



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Keva Koti, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Keva-Koti, Asumisyksikkö Prs

Raportointipäivä

13.5.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Mona Skuthälla

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ 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/ Asuminen ja päiväaikainen toiminta vammaispalvelu

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

0406204823

Palveluyksikön nimi

Keva Koti

Palvelumuoto

Kehitysvammaisten tehostettu asumispalvelu

Osoite

Radiotie 21, 68620 Pietarsaari

Puhelinnumero

0408051619

Palveluyksikön tai palvelualueen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Mona Skuthällä, Palveluesimies

0503501345

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Vartiointi palvelu tarvittaessa	Oy Axia security service Ab

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Asuminen tarjotaan vammaispalvelu-, kehitysvammaisten erityishuolto-, ja sosiaalihuoltolain perusteella. Asumispalvelun toiminta-ajatuksena on tuottaa palvelut lakien perusteella myönnettyllä päätöksellä. Palveluihin kuuluu vakituisten asumisen palvelut. Toimintaperiaatteena on tuottaa palvelut omana palveluna pohjanmaan hyvinvointialueella.

Yksikön ja hyvinvointialueen arvot kohtaavat toisensa. "Lähellä ihmistä ja innovatiivisesti" Hei, kuinka voin auttaa on pohjanmaan hyvinvointialueen palveluasenne, joka vaikuttaa toimintaan joka tasolla. Se perustuu lähestyttävyydelle, lämpimälle kohtaamiselle ja jatkuvalla kehittymiselle. Asenne ei kuvaa vain asukkaille tarjoamaamme palvelua, vaan se tulee toimia myös sisäisesti.

Ihmiseltä ihmiselle
Eteenpäin katsova ja vastuullinen
Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Kevakoti tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 7:lle kehitysvammaiselle henkilölle. Toiminnan lähtökohdiana on jokaisen yksilön tarpeet. Henkilökunta huomioi että he työskentelevät asukkaiden kodissa, ottaen huomioon jokaisen yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden. Luodaan kodinomainen ympäristö jossa tuetaan asukkaiden omatoimisuutta kuntouttavan työtteen periaatteella, asukkaiden kehitystason mukaisesti. Tuetaan, autetaan ja ohjataan asukkaita jokapäiväisissä toiminnoissa. Huolehditaan asukkaan psyykkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista. Jokaiselle asukkaalle etsitään asianmukaiset apuvälineet ja toimiva kommunikaatiotapa. Asukkaiden vapaa-aikaa suunnitellaan ja kehitellään yksilöllisesti. Meillä on joustava ja jatkuva yhteistyö omaisten ja yhteistyötahojen kanssa.

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 riittävyden seuranta varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

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

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen](#) 1/24

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

(Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatisminen

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

Mona Skuthälla, palveluesimies puh: 0503501345

Johanna Ullakko, lähihoitaja puh: 0408051619

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Mona Skuthälla, palveluesimies puh: 0503501345

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman laatisemiseen osallistuu koko henkilökunta huomioiden asukkaiden toiveet ja tarpeet.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä asukasilmoitustaululla yksikön yleisissä tiloissa sekä henkilökunnalle sähköisesti nähtävillä keva Kodin teamsissä. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös pohjanmaan hyvinvointialueen www sivuilla. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi>

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluesimies Mona Skuthälla ja lähihoitaja Johanna Ullakko. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Päivittäminen tarvittaessa ilmenee käytännön lähtökohdista, toimintatapojen muutoksista tai rakenteellisista muutoksista, jolloin omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti on osana perehdytystä uusille työntekijöille ja opiskelijoille.

Henkilökuntakokouksissa käydään läpi kaikki ajankohtaiset ja päivitettyt suunnitelmat ja tiedotetaan kaikkia, missä ne on nähtävillä. Omavalvontasuunnitelman liitteenä on lukukuittauskaavake.

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

Keva Kodille tehdään säännöllisesti sekä sisäisiä- että ulkoisia auditointeja sekä organisaation sisäisiä tarkastuskäyntejä, joista menee myöskin tarkastuskäynnin raportti Länsi- sisäsuomen aluehallintovirastoon.

Yksikössä tehdään SHQS standardin mukaiset riskien arvioinnit ja itsearviointit jotka löytyy laatuportista.

Tärkeimmät toimintaa ohjaavat lait ovat sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulaki.

Kevakodilla on nimetty asiakas- ja potilasturvallisuusvastaava, joka osallistuu säännöllisiin koulutuksiin ja tiedottaa yksikön muuta henkilökuntaa.

Aktiivisessa käytössä on Haiprojärjestelmä. Haipro ilmoituksiin reagoidaan ja käydään läpi koko henkilökunnan kanssa työpaikkakokouksessa.

Keva Kodin toimintaympäristö on selkeä ja turvallinen sekä henkilökunnalle että asukkaille. Epäkohtiin puututaan välittömästi.

Henkilökunnalla on pienellä kynnyksellä mahdollisuus keskustella palveluesihenkilön kanssa mahdollisista epäkohdista. Kehityskeskusteluja käydään säännöllisesti ja henkilökunnan toiveiden mukaisesti.

Kulttuurikartta on henkilökunnalle tuttu ja se on esillä henkilökunnan kansliassa sekä liitettyä perehdytyskansioon.

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

Yksikön palveluesimiehellä on kokonaisvastuu yksikön toiminnasta. Hän on koulutukseltaan sosionomi Amk ja työkokemusta 30:n vuoden ajalta kehitysvammaistyöstä.

Henkilökuntaan kuuluu palveluesimiehen lisäksi 8 sosiaali- ja terveysalan nimikesuojattua henkilöä, lähihoitajia, joilla on henkilöstä riippuen vähintään 10 vuoden työkokemus alalta. Jokaisella on vastuuna asukkaiden turvallisuus, terveys ja hyvinvointi ja niistä huolehtiminen.

Vammaispalvelulla on yhteinen sairaanhoitaja, jonka vastuulla on kotioloissa mahdolliset

sairaanhoidolliset tehtävät ja hoidontarpeen arviointi.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalityöntekijä arvioi kehitysvammaisen henkilön palveluntarpeen ja asukas saa asumispaikan kevakodista.

Keva Kodin palveluesimies vastaa siitä, että asukas saa ne oikeudet ja hänelle myönnetty palvelut, mitä Keva Kodilla on tarjota.

Henkilökunta suunnittelee ja toteuttaa palvelun sekä auttaa ja ohjaa asukkaan palvelun piiriin, mikäli sitä ei voida toteuttaa Keva Kodissa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaan avuntarve arvioidaan aina tarvittaessa monialaisesti palvelusuunnitelma kokouksessa. Sosiaalihuollon viranomaisten on huolehdittava siitä, että arvioinnissa on käytettävissä henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Arvioinnista vastaavan

työntekijän on oltava tarpeen tullen yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näillä tahoilla velvoite osallistua vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Hyvässä palvelutarpeen selvittämisessä tasapainotetaan asukkaan oma subjektiivinen arvio avuntarpeestaan, tarvittaessa asukkaan läheisten näkemykset sekä yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot. Näiden tietojen yhdistämisestä syntyy selvitys palvelutarpeesta. Pyritään tunnistamaan ne tilanteet ja ympäristöt, joissa asukas tarvitsee apua ja/tai tukea, ja ne tilanteet ja ympäristöt, joissa hän selviytyy omatoimisesti. Asukkaan omilla, luonnollisilla tukiverkoilla on tässä suuri merkitys, ja niiden antama panos asukkaan elämänhallinnan tukemiseen on tärkeitä kirjata näkyviin.

Arviointi tehdään asukkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asukas hakeutuu yksikköön vammaispalvelujen sosiaalityön kautta.

Asiakkailla on sosiaalityöntekijä, joka on nimetty heidän omatyöntekijäksi. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asukas saa palveluita palveluntarpeen arvioinnin mukaisesti. Oma työntekijä on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaalla on sosiaalityöntekijän johdolla laadittu yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka päivittämisestä vammaispalvelun sosiaalityöntekijä on vastuussa. Yhteistyötä tehdään laajasti eri toimijoiden kanssa. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita asukas tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Tarkoitus on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asukkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Palvelusuunnitelma tarkistetaan asukkaan toiveiden mukaan. Tarkistamisen ajankohdat kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Asukkaille laaditaan yhdessä asukkaan kanssa henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, jonka laatimisesta ja päivittämisestä kuuden kuukauden välein sekä tarvittaessa esim palveluntarpeen muuttuessa. Päivittämisestä vastaa omahoitaja ja Keva Kodin palveluesimies.

Toteuttamissuunnitelman avulla ennaltaehkäistään rajoitustoimenpiteiden käyttöä sekä kuvataan kirjatut tavoitteet ja miten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Suunnitelmat laaditaan yhdessä asukkaan omaisen ja/tai tukiverkoston kanssa. Henkilökunnan Käytössä on asiakas- ja potilas tietojärjestelmä, jonne kirjataan asiakkaan päivittäiset tarpeet ja toiminnot sekä seurataan ja kirjataan terveyden tilan seuranta tiedot. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja joka vastaa siitä että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla ja että tiedot on kirjattu Potilaskirjaus järjestelmään.

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/hoitoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita,

että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja 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/potilaan kohtelu ja oikeudet

Henkilökunnalta vaaditaan Taito kommunikoida molemmilla kotimaisilla kielillä. Lisäksi henkilökunta on saanut täydennyskoulutusta selkokielen-, viittomakielen-, tukiviittomien- ja kuvakommunikaation käytöstä.

Asukkailla on oikeus saada yksilöllistä ja tasa-arvoista kohtelua. Epäasiallista kohtelua ei sallita ja jokaisella on velvollisuus puuttua siihen, mikäli sitä havaitaan.

Jos esimies katsoo, että työpaikalla esiintyy epäasiallista kohtelua, hänellä on velvollisuus kieltää tällainen käyttäytyminen. Esimiehen tehtävä on selkeästi todeta, millainen käyttäytyminen työyhteisössä ei ole hyväksyttävää. Asia otetaan puheeksi heti epäasiallisesti käyttäytyvän kanssa ja ilmoitetaan ettei hänen toimintansa hyväksytä.

Saatuun tiedon epäasiallisesta kohtelusta esimiehen tulee ottaa asian aina vakavasti ja ryhtyä toimenpiteisiin asian selvittämiseksi mahdollisimman pian. Asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tehdään haipro ilmoitus ja asiasta tiedotetaan läheisille, jotka tarvittaessa osallistuvat asian selvittelyyn. Tilanteen selvittelyssä olennaista on puolueettomuus, tasapuolisuus, molempien tai kaikkien osapuolten kuuntelu ennen yhteistä asian käsittelyä ja toimenpiteisiin ryhtymistä. Periaatteena on, että vaikeat tilanteet selvitetään niiden kesken, joita asia koskee. Keskustele asianosaisten kanssa.

Erilliskeskustelujen jälkeen kutsu tarvittaessa asianosaiset yhteiseen sovittelukeskusteluun. Sovittelukeskustelussa tulee puhua konkreettisista tilanteista, tapahtumista ja keskittyä siihen mitä seuraamuksia siitä voi syntyä. Kummankin osapuolen tulee kertoa omat näkemyksensä tilanteesta. Tämän jälkeen pyrkimyksenä on muodostaa yhteinen näkemys tilanteesta ja siitä,

mitä kaikkea se pitää sisällään. Ensisijaisesti asiat pyritään selvittämään yksikön ja organisaation sisällä. Asia voi edetä siihen, että aiheesta on tehtävä muistutus. Muistutuksen tehtävänä on tehdä asiakkaalle ja hänen omaiselle joustava keino esittää mielipiteensä. Sen tarkoituksena on kiinnittää huomio esimerkiksi asiakkaan saaman huonon kohtelun vuoksi. Yksikölle tarjoutuu mahdollisuus korjata tilanne nopeasti. Yksikköä koskevat muistutukset voidaan tehdä ensisijaisesti yksikön esihenkilölle.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus voi vaikuttaa siihen, miten yksikössä vastaisuudessa kohdellaan asukkaita tai miten yksikössä toimitaan. Kantelun epäkohdista voi tehdä kuka tahansa aluehallintavirastoon. Joissakin tapauksissa aluehallintavirasto voi siirtää asian käsittelyyn Valviraan, esim. vakavat hoitovirheet. Yksikössä käydään henkilökuntakokouksissa läpi tietoon tulleet kantelut ja epäkohdat ja tarvittaessa muutetaan/kehitetään toimintaa.

Sosiaaliasiamies avustaa jos asiakas ei ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun, hän myös ohjaa asiakasta oikealle viranomaiselle ja neuvoo miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja eikä voi muuttaa päätöksiä. Palvelu on asiakkaalle maksuton. Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat liitteenä. Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisena.

Asukas, joka ei itse tai avustettuna kykene hoitamaan raha-asioitaan, hänet ohjataan edunvalvonnan piiriin. Edunvalvoja voi olla joko yleinen edunvalvoja taikka joku asukkaan luotettavaksi todettu läheinen. Edunvalvonta koskee asukkaan raha-asioita, mutta hänelle voidaan anoa laajennettua edunvalvontaa esimerkiksi asumista, terveyttä koskien raha-asioiden lisäksi. Tällaiseen menettelyyn tulee tarve, jos asukkaan turvallisuus ja terveys on uhattuna. Laajennetusta edunvalvonnasta päättää käräjäoikeus.

Yksikössä ei säilytetä suuria rahavaroja. Jokaisella on oikeus säilyttää pieniä määriä rahaa omassa huoneessaan, omassa lompakossa, mutta heillä on mahdollisuus tuoda rahansa henkilökunnan valvonnan alle lukittuun kaappiin. Tällöin henkilökunta pitää tarkasti kirjaa käytetyistä rahoista säilyttämällä kuitit ja kirjaamalla käytetyn rahamäärän erilliselle lomakkeelle. Lomake kuitteineen toimitetaan edunvalvojalle joka vuodenvaihteen jälkeen.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on asiakkaan perusoikeus. Heillä on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Heillä on oikeus yksityisyyteen ja yksityisyyden suojaan. Itsemääräämisoikeuden rajoittamista on, kun jollakin toimenpiteellä joudutaan puuttumaan asiakkaan perusoikeuksiin.

Henkilökunnan tehtävänä on suojella ja kunnioittaa näitä oikeuksia. Tukea ja vahvistaa asukkaan oikeuksia ja hyvinvointia arjessa.

Kevakodin toiminnassa peruste on kunnioitus itsemääräämisoikeutta kohtaan. Paitsi turvallisen ja vapaan, kodinomaisen ympäristön luominen, mutta myös se, että asukas saa itse valita ja vaikuttaa joka päiväiseen elämän asioihin. Heitä kuunnellaan ja toteutetaan heidän toiveita. Henkilökunnalla on kuitenkin vastuu asukkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Mielipide poikkeamissa tehdään rajoitustoimenpide päätös. Rajoitustoimenpide päätös arvioidaan yhdessä IMO asiantuntija ryhmän kanssa, johon kuuluu lääkäri, psykologi sekä sosiaalityöntekijä. Yksikössä käytettäviä rajoitustoimenpiteitä ovat lukitut kaapit, sängynlaidan nostaminen ylös ja pyörätuolin voiden kiinnittäminen. Näistä toimenpiteistä tehdään päivittäinen kuittaus hoitokertomukseen ja kuukausittain raportoidaan omaisia/edunvalvontaa. Vain välttämättömiä; turvallisuutta tai hyvinvointia uhkaavia tekijöitä rajoitetaan. Pyritään, että asukas itse päättää

asioista, jotka koskevat hänen henkilökohtaista vapauttaan. Rajoitustoimenpiteiden aikana asukas on turvallisesti henkilökunnan valvonnan ja huolenpidon alla. Rajoitustoimenpide on voimassa puoli vuotta kerrallaan, mutta sitä tarkistetaan jatkuvasti ja rajoitustoimenpide puretaan välittömästi sen tarpeen lakattua. Kevakodin asukkaalla on oikeus hyvään, turvalliseen ja arvostettuun elämään heidän elämänsä loppuun saakka. Vastuussa viimekädessä rajoitustoimenpiteiden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta on yksikön palveluesimies. Rajoitustoimenpiteet toteuttaa vain sosiaali- ja terveydenhuollon nimikesuojattu ammattihenkilö.

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus

Potilasvakuutuskeskukselle. Vahinkoilmoituslomakkeita ja lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: www.pvk.fi.

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutuksen tehtävänä on tehdä asiakkaalle ja hänen omaiselle joustava keino esittää mielipiteensä. Sen tarkoituksena on kiinnittää huomio esimerkiksi asiakkaan saaman huonon kohtelun vuoksi. Yksikölle tarjoutuu mahdollisuus korjata tilanne nopeasti. Yksikköä koskevat muistutukset voidaan tehdä ensisijaisesti yksikön esihenkilölle. Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus voi vaikuttaa siihen, miten yksikössä vastaisuudessa kohdellaan asukkaita tai miten yksikössä toimitaan.

Kantelun epäkohdista voi tehdä kuka tahansa aluehallintavirastoon. Joissakin tapauksissa aluehallintavirasto voi siirtää asian käsittelyyn Valviraan, esim. vakavat hoitovirheet. Yksikössä käydään henkilökuntakokouksissa läpi tietoon tulleet kantelut ja epäkohdat ja tarvittaessa muutetaan/kehitetään toimintaa. Sosiaaliasiamies avustaa jos asiakas ei ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun, hän myös ohjaa asiakasta oikealle viranomaiselle ja neuvoo miten päätökseen haetaan muutosta. Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja eikä voi muuttaa päätöksiä. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Hyvärinen Kosti, toimialajohtaja puh: 040-6204823

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 asiakkaila on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asiakasraatien, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusasajatoiminnan 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

Keva Kodissa asukas osallistuu arjen askareisiin ja toimintoihin yhdessä muiden asukkaiden ja henkilökunnan kanssa toimintakykynsä rajoissa. Tämän lisäksi Suurin osa asukkaista käy päivätoiminnassa tai avotyössä. Keva Koti järjestää kokemuksia ja elämyksiä, retkiä ja tapahtumia ja on mukana aktiivisesti järjestöjen tilaisuuksissa ja tapahtumissa. Lisäksi osa asukkaista käy kerhoissa tai kursseilla. Toteutetaan asukkaan osallistumista hänelle yksilöllisesti suunniteltuihin toimintoihin Esimerkiksi ratsastus, jalkapallo, uinti jne Osallisuuden tukemisessa otetaan huomioon fyysinen, psyykinen kognitiivinen sekä sosiaalinen toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaidemme palaute tulee välittömästi arjessa ja toiminnoissa. He välittävät itse kykynsä mukaan tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden. Asiakkaita kuunnellaan toimintaa suunnitellessa ja otetaan huomioon heidän toiveita ja ehdotuksia. Omaisten kanssa yhteistyö on saumatonta. Omaiset saavat tulla tervehtimään läheistään, koska tahansa ja kertoa toiveita ja huomioita henkilökunnalle. Palaute on näin ollen välitöntä myös heiltä. Viestintä omaisille tapahtuu puhelimitse, viestein ja infokirjein.

Opiskelijapalautea voi antaa suoritettua harjoittelujakson jälkeen CLES-mittarin kautta. CLES-kyselylomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilta. Käytössä on myös Roidu-järjestelmä. Roidu-palautejärjestelmään saadaan asiakaspalautteita sähköisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilta. Yksikössä on myös kaikkien nähtävillä ohjeet sekä suomeksi, että ruotsiksi palautteen antamisesta, sekä QR-koodi.

Palautteet annetaan anonyymisti, mutta www-sivuilta palautteen antajalla on mahdollisuus kirjoittaa palautteeseen myös yhteystietonsa, jos hän toivoo yhteydenottoa. Palautteen antajaan otetaan tällöin yhteyttä kahden viikon kuluessa. Palautteet edellyttävät käsittelyä sähköisessä Roidu-järjestelmässä. Palautteet käsitellään yksiköiden yksikkökokouksissa säännöllisesti ja tarvittaessa niihin puututaan suunnitteleamalla kehittämistoimenpiteitä. Roidu-järjestelmässä palautteen käsittelykenttään merkitään, onko palautteen antajalle vastattu ja mitä kehittämistoimenpiteitä palautteen johdosta on päätetty ryhtyä tekemään.

Yksiköiden raporteista muodostetaan kaikkia toimialoja kuvaava asiakaspalaute, joka raportoidaan hallitukselle vuosittain osana laaturaporttia. Asiakkaiden osalta Roidu ei ole luotettava, johtuen heidän kehitysvammastaan ja kyvystä ilmaista todellisia mielipiteitään.

3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 työ sopimuslain 55/2001, 7 §:n täyttyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoidon, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön määrä ja rakenne

-Sosionomi amk 100% työaika. Palveluesimies

-Lähihoitaja x2 84% työaika. Hoitotehtäviä

-Lähihoitaja x1 100% työaika. Hoitotehtäviä

- Lähihoitaja x2 90% työaika. Hoitotehtäviä

-Lähihoitaja x3 80% työaika. Hoitotehtäviä

Vammaispalvelulla on käytössään 50% pool työntekijä.

Ennakoivalla työvuorosuunnittelulla vuoroissa on tarpeellinen määrä henkilökuntaa. Työvuoroissa on arkisin 1-2 aamuvuorolaista, riippuen viikonpäivästä, 2 iltavuorossa ja 1 yövuorolainen. Viikonloppuisin sekä aamu että iltavuorossa on kaksi henkilö ja yövuoroissa yksi.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Noudatamme rekrytoinnissa pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta.

Periaatteena on, että rekrytointi tapahtuu resurssihallintayksikön kautta. Avoimet toimet ilmoitetaan kuntarekryssä. Hakuvaiheessa määritellään hakijan kielitaito. Palveluesimiehen vastuulla on tarkistaa henkilön ammatillinen pätevyys JulkiSuosikista ja soveltuvuus työtehtävään.

Keva koti käyttää Sotender sovellusta, jonne julkaistaan vuoroja äkillisissä poissaoloissa ja lisä vuoroina. Virka-ajan ulkopuolella vuorossa oleva työntekijä on sijaisiin suoraan yhteydessä. Esimies vie vuoron sotenderiin heti kun on mahdollista.

Kun ilmenee tarvetta uusille työntekijöille, tehdään yhteistyötä resurssiyksikön kanssa. Sijaistarpeita miettiessä otetaan huomioon yksikön toiminnallinen tarve.

Uusien työntekijöiden soveltuvuus tarkistetaan haastattelemalla, tutustumiskäynnillä sekä pyydetään tarvittavat asiakirjat ennen henkilön palkkaamista, sekä pätevyys tarkistetaan JulkiSuosikista. Mahdolliset suositukset huomioidaan.

Vakituisiin toimiin vaaditaan kielitodistus siitä kielestä, joka ei ole henkilön äidinkieli.

Normaalitilanteissa henkilökunnan saatavuus turvataan poolin avulla sekä osa-aikaisten vakituisten henkilökunnan jäsenten mahdollisuutena tehdä lisätyötä. Vasta tämän jälkeen on tarve käyttää ulkopuolista sijaista. Tämä pätee myös poikkeustilanteissa.

Sijainen, jolla ei ole asiaankuuluvat luvat ja asiakirjat voimassa ei voi toimia vastuuhenkilönä työvuorossa.

Viranhaltija on työvelvollinen.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Uuden työntekijän, joka työskentelee 3 kuukautta vuoden aikana on esitettävä palveluesimiehelle ote rikosrekisteri taustasta ennen työn aloittamista. Palveluesimies tallentaa tiedot omiin tiedostoihinsa lain vaatimalla tavalla

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

Uusi henkilö tutustuu pari työvuoroa ylimääräisenä hoitajana, yhdessä vakituisen hoitajan kanssa. Hänelle nimetään vakituinen henkilö perehdyttäjäksi.

Yksikössä on kattava perehdyttämiskansio ja perehdyttämiskaavake, josta on helppo tarkistaa että kaikki osa-alueet tulee käytyä läpi. Perehdyttämiskaavake allekirjoitetaan ja esihenkilö arkistoi sen. Perehdytettävä työntekijä tutustutetaan laatuportissa olevaan Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysohjelman yleisperehdytys osioon.

Käytetään koulutetut tutut sijaiset, jotka tuntevat talon tavat ja asukkaat hyvin. Uusille työntekijöille annetaan hyvä perehdytys ja he saavat olla yksin vuoroissa vasta kun ovat hyvin oppineet tuntemaan asukkaat ja työn. Uusia sijaisia ei laiteta yksin vuoroihin.

Henkilökunta kunnioittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja perehdytyksessä nostetaan tämä asia vahvasti esille. Yksikössä käytettävien rajoitustoimenpiteiden käytöstä annetaan asianmukainen perehdytys.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

Uuden työntekijän kelpoisuus tarkistetaan JulkiSuosikki rekisteristä. Ja hänen tulee toimittaa rikosrekisteri ote. Se tulee toimittaa avaamattomassa kuoressa suoraan esihenkilölle. Jokainen työntekijä osallistuu vuosittain 1-3 täydennyskoulutus päivään lain mukaisesti. Sekä sisäisiä että ulkoisia koulutuksia on tarjolla. Jokaisella on myös oma vastuu etsiä muualta koulutustarjontaa. Jokainen ilmoittautuu henkilökohtaisesti koulutuksiin ja käydyt koulutukset tallentuu henkilökohtaisiin koulutuskortteihin.

Esihenkilö käy säännöllisesti kehityskeskusteluita henkilökunnan kanssa. Keskusteluissa nostetaan esille mahdolliset kehittämis tarpeet ja kuunnellaan toiveita täydennyskoulutuksen tarpeesta.

Laatuportista löytyy laiterekisteri, potilasturvallisuus – ja tietoturvakoulutukset sekä lääkeluvat. Vanhenevista luvista tulee sähköpostitse ilmoitus työntekijälle itselleen sekä esihenkilölle, sekä maininta laatuporttiin. Keva Kodilla on Turvallisuussivut jotka löytyvät laatuportista. Omavalvonta suunnitelma on yleisesti nähtävillä ja jokaisen vastuulla on käydä lukemassa ja kuitata luetuksi liitteenä olevalle kuitaus sivulle.

Esihenkilön vastuulla on seurata, että henkilökunta työskentelee turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Työaika- ja työhyvinvointi seurataan sähköisessä asiointiosuudessa, Almassa. Jokaisen on kuitattava toteutusta henkilökohtaisesti. Titania työvuorosuunnittelujärjestelmällä voidaan seurata työvuorojen ergonomiasta ja jotta työaikalaki toteutuu. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon työntekijän toiveet sekä huomioidaan henkilökohtaiset ominaisuudet esim. yövuorojen teettäminen.

Työhyvinvoinnin tilasta huolehditaan kehityskeskusteluin ja aktiivisen tuen malli on käytössä. Säännöllisistä terveystarkastuksista huolehditaan. (Yötyötä tekevillä 3:n ja päivä- tai kaksivuorotyöntekijöillä viiden vuoden välein.)

Kevakodin henkilöstön työolosuhteet ja toiminta suunnitellaan ja toteutetaan työturvallisuuslainsäädäntö huomioon ottaen. Käytetään riittäviä suojavarusteita ja apuvälineitä työturvallisuuden takaamiseksi. Esihenkilö seuraa käytön toteutumista ja oikeaa käyttöä. Hänen tehtävänä on myös varmistaa, että henkilökunnalla on turvallinen työympäristö. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa viallisista turvalaitteista taikka apuvälineistä tai siitä, jos syntyy tarve uusille.

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 terveystalvueluista 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

Normaalitilanteissa henkilökunnan saatavuus turvataan poolin sekä sotender sijaisjärjestelmän avulla. Osa-aikaisten vakituisten henkilökunnan jäsenten mahdollisuus tehdä lisätyötä toteutuu siten, että lisätyövuorot voidaan kohdistaa tietyille henkilölle sotenderissa. Virka-ajan ulkopuolella ja poikkeustilanteissa lisätyö vuorot sovitaan suullisesti ja viedään sotenderiin heti kun se on mahdollista. Viranhaltija on työvelvollinen.

Ennakoivalla työvuorosuunnittelulla vuoroissa on tarpeellinen määrä henkilökuntaa. Arvioidaan henkilökunnan määrää työn vaativuuteen nähden ja asukkaiden läsnäolon mukaan. Mikäli pätevää sijaista ei työvuoroon saada, työvuoro järjestelyillä voidaan turvata se, että asukaslukumäärään ja laatuun nähden henkilökuntaa on paikalla riittävä määrä.

Henkilöstökuluihin määrättyä budjettia seurataan. Siihen vaikutetaan siten, että sijaistarvetta arvioidaan tilanteen mukaan ja sijainen voidaan jättää palkkaamatta jos asukasmäärä tai laatu mahdollistaa sen.

Vaaratapahtimiin ja työsuojelullisiin riskeihin on varauduttu työvuorosuunnittelun joustavuudella ja riskejä on mietitty yhdessä henkilökunnan kanssa työpaikka kokouksissa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteistyö asukkaiden tarvitsemien toimijoiden välillä tapahtuu normaali viestintäkanavia pitkin, puhelimitse, postitse ja sähköpostitse.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Asukkaan avuntarve arvioidaan aina tarvittaessa monialaisesti palvelusuunnitelma kokouksessa. Sosiaalihuollon viranomaisten on huolehdittava siitä, että arvioinnissa on käytettävissä henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Arvioinnista vastaavan työntekijän on oltava tarpeen tullen yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näillä tahoilla velvoite osallistua vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Hyvässä palvelutarpeen selvittämisessä tasapainotetaan asukkaan oma subjektiivinen arvio avuntarpeestaan, tarvittaessa asukkaan läheisten näkemykset sekä yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot. Näiden tietojen yhdistämisestä syntyy selvitys palvelutarpeesta. Pyritään tunnistamaan ne tilanteet ja ympäristöt, joissa asukas tarvitsee apua ja/tai tukea, ja ne tilanteet ja ympäristöt, joissa hän selviytyy omatoimisesti. Asukkaan omilla, luonnollisilla tukiverkoilla on tässä suuri merkitys, ja niiden antama panos asukkaan elämänhallinnan tukemiseen on tärkeätä kirjata näkyviin. Arviointi tehdään asukkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asukas hakeutuu yksikköön sosiaalityön kautta.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö toimii reilun 600 neliön tiloissa, jotka ovat suunniteltu erityisesti asukkaiden tarpeita varten. Muuttovaiheessa on tarkkaan mietitty kuka sopii mihinkin huoneeseen esimerkiksi huoneen sijainnin takia. Tällaisia seikkoja ovat mm. Valon määrä, äänien kuuluminen yleisistä tiloista. Jokaisella asukkaalla on oma n. 30 neliön suuruinen huone joka on sisustettu omilla huonekaluilla, ja oma kylpyhuone jossa säilytetään henkilökohtaiset hygieniatavarat. Asukkailla on vuokrasopimus omasta huoneestaan, eikä huonetta käytetä muihin tarkoituksiin. Oma huone on yksityinen tila, eikä huoneissa saa muut vierailia ilman lupaa. Yhteisiin tiloihin kuuluu tilava ruokailu-olohuone, valkoinen huone (aistihuone), aistitalo omassa pihapiirissä sekä yhteinen sauna, varasto, siivous- sekä pyykkihuone. Henkilökunnalla on oma pukeutumishuone, erikseen naisille ja miehille, henkilökunnan kanslia ja lääkkeenjako huone sekä esimiehellä on oma kanslia. Kevakodin laitteisto ja välineistö on suunniteltu mahdollisimman turvallisiksi. Tällä on minimoitu erilaiset turvallisuus ja käyttöriskit.

Kiinteistö sijaitsee rauhallisella omakotialueella lähellä keskustaa. Ympäristössä on mahdollista liikkua turvallisesti ja pihapiirissä pelata ulkopelejä tai vaikka vain istuskella ja nauttia raittiista ilmasta. Ympäristö ja pihapiiri on esteetöntä. Koko asukaskunta pystyy tasapuolisesti hyödyntämään aluetta.

Omaiset ja läheiset saavat vierailia asukkaan luona koska vain haluavat. Asukas saa tavata omaisiaan joko omassa huoneessa, yhteisissä tiloissa taikka ulkona terassilla. Muistettava kuitenkin on, että vierailaan myös muiden kodissa ja heidän yksityisyyttään ja kodin rauhaa tulee kunnioittaa.

Kiinteistössä on sprinkler järjestelmä ja automaattinen palohälytysjärjestelmä. Kiinteistön huollosta ja turvalaitteiden toiminnasta vastaa kiinteistöhuolto palvelu Alerte. Kiinteistöhuolto tekee kuukausittaiset tai vuosittaiset tarkastukset ja kirjaa ne ylös. Ongelman sattuessa he tilaavat urakoitsijan korjaamaan taikka huoltamaan epäkohdan. Kodin laitteiden rikkoutuessa vikailmoitus tehdään medusassa.

Kiinteistön yhteydessä on lukittu jätehuone. Jätteet lajitellaan kotitalousjätteenä alueen ohjeen mukaan.

Henkilökunta suorittaa viikkosiivouksen itse siivoussuunnitelman mukaisesti sekä ohjaavat

asukkaita omatoimisesti siistimään oman huoneensa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

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

Lääikinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki lääikinnälliset laitteet on rekisteröity Medusa ohjelmaan. Medusan kautta tehdään myös vikailmoitukset laitteista. Määräaikaishuollot on sovittu säännöllisesti yksikön lääikinnällisille laitteille. Henkilökunnalla on käytössä laitepassi, jolla varmistetaan että henkilö on saanut perehdytyksen ja osaa käyttää yksikössä olevia laitteita. Huolehditaan että laitteet ovat kunnossa

ja huolletaan säännöllisesti. Laitepasseja uusitaan ja päivitetään tarpeen mukaan Laatuportin kautta. Laitteet huolletaan valmistajan ohjeen mukaan taikka tarvittaessa.☒

Henkilökunta on tietoinen HaiPron vaaratilanne ilmoitus osiosta ja velvoite ilmoittamaan rikkoutuneesta tai epäkuntoisesta laitteesta Fimealle.

Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta. Apuväline hankitaan yleensä asiantuntijan kanssa yhteistyössä, joka myöskin opastaa laitteen oikeaoppiselle käytölle. Tarve nousee yleensä henkilökunnan huomioista. Kun herää tarve uudelle lääkinälliselle laitteelle, henkilökunta on yhteydessä tahoon, mistä sen voi hankkia. Henkilökunta seuraa laitteiden huoltotarvetta.

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

Lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilö on: Johanna Ullakko Lähihoitaja ja Mona Skuthällä
Palveluesimies

0408051619

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietosuojan ja salassapidon toteutuminen varmistetaan jo perehdytysvaiheessa, jolloin perehdytettävä allekirjoittaa niihin liittyvän sitoumuksen. Käytössämme on asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joihin jokaisella henkilökunnanjäsenellä on omat☒ käyttäjätunnukset ja siihen liittyvät salasanat. Uusille työntekijöille tilataan määräaikaiset tunnukset.☒ Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että tietokoneet on asianmukaisesti kirjattu ulos, eikä hoitokertomusta jätetä ruudulle auki kansliasta poistuttaessa. Uudet työntekijät perehdytetään tietoturvallisuuteen ja käytettäviin ohjelmistoihin. Yksiköllä on erilaisia rekisteri-, tietosuojaselosteita. Ne ovat nähtävissä intrassa.

Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Tietoturvan ABC (eOppiva.fi), jonka jokainen vakituinen henkilökunnan jäsen on suorittanut. Tietoturvapoikkeamista tehdään HaiPro ilmoitus. Organisaation tietosuojavastaavat:

Tuija Viitala, puhelinnumero 06 213 1840
Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Anne Korpi, puhelinnumero 040 183 2211
Tammikaivontie 4, 1. krs., 65100 Vaasa

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä ei ole käytössä turvpuhelinta, mutta siihen on mahdollisuus jos tarve nousee. Pääovi on sähköovi, joka lukitaan sisältäpäin lukitusnappulasta. Ovi lukitaan yöajaksi taikka kun yksikkö on valvomatta. Muut sivuovet ovat avaimella lukittavia ja pääosin aina lukittuna. Turvallisuudesta vastaa Ab Axia security services Oy.

Avain luovutetaan kuittausta vasten vain henkilökunnan jäsenelle.

Turvalaitteiden toimivuudesta vastaa Alerte kiinteistöhuolto palvelu puh:0447147120. He testaavat ja kirjaavat käynnit omaan huoltokansioon.

Talossa on kolme puhelinta, joista yksi on kiinteä ja kaksi kännykkää. Huolehditaan, että henkilökunnan käytössä oleva kännykkä on aina ladattuna ja saatavilla. Henkilökunnan kännykkä toimii myös asukaspuhelimenä, joilla voi pitää yhteyttä omaisiin puolin ja toisin. Henkilökunnan

kännykässä on verensokerinseurantaan sovellus, jolla seurataan asukkaan verensokeritasoa etänä. Käytäntö on yhdessä asukkaan kanssa sovittu hänen turvallisuutensa ja hyvinvointinsa turvaamiseksi. Kännykässä on secapp -kriittisen viestinnän ja hälyttämisen palvelu sovellus. Poikkeusolosuhteisiin on varauduttu pitämällä akut aina ladattuina ja yksikköön on hankittu tehokas virtapankki.

Tietoliikennekatkoksia varten käytössä on asiakaskirjauksia varten kaavake, josta tiedot siirretään heti yhteyden palattua asiakastietojärjestelmään ja kaavake hävitetään asianmukaisesti.

Yksiköllä on ulkopuolisia uhkia varten tallentavat kameravalvonnat pääovella sekä piha-alueella ympäri rakennusta. Näyttöpäätte on henkilökunnan kansliassa.

Kiinteistössä on sprinklerit ja automaattinen palohälytys järjestelmä, jonka testaus ja huolto vastuussa on alerte kiinteistöpalvelu.

Teknologisiin turvalaitteisiin perehdytään säännöllisin väliajoin esim turvallisuuskävelyn yhteydessä.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)

Turvallisuusvastaaviksi nimetyt Mona Skuthällä palveluesimies ja Johanna Ullakko lähihoitaja. 0408051619

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 organisaatitasolla 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 lääkehoitosuunnitelmapohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on lääkehoidonsuunnitelma joka päivitetään yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa kerran vuodessa tai tarvittaessa. Kuntoutuksen vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Jokaisen vastuulla on perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan huolella ja kuitattava sen jälkeen liitteenä olevaan lukukuittauskaavakkeeseen.

Kaikilla hoitajilla on hyväksytty LOVE koulutuksen LOP, PKV ja KIPU 1, GER1 sekä GER2 osa-alueet ja lääkehoidon näyttö. Kaikkien lääkeluvat on kirjattu laatuporttiin. Lääkelupien

vanhentuuessa työntekijä ja esihenkilö saa ilmoituksen sähköpostiin. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että henkilökohtaiset lääkeluvat ovat voimassa olevia. Yksikössä työskentelevät lähihoitajat, jotka ovat saaneet lääkehoidon koulutuksen, vastaavat asukkaiden päivittäisestä lääkehoidosta. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattuna tarkempi lääkehoidon toteutuksen ketju.

Asukkailla on omat henkilökohtaiset lääkkeet. Yleistä lääkevarastoa ei ole.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annica Sundberg, johtava lääkäri puh 0504385973

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Henna Syynimaa, sairaanhoitaja puh 0407699310

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä valmistetaan kaikki ruoka itse. Näin varmistamme, että rajoitteet ja dieetit tulee joka aterialla otettua huomioon ja ruoka on tuoretta. Jokaisella henkilökunnan jäsenistä on hygienia passi. Asukkaiden kanssa suunnitellaan yhdessä viikoksi monipuolinen ruokalista joka on keittiössä kaikkien nähtävillä. Käytetään ruokailussa lautasmallia. Asukkaat syövät yhteisissä tiloissa yhdessä henkilökunnan kanssa. Henkilökunta avustaa asukkaita ruokailussa yksilöllisen tarpeen mukaan. Erytishuomiota vaativien asukkaiden kohdalla ravinnon ja nesteiden saanti kirjataan päivittäin Asiakas- ja potilastieto järjestelmään. Ruokailu on joka päivä säännöllisesti tiettyihin kellonaikoihin. Heille tarjotaan aamiainen, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Yli 11 tuntinen yöpaasto vältetään tarjoilemalla iltapala klo 20.00 ja aamupalan klo 07.00 lähtien. Diabeetikoilla on mahdollisuus ylimääräisiin välipaloihin sokeritasapainon säilyttämiseksi. Tarjolla on aina hedelmiä, mehua ja pyydettäessä tarjoamme välipalan sitä tarvitsevalle.

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

Henkilökunta noudattaa aseptista työtapaa ja yksikölle on laadittu kirjallinen siivoussuunnitelma. Siivoussuunnitelma kattaa yleisten tilojen sekä asukashuoneiden siivouskäytänteet. Hoitohenkilökunta huolehtii tilojen siistimisestä kaiken kattavasti siivoussuunnitelman mukaisesti.

Hygienia vastuuhenkilö tiedottaa kaikki infektiot hygieniahoitajalle ja on tarvittaessa häneen yhteydessä hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. Asukkaiden hygieniasta huolehtiminen kuuluu hoitajien tehtävänkuvaan. Asukkaita ohjataan ja tarvittaessa autetaan päivittäiseen hygieniahoitoon; kasvojen, hampaiden sekä intiimialueen pesuihin. Asukkailla on saunapäivä kerran viikossa, jonka lisäksi heillä on mahdollisuus käydä suihkussa päivittäin tai oman tarpeen mukaan.

Kaikki ruoka valmistetaan Keva kodissa itse.

Yksikössä on laadittu keittiön toiminta –menettelyohje. Siitä ilmenee toimintamalli hygieeniseen ja turvalliseen keittiötoimintaan sekä puhtaanapitoon.

Koko henkilökunnalla on hygienia passit. Sekä henkilökunnan että asukkaiden käsihygieniaan kiinnitetään erityisesti huomiota. Henkilökunnan käytössä on suojakäsineitä, desinfiointigeeli ja tarvittaessa suunsuojia. Pandemian aikana suunsuojia on aina saatavana ja niitä käytetään.

Käsidesit ovat joka wc:ssä, käsienpesupaikalla ja ulko-oven luona. Hygienia ja puhtaanapito kuuluu henkilökunnan perehdytykseen.

Useampaan kertaan käytettävät lääkinälliset laitteen ohjeistetaan puhdistamaan käytön jälkeen niille tarkoitetuilla puhdistusaineilla ja kertakäyttöiset hävitetään asianmukaisesti. Esihenkilö seuraa, että annettuja ohjeita noudatetaan.

Yksikön hygieniaavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anne Salomäki, Lähihoitaja, Keva Koti 0408051619

organisaation hygieniahoitaja, Chatrine Norrbacka 0505018891

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä työskentelevät lähihoitajat toteuttavat asukkaiden perushyvinvointia kattavalla ammattitaidolla heidän jokapäiväisessä elämässään, sisältäen lääkehoidon. Yksiköllä on vammaispalvelun sairaanhoitaja Henna synymää 0407699310. Sairaanhoitajaan voi ottaa yhteyttä tarvittaessa kiireettömissä tapauksissa, jolloin hän tulee paikanpäälle toteamaan hoidon tarpeen. Jos tilanne vaatii jatkotutkimuksia tai toimenpiteitä asukas hoidetaan terveyskeskuksen lääkärillä. Äkillisissä tilanteissa kutsutaan ensihoito hätäkeskuksen kautta. Suun terveyden huolto hoidetaan julkisella- tai yksityisellä sektorilla. Pitkäaikaiset sairaudet seurataan ja hoidetaan erikoissairanhoidossa.

Asukkaiden terveyttä edistetään säännöllisillä mittauksilla (paino, verenpaine, glukoosi ym) mittaukset kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Henkilökunta seuraa asukkaiden jokapäiväisiä toimia, vireystilaa, terveyttä ja ottaa viipymättä yhteyttä joko yksikön sairaanhoitajaan taikka terveyden hoito puolelle huomattessaan huolta nostattavia muutoksia. Asukkaalla on oikeus asua kevakodissa elämänsä loppuun saakka. Saattohoito päätöksen tekee lääkäri. Keva kodissa hoidetaan normaali saattohoito, johon ei tarvita erityisen massiivisia apuvälineitä ja laitteistoa kuten esimerkiksi hengityskonetta. Äkillisestä kuolemantapauksesta

on laadittu kirjallinen menettelyohje, joka löytyy perehdytyskansiosta.

Koko henkilöstö on saanut ensiapukoulutuksen ja se pyritään päivittämään 3:n vuoden välein.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asukkaalle laaditaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään toteuttamissuunnitelma, jonne kirjataan päivän rutiinit ja toiminnot.

Suunnitelma pitää sisällään paitsi normaalin elämän rutiinit, mutta myös säännölliset harrastukset ja aktiviteetit.

Suunnitelma pyritään laatimaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen sekä sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen. Henkilökunta noudattaa kuntouttavaa työtettä.

Asukkaat pyritään ottamaan mukaan toimintakykynsä puitteissa arjen askareisiin.

Suurin osa asukkaista käy päivätoiminnassa tai avotyössä.

Yksikkö järjestää omia retkiä ja tapahtumia. Lisäksi osa asukkaista käy kerhoissa tai kursseilla.

Useimmilla asukkaista on tukihenkilö joka mahdollistaa yksilöllisen osallistumisen omien toiveiden mukaisesti toimintoihin. Vastuu asukkaiden hoidosta, ohjauksesta ja tuesta on koko henkilökunnalla. Omaohjaajatoiminnalla taataan asukkaan viimesijainen kuuleminen ja huomioiminen omana yksilönään tarpeineen ja toiveineen. Asukkaan ja verkoston säännölliset kokoukset takaavat että palvelut ovat asukkaan parhaaksi. Palautteet kuntouttavilta tahoilta, omaisilta ja hoitohenkilökunnalta otetaan huomioon.

Yksikössä ei ole vierailuaikoja ja asukkaat voivat olla yhteydessä omaisiinsa puhelimitse tai haluamallaan tavalla niin usein kuin he haluavat.

Arkipäivän kohokohtia voi seurata myöskin kevakodin facebook ryhmästä tai instagrammista.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Tietosuojan ja salassapidon toteutuminen varmistetaan jo perehdytysvaiheessa, jolloin perehdytettävä allekirjoittaa niihin liittyvän sitoumuksen.

Arkaluontoinen ja salassapidettava materiaali lähetetään turvapostissa ja sosiaali- ja terveydenhuollolla on käytössään eri Life Care potilastietojärjestelmät.

Käytössämme on Life Care asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joihin jokaisella henkilökunnanjäsenellä on omat käyttäjätunnukset ja siihen liittyvät salasanat. Tilapäisille työntekijöille tilataan määräaikaisten tunnuksien. Opiskelijat saavat harjoitella kirjaamista ohjaajan valvonnan alla. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että tietokoneet on asianmukaisesti kirjattu ulos, eikä asiakastietoja jätetä ruudulle auki kansliasta poistuttaessa. Asiakaskirjaukset on tehtävä jokaisen vuoron kuluessa tai heti kun se on mahdollista. Uudet työntekijät perehdytetään tietoturvasuhteeseen ja käytettäviin ohjelmistoihin.

Yksiköllä on erilaisia rekisteri-, tietosuojaselosteita. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Tietoturvan ABC (eOppiva.fi), jonka jokainen vakituinen henkilökunnan jäsen on suorittanut. Tietoturvaloukkauksissa on otettava yhteys organisaation tietosuojavastaviin sekä tehdään HaiPro ilmoitus.

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

Tuija Viitala, puhelinnumero 06 213 1840
Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Anne Korpi, puhelinnumero 040 183 2211
Tammikaivontie 4, 1. krs., 65100 Vaasa

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.0, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Tietosuojavastaava: Tuija Viitala
Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi
tai

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja epäkohtia.

Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva 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

Ennakoiva riskienarviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Yksikön omavalvontasuunnitelma ja riskienhallinta on laadittu koko henkilökunnan toimesta ja on kaikkien nähtävillä. Henkilökuntakouksissa käydään läpi kaikki ajankohtaiset ja päivitettyt turvallisuus ym. Suunnitelmat ja tiedotetaan kaikkia, missä ne ovat nähtävillä. Suunnitelmiin tehdään lukukuittaus. Yksikön toimintaperiaatteeseen kuuluu matalan kynnyksen tuki lähiesihenkilöltä sekä käytössä on ”aktiivinen tuki” ohjelma ja kehityskeskustelut käydään kerran vuodessa.

Asukkaan yhdenvertaisuus, asema ja oikeudet arvioidaan aina tarvittaessa monialaisesti palvelusuunnitelma kokouksessa sekä asukkaan arjessa. Sosiaalihuollon viranomaisten on huolehdittava siitä, että arvioinnissa on käytettävissä henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Arvioinnista vastaavan työntekijän on oltava tarpeen tullen yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näillä tahoilla velvoite osallistua vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Hyvässä palvelutarpeen selvittämisessä tasapainotetaan asukkaan oma subjektiivinen arvio avuntarpeestaan, tarvittaessa asukkaan läheisten näkemykset sekä yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot. Näiden tietojen yhdistämisestä syntyy selvitys palvelutarpeesta. Pyritään tunnistamaan ne tilanteet ja ympäristöt, joissa asukas tarvitsee apua ja/tai tukea, ja ne tilanteet ja ympäristöt, joissa hän selviytyy omatoimisesti. Asukkaan omilla, luonnollisilla tukiverkoilla on tässä suuri merkitys, ja niiden antama panos asukkaan elämänhallinnan tukemiseen on tärkeitä kirjata näkyviin. Arviointi tehdään asukkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asukas hakeutuu yksikköön sosiaalityön kautta.

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, poistumisturvallisuus selvityksen (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

Toiminnan turvallisuus varmistetaan riittävällä henkilökuntamitoituksella ja hyvällä työvuorosuunnittelulla. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti perehdyttämismuistiota ja –kaavaketta käyttäen. Perehdyttämiskaavakkeen kohdat allekirjoitetaan sekä perehdyttäjän että perehdytettävän toimesta.

Perehdytykseen kuuluu kattavasti talon ja tilojen läpikäyminen asukkaiden lisäksi, mutta myös omavalvonta-, lääkehoidon-, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien ym asiakirjojen läpikäynti. Esihenkilö järjestää perehdytykselle riittävän ajan. Perehdytettävä tekee ensin kaksi perehdytys työvuoroa, ennen kuin aloittaa varsinaisen työnsä. Tietosuoja- ja salassapito velvollisuus läpikäydään perehdytys vaiheessa ja allekirjoitetaan.

Yksikössä tehdään riskienarviointi eri osa-alueilta. Niistä ilmenee korjaus- ja kehittämistoimenpiteet. Riskiarviointi on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskien arviointi Laatuportissa.

Jokaisesta vaara- tai läheltä piti tilanteesta tehdään HaiPro ilmoitus. Haipron tekijä voi ilmoituksessaan tuoda esille kehitysehdotuksensa yksikön toimintaan välttääkseen vastaava tilanne tulevaisuudessa. Esille nousseet epäkohdat käsitellään henkilökunta kokouksissa. Kokouksessa mietitään miten toimintaa voidaan muuttaa jotta vaaroista voidaan jatkossa välttyä. Tarvittaessa asiat viedään ylemmälle tasolle. Jokainen tapahtuma käsitellään, ja mietitään uusia toimivia toimintatapoja.

Riskienarvioinnissa riskejä tunnistetaan kolmikanavaisesti: Haipro-järjestelmän antaman tiedon perusteella, turvallisuusarviointi koosteista sekä palvelualueitasolla käydyn keskustelun pohjalta tunnistetuista riskeistä suoritetaan riskienarviointi, sekä ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin. Muutostilanteiden riskienarviointi suoritetaan aina ennen muutosta. Toiminnan ja prosessien riskienarviointi suoritetaan osana toiminnan kehittämistä. Prosessin omistaja vastaa riskienarvioinnista osana prosessin kehittämistä.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin	Henkilöstö kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä. Ei paperista raportointia, asiakirjojen oikeaoppinen hävittäminen. Suullinen ja kirjallinen raportointi henkilökunnan työtilassa.
Ulkopuolinen uhka	Kameravalvonta kiinteistön välittömässä läheisyydessä, ulko-ovien ja ikkunoiden huolellinen lukitseminen, Huolehditaan lääkehuoneen ja kanslian ovien lukitseminen, kun ne eivät ole käytössä.
Työvuorojen mukauttaminen asukkaiden toimintakyvystä johtuvaa.	Joustava henkilökunta
Kaikki asiakastieto sähköisenä kahdessa ohjelmassa (LC sos. Ja Lc terv.)	Tietoliikenne pimennossa varautuminen hankalaa. Kirjaaminen yhteyksien palauduttua organisaation ohjeen mukaisesti kaavakkeella, joka hävitetään välittömästi tietoturvan säilyttämiseksi. Kahden kirjaamisohjelman käytössä riskiin, että osa tiedoista jää huomaamatta on vaikea varautua muuten kuin perehdyttämällä henkilökuntaa hyvin.

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 salassapitosäännösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- HaiPro-järjestelmä (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, 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 lapsen 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

lapsen 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on sosiaalihuoltolain (1301/2014 §48) mukaan ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa asiakkaan terveyttä ja turvallisuutta vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. SPro järjestelmään ilmoitetaan epäkohdista ja niiden uhista sosiaalihuollon toteuttamisessa. Se perustuu ja lakiin sosiaali- ja terveyden huollon valvonnasta §29 palvelutuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Salassapitosäännökset eivät saa olla esteenä ilmoittamiselle.

Hyvinvointialueen on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Vaaratapahtumista ja potilasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä tehdään HaiPro ilmoitus, joka käsitellään organisaation käytännön mukaisesti. Käsittely ketju on moniammatillinen alkaen yksikkötason käsittelystä. HaiPro ilmoituksen voi tehdä yli yksikkö rajojen ja yksityishenkilönä. Toimenpiteiden toteuttamis- ja kehittämistoimenpiteiden, kiireellisyys aikataulu ja tiedottamis käytäntö riippuu riskin vakavuudesta ja aiheuttamasta haitasta. Ensisijaisesti haittailmoitus ja riski käydään läpi yksikkötasolla, jossa pohditaan kehittämistoimenpiteitä ja ennaltaehkäiseviä keinoja. Yksikössä aloitetaan välittömästi toimenpiteiden toteuttaminen, jotta havaitun kaltainen riski ei toistu. Toimenpiteiden vaikutusta arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.

Henkilökunnan tarkkaavaisuus ja hyvä tiedottaminen sekä puuttuminen havaituista riskistä joka voisi johtaa vaaratilanteeseen, ennalta ehkäisee vaaratilanteiden syntymistä. Mikäli vaaratahtuma on vakava ja vaatii toimenpiteitä yli yksikkö rajan, sen ohjeistus löytyy pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta, sekä potilas- ja sosiaaliasiamiehen kautta. Vaaratapahtuman laadusta riippuen Työterveyshuollosta on mahdollisuus saada jopa kriisiapua ja psykologin palveluja, mutta joka tapauksessa asia käsitellään henkilökunnan kesken välittömästi ja henkilökunta kokouksessa selvitetään keinoja välttää vaara vastaisuudessa. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaatiolla on hankintalain puitteissa tehtyjä hankinta- ja ostopalvelusopimuksia eri toimijoiden kanssa, joiden puitteissa toimimme organisaation alueella.

Organisaatio valvoo hankintalain mukaista toimintaa siten, että yksikkö tilaa eri palvelukanavilta tarvitsemansa tuotteet ja palvelut.

Yksiköllä ei itsellään ole alihankinta- tai ostopalvelusopimuksia, ainoastaan Ab Axia security services Oy vartiointipalvelu yksikkö voi tarvittaessa tehdä erillissopimuksen akuuteista vartiointi tarpeista.

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Keva Kodilla on ajantasainen valmius-, palo-, ja pelastussuunnitelma ja ulkotiloihin on merkitty kokoontumispaikka. Suunnitelmat päivitetään vuoden ensimmäisellä neljänneksellä. Henkilökunta lukee ja kuittaa lukukuittaus kaavakkeeseen suunnitelmat luetuksi aina kun niitä on päivitetty. Suunnitelmat ovat osana perehdytys muistiota ja perehdytettävä merkitsee muistioon kun on läpikäynyt ne. Häiriö- ja poikkeusoloihin on tehty varautumissuunnitelma ja yksikköön on hankittu ns. Hätävara varasto, joka sisältää välttämättömiä elintarvikkeita, vettä ja hygieniavälineitä kolmeksi - viideksi päiväksi. Varmuusvarasto käydään säännöllisesti läpi ja tuotteita uudistetaan tarpeen vaatiessa. Kiireelliseksi evakuointipaikaksi on määritelty Kotilinna-Veturin tilat, kunnes tilanne on kartoitettu ja pidempi aikainen jälleensijoituspaikka on määritelty, jos siihen on tarve. Turvallisuuskävely suoritetaan koko henkilökunnan voimin kerran vuodessa niiden yhteydessä käydään läpi pelastautumisohteet, toimintasuunnitelma poikkeusolosuhteissa ja valmiussuunnitelma. Esteettömyys, riittävä valaistus on turvallisuuden takaamiseksi tärkeää. Kiinteistön ulkopuoli on yöaikaanakin valaistu. Yksikön välitöntä pihapiiriä valvoo tallentavat kamerat, joiden näyttöpäätte on henkilökunnan kansliassa. Yksikössä ja sen välittömässä läheisyydessä pidetään kulkutiet vapaana. Ulko-ovet ovat lukittuna yöaikaan klo 21-07. Puhtaanapito aineet säilytetään lukitussa tilassa, lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkehoitohuoneessa, lukituissa kaapeissa. Kodinkoneet ja sauna ovat ajastinkäyttöiset. Kiinteistön turvallisuudesta huolehtii Kiinteistöhuolto palvelu

Alerte. Henkilökunta ilmoittaa Alertelle huomaamansa epäkohdat tai häiriötilanteet. Pelastusviranomaiset tekevät lainmukaiset palotarkastukset. Yksikössä on tehty työpaikkaselvitys ja henkilökunnalla on toimiva työterveyshuolto ja säännölliset työterveystarkastukset. Organisaation turvallisuuskoulutuksilla varmistetaan henkilökunnan tieto-taito häiriö-, poikkeus- ja vaaratilanteissa. Koulutuksiin osallistuminen on jokaisen omalla vastuulla, mutta esihenkilö valvoo, että henkilökunta on osallistunut koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa turvallisuuskoulutuksen tarve tuodaan esille ja kirjataan koulutussuunnitelmaan.

Poistumisturvallisuus selvitys tehty 9.9.2024

Turvallisuussuunnitelma päivitetty 7.2.2025

Turvallisuuskävely tehty 3.2.2025

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

Mona Skuthällä, palveluesimies 0503501345

Johanna Ullakko, Lähihoitaja 0408051619

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

Yksikön laatua ja turvallisuutta seurataan monilla tavoin.

Yksikössä tehdään organisaation toimesta Sisäiset- ja ulkoiset auditoinnit sekä tarkastuskäynnit.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan työhyvinvointi kyselyin, Cles ja NPS mittarein.

Yksiköllä on päivitetty Turvallisuussivut. Laatuporttiin arvioidaan ja raportoidaan riskit sekä tehdään itsearviointi.

Riskienarvioinnista ja turvallisuudesta on tehty kehittämissuunnitelma.

Vaara- ja haittatapahtumista raportoidaan HaiPro järjestelmään.

Henkilökuntakokouksissa käydään läpi päivitetty riskienhallinnan osa-alueet ja jokaisella on tieto siitä, että ne löytyvät laatuportista ja paperisena versiona raporteille tarkoitetusta mapista.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut koko henkilökunta, päivittämiseen Mona Skuthällä ja Johanna Ullakko.

Omavalvonnan osaaminen, sitoutuminen ja sen mukainen toiminta varmistetaan sillä, että henkilökunta tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön. Koska henkilökunta on yhdessä laatinut omavalvontasuunnitelman rungon, voimme varmistua siitä että sisältö on henkilökunnalle tuttu. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa. Tarkastuskäynneillä esille tulleet epäkohdat päivitetään ja korjataan välittömästi.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

21.3.2025 versio: 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Mona Skuhällä, palveluesimies

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Päivitetty

21.3.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Toimintakyvyltään eri tasoiset asukkaat	Kaikilla olisi mahdollisuus osallisuuteen ja yhdenmukaiseen toimintaan kehitystasonsa mukaisesti.	Jatkuvaa
Karkailu / Huomaamaton sisälle tul	Hälytys järjestelmä oven avautuessa	2025 kuluessa
Luvaton piha-alueella oleskelu ja läpikulku	Osittain aidattu piha-alue	2025 kuluessa