



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Merituuli, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Merituuli Asumispalvelu

Raportointipäivä

11.3.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Maarit Jansson

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
 - 3.8 Toimitilat ja välineet
 - 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 3.10 Lääkehoito
 - 3.11 Ravitsemus
 - 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta
 - 3.13 Terveysten- ja sairaanhoito
 - 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta
 - 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

+358 6 2134350

Palveluyksikön nimi

Asuminen ja päiväaikainen toiminta Vammaispalvelut

Palvelumuoto

Pitkäaikainen asumispalvelu aikuisille

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

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

Minna Mansikka-aho, koordinoiva palveluesimies, 040 7699 346

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Merituuli, Salantie 1 A-B, 64100 Kristiinankaupunki, 040 7699 324, Palveluesimies Maarit Jansson, 040 7699 323

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §).

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Ravintopalvelut	Stöd Botnia Tuki Ab Oy
Puhtaanapitopalvelut	Rooni siivouspalvelu OY
Vuokramatto	Mattokeisari Oy
Turvajärjestelmä	Loihde Trust Oy
Vartiointi	MTP-Suupohja Oy MTP Syd AB
Kiinteistöpalvelut	KG-fast
Jätehuolto	Retex Ab Oy

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen Kuntoutuksen toimiala jakautuu kolmeen tulosalueeseen, toimintakyky ja osaamiskeskus, vammaispalvelut sekä vammaispalvelujen asuminen ja päiväaikainen toiminta. Nämä kolme tulosaluetta saman toimialan alla tukevat sosiaali- ja terveyspalveluiden integroitumista toimintarajoitteisten henkilöiden osalta. Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut omana toimialana vahvistaa näiden palvelujen näkyvyyttä koko organisaatiossa ja mahdollistaa palvelujen integroitumisen eri toimialojen hoitoketjuihin.

Vammaispalvelujen asuminen ja päiväaikainen toiminta tuottaa palvelut, joita vammaispalvelu on päätöksillä myöntänyt. Palveluihin kuuluu asuminen, päivätoiminta ja lyhytaikainen huolenpito.

Merituuli tarjoaa ympärivuorokautista tehostettua asumispalvelua erityistä tukea tarvitseville täysi-ikäisille henkilöille. Asumispalvelu myönnetään vammaispalvelulain mukaan. Merituulen asumispalvelun toiminnassa korostuvat asiakkaan elämänkaaren eri vaiheissa ja monitahoisissa tilanteissa tarvittavat sosiaalihuollon erityis- ja vammaispalvelut. Palvelut tuotetaan yksilöllisesti asukkaan omat voimavarat huomioiden. Toiminta Merituulella toteutetaan yksilökeskeisesti ja itsemääräämisoikeutta tukien. Toiminta perustuu lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta. Hyvin toimiva yhteistyö läheisten ja sidosryhmien kanssa on arvokas voimavara palvelun tuottamisessa.

Merituulen asunnot jakautuvat Salantie 1 A- ja B- rakennuksiin. B-rakennuksessa on viisi asuntoa yhteisasumiseen ja 2 yksiötä omalla sisäänkäynnillä. A-rakennuksen pohjoispäädyssä on 2 yksiötä omalla sisäänkäynnillä. A-rakennuksessa on lisäksi Merituulen saunatilat ja kodinhoitohuone. Asukkaamme ovat pääosin ikääntyneitä erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä ja asukkaiden keski-ikä oli n. 61 vuotta vuonna 2024.

Toimialan arvot vastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvopohjaa. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat: ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova ja vastuullinen, yhdenvertainen ja tasa-arvoinen. Asumispalvelun arvolupaukset ja toimintaa ohjaavat periaatteet asiakkaillemme ovat:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihte 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat, riittävä- vakiintunut- osaava ja hyvinvoiva henkilöstö ja vaikuttavat sekä kustannustehokkaat palvelut.

Vammaispalvelun arvoja ja toimintaperiaatteita määrittää YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Vammaisyleissopimuksen johtavana periaatteena on syrjinnän kieltö. Muita keskeisiä periaatteita ovat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus, sukupuolten välinen tasa-arvo, erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten moninaisuutta ja vammaisten lasten oikeudet kuntoutukseen.

Vammaispalveluista säädetään sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja kehitysvammalaissa. Vammaispalveluissa on toimintaperiaatteena sosiaalihuoltolain 41 § mukainen monialainen yhteistyö: ”Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteistä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.”

Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiassa on asetettu tavoitteet toiminnalle ja asiakaslupaus. Merituuli on osaltaan mukana yhteisen strategian toteuttamisessa. Strategian mukaan lupamme asukkaalle, että tuotamme hänelle laatua vuorokauden ympäri, asukas tulee aina ensin, olemme lähellä, kun hän tarvitsee meitä ja tuemme häntä ylläpitämään hyvinvointiaan.

Merituulella ohjaajat ovat välittömässä vuorovaikutuksessa asukkaiden kanssa. Ohjaajat toimivat yhdessä asukkaan kanssa, mm. ruokailevat, pelaavat, katsovat tv:tä, siivoavat ja ulkoilevat asukkaiden kanssa. Asukkaiden osallistaminen omaan elämäänsä ja asioiden mahdollistaminen asukkaalle on ohjaajien työn tärkeimpiä periaatteita. Ohjaajat tukevat ja auttavat asukkaita asioissa, joissa apua tarvitaan ja rohkaisevat asukkaita itsenäiseen toimintaan silloin kun se on mahdollista. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen näkyy mm. yksilöllisten ratkaisujen luomisessa asukkaan hyväksi. Merituulella jokaiselle asukkaalle laaditaan asumispalvelun toteuttamissuunnitelma.

Vastuullisuutta on asukkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin turvaaminen yhteistyön ja tuetun päätöksenteon avulla. Henkilökuntamme on koulutusmyönteinen ja osallistuu aktiivisesti työnantajan järjestämiin ja ulkopuolisiin koulutuksiin. Haluamme olla muutoksessa mukana ja tuomme aktiivisesti saamiamme oppeja käytäntöön. Pohdimme jatkuvasti uusia tapoja vastata työssä kohtaamiimme haasteisiin. Keskustelemme, raportoimme ja arvioimme ja sitä kautta pyrimme kehittämään niin työtä kuin työmenetelmiäkin yhä paremmin asukkaidemme tarpeita vastaaviksi. Toimintamme on joustavaa. Työvuorot suunnitellaan asukkaiden tarpeista lähtien huomioiden myös tulojen ja menojen tasapaino. Pyrimme siihen, että Merituulen asukkaat voivat elää Merituulella hyvän elämän.

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 riittävyys seuranta 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 palveluysiköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluysikössä, 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 palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Maarit Jansson, palveluesimies, 040 7699 323

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Maarit Jansson, palveluesimies, 040 7699 323

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön lähihoitajat omien vastuutehtäviensä kautta ja palveluvastaava Salla Länsimäki. Omavalvontasuunnitelman mukainen toiminta yksikössä on samalla toimintatapa asukkaiden kanssa työskentelyyn. Työntekijät neuvovat asukkaita omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan yksikössä ja asunnoissaan. Asukkailta saatu palaute palvelusta huomioidaan ja kirjataan APT-järjestelmään ja/tai Roiduun.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan toiminnan epäkohdista mm. Haipro-järjestelmän avulla. Haipro-järjestelmän käyttö on vakiintunut osa toimintaa. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset kirjataan SPro- järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään esihenkilölinjassa ja toimialan johto seuraa kaikkia tehtyjä ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Ilmoitukset kuitataan järjestelmään käsitellyiksi, kun asia on valmis.

Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti avoimista toimista ja viroista raportoimalla. Tarvittaessa palveluja toteutetaan ostopalveluilla tukien omaa palvelutuotantoa.

Yksikötason omavalvontasuunnitelmassa tiettyihin osa-alueisiin osallistetaan työntekijöitä laatimaan suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelman näkyminen käytännössä toteutuu parhaiten osallistamalla työntekijät suunnitelman tekoon. Esihenkilö nostaa epäkohtia ja kehittämiskohteita esiin henkilöstön kanssa. Ratkaisukeskeisyyttä korostetaan ongelmien ratkaisussa.

Palveluesimies seuraa henkilökunnan koulutuksia kirjaamalla Laatuporttiin käydyt koulutukset, kuten lääkehoidon luvat ja laiteosaamisen ja henkilöstön koulutuskorttiin mm. alkusammutusharjoitukset, ensiapu- tai asiakasväkivallan koulutukset.

Merituudessa omavalvontasuunnitelma on saatavilla ja luettavissa verkkosivuilla ja yksikön eteistilassa, jossa on ohjeet palautteenantoon sähköisellä lomakkeella. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä tiedotetaan viikkopalaverissa ja henkilöstö vahvistaa kuittauksella lukeneensa suunnitelman. Ajankohtaiset määräykset tuodaan tietoon viikkopalaverissa keskustellen ja nopeaa reagointia vaativat asiat jaetaan sähköpostilla. Organisaation Intrassa on kattavasti jokaisen työntekijän saatavilla laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asiakirjoja ja ohjeistuksia, mm. turvallisuussivut, riskienhallinnan käsikirja ja linkki asiakas- potilasturvallisuuskeskuksen sivustolle.

Palveluesimies yhdessä yksikön turvallisuusvastaavien kanssa sopii alkusammutus- ja pelastusharjoitukset, koordinoi turvallisuuskävelyt, päivittää turvallisuussuunnitelman, seuraa tarvittavien toimenpiteiden toteutumista ja vahvistaa ne Laatuporttiin. Palveluesimies käsittelee vuosittain itsearviointit ja riskiarviointit yhdessä henkilökunnan kanssa Laatuportin ohjeistuksen mukaan. Palveluesimies seuraa ja käsittelee Haipro-ilmoituksia, tarvittaessa muuttaa toimintaohjeita tai ohjaa ilmoitukset ylemmille esimiehille tai vastuuhenkilöille. Palveluesimies mahdollistaa työntekijöille tarvittavan työajan turvallisuutta ja riskienarviointia koskevissa asioissa ja osallistaa henkilökuntaa em. asioissa. Viikkopalaverissa on aina mahdollisuus nostaa riskeihin ja turvallisuuteen liittyvät asiat käsittelyyn. Haipro ilmoituksia käsitellään viikkopalaverissa ja etsitään poikkeamiin tai tapahtumiin ratkaisuja yhdessä. Palveluesimies valvoo, että henkilökunta noudattaa ohjeita.

Henkilöstö arvioi ja tunnistaa omaan työhönsä liittyviä riskejä ja poikkeamia. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa niistä esimiehelleen ja pysäyttää riskin eteneminen tai vähentää sitä, siten kuin asia on työntekijän tehtävissä. Henkilöstön on huomioitava voimassa olevat ohjeet ja määräykset. Henkilöstöllä on velvollisuus huolehtia oman koulutuksen ja pätevyyksien ajantasaisuudesta ja hakeutua työnantajan tarjoamiin koulutuksiin. Henkilöstöllä on omia vastuutehtäviä yksikössä, kuten turvahälyttimien toimintavarmuus, hygieniatiedotus, työ- ja tietoturvallisuus- ja laatuasiat yhdessä palveluesimiehen kanssa, laitepassin ajanmukaisuus sekä varautumissuunnitelman ja omavalvonnan mukaiset tehtävät.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan esimerkiksi palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten myötä ja vähintään vuosittain. Menettelyohjeisiin tulevat muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan palveluesimiehen tai vastuuhenkilön toimesta. Menettelyohjeet käydään henkilöstön kanssa läpi. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laatimisesta, ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa palveluesimies. Omavalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen ovat koko henkilöstön vastuulla. Omavalvontasuunnitelma on osa henkilöstön perehdytysohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Merituulen eteisaulassa, A-talon toimiston ilmoitustaululla, perehdytyskansiossa, Merituuli-Purje Teams-tiedostoissa ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www.sivuilla <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/laatu-ja-valvonta/omavalvontaohjelma/>

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

Organisaatiossa on oma laadun ja valvonnan yksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja aiheeseen liittyviä koulutuksia organisaatiotasolla. Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja ja valvontakäyntejä järjestetään säännöllisesti vuosittain eri yksiköihin.

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan asiantuntijat ovat hallintopäällikkö ja laatujohtaja. Hallintopäällikkö vastaa hallinnollisten riskien arvioinnista ja seurannasta. Laatujohtaja vastaa operatiivisen toiminnan riskienarvioinnista yhdessä toimialojen kanssa.

Sisäinen tarkastus selvittää johdolle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisuutta ja riittävyyttä toimialoilla sekä tukee riskienhallinnan toteuttamista yksiköissä. Korjaaville toimenpiteille on asetettu päivämäärät, johon mennessä korjaukset tulisi olla aloitettu tai suoritettu. Laatuporttiin asetetaan sisäisen tarkastuksen osalta päivämäärät toimenpiteiden tekemiseen ja palvelu-esimiestä pyydetään kirjaamaan tehdyt toimet.

Merituuli käyttää organisaation laadunhallinnan ohjeistuksia omissa toiminnoissaan. Jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialatasolla tehdään vuosittain laadunhallintaan liittyvät SHQS-itse- ja riskiarvioinnit. Riskiarviointeja tehdään mm. uusien toimintojen käynnistyessä tai muutosten edessä. Arvioinnit tehdään Laatuportti-järjestelmään ja tulosten perusteella toimintoja muokataan ja kehitetään tarvittaessa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Merituulen palveluesimies vastaa Merituulen toimintaan ja resursseihin liittyvästä riskien hallinnasta varojen, toiminnan, henkilöstön ja laitteiden osalta. Palveluesimiehen tehtävä on varmistaa, että henkilöstö on tietoinen erilaisista organisaation voimassa olevista ohjeista ja määräyksistä ja että henkilöstö on saanut riittävästi ohjausta ja perehdytystä.

Merituulella suoritetaan omatoimista valvontaa potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toiminnan poikkeavuuteen tai sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvissä

tilanteissa kirjaamalla tilanteet Haipro- tai Spro- järjestelmiin. Kirjaukset käsitellään henkilökuntakokouksissa ja tarvittaessa käsittelyyn osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen ylemmät viranhaltijat. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon.

Merituulen riskienhallinta ja turvallisuuden omavalvonta jakautuvat kuuteen eri osioon: turvallisuusjohtamiseen, onnettomuusriskien hallintaan, turvallisuuteen liittyvien asiakirjojen säilytykseen ja päivittämiseen, rakenteelliseen paloturvallisuuteen, turvallisuustekniikan hyödyntämiseen sekä turvallisuusviestintään ja -osaamiseen.
Kts. 4.2

Merituulen henkilökunta tekee Haipro-ilmoituksen, kun toiminta poikkeaa suunnitellusta tai kun tapahtuu läheltä piti- tai onnettomuustilanne asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden tai tietosuojan suhteen.

SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään. Esihenkilö käsittelee läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset ja mikäli ei kykene asiaa ratkaisemaan, siirtää sen ylemmälle taholle käsiteltäväksi. Haastavissa tilanteissa käydään laajempia keskusteluja asiaan liittyen ja vakavat vaaratapahtumat otetaan erilliseen tutkintaan. Kirjaukset tehdään järjestelmissä ja vakavien vaaratapahtumien tutkinnoista tehdään tarvittavat pöytäkirjat.

Poikkeama on tapahtuma, joka estää asukkaan saamasta jotakin hänelle sovittua palvelua, toimintaa tai muuta palvelusuunnitelman mukaista asiaa hänestä itsestään riippumattomasta syystä. Poikkeama on myös työntekijän tekemä toimenpide tai toimintamalli, joka poikkeaa sovitusta (kirjalliset tai suulliset sopimukset tai toimintaohjeet). Poikkeama voi olla myös ulkopuolisen palveluntuottajan toiminnasta johtuva. Lääkityspoikkeama liittyy aina lääkkeen jakoon, hankintaan tai antoon.

Henkilöstöön kuuluvat työntekijät voivat tehdä ja ovat velvoitettuja tekemään läheltä-piti tai toiminnan poikkeamailmoituksia työpaikan intranetin kautta. Palveluesimies saa ilmoituksesta tiedon sähköpostilla ja käsittelee ilmoitukset Haipro-järjestelmässä sekä ehdottaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. Haipro-ohjelma lajittelee asiat tyypin mukaan ja lähettää tarvittaessa tapahtumasta riippuen ja tapahtuman haitta-asteen mukaisesti tiedon myös ylemmille esihenkilöille, toimialajohtajille ja laatujohtajalle tiedoksi tai toimenpiteitä varten. Haipro ja Spro-ilmoituksia seurataan, tilastoidaan ja raportoidaan esihenkilöiden toimesta toimiala- ja laatujohtajalle.

Merituulella tehty ilmoitukset käsitellään viikkopalaverissa ja pohditaan vielä henkilökunnan kanssa toimintatapa, joka voisi estää jatkossa vastaavan tapahtuman. Haipro-ilmoitusten luonne on yleensä välitöntä toimintaa edellyttävää. Toiminnan korjaustarpeet ovat myös välittömiä, ne astuvat heti tai sopimuksen mukaan voimaan. Henkilökunnalle on tiedotettu sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta viikkopalaverien muistioiden kautta ja velvoitetta kerrataan yksikön kehittämisspäivänä. Ilmoitusvelvollisuus on yhtenä asiana Merituulen uuden työntekijän perehdytyksessä.

Organisaatiossa kirjataan sosiaalihuollon epäkohdat työnantajan intranetin Spro-järjestelmään. Yksikössä voidaan tehdä Spro-ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta tai sen uhasta, joka järjestelmän kautta päätyy tiedoksi palveluesimiehelle, ylemmille esihenkilöille ja toimiala- ja laatujohtajalle. Mikäli asiaa ei voida korjata organisaation sisällä, ilmoituksen johdosta toimenpiteenä voi olla esim. yhteydenotto sosiaali- tai potilasasia-vastaavaan, joka neuvoo kääntymään asiasta vastaavan viranhaltijan puoleen ja auttaa muistutuksen kirjaamisessa. Palaveri muistioon kirjataan ilmoitusten läpikäynti ja mahdolliset toimenpiteet tai

työskentelytavan muuttaminen tapahtuman estämiseksi. Ilmoitukset ovat myös tulostettuina ja henkilökunnan luettavissa HAIPRO/SPRO- kansiossa A-talon toimistossa.

Henkilökunta tuntee asukkaat ja heidän toimintatapansa hyvin, ja osaa siksi ennakoida useimmat riskit ja vaaranpaikat ennakolta, vaikka asukas ei itse riskiä tunnista. Toimintatavat ovat vakiintuneita ja edistyneempiin käytäntöihin on päästy toiminnan poikkeamista ja läheltä piti tilanteista ilmoittamalla. Asukkaan toimintakyvyn rajoitusten tunteminen auttaa määrittelemään riittävän henkilöstön määrän työtehtäviin. Mikäli henkilöstöä ei ole käytettävissä riittävästi työtehtäviin nähden, toimintaa supistetaan tai muutetaan turvallisuusnäkökohtien täyttämiseksi. Työntekijöiden työvuorot laaditaan työehtosopimuksen, paikallisten sopimusten ja tarvittavan pätevyyden mukaan ja mikäli kaikkiin työvuoroihin ei ole saatavissa pätevää henkilökuntaa, silloin esim. vuoron lääkehuollosta tulee huolehtimaan ennalta sovittu lääkeluvan omaava työntekijä. Palveluesimiehen poissa ollessa yksikön toiminnasta vastaa nimetty palveluvastaava.

Työterveyshuolto tekee kahden-kolmen vuoden välein tarkastuksen työtiloihin ja työolosuhteisiin. Tarkastuksesta tulee raportti palveluesimiehelle ja raportissa on kehotukset mahdollisten epäkohtien korjaamiseen. Korjausta vaativat asiat tehdään asiasta riippuen yksikön omana työnä, työterveyshuollon tai kiinteistön isännöitsijän kanssa yhdessä sopien. Työterveyden tekemät työpaikkaselvitykset edellyttävät toimeen ryhtymistä ilman viivytyksiä, mutta kuitenkin vähintään seuraavaan työpaikkaselvitykseen mennessä. Työpaikkaselvitysraportti tulee jakoon henkilökunnalle Teams-kansioon ja se käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa, kuten kaikki työpaikan korjaustoimenpiteitä vaativat asiat. Vaadittavat toimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan palaverimuistioon tai tiedotetaan erillisellä sähköpostilla työntekijöille. Joka toinen vuosi tehtävä palotarkastus sekä kaksi kertaa vuodessa tehtävät turvallisuuskävelyt tuottavat myös kiinteistöön liittyviä epäkohtia korjattavaksi.

Työntekijät ovat veloitettuja perehtymään organisaation tietoturvaan ja hyvään some-käyttäytymiseen työnantajaan tai asiakkaisiin liittyvissä julkaisuissa.

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

Vastuu omavalvonnan alaisen toiminnan valvonnasta: Maarit Jansson, palveluesimies.

Esihenkilön sijaisena toimii palveluvastaava Salla Länsimäki.

Vastuu omavalvonnan alaisen toiminnan toteuttamisesta: henkilökunta

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta toteutetaan vuosikellon mukaisten valvonta- ja arviointitehtävien perusteella sekä henkilökunnan raportointivelvollisuuden myötä. Asukas- ja läheispalautetta palvelusta on mahdollista saada reaaliajassa ja kuukausittain. Sosiaalihuolto tekee yksikköön valvontakäyntejä säännöllisesti ja/tai tarpeen mukaan.

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/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021)).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädetyssä enimmäisajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääraisiä 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

Palvelusuunnitelma laaditaan palveluun hakeutuessa ja uusitaan kolmen vuoden välein, jos asukkaan elämän-tilanne on vakaa ja uusia palvelutarpeita ei ilmaannu. Tarvittaessa palvelusuunnitelma voidaan tarkistaa aina uusien palvelutarpeiden ilmaannuttua.

Palvelusuunnitelman laatii usein sama moniammatillinen työryhmä joka vastaa palvelutarpeen arvioinnista. Asukas itse tai asumisyksikön työntekijät tai lähiomaiset tuovat esille tarpeen palvelusuunnitelmien päivittämisen ajankohdasta, mikäli sosiaalityöntekijä ei ole aloitetta tehnyt.

Asukas on mukana suunnitelman laadinnassa ja häntä tai hänen edustajaansa kuullaan palvelusuunnitelman ja/tai asiakassuunnitelman laatimiseen yhteydessä työntekijöiden ja asiantuntijoiden kanssa.

Sosiaalityöntekijä vastaa kirjatun palvelusuunnitelman toimittamisesta asukkaalle ja asumispalveluun. Palvelu- tai asiakassuunnitelma tallennetaan Meritulessa asukastietoihin.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Vammaispalveluista säädetään sosiaalihoitolaisissa, vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa. Vammaispalveluissa on vahvana toimintaperiaatteena sosiaalihoitolain 41 § mukainen monialainen yhteistyö: "Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja

sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteistä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.”

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa asukkaan omatyöntekijä (alueen sosiaalityöntekijä) yhdessä asukkaan, asukkaan lähiomaisen, yksikön palveluesimiehen, asukkaan omaohjaajan ja mahdollisesti muiden asukkaan asioissa merkittävien ammattiryhmien, kuten esim. sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai edunvalvojan kanssa.

Vuoteen 2022 asti Merituulen asukkaiden toimintakyky on arvioitu ICF- toimintakykyluokituksen mukaan.

Sosiaalitoimen kanssa tehtävä yhteistyö korostuu erityisesti, koska Merituulen asiakkuudet muodostuvat pääasiassa hyvinvointialueiden vammaispalveluiden hallinnonaloilta. Merituulen asukkaiden sosiaalityöstä vastaa asukkaan oman kotikunnan ja hyvinvointialueen mukaan nimetty sosiaalityöntekijä. Asukkaiden ikääntyessä myös terveyspalveluiden rooli on alkanut korostua asukkaiden elämässä ja yhteydet terveydenhoidon palveluntuottajiin ovat lisääntyneet merkittävästi.

Yhteistyöpalavereita pidetään tarpeen mukaan ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeellisista asioista sähköpostitse tai puhelimitse. Palveluntuottajana hyvinvointialue on alisteinen asukkaan oman hyvinvointialueen omavalvonnalle sekä muille valvoville viranomaisille (Aluehallintovirasto ja Valvira).

Asukkaan palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan mukaan kaikki ne tahot, jotka ovat keskeisessä roolissa asukkaan palvelukokonaisuudessa. Henkilökunta toimii aktiivisesti yhteyksien ylläpitäjänä, mikäli asiakkaalla on tarve saada yhteys eri toimijoihin tai saada tietoa näiden tarjoamista palveluista. Palveluvastaavalla ja asukkaan omaohjaajalla on yhteydenpidossa keskeinen rooli.

Kristiinankaupunkilaisten asukkaiden omatyöntekijä on Kristiinankaupungin, Närpiön ja Kaskisten Sosiaalityöntekijä puh. 044 4249 237. Puhelinaika tiistai ja torstai klo. 9-10 Hyvinvointialueen ulkopuolisten kotikuntien asukkaiden sosiaalityöstä vastaa Suupohjan sote-keskus

<https://www.hyvaep.fi/palvelu/vammaispalvelun-sosiaalityo-ja-sosiaaliohjaus/>

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asukastieto on Life Care- järjestelmässä, johon on kirjattu hoitoa ja hoivaa koskevat suunnitelmat ja joiden toteutuminen kirjataan päivittäin järjestelmään.

Palveluvastaava vastaa toteuttamissuunnitelman laadinnasta yhdessä asukkaan omaohjaajan kanssa. Asukas on mukana suunnitelman laadinnassa ja häntä tai hänen edustajaansa kuullaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen yhteydessä omaohjaajan ja muiden työntekijöiden kanssa. Omaisilla on aina halutessaan mahdollisuus osallistua asukasta koskevien suunnitelmien laadintaan. Toteuttamissuunnitelma päivitetään ennalta sovituin aikavälein (yksi vuosi tai puolivuositain) ja tarvittaessa. Mikäli asukkaalle on tehty rajoitustoimenpidepäätös esim. rajoittavien välineiden käytöstä, toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain. Palveluvastaava, sairaanhoitaja ja asukkaan omaohjaaja vastaavat myös asukkaan toimintakyvyn kartoituksesta.

Päivittäisten huomioiden kirjaaminen asukkaasta Life Care asiakastietojärjestelmään perustuu suunnitelmien sisältöön ja tavoitteisiin. Siten henkilökunta tuntee suunnitelmien ja kuvausten

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

sisällön erittäin hyvin ja osaa toimia asukkaan kanssa tavoitteiden mukaisesti.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoidoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja työtämme ohjaa sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakslain nojalla:

- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiellensä ja kulttuuritaustansa
- Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen asiassaan
- Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on velvollisuus antaa viranomaiselle ne tiedot, joita tarvitaan hänen sosiaalihuoltonsa järjestämiseksi ja toteuttamiseksi
- Asiakkaalla on oikeus saada päätös, sopimus tai suunnitelma sosiaalihuollon järjestämisestä
- Asiakkaalla on oikeus saada ja tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja
- Asiakkaalla on oikeus saada tietää ennen tietojensa luovutusta, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitettun rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan

- Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon laadusta tai huonosta kohtelusta
- Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä toimintaa valvovalle viranomaiselle

Jos henkilökunta havaitsee asukkaan epäasiallista kohtelua, kohteluun on velvollisuus puuttua ja tuoda asia tiedoksi palveluesimiehelle. Asia keskustellaan heti asiaan liittyvien henkilöiden kesken. Tilanne tulee selvittää ja asianmukaisesti esittää anteeksipyyntö asukkaalle. Jos asia ei selviä keskustelemalla, asukkaalla tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on oikeus saada vastine kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Muistutuksen sisältö käydään läpi henkilökuntapalavereissa ja suunnitellaan korjaavat ja ehkäisevät toimet saman toistumiseksi.

Vaaratapahtumasta tai hoidon virheestä voi myös tehdä ilmoituksen HVA:n verkkosivuilla. Kun ilmoituksen tekee nimellään, saa tietoa asian etenemisestä.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muiden tahojen valvontapäätökset käsitellään viipymättä ja niiden perusteella kehitetään palveluja ja niiden laatua, palveluprosesseja sekä omavalvontaa.

Merituuli on suomenkielinen palveluyksikkö asukkaiden kotikielen mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Merituulella on laadittu osana toteuttamissuunnitelmaa itsemääräämisoikeuslain mukainen suunnitelma, johon on kirjattu asukkaan yksilölliset toimet:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Esim. mihin ja millaista tukea henkilö tarvitsee, että itsemääräämisoikeus voi toteutua
2. kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi. Esim. millaisia palveluja henkilölle on myönnetty ja miten taloudesta huolehditaan
3. henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät. Esim. onko henkilöllä kyky tuottaa ymmärrettävää puhetta, mitä kommunikoinnissa tulee ottaa huomioon
4. keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä. Esim. ammatilliset ja toiminnalliset keinot löytää vaihtoehto rajoittamiselle
5. rajoitustoimenpiteet, joita erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään. Esim. kuvataan tilanteet, joissa on mahdollista joutua turvautumaan henkilön rajoittamiseen, jos mitkään muut ehkäisevät keinot eivät ole tilanteessa riittäviä.

Itsemääräämiskyky on henkilön kykyä hahmottaa ja ymmärtää elämäänsä liittyviä asioita ja kyky tehdä päätöksiä erinäisistä arkeen liittyvistä asioista. Kaikilla asukkailla on joitain asioita ja tilanteita, joissa asukas kykenee tekemään valintoja ja ilmaisemaan mielipiteitään ja toisaalta on tilanteita, joissa asukas ei kykene sitä tekemään.

Merituulen periaatteita itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa ovat mm. jokaisen työntekijän tietoisuus laista ja pykälistä ja kirjausten on oltava hyvien käytänteiden mukaisia. Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen ovat asukkaan näkökulmasta ennen kaikkea tavallista hyvää arkea ja tavallisen elämän kokemuksia ja tapahtumia. Päivien suunnittelussa otetaan huomioon asukkaan yksilölliset taidot, toiveet ja rajoitteet, luodaan yhteistä ymmärrystä asukkaan kanssa eri kommunikaation muodoin, tuetaan häntä harjoittelemaan omaa päätöksentekoa ja vastuunottoa ja lähestytään sattuneita konfliktitilanteita avoimin mielin syitä

ja ratkaisuja hakien. Asukkaalla on oikeus erehtyä, tehdä huonoja valintoja ja ottaa riskejä. Mikäli arjessa yli korostetaan vapautta ja itsemääräämisoikeutta terveyden ja turvallisuuden kustannuksella, asukas ei saa tarvitsemaansa tukea ja hänen hyvinvointinsa vaarantuu. Jos taas arjessa yli korostetaan terveyttä ja turvallisuutta itsemääräämisen kustannuksella, asukkaan elämänlaatu kärsii, hän ei saa uusia kokemuksia, eikä myöskään saa mahdollisuutta oppia uutta.

Asukkaalla on vapauden lisäksi myös vastuu hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Itsemääräämiskyky voi olla hetkittäin tai pysyvästi alentunut, jos henkilö ei kykene saamastaan avusta ja tuesta huolimatta, sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi, tekemään sosiaali- ja terveydenhuoltoaan koskevia ratkaisuja, eikä kykene ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia ja hän tämän vuoksi vaarantaisi oman tai muiden terveyden ja turvallisuuden tai vahingoittaisi merkittävästi omaisuutta. Valinnoista ja toimista ei saa seurata vaaraa muille ja eivätkä muiden perusoikeudet saa tulla loukatuiksi.

Merituudessa käytettävät rajoitustoimet määritellään ja päätetään yhdessä moniammatillisen IMO-ryhmän kanssa, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

IMO-ryhmä: lääkäri Arja Lassila, psykologi Karolin Lindedahl ja sosiaalityöntekijä Ann-Sofi Blom
sosiaalityöntekijä Ann-Sofi Blom puh. 050 3154 976 ann-sofi.blom@ovph.fi

Rajoitustoimet yleisimmin koskevat rajoittavia välineitä tai asusteita, kuten sängynlaitoja, turvavöitä tai kypärää, joilla turvataan asukkaan terveyttä ja turvallisuutta. Lisäksi Merituudessa saatetaan joutua ratkaisemaan nopeasti sellaisen rajoitustoimen käyttöönotto, jolle ei ole ennakoon tehty päätöstä, kuten esim. estetään muistisairasta asukasta poistumasta yöaikaan tai asukkaan väkivaltainen käytös aiheuttaa vaaraa muille asukkaille tai työntekijöille. Merituulen henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö voi tehdä nopean ratkaisun rajoitustoimesta, jos muut käytettävissä olevat keinot eivät riitä asukkaan rauhoittamiseen tai huomion suuntaamiseen toisaalle. Lyhytaikainen erillään pito rajoitustoimena tarkoittaa enintään kahden tunnin erillään pitoa rauhoittamistarkoituksessa. Tällöin asukkaan vointia seurataan koko erillään pidon ajan ja asukkaalla on välitön yhteys henkilökuntaan.

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 §).

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

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

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

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/hoidtoa 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

Ensisijainen asianratkaisutapa on sopia asiasta yksikössä ja organisaatiossa sisäisesti. Jos tämä ei tuota haluttua tulosta, asukkaalla tai hänen edustajallaan on mahdollisuus tehdä muistutus toiminnasta.

MUISTUTUS- JA KANTELUMENETTELY SOSIAALIPALVELUISSA

Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä toimintayksikölle. Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota asiakkaan saamaan huonoon kohteluun ja asiakkaan asiaa hoitaneelle yksikölle tarjoutuu tilaisuus korjata tilanne nopeasti. Muistutuksella ei voi saada muutosta itse päätöksen sisältöön.

Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiavastaava. Asiakas saa tekemäänsä muistutukseen vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–2 viikon kuluessa. Muistutuksesta ja sen käsittelyn yhteydessä syntyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä, jolloin siitä tulee ilmetä lomakkeessa mainitut asiat.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet - Pohjanmaan hyvinvointialue

Muistutus lähetetään osoitteeseen:
 Pohjanmaan hyvinvointialue,
 Sosiaalihuollon kirjaamo
 Hietalahdenkatu 2–4, 65130 VAASA

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Yksikköön tuodun muistutuksen ottaa vastaan:

Palveluesimies Maarit Jansson
 maarit.jansson@ovph.fi
 040 7699 323

Kirjallisessa vastauksessa on ratkaisu, perustelut ja toimenpiteet, joihin muistutuksen perusteella on ryhdytty. Muistutukset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja kirjataan palaverimuistioon. Mikäli asia ei edelleenkään ratkea tai tyydytä muistutuksen laatijaa, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Terveystieteiden muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveystieteiden vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot
 Muistutuksen käsittelee ja siihen vastaa:

Kuntoutus, Johtava lääkäri, Annica Sundberg, annica.sundberg@ovph.fi, 050 4385 973

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
 Muistutuksen käsittelee ja siihen vastaa:

Asuminen ja päiväaikainen toiminta, vammaispalvelut päällikkö, Tiina Peltokorpi-Heikkilä
 tiina.peltokorpi-heikkila@ovph.fi
 040 5131 774

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 kokemosajaatoiminnan 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

Asukkailla on aina vaikutusmahdollisuus omiin asioihin ja heitä tuetaan osallisuuteen ja ilmaisemaan oma kanta kaikissa asukkaan elämän eri vaiheissa ja tapahtumissa.

Asukkaille laaditaan toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asukkaan tuen tarpeet suoriutumiseen ja osallisuuteen. Toteuttamissuunnitelmasta ilmenevät myös tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen toimimiseen, liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan. Siihen kirjataan keinot, joilla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle mielekäs arki ja hyvä elämä sekä edistää

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihte 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta kokonaisvaltaisesti. Perustarpeisiin vastaamisen lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, virikkeelliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Ohjaajat ja erityisesti asukkaan omaohjaaja mahdollistavat asukkaalle säännöllisen yhteydenpidon omaisiin. Liikunta- kulttuuri- ja harrastustoiminnassa huomioidaan kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa sekä muiden tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön viikoittaisissa tiimipalavereissa ja Life Care- asiakastietojärjestelmässä.

Green Care toiminnalla halutaan lisätä asukkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Merituulella asukkaiden on mahdollista osallistua puutarha- ja pihatöihin omalla piha-alueella ja kasvihuoneessa. Yksikkö sijaitsee lähellä merta ja lenkkeilyreittejä, joten erilaisiin ulkona liikkumisen muotoihin on hyvät mahdollisuudet.

Asukkaat osallistuvat kansalaisopiston ja tukiyhdistyksien järjestämiin kursseihin ja retkiin. Asukkaiden yhdistystoimintaa edustaa Suupohjan kehitysvammaisten tuki ry, jonka kokoukset pidetään usein Purjeessa tai Merituulella sekä ruotsinkielisen FDUV:n toiminta. Kulttuuriharrastuksista mm. elokuvissa käynti on asukkaiden suosiossa ja käynnit toteutetaan joko henkilökunnan avulla tai yksilöllisesti henkilökohtaisten avustajien kanssa. Kolmas sektori on mukana asukkaiden elämässä mm. seurakunnan kautta. Vaaleissa äänestäminen tapahtuu nykyisin kotiaänestyksenä yksikössä.

Osa asukkaista käy päivä- ja työtoiminnassa Purjeessa. Osallistuminen päivä- ja työtoimintaan toteutetaan yksilöllinen tarve ja asukkaan ikä huomioiden.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

Hyvinvointialue kerää myös opiskelijoilta säännöllisesti palautetta NPS-mittarin ja opiskelijapalautekyselyn (CLES) avulla. NPS-luku voi vaihdella -100 ja + 100 välillä. Yleisesti lukua

50 pidetään hyvänä. Ohjeet 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 toimialoitain.

YKSIKÖN KUVAUS

Merituulen asukkaiden keskimääräinen ikä vuonna 2024 oli 61 vuotta. Ikääntyvillä asukkailla ei monellakaan ole enää läheisiä, omaisia tai sukulaisia, jotka pääsevät asukasta tapaamaan ja ottamaan osaa asukkaiden elämään Merituulella. Tämän vuoksi asukkaiden elämässä korostuu ohjaajien ja erityisesti omaohjaajien tekemä työ sekä etujen valvonta asukkaan asioissa. Ohjaajat toimivat ”perheenä” useille asukkailemme.

Asukkaiden omaiset, läheiset ja ystävät ovat aina tervetulleita Merituuleen. Merituulella voi käydä kylässä kellonaikaan katsomatta (yöaikaa 21:00- 7:00 lukuun ottamatta). Asukkaan vieras voi asiasta sovittaessa jäädä myös yöksi asukkaan asuntoon. Kutsumme mielellämme asukkaiden läheisiä kahville, kun siihen tarjoutuu tilaisuus.

Asukkailta kysytään vuosittain Roidu-mittarilla asiakastyytyväisyyttä ja tulokset käsitellään henkilökuntapalaverissa. Asukkaan antama suullinen palaute kirjataan työntekijöiden toimesta Roiduun. Työntekijät avustavat lukutaidottomia tai suulliseen kommunikointiin kykenemättömiä asukkaita kyselyyn vastaamisessa, joten tuloksiin pitää suhtautua varauksella. Asukastyytyväisyys kyselyn tulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia ja niiden perusteella voidaan toimintaa kehittää.

Asukkaat ovat itse laatineet asukassäännöt Merituuleen. Merituulella on toiminut asukas”yhdistys” (ei rekisteröity, ei jäsenmaksua), jonka jäseniä olivat kaikki asukkaat ja heidät koolle kutsuttiin kirjeellä. Asukasyhdistyksen tarkoitus oli huomioida asukkaiden näkökulmasta heidän elämänsä vaikuttavat asiat Merituulella ja etsiä mahdollisuuksia ja ratkaisuja vapaa-ajan viettoon ja asumiseen. Toimintaa pyritään jatkamaan sopivan vetäjän löydyttyä. Asukkaat kokoontuvat joka sunnuntai-ilta viikkopalaveriin niin halutessaan ohjaajan johdolla.

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

Henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden toimintakyky sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve. Vuoteen 2022 asti on käytetty ICF-viitekehystä asiakkaiden toimintakyvyn arvioimiseen. Riittävän henkilöstön avulla voidaan taata turvallinen ja tarkoituksenmukainen toiminta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan huolehtimalla hyvistä työskentely olosuhteista sekä jatkuvalla sijaisrekrytoinnilla ja yhteistyöllä oppilaitosten kanssa.

Merituudessa on yhteensä seitsemän lähihoitajan vakanssia yhdeksää asukasta kohden, henkilöstömitoitus on tällöin 0,78. Kuusi lähihoitajan ja yksi lähihoitajan kelpoisuuden täyttävää toimea kattavat Merituulen asumisen ohjauksen. Arkisin Merituudessa työskentelee aamuvuorossa yksi tai kaksi työntekijää, iltavuorossa kaksi ja yövuorossa yksi työntekijä. Viikonloppuisin aamuvuorossa on kaksi työntekijää, iltavuorossa kaksi ja yövuorossa yksi työntekijä.

Merituudessa on lisäksi kolme osavakanssia, joiden toimenkuvaan sisältyy tehtäviä eri yksiköissä. Näitä ovat palveluesimies, palveluvastaava ja sairaanhoitaja. Yksikön hallinnollista töistä vastaa palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa. Palveluvastaava toimii tehtävissä palveluesimiehen antamalla mandaatilla. Palveluesimies vastaa henkilöstön ja palveluvastaava asukkaiden hallinnollisista tehtävistä. Sairaanhoitajalla on yksikön sairaanhoidollinen kokonaisvastuu.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys on haaste kaksikielisellä hyvinvointialueella. Olemme suomenkielinen yksikkö, joten se rajoittaa henkilökunnan saatavuutta kaksikielisellä alueella. Pyrimme vastaamaan tähän haasteeseen mm. oppisopimus-koulutuksella. Asukkaiden hoito- ja palvelutarve lisääntyy ikääntymisen myötä ja kasvaneeseen tarpeeseen pyritään vastaamaan henkilökunnan riittävällä koulutuksella ja asukkaiden toimintakyvyn uudelleen arvioinneilla.

Avustaviin tehtäviin ei ole palkattu erillistä henkilökuntaa. Päivittäinen lounas sekä osa siivouksesta ovat ostopalveluja. 8/9 asukkaalla on henkilökohtainen avustaja vapaa-ajan tehtävissä. Avustaja-palvelun on myöntänyt asukkaana hyvinvointialue. Henkilökohtaiset avustajat ovat joko työsopimussuhteessa avustettaviin henkilöihin (työnantajiin) tai työskentelevät Jag-assistant toimiston kautta.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota erityisesti asiakkaan kohtaamisen taitoihin. Työntekijällä tulee olla hyvä tai tyydyttävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito, Merituuli on suomenkielinen yksikkö. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan avointen vakanssien, palkallisten ja palkattomien työlomien täyttöön ja erityistilanteissa tilapäiseen tarpeeseen (esim. retken mahdollistamiseen).

Organisaatiossa on alueelliset resurssiyksiköt, jotka hallinnoivat yksiköiden sijaisuuksia. Resurssi 13 tuottaa sijaisia Merituulen henkilökunnan lomien, sairaspöissaolojen ja arkipyhien sijaisiksi. Yksikkö vastaa muista sijaistaroista itse. Resurssiyksiköt käyttävät Sotender- sovellusta tiedottamiseen avoimista sijaisuuksista ja

Sotender toimii myös sijaisten toteutuneiden työtuntien kirjaamisessa. Sotender on käytössä vain virka-aikaan, joten muina aikoina sijaisten hankinta tapahtuu yksiköstä käsin.

Resurssi 13 vastaa omien sijaistensa pätevyyksien seurannasta. Muiden sijaisten osalta palveluesimies vastaa sijaisen pätevyyden arvioinnista.

Lääkehoito on keskeinen tekijä sairaanhoitajan ja lähihoitajan työnkuvassa, joten lääkeluvan voimassaolo tarkistetaan sijaisilta aina.

Rokotussuojaa suositellaan kaikille työntekijöille.

Sijaisten oikeus toimia ammatissa tarkistetaan Julkiterhikin tai Julkisuosikin palvelusta, jota Valvira ylläpitää. Pätevä työntekijä on Valviran rekisterissä.

Opiskelijoiden pätevyyttä arvioidaan opintosuoritusotteen opintopisteiden perusteella. Opiskelija voi toimia työsuhteessa tai opiskelijana yksikössä. Jos hän on opiskelija suorittamassa harjoittelujaksoa, hänellä on yksikön työntekijöistä nimetty työpaikkaohjaaja, joka ohjaa harjoittelua yhdessä koulun edustajan kanssa. Alan opiskelijoita voidaan palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista. Palveluesimies varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti. Hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä.

Työntekijä sitoutuu salassapitoon työsopimuksen allekirjoituksella. Allekirjoituksen yhteydessä käydään salassapitoasiat läpi. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa tietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Toistaiseksi työsuhteeseen tulevalta ja yli 3 kk sijaisuuksissa työntekijää pyydetään esittämään rikosrekisteriote. Palveluesimies tarkistaa otteen ja merkitsee päivämäärän henkilöstöhallinnan tietoihin, jolloin ote on esitetty.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön asiakastyötä ja omavalvonnan toteuttamista koskevassa perehdytyksessä käytetään perehdytysmateriaalia. Perehdytys annetaan sekä uusille työntekijöille että yksikköä vaihtaville työntekijöille. Myös pidempään poissa olleille järjestetään perehdytys uusiin tai muuttuneisiin toimintatapoihin.

Perehdyttämisestä vastaavat palveluesimies, palveluvastaava, sairaanhoitaja ja Merituulen työntekijät yhdessä. Työntekijä vastaa siitä, että hän perehtyy perehdytysmateriaaliin. Perehdytyslomake allekirjoitetaan asiakohtaisesti sekä perehtyjän että perehdyttäjän allekirjoituksella. Työntekijä kuittaa allekirjoituksella, että hän on saanut ja ymmärtänyt perehdytyksen. Palveluesimies arkistoi allekirjoitetut perehdytyslomakkeet.

Myös opiskelijoiden asiakastyötä ja omavalvonnan toteuttamista koskevassa perehdytyksessä käytetään perehdytysmateriaalia. Opiskelijan ohjauksesta vastaa palveluesimies ja hän nimeää opiskelijalle lähiohjaajan. Opiskelijan työvuorosunnittelussa huomioidaan lähiohjaajan työvuorot. Näin mahdollistetaan yhteistyöskentely ohjaajan kanssa. Opiskelija voi antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt. Näyttöjä vastaanottaa vastaavia työtehtäviä suorittavat työntekijät. Osa työntekijöistä on käynyt näytön vastaanottajan koulutuksen.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen mahdollistetaan suunnitelmallisella täydennyskoulutuksella ja työssä oppimalla. Henkilöstöä kannustetaan hyvinvointialueen koulutuksiin sekä omaehtoiseen koulutukseen. Hyvinvointialue suhtautuu jatkuvaan ammattitaidon kehittämiseen myönteisesti ja edellyttää jatkuvaa täydennyskoulutusta työntekijöiltään.

Vuosittain kehityskeskusteluissa nostetaan esille työntekijän ammatillinen kehittyminen sekä kehitys- ja koulutustarpeet. Myös asiakaspalautteiden perusteella voi nousta esiin osaamistarpeita. Tarpeita kartoitetaan jokaisesta yksiköstä ja niiden perusteella hyvinvointialue laatii vuosittain koulutussuunnitelman.

Henkilöstö osallistuu ammatilliseen täydennyskoulutukseen koulutussuunnitelman mukaisesti. Henkilöstön koulutuksien ja täydennyskoulutuksien pätevyudet merkitään Laatuporttiin palveluesimiehen toimesta.

Koulutukset järjestetään joko yksikössä (toiminnalliset harjoitteet), sovituksessa koulutuspaikassa tai Teamsin välityksellä, jolloin eri hyvinvointialueen yksiköistä osallistuminen onnistuu joustavasti.

Merituulella on pyritty lisäämään koulutusta, joka vastaa ikääntyvien erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin, kuten muistiin, diabetekseen, apuvälineisiin ja kinestetiikkaan liittyvät koulutukset.

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 palvelujen

toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieni- 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

Yksikön työntekijöiden koulutuskorttiin kirjautuu käydyt koulutukset joko henkilöstöhallinnan kautta tai esihenkilön toimesta. Työntekijän koulutukseen on varattu budjetissa vuosittain 100 euron määräraha. Organisaation omat koulutukset ovat maksuttomia työntekijöille.

Työntekijällä on velvollisuus huolehtia ammatissa tarvittavien taitojen ja pätevyyksien voimassaolosta. Työnantaja tukee kouluttautumista, myös omaehtoista. Palveluesimies seuraa pätevyyksien ja osaamisen voimassaoloja oman kirjanpidon kautta ja henkilöstöhallinnan ohjelmistoilla.

Laatuportin järjestelmä ilmoittaa mm. lääkelupien voimassaolon päättymisestä puoli vuotta ennen luvan päättymistä, joten luvan uusimiseen on työntekijällä riittävästi aikaa.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön työntekijöiden työaikaa seurataan ja suunnitellaan Titania- ohjelmalla. Työntekijöiden palvelussuhteet perustuvat Sote-sopimukseen, jonka pohjalta työvuorosuunnitelmat laaditaan. Organisaatiossa on käytössä myös paikallisesti sovittuja työehtoja.

Yksikön työterveyshuollosta vastaa Mehiläinen Närpiö ja Kristiinankaupungissa on Mehiläisen sivuvastaanotto. Henkilöstöhallinnan ohjelmisto seuraa työntekijöiden poissaoloja ja ohjaa palveluesimiestä käymään tarvittaessa aktiivisen tuen keskustelun työntekijän kanssa.

Organisaatio ylläpitää työhyvinvointia tulevaa tyky-toimintaa, joka vuonna 2024 mahdollisti työntekijää kohden 40 euron edun ja yhteistä työaikaa 4 tuntia työhyvinvointia edistävään toimintaan. Organisaatiossa on käytössä e-passi ja polkupyöräetu.

Luettelo yksikön riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja ohjelmista:

- Yksikön turvallisuusohjeet, Turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Lääkehoitosuunnitelma
- Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta
- Ohje ”kuoleman tapahtuessa avohuollon yksiköissä”
- Ohje yksintyöskentelyyn
- Veri- ja eritealtistustapaturma toimintaohje
- Vaaratilanneilmoitus
- Riskien hallinnan käsikirja

- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietoturvailmoitukset
- Laadunhallinnan, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma
- Riskienhallinnan käsikirja
- Työsuojelun toimintaopas
- Tietoturvapoliittika
- Kuormitustilanteen toimintamalli (ei valmis)
- Laatuportti-järjestelmä, jolla hallinnoidaan työpaikan vaarojen tunnistusta ja riskienarviointia. Sillä kerätään tietoja ja kirjataan toimenpiteitä työpaikan turvallisuus- ja terveysriskeistä.

Ohjeistukset ja ohjelmat sisältyvät henkilöstön perehdytykseen ja/tai täydennyskoulutukseen.

Merituulussa on ajantasainen turvallisuussuunnitelma, joka on päivitetty 6.2.2024 ja poistumisturvallisuusselvitys, joka on päivitetty 29.1.2025.

Merituulen on laadittu 72 tunnin varautumissuunnitelma sähkökatkon varalle.

Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvitykset määräajoin. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty 1.7.2021

Palveluesimies pitää seurantaan henkilöstön alkusammutusharjoituksista. Alkusammutusharjoitus on ollut 7.3.2024 ja asukkaiden ja henkilökunnan yhteinen pelastusharjoitus on ollut toukokussa 2022.

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

Asukkaiden tarvitsema tuen ja hoidon määrä saattaa vaihdella nopeasti ja yksikössä pyritään löytämään nopeita ratkaisuja lisääntyneeseen työvoiman tarpeeseen tilapäistä lisähenkilökuntaa hankkimalla. Minimimiehitys pyritään turvaamaan tarvittaessa oman henkilökunnan lisävuoroilla.

Yksikön budjetti ja resurssit määräytyvät organisaatiossa ylempien viranhaltijoiden toimesta. Asukkaiden hoitoisuuden määrittelyyn on tulossa RAI-mittaristo vuoden 2025 jälkipuoliskolla.

Merituulella on valmisteilla kuormitusilanteiden toimintamalli, johon kirjataan työtehtävät, joita yksikössä on kaikesta huolimatta välttämätöntä tehdä, vaikka henkilöstön riittävyydessä olisi tilapäisesti vajetta ja ohjeistus kulloisenkin tilanteen hallintaan ja vastuisiin.

Henkilöstön saatavuuteen ja pysyvyyteen pyritään vaikuttamaan hyvällä työpaikkademokratialla ja kaikkien työntekijöiden osallisuutta lisäämällä ja työoloja kohentamalla käytettävissä olevien resurssien puitteissa.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Merituuli on Fastighets ab Kristinestads Bostäder Kiinteistöt oy:n vuokratiloissa. Toimintaohjeistus tilojen terveellisyyteen on kiinteistön omistajan mukainen. Toimitusjohtaja Tom Heinonen puh. 040 8471 440 tom.heinonen@krs.fi

Kiinteistöön liittyviä riskejä hallitaan yksikön laatu- ja turvallisuusvastaavan, johtavan ohjaajan ja kiinteistö-huollon yhteisillä turvallisuuskierroksilla tiloissa. Turvallisuuskävelyt suoritetaan kaksi kertaa vuodessa.

Laatu- ja turvallisuusvastaavat Merituuli, Kirsi Vitkala, kirsi.vitkala@ovph.fi ja Juha Honkanen, juha.honkanen@ovph.fi, puh 040 76 99 324
Kiinteistöhuolto KG Fast, Kim Grankull puh. 0400 664 688 kim.grankull@gmail.com

Merituulen toimitilat ovat nykyaikaiset. Ohjaajat ylläpitävät tilojen viihtyisyyttä. Rakennusten tilaratkaisuissa on pyritty huomioimaan asukkaiden tarpeiden mukaiset tilavaatimukset, esteettömyys, viihtyisyys, turvallisuus sekä monikäyttöisyys. Merituulen tilat ovat pääsääntöisesti asiakkaiden hoitoon ja valvontaan soveltuvat. Turvallinen liikkuminen on otettu huomioon.

Merituulella ja Purjeessa tilojen käytön periaatteet:

- Kun Merituulesta asunto vapautuu, voi toinen asukas halutessaan vaihtaa asuntoa.
- Merituuleen vieraat ovat aina tervetulleita (huomioiden terveysturvallisuus; korona). Yksioissa myös tilannekohtaisesti yöpymismahdollisuus
- Olohuone ja ruokailutila, keittiö, kodinhoitohuone ja saunatilat ovat yhteiskäytössä
- jokainen asukas kalustaa ja sisustaa asuntonsa omilla tavaroillaan ja asukkailla on huoneen/ yksion ohessa oma kylpyhuone ja omat postilaatit piha-alueella
- Asunnot ovat vuokra-asuntoja, joten ovet ovat lukossa asukkaan niin halutessa, eikä asunnossa käydä asukkaan ollessa muualla

Merituulella on laadittu turvallisuussivut, jotka löytyvät Laatuportista sähköisessä muodossa ja tulosteina henkilökunnan tiloissa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

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

Hyvinvointialueelle on laadittu vuonna 2024 organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma (intra). Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa henkilötietojenkäsittelyn ohjeistuksen tai tietojärjestelmien muutosten tai päivityksien yhteydessä. Tietoturvasuunnitelman toteutumista seurataan ja kehitetään yhteistyössä sekä 2M-IT:n että Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuoja-toimenpiteiden 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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen vaaratilanneilmoitus
Laitteet ja niiden oikeanlainen käyttö ovat olennainen osa asiakasturvallisuuden lisäämistä. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, joka on tarkoitettu mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun tai hoitoon. Palveluyksiköissä laitteiden käyttäjien velvollisuus on huolehtia käytettävien laitteiden

toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavilla olemisesta ja laitteen käyttökoulutuksista. Merituudessa apuvälineet ovat joko yksikön tai asukkaiden omia, tai terveyskeskuksen ja apuvälinekeskuksen lainaamia.

Omaan organisaatioon tehtävän HaiPro-ilmoituksen lisäksi Valviran määräyksessä annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista Valviraan. Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus Valviralle niin pian kuin mahdollista. Ilmoitus tehdään HaiPro- ilmoituksen ohessa.

- Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta
- Läheltä piti- tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa

Hyvinvointialueen turvallisuuskoordinaattorilla on oikeudet HaiPro:n läheltä piti ja vaaratilanneilmoituksiin, joiden tyyppi on laitteista tai tarvikkeista johtuvat ilmoitukset. Vastuuhenkilö saa tiedon, kun ilmoitus on tehty. Hän katsoo, onko ilmoitus sellainen, että edellytykset Valviraan ilmoittamiselle täyttyvät ja tekee tarvitta-essa ilmoituksen.

Henkilöstö suorittaa yksikön laitepassin osana perehdytystä ja aina uuden laitteen käyttöönoton yhteydessä. Laitepassin ajantasaisuutta ja laitteiden ohjeistusta koordinoi yksikön laitevastaava. Laitteiden huollon tarpeesta huolehtii koko henkilöstö tarpeen ilmaantuessa tai huoltoaikataulun mukaisesti.

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

Turvallisuuskoordinaattori Linda Styris puh. 040 6621 752 linda.styris@ovph.fi

Turvallisuus- ja valmiuspäällikkö Terhi Metsola puh. 044 3231 103 terhi.metsola@ovph.fi

Laitevastaava Merituuli ja Purje, Pia Viitasalo puh. 040 7699 324 pia.viitasalo@ovph.fi

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö on allekirjoittanut Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Tietosuoja käy-dään läpi työntekijän perehdytyksessä.

Hyvinvointialueen tietojärjestelmien käyttöön jokainen työntekijä tarvitsee oman henkilökohtaisen käyttäjä-tunnuksen ja salasanan. Työntekijän tunnuksien hankinnasta vastaa palveluesimies ja tunnukset laaditaan 2M-it palvelutuottajan kautta. Sijaisena toimivan työntekijän tunnukset ovat määräaika-

Työntekijän vastuulla on huolehtia, että on asianmukaisesti kirjautunut tietojärjestelmästä ulos koneelta pois-tuessaan. Henkilökunta on käynyt tietosuojan ABC julkishallinnon koulutuksen. Todistus koulutuksesta on toi-mitettu johtavalle ohjaajalle.

Tietosuojavastaava Merituuli ja Purje, Salla Länsimäki puh. 040 7699 329
salla.lansimaki@ovph.fi

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Merituulen hälytysjärjestelmän avulla varaudutaan sekä sisäisiin että ulkoisiin uhkiin. Hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla, joista on sovittu yksiköittäin.

Yksiköissä on laadittu turvallisuussuunnitelmat sekä poistumisturvallisuusselvitykset, jotka päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin Laatuporttiin. palveluesimies vastaa suunnitelmien ajantasaisuudesta. Myös työsuojeluvaltuutetut seuraavat turvallisuussuunnitelmien ajantasaisuutta.

Yksilöllisen tarpeen mukaan asiakkaille ja henkilöstölle hankitaan henkilökohtaista turvallisuutta lisääviä apuvälineitä.

Asiakkailla on käytössä turvaranneke, josta hälytys tulee ohjaajan työpuhelimien. Ohjaajat testaavat laitteiden toimivuutta säännöllisesti.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallisuuslaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
Hälytysjärjestelmän toimivuudesta vastaa Lohde Trust Service Center puh. 029 0013 330

Hälytyslaitevastaava Merituuli ja Purje, Iida Valtanen puh. 040 7699 324 iida.valtanen@ovph.fi

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 erikoisalakohtaisesti.

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

Toimintaympäristön luonteesta riippumatta lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan pääsääntöisesti lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta.

Merituulen lääkehoitoa toteutetaan yksikkö kohtaisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, joka

puolestaan on laadittu Pohjanmaanhyvinvointialueen ohjeiden ja turvallisen lääkehoidon oppaan mukaan.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma henkilöstön käyttöön löytyy Merituuli-Purje Teams- tiedostoista ja lääkehuoneesta. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidon suunnittelun ja toteuttamisen ohjeistus. Yksikön sairaanhoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä yksikön lähihoitajien kanssa. Kuntoutuksen osa-alueen Johtava lääkäri vahvistaa allekirjoituksellaan päivitetyn lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan valtakunnallisten LOVE-tenttien ja näyttöjen kautta (Lääkehoidon osaamisen varmistaminen verkossa). Jokaisella lääkehoitoa toteuttavalla työntekijällä tulee olla voimassaolevat lääkeluvat. Lääkehoidon vastuuhenkilöt suorittavat palveluyksiköissä säännöllisesti lääkehoidon tarkastuskierroksia turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi.

Yksikön palveluesimies on vastuussa lääkehoidosta. Lääkehoidon toteutuksen järjestäminen ja valvonta on yksikön sairaanhoitajan ja palveluesimiehen vastuulla.

Merituudessa ei ole rajattua lääkevarastoa. Asukkailla on käytössä heille henkilökohtaisesti määrättyt lääkkeet.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Johtava lääkäri Annica Sundberg, fysiatrian erikoislääkäri puh. 050 4385 973
annica.sundberg@ovph.fi

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Maarit Perjus puh. 040 6835 394 maarit.perjus@ovph.fi

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravinto-aineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot.

Merituulen lounaat tilataan Stöd Botnia Tuki Ab Oy:n keittiöltä kaikille viikonpäiville. Muut ateriat, aamu- väli- ja iltapala sekä päivällinen valmistetaan yksikössä ohjaajien toimesta asukkaiden toiveita kunnioittaen. Etenkin kesäaikaan kaikille asukkaille lisätään aterioden yhteyteen lasillinen vettä turvaamaan riittävä nesteensaanti. Asukkaiden yleistä hyvinvointia ja terveydentilaa seurataan Life Caren seurantasivuilla, mm. painon ja verensokerin seuranta. Ruokailut tapahtuvat valvotusti ja asukasta avustetaan tarvittaessa ruokailussa.

Merituudessa valmistetun ruuan terveellisyyttä seurataan noudattamalla ruokaympyrän ja lautasmallin ohjeita, huomioiden asukkaan yksilölliset ravintosuositukset ja erityisruokavaliot. Kaikilla, mutta erityisesti diabetesta sairastavilla asukkailla on mahdollisuus välipaloihin tarvittaessa. Yöhoitaja tarkistaa päivän viimeisen verensokeriarvon diabetesta sairastavalta asukkaalta. Henkilökunta tilaa kerran viikossa elintarvikkeita S-Marketista ja/tai K-MarketSelleristä. Asukkaat saavat vaikuttaa ruokalistojen sisältöön. Asukkailla on Purjeen kiinniollissa mahdollisuus valmistaa ruokaa tai leipoa Purjeen keittiössä.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Merituulen laitoshuoltopalveluista vastaa Rooni siivouspalvelu Oy ostopalveluna ja oma henkilökunta vastaa sopimuksen ulkopuolelle jäävistä laitoshuollon tehtävistä.

Puhtaanapitotehtävät ja vastuut on määritelty sopimuksessa. Puhtaanapitopalvelujen tehtävien toteutumisia seurataan ja poikkeamat kirjataan ja käydään läpi toimijoiden kanssa. Merituulen palveluyksikössä henkilökunta valvoo, että yleinen hygieniataso vastaa käsitystä siististä koti- ja työympäristöstä. Palautetta annetaan siivouspalveluja tuottavalle toimijalle, mikäli puutteita havaitaan. Puhtaanapitopalvelut sisältävät toiminta- ja asukastilojen ylläpito- ja jaksottaiset siivoustehtävät sekä perussiivoustehtävät erillisten kuvausten mukaisesti.

Yksikön sekä asukkaiden siivous ja pyykkihuolto on järjestetty asukaslähtöisesti huomioiden kunkin asiakkaan tarpeet ja mahdollinen osallisuus toiminnassa. Henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Iso pyykki, kuten esim. matot ja vuodevaatteet pesetetään pesulassa.

Kaikilta työntekijöiltä, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassi. Asukkaat osallistuvat joidenkin aterioiden valmistukseen kykyjensä mukaan ohjaajien läsnä ollessa ja toimivat ohjaajien antaman hygienia- ja valmistusohjeiden mukaan. Merituudessa on aina saatavilla suojavälineitä ja desinfiointiaineita käsi- ja wc-hygienian ylläpitoon.

Merituudessa on yhteinen hygieniavastaava Purjeen kanssa. Yksikön hygieniavastaava ohjeistaa yksikköjä infektioiden ja tarttuvien sairauksien osalta hyvinvointialueen hygieniahoidajalta tulevien ohjeiden mukaisesti mm. epidemioiden ehkäisemiseksi. Ohjaajat ohjaavat asiakkaita

henkilökohtaisesti hygieniakäyttötymisessä.

Pintojen, laitteiden ja välineiden puhtaudesta pidetään erityistä huolta. Pintoja puhdistetaan säännöllisesti siihen tarkoitetuilla puhdistusaineilla. Pintojen puhdistamista tehdään tehostetusti mm. influenssakausiina tai kun on liikkeellä helposti leviäviä vatsatautiepidemioita. Lääkinnällisten laitteiden ja välineiden puhdistus käy-tön jälkeen kuuluu ohjaajan työnkuvaan ja on osa hygieniaoheistusta.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hygieniavastaava Merituuli, Pia Viitasalo puh. 040 7699 324 pia.viitasalo@ovph.fi

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Merituulen sairaanhoitajana toimii yhteinen sairaanhoitaja ruotsinkielisen Sydboda-asumispalvelun kanssa. Sairaanhoitaja vastaa yksikön asiakkaiden terveydenhuollon seurannasta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Kuntoutuksen osa-alueella on sairaanhoitotyölle oma verkosto, johon kuuluu ylihoitaja/toimialajohtaja, yksiköiden sairaanhoitajat ja esihenkilöt. Tapaamisissa käsitellään ajankohtaisia aiheita terveydenhuoltoon ja lääkehoitoon liittyen.

Merituulen henkilöstö toimii yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon asioissa.

Asukkaiden, myös hyvinvointialueen ulkopuolisten asukkaiden lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinna Oyj, joka puolestaan vastaa Kristiinankaupungin terveyskeskuksen toiminnasta. Asukkaat käyttävät hyvinvointialueen terveydenhuollon palveluja suunhoidon, laboratorion sekä terveyden- ja sairaanhoidon osalta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan säännöllisillä kontrolleilla perusterveydenhuollon yksiköissä tai keskussairaalassa. Erikoissairaanhoito järjestetään asukkaan kotikunnan perusteella määräytyvällä hyvinvointialueella, mikäli asukas ei ole valinnut toista hyvinvointialuetta erikoissairanhoidon palveluntuottajaksi. Äkillisen kuolemantapauksen varalta on laadittu ohjeistus. Ohje ”Käytännön ohjeet Meri-tuuleen kuoleman tapahtuessa” löytyy henkilöstön Merituuli-Purje Teams- tiedostoista.

Vakinaisen henkilökunnan osaamisella ja täydennyskoulutuksilla varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen. Merituulen henkilöstö päivittää ensiapuosaamisen kolmen vuoden välein hyvinvointialueen järjestämissä koulutuksissa ja palveluesimies seuraa pätevyyksien voimassaoloa. Henkilökunta koostuu nimikesuojatuista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä, joten he ovat koulutuksensa kautta päteviä huolehtimaan asukkaiden hyvästä hoidosta. Yksikön terveydenhoidon toteuttamista ohjaa ja valvoo yksikön sairaanhoitaja.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Merituulen asukkailla on mahdollisuus käydä päivä- ja työtoiminnan palveluissa saman pihapiirin päiväaikaisen toiminnan yksikössä, Purjeessa.

Palveluvastaava ja etenkin asukkaan omaohjaaja tukevat asukkaiden yhteydenpitoa omaisiin. Lähes kaikilla asukkailla on henkilökohtainen avustaja, joka tukee asukasta vapaa-ajan toiminnaissa. Avustajien työtuntimäärät vaihtelevat 10-30 tuntiin kuukaudessa asukkaasta riippuen.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (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 tietosuojasetuksen (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

Laillistetun tai nimikesuojatun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön koulutukseen sisältyy kirjaamisen koulutus, joka perehdyttää asialliseen ja riittävään asiakaskirjaamiseen. Merituulen perehdytyksessä huomioidaan asia, ellei asia ole jo uuden työntekijän tiedossa. Asukaskirjaamisen sisältöön ja tekniseen osaamiseen on saatavissa täydennyskoulutusta. Organisaatiolla on oma sivusto intranetissa henkilökunnan saatavilla kaikkeen asiakas- ja potilaskirjaamiseen liittyen.

Kukin työntekijä kirjautuu järjestelmään omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai sote-kortilla. Henkilökunnan kirjautuminen järjestelmään on mahdollista vain voimassa olevan työsuhteen aikana ja tunnuksien hankinnasta vastaa yksilön esihenkilö.

Merituudessa kirjataan kaikista asukkaista vähintään kerran vuorokaudessa päivittäiset huomiot ja käytänteenä on kirjata jokaisesta työvuorosta huomiot Life Care asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Yövuoron kirjaukset tehdään, jos kirjaamiseen on aihetta yön ajalta. Life Caren käyttöön on saatu koulutus koko henkilökunnalle ja eri ammattiryhmille koulutusta tiettyjen vastuiden, kuten sairaanhoidon tai tilastoinnin osalta. Opiskelijoiden kirjaukset vahvistaa Merituulen työntekijä.

Merituulen työntekijät ovat suorittaneet Tietosuojan ABC-kurssin ja allekirjoittavat työsuhteen yhteydessä tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Työntekijän perehdytyksessä huomioidaan salassapito säännökset koskien asukkaan henkilötietojen

käsittelyä ja tietoturvaa. Uusista ohjeista tiedotetaan viikkopalavereissa ja intrassa. Merituulesta lähetetään asukkaiden henkilötietoja sisältävät sähköpostit salattuna turvapostina, sisäisenä postina tai perinteisenä postina ja kirjataan lähetetty posti lähetyslistaan.

Tietoturvan vaarantuessa henkilökunta on velvoitettu tekemään tietoturvan vaarantumisilmoitus Haipro-järjestelmään.

Organisaatio ja palveluesimies valvovat asianmukaisen kirjaamisen ja salassapitosäännösten toteutumista.

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

Palveluesimies Maarit Jansson, puh. 040 7699 323 maarit.jansson@ovph.fi

Tietosuojavastaava Merituuli ja Purje, Salla Länsimäki puh. 040 7699 329
salla.lansimaki@ovph.fi

Kirjaamisvastaava Merituuli ja Purje, Salla Länsimäki

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.O, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Tietosuojavastaava: Tuija Viitala
Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi
tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa
Tietosuojavastaava: Anne Korpi
Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

hyväksyttävälle tasolle.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Merituuli käyttää organisaation riskienhallinnan ohjeistuksia omissa toiminnoissaan. Riskiarviointeja tehdään vuosittain ja tarvittaessa. Riskiarviointien tulosten perusteella toimintoja muokataan ja kehitetään.

Organisaatiossa on oma laadun ja valvonnan yksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja aiheeseen liittyviä koulutuksia organisaatiotasolla. Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja järjestetään säännöllisesti. Jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialatasolla tehdään vuosittain laadunhallintaan liittyvä SHQS-itsearviointi. Riskiarviointeja tehdään tarpeen mukaan, mm. uusien toimintojen käynnistyessä tai muutosten edessä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan asiantuntijat ovat hallintopäällikkö ja laatujohtaja. Hallintopäällikkö vastaa hallinnollisten riskien arvioinnista ja seurannasta. Laatujohtaja vastaa operatiivisen toiminnan riskienarvioinnista yhdessä toimialojen kanssa.

Sisäinen tarkastus selvittää johdolle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisuutta ja riittävyyttä toimialoilla sekä tukee riskienhallinnan toteuttamista yksiköissä.

Merituulen palveluesimies vastaa Merituulen toimintaan ja resursseihin liittyvästä riskien hallinnasta varojen, toiminnan, henkilöstön ja laitteiden osalta. Palveluesimiehen tehtävä on varmistaa, että henkilöstö on tietoinen erilaisista organisaation voimassa olevista ohjeista ja määräyksistä ja että henkilöstö on saanut riittävästi ohjausta ja perehdytystä. Riskejä kartoitetaan ja tunnistetaan työssä jatkuvasti ja niitä arvioidaan säännöllisesti mm. Laatuportin riskienarvioinnin ja Opiferuksen toimintasuunnitelman myötä sekä työterveyshuollon työpaikkaselvitysten kautta.

Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan toiminnan epäkohdista mm. Haipro-järjestelmän avulla. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset kirjataan SPro-järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään esihenkilölinjassa ja toimialan johto seuraa kaikkia tehtyjä ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Ilmoitukset kuitataan järjestelmään käsitellyiksi, kun asia on valmis. Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti avoimista toimista ja viroista raportoimalla. Tarvittaessa palveluja toteutetaan ostopalveluilla tukien omaa palvelutuotantoa.

Yksikkötason turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelmissa osallistetaan työntekijöitä tai esim. vastuualueen työntekijää suunnitelman laadinnassa. Omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmien sekä riski- ja itsearviointien mukainen toiminta käytännössä toteutuu parhaiten osallistamalla työntekijät suunnitelman tekoon. Esihenkilö nostaa epäkohtia ja kehittämiskohteita esiin

henkilöstön kanssa. Ratkaisukeskeisyyttä korostetaan ongelmien ratkaisussa. Suunnitelmat lukukuitataan niiden valmistuttua.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Merituudessa tehdään itsearviointi sekä riskien kartoitus vuosittain Laatuportti-järjestelmään. Merituudessa suoritetaan omatoimista valvontaa potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toiminnan poikkeavuuteen tai sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvissä tilanteissa kirjaamalla tilanteet Haipro- tai Spro- järjestelmiin. Kirjaukset käsitellään henkilökuntakokouksissa ja tarvittaessa käsittelyyn osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen

ylemmät viranhaltijat. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon.

Merituulen riskienhallinta ja turvallisuuden omavalvonta jakautuvat kuuteen eri osioon: turvallisuusjohtamiseen, onnettomuusriskien hallintaan, turvallisuuteen liittyvien asiakirjojen säilytykseen ja päivittämiseen, rakenteelliseen paloturvallisuuteen, turvallisuustekniikan hyödyntämiseen sekä turvallisuusviestintään ja –osaamiseen.

- Turvallisuusjohtamiseen sisältyy omavalvontakierrosten aikataulut, sisäinen viestintä ja vuosittain tapahtuvat toimenpiteet sekä vastuunjako sovittuna kiinteistön omistajan (Fastighets ab Kristinestads Bostäder) ja palvelutuottajan (Pohjanmaan hyvinvointialue) välillä.

- Onnettomuusriskien hallintaan kuuluu tietosuojapoikkeamien, läheltäpiti- tilanteiden, poikkeamien ja väkivaltailmoitusten kirjaaminen Haipro- järjestelmään. Yksikössä on turvallisuustyöryhmä, joka suorittaa omavalvontana turvallisuuskävelyn kaksi kertaa vuodessa. Turvallisuuskävely on valvontakierros, jolla käydään läpi kaikki yksikön toimitilat sekä laitteet ja kirjataan ylös puutteet ja korjaustarpeet. Turvallisuuskävelyn aikana tarkistetaan fysikaaliset, kemialliset, ergonomiset, ja henkiset vaaratekijät, yleiset riskit ja hätätilanteisiin varautuminen. Tarkastukset dokumentoidaan ja vaaratekijöiden ja havaittujen puutteiden korjaaminen merkitään Laatuporttiin määrätyn ajan kuluessa.

Merituulussa on varautumissuunnitelma 72 tunnin sähkökatkon varalle. Tiloihin on varastoitu säilyviä elintarvikkeita, mietitty veden saanti, ruoan valmistus, valaistus ja vara-akkujen käyttövalmius puhelien ja tietokoneiden osalta poikkeustilanteessa.

- Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat ovat Laatuportin Turvallisuussivustolla, jonne kaikilla työntekijöillä on pääsy intranetin kautta ja asiakirjat säilytetään myös turvallisuuskansioissa (osa1 ja osa2) A-rakennuksen toimistossa. Kansioissa on mm. poistumisturvallisuusselvitys, palotarkastuspöytäkirjat, kemikaaliluettelo, työturvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ja todistukset sisustusmateriaalien palosuojauksesta. Kiinteistöhuoltoon liittyvät asiakirjat ovat kiinteistön omistajan vastuulla ja säilytetään laitteiden välittömässä läheisyydessä. Huolto- ja tarkastusasiakirjoista vastaa KG Fast kiinteistöhuolto.

- Rakenteellinen paloturvallisuus on huomioitu rakennusluvan määräyksissä. Rakennuksen kunto ja käyttö vastaavat rakennuslupaa. Pintamateriaaleissa on huomioitu paloturvallisuus. Poistumis-mahdollisuudet on turvattu huolehtimalla poistumisteiden esteettömyydestä. Onnettomuuksien vaikutukset on rajattu palo-osastoinnilla. Pelastustoiminnan edellytyksiä on parannettu riskipe-rusteisesti; säännölliset palotarkastukset, kiinteistössä on korkeapainesprinkleri, automaattinen palo-ovi B-talossa sekä palopostit A- ja B-rakennuksissa.

- Turvallisuustekniikka auttaa onnettomuuden havaitsemisessa ja varoittamisessa. Merituulussa on automaattinen paloilmoin, huonekohtaiset ja asukkaan henkilökohtaiset turvahälyttimet sekä henkilökunnan hoitajahälytinja-järjestelmä, jolla saadaan tarvittaessa nopeasti toinen työntekijä tai vartija paikalle. Työntekijöiden hälyttämiä on jokaiselle vuoron työntekijälle. Vartiointipalvelu on puhelinsoiton tai hälytyksen tavoitettavissa myös yöhoitajan työskentelyaikana.

- Turvallisuusviestintä ja –osaaminen kuuluvat jokapäiväiseen työhön. Turvallisuussuunnitelma päi-vitetään vuosittain ja henkilökunta vahvistaa sen luetuksi. Suunnitelman päivityksestä tiedotetaan viikkopalaverissa ja asia dokumentoidaan palaverimuistioon. Palaverimuistiot ovat henkilökunnan luettavissa omassa sähköpostissa, Teams-ryhmässä ja tulostettuna B-talon työntekijöiden tilassa.

Omavalvontakierroksien (turvallisuuskävelyt) havainnoista raportoidaan viikkopalaverissa ja annetaan toimenpide- ja korjausohjeet henkilökunnalle, siltä osin kuin henkilökunta voi niihin vaikuttaa omilla toimillaan. Muut toimenpiteet ja korjausta vaativat asiat viedään palveluesimiehen toimesta kiinteistöhuoltoon ja isännöitsijän tietoon. Akuutteja toimia vaativat

korjaukset tehdään heti havaitessa kiinteistöhuollon toimesta.

Turvallisuudesta järjestetään teemapäivä kerran vuodessa. Henkilökunta harjoittelee pelastautumista ja alkusammutusta yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaiden kanssa käydään läpi ohjeita oman turvallisuuden parantamiseen ja onnettomuustilanteissa toimimiseen.

Riskitekijöihin, kuten henkilön katoamiseen tai ulkopuolisen henkilön aiheuttamaan uhkaan on varauduttu toimintaohjein, jotka löytyvät pelastuskansiosta ja jotka myös huomioidaan uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytysohjelman dokumentit säilytetään PEREHDYTYSTODISTUKSET-kansiossa A-talon toimistossa.

Merituulen henkilökunta tekee Haipro-ilmoituksen, kun toiminta poikkeaa suunnitellusta tai kun tapahtuu läheltä piti-tai onnettomuustilanne asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden tai tietosuojan suhteen.

SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään.

Henkilökunta tuntee asukkaat ja heidän toimintatapansa hyvin, ja osaa siksi ennakoida useimmat riskit ja vaaranpaikat ennakolta, vaikka asukas ei itse riskiä tunnistaisi. Toimintatavat ovat vakiintuneita ja edistyneempiin käytäntöihin on päästy toiminnan poikkeamista ja läheltä piti tilanteista ilmoittamalla. Asukkaan toimintakyvyn rajoitusten tunteminen auttaa määrittelemään riittävän henkilöstön määrän työtehtäviin. Mikäli henkilöstöä ei ole käytettävissä riittävästi työtehtäviin nähden, toimintaa supistetaan tai muutetaan turvallisuuskäytöiden täyttämiseksi. Työntekijöiden työvuorot laaditaan työehtosopimuksen, paikallisten sopimusten ja tarvittavan pätevyyden mukaan ja mikäli kaikkiin työvuoroihin ei ole saatavissa pätevää henkilökuntaa, silloin esim. vuoron lääkehuollosta tulee huolehtimaan ennalta sovittu lääkeluvan omaava työntekijä. Palveluesimiehen poissa ollessa yksikön toiminnasta vastaa palveluvastaava.

Työterveyshuolto tekee kahden-kolmen vuoden välein tarkastuksen työtiloihin ja työolosuhteisiin. Tarkastuksesta tulee raportti johtavalle ohjaajalle ja raportissa on kehotukset mahdollisten epäkohtien korjaamiseen. Korjausta vaativat asiat tehdään asiasta riippuen yksikön omana työnä, työterveyshuollon tai kiinteistön isännöitsijän kanssa yhdessä sopien. Joka toinen vuosi tehtävä palotarkastus sekä kaksi kertaa vuodessa tehtävät turvallisuuskävelyt tuottavat myös kiinteistöön liittyviä epäkohtia korjattavaksi.

Henkilökunta pohtii yhdessä itsearviointia ja toiminnan riskejä yksikön kehittämispäivinä kaksi kertaa vuodessa. Työntekijät ovat velvoitettuja perehtymään organisaation tietoturvaan ja hyvään some-käyttäytymiseen työnantajaan tai asiakkaisiin liittyvissä julkaisuissa.

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

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Perehdytyksen vähäisyys	Uuden työntekijän saapuessa työhön, hänelle järjestetään työaikaa työtehtäviin

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	perehtymiseen. Työntekijä on vastuussa siitä, että saa työn ohessa perehdytyslomakkeen mukaisen perehdytyksen sopivan ajan kuluessa (1-2 kk) ja tuo nimikirjoituksilla vahvistetun lomakkeen palveluesimiehelle. Lomakkeet säilytetään A-talon toimistossa.
Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin.	Henkilöstö kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä. Henkilötietoja sisältävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa tai lukitussa tilassa, johon vain asianosaisilla työntekijöillä on pääsy.
Lääkeluvaton työntekijä	Työntekijä on velvollinen ylläpitämään ammattitaitoaan. Lääkelupa tulee uusia 5 vuoden välein. Mikäli työntekijällä ei ole lääkelupaa, se huomioidaan työvuorosuunnittelussa siten, että vuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä. Ellei tämäkään onnistu, vuoron lääkkeistä tulee huolehtimaan ennalta sovittu lääkeluvallinen työntekijä.
Asukkaan katoaminen, eksyminen	Asukas, joka tarvitsee ohjaajan avun talon ulkopuolella liikkumiseen, saattaa poistua Merituulesta työntekijän huomaamatta. Katoamistapausten varalle kaikista asukkaista on kuva ja tärkeimmät tuntomerkit asukaskansiossa ja kuvan voi jakaa etsijöille.
Yksintyöskentely	Merituulen yöhoitaja työskentelee yksin. Yksintyöskentelyyn on ohjeistus. Yöhoitaja on aina lääkeluvallinen, ensiapuataitoinen ja hänellä on vartiointipalvelun tuki saatavissa.
Henkilökunnan riittävä määrä	Organisaatiossa on sovittu korvauksista henkilökunnalle, jos työntekijä tekee ylimääräisen työvuoron. Henkilökunnan loma-ajat jaksotetaan. Merituulella on oma vakiintunut sijaisresurssi.
Ulkopuolinen henkilöuhka	Merituulella on vartiointipalvelun tuki saatavissa ympärivuorokautisesti.
Sähkökatkot	72 tunnin sähkökatkoon on varauduttu suunnitelmallisesti. Suunnitelma on

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	turvallisuuksuunnitelman liitteenä.
Kiinteistön kunto	Kiinteistöhuollosta vastaa KG Fast ympärivuorokautisesti. Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kiinteistön kriittiset tiedot, palohälytysjärjestelmä, hälytysjärjestelmä, sähkön, veden ja ilmastoinnin sulku sekä it-liitäntä.

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- HaiPro-järjestelmä (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, tietosuoja/

tietoturvallisuusilmoitus)

- SPro-järjestelmä (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta

rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnalle on tiedotettu sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta viikkopalaverien muistioiden kautta ja velvoitetta kerrataan yksikön kehittämispäivänä. Ilmoitusvelvollisuus on yhtenä asiana Merituulen uuden työntekijän perehdytyksessä.

Organisaatiossa kirjataan sosiaalihuollon epäkohdat työnantajan intranetin Spro-järjestelmään. Yksikössä voidaan tehdä Spro-ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta tai sen uhasta, joka järjestelmän kautta päätyy tiedoksi palveluesimiehelle, ylemmille esihenkilöille ja toimiala- ja laatujohtajalle. Mikäli asiaa ei voida korjata organisaation sisällä, ilmoituksen johdosta toimenpiteenä voi olla esim. yhteydenotto sosiaali- tai potilasasiavastaavaan, joka neuvoo kääntymään asiasta vastaavan viranhaltijan puoleen ja auttaa muistutuksen kirjaamisessa.

Laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmän kautta ja tieto menee järjestelmästä suoraan Fimealle.

Tietoturvaloukkauksen tapahtuessa ilmoituskanava on myös HaiPro- järjestelmässä ja ohjeistus löytyy Övph:n intrasta.

Övph:n työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa näkemästään ja huomattusta palo- tms. vaaratilanteesta. Työntekijöillä on mahdollisuus tehdä epäasiallisesta kohtelusta tai muusta havaitusta väärinkäytöksestä ilmoitus, joka käsitellään ensin palveluesimiehen kanssa ja tarvittaessa muiden asiaan liittyvien viran- ja toimenhaltijoiden kanssa. Työntekijät saavat tiedon ilmoittamisvelvollisuuksista ja -mahdollisuuksista perehdytyksen yhteydessä ja omavalvontasuunnitelmasta sekä ÖVPH:n intrasta.

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](#)

Ulkaisen 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.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Hyvinvointialueen intrassa on ohjeistus vaaratapahtumien käsittelyyn.

Palveluesimies tai hänen sijaisensa käsittelee Haipro-ilmoituksen ja tekee päätöksen vahingon laadusta ja merkityksestä asiakkalle ja yksikölle. Mikäli asia on syytä saattaa muille viranhaltijoille tiedoksi tai saada apua asian käsittelyyn, ilmoitukseen voidaan merkitä lisää käsittelijöitä. Kaikissa tapauksissa laadusta ja turvallisuudesta vastaavat ylemmät viran- ja toimenhaltijat pääsevät halutessaan katsomaan ja käsittelemään kaikkia tapahtuneita vaara- ja läheltä piti- tilanteita. Ilmoituksista saadaan kerättyä tilastoa aiheen ja tapahtuman haitta-asteen ym. tekijöiden osalta.

Kun asia on saatettu palveluesimiehelle tiedoksi, riippuen asian kiireellisyydestä ja korjaavien toimien tarpeellisuudesta, se käsitellään heti työyhteisössä tai seuraavissa henkilökuntapalaverieissa. Asian käsittelyssä haetaan ratkaisuja, joilla voidaan välttää poikkeaman uusiutuminen tai lisävahingot ja kirjataan toimenpide-ehdotus palaverimuistioon henkilökunnalle tiedoksi. Asian käsittelyssä ei etsitä syllisiä tapahtuneeseen, vaan mietitään yhdessä seikkoja, joihin vaikuttamalla tilanne olisi voitu estää. Kaikkia tapahtumia ei voi estää ennalta hyvällä suunnittelullaakaan, mm. asukkaan henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi. Mikäli asiaan liittyy ulkopuolisia henkilöitä, he saavat asian käsittelystä tiedon, jos ovat itse tehneet ilmoituksen omalla nimellään tai yksiköstä tiedotetaan asiaan liittyviä henkilöitä asian käsittelystä.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman liitteestä 1.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Ravintopalvelut:

Merituulen lounaat tilataan kerran viikossa Stöd Botnialta kaikille viikonpäiville. Kristiinakodin keittiöllä toimiva Stöd Botnia valmistaa sopimuksen mukaisen lounasruoan aamupäivisin maanantaista sunnuntaihin. Merituulen työntekijät noutavat asukkaan kanssa ruoan keittiöltä viikonloppuisin ja arkisin Merituulen ruoan nouto on Purjeen työtoimintaan kuuluvaa työtä. Keittiölle ollaan yhteydessä päivittäin ruokakuljetuksen yhteydessä sekä tilausten yhteydessä viikoittain sähköpostilla. Viikoittaisessa ruokatilauksessa on eritelty tarvittavien annosten määrä ja erityisruokavaliot. Palautetta annetaan tarvittaessa puhelimitse ja sähköpostilla. Henkilökunta seuraa aktiivisesti ja reagoi tarvittaessa ravinnon laatuun ja koostumukseen. Lounas toimitetaan jaettuna kylmä- ja lämminlaatikoihin. Merituulella on lämpölevy lämminruoan tarjoiluun. Merituulella ohjaajat pesevät tarjoiluastiat ja pakkaavat puhtaat astiat laatikoihin seuraavan päivän noutoa varten.

Puhtaanapitopalvelut:

Puhtaanapitopalvelujen tehtävät ja vastuut on määritelty sopimuksessa. Puhtaanapitopalvelujen tehtävien toteutumista seurataan henkilöstön toimesta ja mikäli poikkeamia esiintyy, ollaan yhteydessä suoraan palvelun järjestäjään puhelimitse tai sähköpostilla. Henkilökunta valvoo, että yleinen hygieniataso vastaa käsitystä siististä koti- ja työympäristöstä.

Turvajärjestelmä, vartiointi:

Henkilökunta on yhteydessä turvajärjestelmän toimittajaan, jos havaitaan vikoja tai epäjohtonmukaisuutta järjestelmän toimivuudessa tai vartiointiin, jos tarvitaan vartiointiin apua turvallisuustehtävissä.

Jätehuolto, vuokramatto:

Henkilökunta on yhteydessä palveluntuottajaan epäkohtia havaitessaan.

Kiinteistöhuolto:

Kiinteistöhuoltoon saadaan tarvittaessa nopeasti yhteys puhelimitse ja kiireettömissä asioissa myös sähköpostilla. Kiinteistöhuolto osaltaan huolehtii laadukkaasta ja turvallisesta asuin- ja työskentely-ympäristöstä. Henkilökunta on aktiivisesti yhteydessä kiinteistöhuoltoon ja valvoo palvelun toteutumista kohtuullisessa ajassa. Kiinteistöhuolto toimii pääosin Merituulen kiinteistön vuokranantajan alaisuudessa.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Pohjanmaan hyvinvointialue huomioi riskienhallinnassaan varautumista ja palveluiden jatkuvuutta koskevat velvoitteet sekä omassa toiminnassaan että hankkiessaan palveluja toiselta palveluntuottajalta. Osana jatkuvuuden hallintaa asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Valtioneuvoston asetus

hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023; pelastuslaki 379/2011; valmiuslaki 1552/2011).

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön turvallisuussivut ovat Laatuportin kautta henkilökunnan saatavissa ja muita työntekijöitä varten sivut ovat tulosteena henkilökunnan tiloissa. Turvallisuussivut päivitetty 28.2.2024 ja poistumisturvallisuus palotarkastuksen yhteydessä 29.1.2025. Yksikön turvallisuuteen ja häiriötilanteisiin varautumisohteet ovat omina liitteinään turvallisuussuunnitelmassa ja jaettuna henkilökunnan yhteisiin tiedostoihin. Häiriötilanteina voidaan ennakoida mm. veden ja sähkönjakelun keskeytyminen tai muu kiinteistössä aiheutuva vaaratilanne.

Yksikössä on tehty poistumisharjoitteita ja ennalta mietitty asukasturvallisuuteen liittyvät seikat hätäpoistumistilanteessa. Yksikön koko henkilökunta on koulutettu turvallisuuspäivänä 7.3.2024 tarkoituksenmukaiseen toimintaan erilaisten turvallisuusuhkien yhteydessä. Turvallisuuskävely tehdään vuosittain, tarvittaessa ja perehdytyksen yhteydessä. Palveluesimies seuraa henkilökunnan koulutustietoja ja pätevyyksien voimassaoloja mm. Laatuportissa ja koulutuskortin avulla.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta

vastaavan henkilön nimi

Maarit Jansson, palveluesimies

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

Palveluiden laatua ja turvallisuutta mitataan mm. Haipro ja Sospro-ilmoituksilla, Roidu-asiakaspalautteilla, suullisella asiakaspalautteella, henkilökunnan omalla palautteella ja ilmoituksilla, työterveyden seurannalla ja työpaikkaselvityksillä, palotarkastuksien avulla, kiinteistön kuukausitarkastuksien avulla, henkilökunnan työhyvinvoinnin ja poissaolojen ja vaihtuvuuden seurannalla, hyvinvointialueen sisäisillä tarkastuksilla ja valvontakäynneillä, ulkoisen ja sisäisen toiminnan auditoinnin avulla, sekä vuosittaisen toimintasuunnitelman ja -kertomuksen myötä.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteutumisen seurannasta vastaa palveluesimies Maarit Jansson, sijaisena toimii tarvittaessa palveluvastaava Salla Länsimäki

Seurantaraportin ajankohdat on kalenteroitu.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

11.3.2025 versio 3.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä
11.3.2025 Maarit Jansson, palveluesimies

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.