT, johon saa yhteyden servicedeskin sekä palvelulinjan kautta.

Meritähdellä on Facebook-sivu, jolle julkaistaan kuvia ja videoita päivätoiminnan asiakkaiden arjesta ja juhlasta. Asiakkailta on pyydetty asianmukaiset kuvausluvut.

Koska Meritähti tarjoaa ainoastaan päivätoimintaa, emme ota vastuuta asiakkaiden tarvitsemien teknologisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen.

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

Meritähden lääkesuunnitelma on päivitetty 2024 ja sen tekivät yksikön lähihoitaja Outi Ikola ja palveluvastaava Meeri Högnabba. Suunnitelman tarkisti Kivikodon asumisyksikön sairaanhoitaja.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman vastaavana lääkärinä toimii fysiatrian erikoislääkäri Annica Sundberg. Lääkehoitosuunnitelma tulisi päivittää 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 palveluesimies ja palveluvastaava voivat ottaa tentit vastaan.

Läkehoidon näyttöjen vastaanottajan täytyy hankkia sitä varten erillinen lupa. PKV-läakenäytöt 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 puh; 040 775 8630

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaille tarjotaan Meritähdessä joka päivä lounas sekä välipala muina päivinä paitsi perjantaisin. Näiden lisäksi esim. diabeetikoille annetaan tarvittavat välipalat. Noudatamme asukkaiden ruokailujen suhteen asuinyksiköistä ja kotoa tulevia ohjeistuksia. Monilla asiakkailla on erilaisia dieettejä, johtuen allergioista tai sairauksista. Lisäksi osalle asiakkaista ruokaa tulee soseutettuna.

Meritähdessä tarjoittava lounas valmistetaan TeeSe Botnian keittiöllä ja se on valmistettu asiantuntevasti. Ruoka haetaan Vaasan keskussairaalan keittiöltä ja tarjoillaan Meritähdessä kahdessa eri ruokailutilassa, joissa ruokaillaan kodinomaisessa ympäristössä. Tarjottavassa ravinnossa on huomioitu asiakkaiden energiatarpeet, ravitsemussuosituksiset sekä koostumuksen huomioiden.

Välipalalla tarjotaan asukkaille kahvi, tee tai mehu ja jokin pieni välipala kuten rahka tai suolainen tai makea leivonnainen. Välipalat valmistetaan usein Meritähden ”pikku keittiö”-ryhmän

toimesta ja niiden teossa huomioidaan myös asiakkaiden mahdolliset ruokavaliot ja ruoka-aineallergiat.

Lounas syödään noin klo 11 ja välipala tarjoillaan noin 13:30. Asiakkaat on jaettu kahteen ruokailutilaan ja he syövät yleensä samoilla paikoilla. Jaossa on pyritty huomioimaan asiakkaiden keskinäiset kemiat ja siinä pyritään takaamaan kaikille miellyttävä ja rauhallinen ruokailuhetki. Osa asiakkaista tarvitsee apua ruokailutilanteista. Henkilökunnan ruokailu tapahtuu esimerkkiruokailuna sen jälkeen, kun asiakkaiden avuntarpeista on huolehdittu.

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/audit-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 käy siistijä jokaisena toimintapäivänä. Jokainen henkilökunnan jäsen on omalta osaltaan vastuussa yleisestä siisteydestä ja viihtyvyydestä.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu hoitajien päivittäiseen tehtävänsuoraan. Suurin osa asiakkaista tarvitsee apua WC-asioinnissa tai ainakin muistuttelua esimerkiksi käsihygieniasta. Yksikössä on myös kylpyamme, joka on lähes päivittäin käytössä sekä hygienia- että rentoutumissyistä.

Ruoka tulee valmiina TeeSe Botnian keittiöltä ja henkilökunta varmistaa, että asiakkaat käyvät käsipesulla ennen ruokailua. Asiakkaiden ja henkilökunnan äsihygieniää varten on ympäri taloa vesipisteitä ja desinfiointiaineita. Henkilökunnan on noudatettava aseptista työtapaa. Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoidajilta saadaan tarvittaessa erittäin hyvät ja selkeät

neuvot infektioiden ja tartuntatautien leviämiseen.

Siivous ostetaan TeeSe Botnian puhdistuspalveluilta 5pv/vk. ja tekstiilihuolto kuuluu hoitajien tehtäväkuvaan. Usein pyykinpesu hoidetaan osana päivätoimintaa, kodinhoitoryhmän toimesta.

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

Yksikön hygieniavastaava on Outi Ikola

Hygieniahoitaja Anna Nordman puh. 040 161 8289

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä työskentelevät lähihoitajat toteuttavat ammattitaitoista ja laadukasta hoitotyötä. Yksikön toiminta on kuitenkin päivätoimintaa, eikä siihen kuulu olennaisesti sairaudenhoito. Akuuteissa tilanteissa henkilökunnalla on tarvittava osaaminen asiakkaiden hyvään ja laadukkaaseen hoitoon.

Päivätoiminnan toimintaan kuuluu pyrkimys asiakkaiden terveyden edistämiseen tarpeenmukaisella hoidolla ja seurannalla. Aukkaita tuetaan omatoimisuuteen ja omien voimavarojen käyttöön. Aukkaisten perushoidosta/tarpeista ja hyvästä ravitsemuksesta huolehditaan.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Kehitysvammaisten päivätoiminta on asiakkaidemme lakisääteinen oikeus. Asiakkaamme osallistuvat päivätoimintaan 1-5 päivää viikossa. Heidän toimintakykynsä ja oma halunsa pyritään selvittämään palveluja suunnitellessa. Palveluja mietitään aina moniammatillisessa yhteistyössä asukkaan tarpeita ajatellen ja sen tavoitteina on olemassa olevien taitojen ylläpito sekä uusien taitojen oppiminen ja onnistumisen kokemuksien tarjoaminen.

Jokaiselle asiakkaalle on omahoitajan toimesta laadittu toteuttamissuunnitelma, joka on päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelmassa on mietitty yksilöllisesti asiakkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen. Suunnitelman punaisena lankana on asiakkaan hyvä ja omannäköinen elämä. Jokaiselle asiakkaalla on lisäksi palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toteuttamissuunnitelman tavoitteet.

Asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja erilaista toimintaa seurataan mm. omahoitajien kautta havainnoimalla viikoittaisia kirjauksia, seuraamalla asiakkaan vointia sekä pitämällä yhteyttä asiakkaiden asuinyksiköihin ja koteihin. Toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä (puolivuositain) asioiden seuranta toteutuu. Aukkaisten hyvinvoinnin seuranta on hoitotyön arkea

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Meritähden työntekijöille tilataan 2M-IT:lta hyvinvointialueen määrittelemät oikeudet ja tunnukset tarvittaviin ohjelmiin. Yksikössä 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 saamiaan 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.

Meritähden päivätoimintayksiköissä käytössä oleva asiakastietojärjestelmä on Lifecare. Järjestelmään kirjataan asiakkaan arjesta tietoja viikoittain ja/tai tarpeen mukaan. 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 | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 tarkoitetussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

Riskienhallinta 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.

Kukaan ei voi yksin kantaa suunnitelmista vastuuta. Yksikön palveluesimiehen vastuulla on, että suunnitelmat ovat ajan tasalla. Riskienhallinta ja riskien ennakoiminen, on jatkuvaa työtä vaativa tehtävä. Suunnitelmat läpikäydään ja päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa

osastopalavereissa.

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 toimintasääntö
- 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	Varahenkilöstöjärjestelmä. Opiskelijoiden hyvä perehdyttäminen ja tulevaisuuden sijaisten turvaaminen.
Tilojen sisäilmaongelmat	Ilmanpuhdistuslaitteet ja tuuletus
Lääkepoikkeamat	Kaksoistarkistus lääkkeitä annettaessa
Aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat	Ennakointi mahdollisuuksien mukaan, riittävä henkilöstö, asiakkaiden jakaminen eri tiloihin (vaikeaa nykyisissä tiloissa)
Ahtaat tilat	Asiakasturvallisuus ja asiakaslähtöisyys ei toimitilojen osalta toteudu.
Melu	Melua on vaikea päästä pakoon. Melu häiritsee muita asiakkaita ja henkilökuntaa, sekä aiheuttaa levottomuutta asiakkaissa.

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 omavalvonnallisin 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 viivytyksellä. 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 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. Henkilökunnalle korostetaan, ettei läheltä-piti tilanteissa etsitä syyllisiä, vaan tekijöitä, jotka myötävaikuttivat tilanteen syntyyn. Avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri on ensisijaisen tärkeää. Erilaiset esiin nousevat asiat käsitellään yksikön sisäisissä palaverissa. 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

ilmoitukset myös omassa yksikössä henkilökunnan kanssa ja miettii tarvittaessa uusia toimintatapoja/keinoja miten ympäristöä tai toimintaa voisi tarvittaessa muuttaa.

Asiakkaaseen liittyvä poikkeama kirjataan aina asukkaan kirjauksiin asiakastietojärjestelmään ja siitä ilmoitetaan asiakkaan kotiin tai asumisyksikköön.

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 kehittämis ehdotuksia.

Meritähden 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 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

Meritähti toimii Pohjanmaan hyvinvointialueen alaisuudessa, joka laatii ostopalvelusopimukset ja valvoo palveluntuottajia.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Pohjanmaan hyvinvointialue huomioi riskienhallinnassaan varautumista ja palveluiden jatkuvuutta koskevat veloitteet 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 (hallintosäntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosäntö § 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

Meritähdellä on ajantasainen palo- ja poistumisturvallisuusselvitys. Päivitetty 13.8.2024.

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

Meritähden tiloissa on 11 palohälytintä, 4 sammutuspeittoa ja 2 jauhesammutinta. Sammutusvälineiden sijainti ja varauloskäynnit käydään läpi aina uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytyksessä. Turvallisuuskävelyt koko henkilökunnan voimin suoritetaan vuosittain ja uusien henkilöiden kanssa perehdytystilanteessa.

Häiriö ja poikkeusoloihin on suunnitelmia, jotka löytyvät 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/f/aineisto/pohjanmaan-hyvinvointialueen-valmiussuunnitelman-yleinen-osa/>

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

Virpi Kinnari, palveluesihenkilö, 040 534 6122 ja Meeri Högnabba, palveluvastaava, 040 523 1954

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

Meritähdessä on käytössä (SHQS) laadunhallintaohjelma. Ohjelman avulla tehdään mm. SHQS-itsearvioinnit ja annetaan auditoinnista tulleet raportit tiedoksi.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Laatujärjestelmän yksikötasoiset itsearviointit päivitetään vuosittain. Sertifikaatti myönnetään Pohjanmaan hyvinvointialueelle kolmen vuoden välein.

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 (ajanjakso 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 Meritähden 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.

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosityksikkötasolla 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.

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Avoin, turvallinen jaa luottamuksellinen työyhteisö	Yhteisöllinen ja luottamuksellinen työilmapiiri	Koko Meritähden henkilökunta
Säännölliset kokoontumiset ja avoin tiedottaminen	Jokainen tietää tavoitteet ja suunnitelmat	Koko Meritähden henkilökunta