



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kortteeri, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Lapsen Laitoshuolto Lastensuojelu

Raportointipäivä

6.10.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Maarit Kuosmanen

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

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

22.4.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Vastaanottavan yksikön toiminnan uudelleen aloitus.	Sujuva vastaanottotoiminta. Yhteisen toimintatavan löytäminen.	22.4.2025-31.8.2025. Koko henkilökunta.
Omaohjaaja työskentely	Vahvistetaan omaohjaajatyöskentelyä	22.4.2025-31.8.2025. Koko henkilökunta.
Hyvän kohtelun suunnitelman päivittäminen.	Suunnitelman päivittäminen.	22.4.2025-31.8.2025. Nimetyt työntekijät.
Nuorten ryhmän elvyttäminen	Ryhmien pitäminen	22.4.2025-31.8.2025. Nimetyt työntekijät.
Työturvallisuus	Turvallinen työpaikka	22.4.2025-31.8.2025. Koko henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelma

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

SOTE/ Lapsi- ja perhepalvelut

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050 5181091

Palveluyksikön nimi

Kustaan nuorisokoti Kortteeri-yksikkö

Palvelumuoto

Lapsen laitoshuolto

Osoite

Puskantie 20, 65320 Vaasa

Puhelinnumero

0405602647

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Maarit Kuosmanen p. 0400 958893

Palveluvastaava Mia Virkunen p.0406575953

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Palvelupäällikkö Maarit Kuosmanen p. 0400 958893

Kustaan nuorisokoti, Omakoti-yksikkö

Mäntymaantie 14, 65280 Vaasa

Palveluvastaava Paula Rajala p.0406316160

Lastensuojeluyksikkö Mäntykoti
Gripinkatu 4, 65380 Vaasa
Palveluvastaava Hanna Haapaniemi p.0407572641

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Pohjanmaan hyvinvointialue, Lapsen laitoshuolto lastensuojelu,
Palvelupäällikkö Maarit Kuosmanen, p.0400958893
Puskantie 20,65320 Vaasa

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta-ajatuksenamme on turvata Kortteeriin sijoitetuille lapsille turvallinen ja virikkeellinen kasvuympäristö, joka tukee heidän kasvuaan ja kehitystään ikätason mukaisesti huomioimalla riittävät ja turvalliset rajat. Kortteerissa tuemme lapsia positiiviseen muutokseen vahvistamalla heidän itsetuntoaan ja autamme löytämään heidän omat voimavaransa tiiviissä omaohjaajasuhteessa. Tekemällä yhdessä ja ohjaamalla lapsia, autamme heitä elämönhallinnassa, mm. vuorokausirytmii, koulunkäyntiä, päihitteettömyyssi, sosiaalisten taitojen kehittäminen, sekä mielekäs vapaa-ajan vietto. Tavoitteena on lapsi, joka hallitsee omaa elämäänsä ja pystyy toimimaan yhteiskunnan normien ja sääntöjen mukaisesti. Teemme yhteistyötä vanhempien/huoltajien, sosiaalityöntekijöiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi lasta tuetaan myös oman verkoston luomisessa.

Kortteeri on seitsemän paikkainen pohjanmaan hyvinvointialueen ylläpitämä lastensuojelun sijaishuoltoyksikkö.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaan etu tulee ottaa aina ensisijaisena huomioon kaikissa palvelun vaiheissa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yksilöllisyys; Lapset nähdään yksilöinä ja heidän erityistarpeensa otetaan huomioon. Jokaiselle lapselle laaditaan henkilökohtainen asiakassuunnitelma, jonka mukaisesti yhdessä toimitaan. Lapsella on oikeus yksityisyyteen ja ihmisarvoiseen kohteluun. Autamme lapsia löytämään omat vahvuutensa ja voimavaransa sekä tuetaan ja kannustetaan mielekkääseen vapaa-ajanviettoon, tiiviissä omaohjaajasuhteessa elämänhallinnan tukemiseksi.

Yhteisöllisyys; Tavoitteenamme on, että kaikki lapset ja työntekijät kokisivat itsensä tervetulleeksi joukkoomme – yhteenkuuluvuuden tunne voimavara. Yhteisömmme antaa tukea ja turvaa asiakkaillemme haastavien elämäntilanteiden keskellä. Ilmapiiri on keskusteleva ja avoin. Vastavuoroisuus ja läsnäolo asiakastyössä. Ryhmytymistä tuetaan yhteisellä tekemisellä arjessa ja ristiriitatilanteisiin puututaan aktiivisesti. Ketään ei jätetä yhteisön ulkopuolelle.

Tasa-arvo; Toisten kunnioitus ja arvostus. Ketään ei syrjitä iän, sukupuolen, uskonnon, varallisuuden, kulttuurin, seksuaalisen suuntautumisen, poliittisen mielipiteen tai syntyperän vuoksi. Kaikki ovat yhtä tärkeitä ja arvokkaita.

Ammatillisuus; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä/ammattipätevyys. Lainsäädännön tuntemus, ammattietiikka, herkkyyys ja taito lukea tilanteita, vuorovaikutustaidot.

Luottamuksellisuus; Työntekijöiden tavoitteena on luoda lapsen kanssa luottamuksellisen vuorovaikutussuhde niin, että lapsi voi luottaa aikuisten olevan tukena ja turvana arjessa. Vaalimme myös työntekijöiden välistä luottamusta ja yhteistyötä arjessa. Työntekijöitämme sitoo salassapitovelvollisuus.

Osallisuus; Lapsia motivoidaan heidän oman elämänsä aktiivisiksi toimijoiksi. Lapsia kuullaan ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon kaikessa lasta koskevassa päätöksenteossa.

Lapsi- ja perhelähtöisyys; Lapsen etu kaiken toiminnan lähtökohtana. Lapsen tai lapsen elämän, perhetilanteen ym. kokonaisvaltainen huomioonottaminen. Tiivis yhteistyö vanhempien kanssa kodin suuntaan, etsitään yhdessä toimivia keinoja lapsen tai lapsen kasvun ja kehityksen tukemiseksi. Tuetaan lapsia läheisverkoston ja perhesuhteiden ylläpitämiseen sekä osoitetaan lapselle, että hänen perheensä on tärkeä. Vanhempia tuetaan ja kannustetaan osallistumaan heidän lapsensa asioiden hoitoon yhteistyössä ohjaajien kanssa.

Kustaan nuorisokodin toiminnan teoreettisena viitekehyksenä toimii kognitiivinen käyttäytymisterapian muodot.

Kognitiivinen käyttäytymisterapia on hoitomuoto, joka olettaa, että psyykkiset ongelmat ovat opittuja ja ne ovat siksi poisopittavissa. Oppiminen tapahtuu aina yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa. Kognitiivisessa käyttäytymisterapiassa suuntaudutaan enemmän nykyhetkeen ja tulevaisuuteen kuin menneisyyteen. Ajatusten uudelleen muotoilulla pyritään muuttamaan lapsen vääristynyttä ajattelua, joka vaikuttaa lapsen käsitykseen itsestään ja suhteestaan ympäristöön.

Käytännön työssä lasten kanssa kognitiivinen käyttäytymisterapia näkyy ohjaamisena ja yhdessä oppimisena.

Käytännössä lasten kanssa opetellaan huonosti toimivien ja lapselle haitallisten

käyttäytymismallien tilalle toimivimpia ja lasta hyödyntävämpiä käyttäytymismalleja. Esimerkiksi aggressiivisen käyttäytymisen tilalle opetellaan taito rauhoittaa itseä, mikä avaa erilaisia käyttäytymismalleja haastavaan tilanteeseen. Oppiminen tapahtuu positiivisen vahvistaminen kautta (kehut, kannustus). Tämä antaa lapselle mahdollisuuden löytää uudenlaisia kokemuksia itsestään ja vahvistaa lapsen positiivista käsitystä sekä kokemusta itsestään.

Opettelussa tärkeitä osa-alueita ovat:

- ☒ Sosiaalisten taitojen opettelu mm. itsensä ilmaisu, kuuntelu, toisten huomioon ottaminen, käyttäytymisnormit
- ☒ Tunteidenhallintataidot mm. tunteiden tunnistaminen, tunteiden erottelu, tunteiden sietäminen, toimiminen erilaisissa tunnetiloissa
- ☒ Rentoutumis- ja itsensä rauhoittamistaidot
- ☒ Itseensä ja ympäristöön kohdistuvien ajatusmallien muuttaminen itselle hyödyllisempään suuntaan eli psykologisen joustavuuden lisääminen. Tämä auttaa lasta toimimaan paremmin hankalissa ja stressaavissa elämäntilanteissa, sekä avartaa lapsen näkemystä maailmasta ja omista mahdollisuuksistaan

Omaohjaajakeskustelut toimivat sijoituksen aikana terapeuttisina elementteinä.

Kognitiivisen käyttäytymisterapian keskeisiä työmenetelmiä:

Elämänjanatyöskentelyssä tarkastellaan omaa elämänhistoriaa ja yhdistetään omien vahvuuksien tunnistaminen. Tämä menetelmä tarjoaa nuorisokodissa sijoitettujen lasten kanssa tehtävään työhön keskustelun tueksi toiminnallisen työvälineen. Elämänjanatyöskentely lisää lapsen osallisuutta hänen kanssaan tehtävään työhön. Sen avulla pystytään tutustumaan lapseen ja tämä työväline myös vähentää työntekijöiden tulkintaa siitä, mitä lapselle on tapahtunut ennen lastensuojeluyksikköön sijoittamista. Elämänjanaan kirjataan lapsen elämässä tapahtuneet asiat niiltä osin, mitä lapsi muistaa ja haluaa kertoa. Elämänjana on yhdessä tehty kuva lapsen elämäkokemuksista ja tapahtumista mitä on lapsen elämässä sattunut sekä hänen muistoistaan. Elämänjana kuvataan ajallisesti etenevänä jatkumona. Elämänjanassa kuvataan yleensä elämän konkreettisia tapahtumia ja ihmissuhteita. Siinä kuvataan yleensä asuinpaikat sekä näihin liittyviä muistoja ja tunteita. Elämänjanatyöskentely on mahdollista rajata myös lapsen elämää kuvaaviin kriittisiin elämäntapahtumiin, jotka auttavat selittämään lapsen nykyisen elämäntilanteen taustaa ja voimavaroja. Elämänjana voidaan tehdä usealla eri tavalla, mutta ajatuksena on, että siinä käydään läpi elämän käännekohtia.

Funktionaalinen analyysi yhdistää elämänjanatyöskentelyn avulla saadut tiedot tavalla, jossa erotellaan toisistaan lapsen keskeiset taustatekijät, lapsen ongelmalliselle käytökselle altistavat ympäristötekijät ja ongelmalliset käyttäytymismallit. Funktionaalisessa analyysissä mietitään, mitkä tapahtumat ihmisen taustassa altistavat tietyissä tilanteissa ongelmallisille toimintamalleille. Funktionaalisessa analyysissä tarkastellaan, löytyykö henkilöltä suojaavia tekijöitä sekä miten niitä voitaisiin lisätä tai kasvattaa. Funktionaalinen analyysi muodostaa kartan siitä, miksi lapsi tietyssä tilanteessa saattaa käyttäytyä ongelmallisesti.

Ketjuanalyysi (ABC-analyysi) tarkastelee ympäristöä, missä ilmenee käyttäytymistä, joka herättää

tunteita, ajatuksia ja toimintayllykkeitä (tekoja) sekä näitä ylläpitäviä seurauksia. Ketjuanalyysiä kutsutaan myös ABC analyysiksi, joka tulee sanoista. Ketjuanalyysi on tekniikka, jolla autetaan ihmistä ymmärtämään, miksi hän toimii tietyllä tavalla. Ketjuanalyysin tarkoitus on auttaa lasta tunnistamaan itselleen haasteelliset tilanteet, sekä miten hän käyttäytyy niissä ja miksi käyttäytyminen toistuu. Ketjuanalyysissa niin sanotut pitkän aikavälin seuraukset myös tuovat esiin lapsen näkökulmasta käyttäytymisen haittapuolet. Näitä voi käyttää ongelmakäyttäytymisen huomioimisessa ja muutokseen motivoinnissa.

Tarkka-analyysissä tavoitteena on tarkastella yksittäistä ongelmakäyttäytymistä ylläpitäviä tekijöitä myötätuntoisesti evoluutiopsykologian näkökulmasta. Ongelmallisen käyttäytymisen tarkastelu myötätuntoisesti ja käyttäytymisen ymmärtäminen yksilön hyvinvointia lisäävästä näkökulmasta on keskeinen muutosmotivaatiota lisäävä lähestymistapa. Myötätuntoinen lähestymistapa tekee ongelmallisen käyttäytymisen ymmärrettäväksi niin lapselle kuin työntekijällekin. Ongelmallisen käyttäytymisen funktion oivaltaminen avaa mahdollisuuksia rakentavampien selviytymiskeinojen löytymiselle. Tarkka-analyysissä keskitytään yhteen ongelmalliseen käyttäytymisen muotoon ja avataan se ymmärrettävään muotoon yksilölle. Näin ongelmakäyttäytymisen muoto voidaan havaita ja myös oppia muuttamaan omaa käytöstään tietyissä tilanteissa.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään, sosiaalihuollon toteuttamisesta sekä siitä, mitä sosiaalipalveluita hyvinvointialueen on järjestettävä. Sosiaalipalveluista säädetään muun muassa seuraavissa erityislaeissa: lastensuojelulaki (417/2007), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), laki omaishoidon tuesta (937/2015), laki toimeentulotuesta (1412/1997), perhehoitolaki (263/2015), laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), mielenterveys- (1990/1116) ja päihdehuoltolaki (41/1986), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012). Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjän asemaa turvaa lait asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 46 a §). Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä säädetään laeilla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Asiakastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveyspalveluita järjestettäessä ja toteutettaessa säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, myöhemmin asiakastietolaki).

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 seurantaan varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla 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 palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

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

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Palvelupäällikkö Maarit Kuosmanen p. 0400 958893

Palveluvastaava Mia Virkunen p.0406575953

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Maarit Kuosmanen p. 0400 958893

YKSIKÖN KUVAUS

Kustaan nuorisokoti Kortteerin henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja seurantaan. Asiakkaita ja heidän läheisiään sekä lastensuojeluyksikön yhteistyötahoja kuullaan ja otetaan heidän mielipiteitään huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä.

Asiakkailta kerätään palautetta säännöllisesti nuortenpalaverissa ja heillä on myös mahdollista antaa palautetta roidun kautta. Sijoituksen päätyttyä lähetämme lapsilla ja heidän huoltajille webropol kyselyn missä voi antaa palautetta anonyymisti. Palautteeseen reagoidaan välittömästi.

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

Kortteerin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta) ja lisäksi omavalvontasuunnitelman tulostettu versio löytyy Kortteerin käytävällä olevasta info-kansiosta näin asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Palveluysikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palvelupäällikkö ja palveluvastaava. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös silloin, kun vastuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään

vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan yksikköpalavereissa ja aina päivityksen jälkeen varmistetaan lukukuittauksen avulla, että koko henkilökunta on tutustunut päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

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 nykyinen Aurevia 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

Terveydenhuoltolaissa (1326/2010), ja sen nojalla annetuissa asetuksissa säädetään terveydenhuollon laadusta ja potilasturvallisuudesta. Vastaavasti sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään sosiaalihuollon laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Asiakkaille ja potilaille tarjottujen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee olla heidän tarpeidensa mukaisia, laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia sekä asianmukaisesti toteutettuja.

Valvontalain (741/2023) tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö ja palveluyksikön sujuva yhteistyö turvallisuudesta vastaavien muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa ovat keskeisiä tekijöitä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Toteutamme SHQS:n mukaista laatutyötä, joka sisältää itsearvioinnit, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit. Tämän lisäksi mitataan lapsen elämäntilannetta ja kokonaishyvinvointia 3x10D mittarilla. Pohjanmaan hyvinvointialueen laatu ja valvontayksikkö valvoo, seuraa ja arvioi toimintaamme. Lisäksi olemme yhteistyössä aluehallintoviraston kanssa. Noudatamme lastensuojelulakia sekä lapsen henkilökohtaista asiakassuunnitelmaa. Tällä tavoin takaamme palvelun yhdenvertaisuuden.

Meillä ei ole digitaalista eikä etänä annettavaa palvelua.

Työvuorot ovat resursoitu siten, että aamu- ja iltavuorossa on vähintään kaksi ohjaajaa. Yövuorossa on kaksi ohjaajaa, joilla on mahdollisuus tukea Omakoti-yksikön sekä Mäntykoti-yksikön yövuoroa. Työvuorojoustot tarvittaessa. Lisäksi huomioidaan, että jokaisessa työvuorossa on koulutettu, alan tutkinnon omaava, työntekijä.

Työotteena Kortteerissa on arjen ennakoitavuus sekä avoin vuorovaikutus asiakastilanteissa. Työhön liittyy tavanomaisesta poikkeavia psyykkisiä ja fyysisiä työolosuhdetekijöitä, joita ei voida työsuojelutoimenpitein poistaa. Tilanteiden ennalta-arvaamattomuus aiheuttaa henkistä ja fyysistä uhkaa. Kortteerin piha-alueella on tallentava kameravalvonta (6kpl). Kameroiden huollosta vastaa Secureplan huoltotilaukset 24/7 p. 020 7959 200 asiakaspalvelu@secureplan.fi. Kortteerissa on paloilmajärjestelmä. Vaasan kaupungin talotoimi tarkistaa palovaroittimet kuukausittain. Sammutuspeitteet ja jauhesammuttimet ovat näkyvillä merkityillä paikoilla ja ne tarkistetaan säännöllisesti. Häätäpoistumistiet on merkitty selkeästi ja kulku niihin pidetään esteettömänä. Häätäpoistumistievalaisimet tarkistetaan säännöllisesti. Kohtaamispaikkana vaaratilanteissa on Huutoniemen koulun pihassa oleva katos päässä. Kortteerissa on käytettävissä vartijahälytin. Vartijahälyttimen kautta voidaan tarvittaessa kutsua vartija turvaamaan asiakastilanteita tai ulkopuolista uhkaa. Vartijahälyttimen toiminta tarkistetaan säännöllisesti. Securitas p. 020 491 3687. Henkilökunnalle on järjestetty myös koulutusta mm. aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta sekä AVEKKI koulutus. Kortteerin ohjaajilla on voimassa oleva EA-koulutus ja hygieniapassit. Kortteerin ohjaajilla on käytössään henkilökohtaiset yleisavaimet. Lapsilla on avain vain heidän omien huoneidensa oviin. Avaimet luovutetaan ja palautetaan kuittausta vastaan. Yöaikaan ulko-ovet ovat lukittuina. Kortteerin omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko Kortteerin henkilökunta. Päivittämiseen osallistuu vuosittain palvelupäällikkö ja palveluvastaava. Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa ohjaajien kanssa.

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

Lastensuojeluyksiköiden palvelupäällikkö vastaa, ohjaa ja johtaa pohjanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun sijaishuoltoyksiköitä. Varmistaen yhdessä yksikön palveluvastaavan kanssa, että palvelu on laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua sekä oikein resursoitua.

Palveluvastaava vastaa oman yksikkönsä toimivuudesta käytännön tasolla. Sosionomit, lähihoitajat ja sairaanhoitaja toteuttavat jokaisessa työvuorossa oman ammattiosaamisensa edellyttävät tehtävät.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun sijaishuoltoyksiköihin asiakkaat tulevat joko Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöiden sijoittamana tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen sijoittamana. Sosiaalityöntekijät arvioivat yhdessä palvelupäällikön tai palveluvastaavan kanssa lapselle hänen tarpeitaan parhaiten vastaavan yksikön.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle sijoitetulle lapselle lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman yhdessä lapsen, hänen läheisten sekä sijaishuoltoyksikön edustajan kanssa. Tämän pohjalta tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lapsen hoitoa ja huolenpitoa toteutetaan tavoitteellisesti näiden suunnitelmien pohjalta. Asiakassuunnitelmia tarkistetaan säännöllisesti ja sen päivitetään hoito- ja kasvatussuunnitelmia.

Jokaisella sijoitetulla lapsella on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja sijaishuoltoyksikössä hänelle nimetään kaksi omaohjaajaa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen, huoltajan, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, omaohjaajan sekä tarvittaessa yksikön palveluvastaavan kanssa. Asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisin väliajoin. Asiakassuunnitelma on valmistuttuaan henkilökunnan luettavissa LifeCaren asiakastietojärjestelmässä. Omaohjaajat huolehtivat siitä, että päivitettyjen asiakassuunnitelmien tiedot tulevat jokaisen työntekijöiden tietoon. Lapsen oman kappaleen sosiaalityöntekijä toimittaa Kortteeriin. Omaohjaaja käy sen läpi lapsen kanssa. Näin varmistetaan myös, että lapsi ymmärtää mitä yhdessä on sovittu. Lapsen kappaletta säilytetään hänen omassa kansiossaan tietoturva syistä, mutta hän saa sen myöhemminkin luettavakseen

näin halutessaan.

Kortteerissa tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentämään lapsen asiakassuunnitelmaa. Suunnitelmat tehdään yhteistyössä lapsen, hänen vanhempiansa/hoitajiensa sekä sosiaalityöntekijän ja lapsen omaohjaajien kesken. Tarvittaessa mukaan voidaan pyytää muitakin tahoja esim. koulun edustaja. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja tarvittaessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittäminen on lapsen omaohjaajien vastuulla. Lapsen kanssa työskennellään asiakassuunnitelmaan sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja menetelmien mukaisesti. Lapsen kanssa laaditaan viikko-ohjelma, jonka avulla pyritään turvaamaan ja huolehtimaan toimivasta arjesta.

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.

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Työtä ohjaavat sosiaalialan ammattieettiset ohjeet ja periaatteet, sekä lait. Lisäksi Kortteerissa henkilökunnan yhdessä laadittu arvopohja ohjaa työskentelyämme. Kortteerin arvot; yksilöllisyys, yhteisöllisyys, tasa-arvo, ammatillisuus, luottamuksellisuus, osallisuus, sekä lapsi- ja perhelähtöisyys. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään asianmukaisesti ja yhteisön arvot huomioiden. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, niin asianosaisia kuullaan tapahtumien

johdosta ja tehdään selvitys siitä, mitä on tapahtunut. Tarvittaessa ollaan yhteydessä niihin tahoihin, joita tapahtuma edellyttää, kuten vanhemmat, yksikön palvelupäällikkö ja sosiaalityöntekijä.

Anteeksipyyntö, huomautus, suullinen tai kirjallinen varoitus. Asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön esihenkilölle tai olla yhteydessä alueen sosiaaliasiavastaavaan. Lapselle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja oikeudesta valittaa päätöksistä. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot löytyvät Kortteerin aulan ilmoitustaululta. Ohjeistamme lasta valituksen tekemisessä.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia, ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen. Suunnitelma tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle hyvinvointialueelle/lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. (Lastensuojelulaki 417/2007, 61 b §).

Lapsi osallistetaan hyvää kohtelua koskevan suunnitelman valokuvatehtävään, joka on sijoitettu kaikkien nähtäville. Lapset saavat "valokuvapohjan", johon saa piirtää tai kirjoittaa millaista on hyvä kohtelu.

Valokuvatehtävästä on tehty pieni info kuvien rinnalle, jossa avataan hyvää kohtelua-kuvatehtävän tarkoitusta.

Info on käyty lapsen kanssa läpi ja lapset ovat saaneet etukäteen miettiä, millainen kohtelu on hyvää kohtelua heidän mielestään. Lapset otetaan mukaan suunnitteluun ja toteutukseen. Kuvatehtävän on tarkoitus jatkua toistaiseksi. Jokainen lapsi saa osallistua ja sitä mukaa kun yksikköön tulee uusia lapsia, saavat hekin äänensä kuuluviin. Käydään lasten kanssa läpi hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, ja se päivitetään aina tarvittaessa sekä vuosittain.

Lastensuojeluyksiköissä on tavoitteena, että lapsi saa palvelua omalla äidinkielellään. Yksiköillä on käytössä myös tulkkipalvelut.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Rajoitustoimenpiteet

Tavoitteena on, ettei rajoitustoimenpiteitä tarvitsisi käyttää. Rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty. Vain laissa mainitut rajoitustoimenpiteet ovat sallittuja.

Lastensuojelun rajoitustoimenpiteet

Lasten sijaishuollon rajoitustoimenpiteistä säädetään lastensuojelulaissa (417/200, luvussa 11). Lastensuojelun rajoitustoimenpiteiden sisältö on kuukausittain lähetettävä tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle lastensuojelulain 74 §:n 3 mom. mukaan. Saman lain 74

§:n 3 momentissa säädetään, että jos lapseen on kohdistettu useita, peräkkäisiä, yhtäaikaista tai pitkäaikaista rajoituksia, on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvioitava lapsen kokonaistilanne, lapselle sopivan ja riittävän hoidon ja palvelujen tarve sekä vastaavako sijaishuoltopaikan henkilöstön määrä ja osaaminen sekä tilat lapsen tarpeita. THL:n verkkosivuilla on yleiskuvaus lastensuojelulain mukaisten rajoitusten käytön sekä päätöksenteon ja kirjaamisen edellytyksistä.

Huomioimme jokaisen lapsen yksilöllisesti hänen kehityksensä ja ikätasonsa mukaisesti. Vahvistamme lapsen omia voimavaroja tiiviillä omaohjaajatyöskentelyllä, tukien häntä elämänsä haasteissa ja etsien yhdessä ratkaisuja arjen pulmiin. Yhdessä keskustelemalla ja tekemisen kautta, erilaisia työmenetelmiä käyttäen, ja lapseen tutustuen sekä hänen tilanteeseensa perehtyen, voimme yhdessä löytää lapsen voimavarat ja vahvistaa lapsen omia arjen selviytymistaitoja. Lapsi osallistetaan häntä koskevaan päätöksen tekoon ja hänen mielipiteensä kuullaan kaikessa häneen liittyvässä päätöksenteossa. Lapsen mielipiteet kirjataan päätöksiin.

Jokaisella lapsella on oma huone, johon hänellä on oma avain. Kunnioitamme lapsen yksityisyyttä takaamalla hänelle omaa tilaa ja aikaa. Lapsella on mahdollisuus yksilölliseen ja oman näköiseen elämään Kortteerissa. Lapsi saa sisustaa huoneensa oman näköisekseen ja tuoda sinne hänelle tärkeitä tavaran sijoituksen ajaksi. Lapsi saa sijoituksen aikana käyttöönsä kuukausirahan, jolla hankitaan hygieniatuotteet ja vaatteet, ym. Lapsi saa itse valita tyyliinsä ja persoonallisuuteensa sopivia vaatteita ja asusteita. Lasta ohjeistetaan pukeutumaan säänmukaisesti.

Lapsi laatii yhdessä omaohjaajien kanssa viikko-ohjelman. Viikko-ohjelman tarkoituksena on raamittaa yksilöllisesti lapsen arkea, velvollisuuksia ja vapaa-aikaa tarkoituksenmukaisella ja lapsen elämään positiivisesti vaikuttavalla tavalla. Viikko-ohjelman avulla pyritään tuomaan lapsen arkeen struktuuria, ennakoitavuutta ja johdonmukaisuutta. Lasta tuetaan Kortteerista mielekkääseen harrastamiseen ja heidän toiveensa otetaan huomioon kaikkeen vapaa-ajan toimintaan liittyen.

Lapsen uskonnollinen- ja kulttuuritausta huomioidaan Kortteerissa. Otamme huomioon myös muut kulttuurilliset seikat mahdollisuuksien mukaisesti. Sukupuolisensitiivinen työskentelyote kuuluu toimintaamme; seksuaalivähemmistöihin kuuluvien lasten tarpeet ja toiveet huomioidaan, esim. jos lapsi haluaa itseään kutsuttavan muulla kuin virallisella nimellään. Autamme tiedon etsimisessä sukupuolisuuteen liittyen ja ohjataan tarvittaessa vertaistuen piiriin, vaikkapa sateenkaarinuorille tarkoitettuihin kerhoihin.

Asettamalla lapselle riittävät ja ikätason mukaiset, turvalliset rajat pyrimme ennalta ehkäisemään lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Ensisijaisesti pyritään käyttämään kasvatuksellisia keinoja. Arjen sujumuuden turvaamiseksi yhdessä lasten kanssa on sovittu kasvatuksellisia käytänteitä kuten; yhteiset ruokailuajat, ikätasoiset kotiinpaluuajat, sekä puhelimen laittaminen yöksi raporttihuoneeseen riittävän levon turvaamiseksi sekä koulunkäynnin turvaamiseksi. Kasvatuskeskusteluiden avulla pyritään pääsemään yhteiseen sopimukseen lapsen kanssa, esim. Kortteerissa illan viettämisestä lapsen tilanteen rauhoittamiseksi, jos lapsi on ollut käyttämässä päihteitä edellisenä iltana, ja hänellä on suuri riski uusia kasvuaan ja kehitystään haittaavaa toimintaa. Tarvittaessa voidaan asettaa lapselle lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä, kuten laissa erikseen määritellään. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina yksilöllisesti, perustellusti ja vakaata harkintaa käyttäen. Rajoitustoimenpiteet ovat aina viimesijainen keino ja niitä käytetään niin lyhyen aikaa kuin on

tarve.

Kortteerissa on rakennuksen yhdessä siivessä huoneita missä voi rauhassa lapsi käydä omaohjaajakeskusteluita tai, jos lapsi on esimerkiksi kovin päihtynyt tai itsetuhoinen niin hän voi viettää turvallista aikaa ohjaajan kanssa. Ovet ovat auki ja lapsella mahdollisuus liikkua Kortteerin muissa tiloissa. Jos koetaan, että lapsen kohdalla eristämisen kriteerit täyttyvät niin silloin tehdään eristämispäätös.

Päätökset rajoittamistoimenpiteistä kirjataan LifeCare-ohjelmaan ja annetaan tiedoksi lapselle ja vanhemmille. Päätöksistä ollaan yhteydessä myös lapsen sosiaalityöntekijään.

Yhdessä lapsen kanssa käydään keskustelua toimintatavoista ja yhteisistä säännöistä Kortteerissa pidettävissä lapsen palaverissa ja ne kirjataan ylös. Henkilökuntaa koulutetaan lastensuojelulakia koskevassa lainsäädännössä.

Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet ovat mahdollisia lapsen ollessa sijoitettuna kiireellisesti tai huostaanotettuna. Kortteerissa voidaan rajoittaa päätöksellä lapsen liikkumista 1-7vrk. ja rajoittamispäätöksen tarvetta arvioidaan päivittäin. Lapsen sosiaalityöntekijä voi jatkaa tarvittaessa liikkumisvapauden rajoittamista lisäksi 23 vrk:n ajan. Rajoittamispäätökseen kirjataan tarkasti rajoittamisen perusteet, rajoittamisen laajuus (kenen kanssa lapsi saa liikkua ja missä), rajoituksen alkamisaika ja päättymisaika, sekä lapsen mielipide/ kuuleminen ja huoltajien mielipiteet.

Kortteeri-yksikössä yleisimmät lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet ovat henkilönkatsastus, aineiden- ja esineiden haltuunotto ja liikkumisvapauden rajoittaminen 1-7vrk.

Lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin takaamiseksi henkilökunta on resursoitu niin, että lapsen vointia kyetään seuraamaan yksikön jokaisessa työvuorossa intensiivisesti. Liikkumisvapauden rajoittamisen aikana noudatetaan tiivistä viikko-ohjelmaa. Tarvittaessa arvio lapsen voinnista pyydetään ensihoidosta, sairaanhoidosta tai psykiatrisesta sairaanhoidosta ja tarvittaessa lapsi lähetetään jatkohoitoon terveydenhuollosta, jos tilanne sitä vaatii.

-Lapsen vaarantaessa vakavasti kasvuaan, kehitystään tai terveyttään voidaan häntä suojellakseen asettaa liikkumisvapauden rajoittaminen – lapsi voi liikkua laitoksen ulkopuolella vain ohjaajan kanssa, koulunkäynti turvataan ohjaajien hoitamilla koulukuljetuksilla samoin mahdollisuuksien mukaan harrastustoiminta.

-Henkilökatsastus: puhalluskoe tai virtsanäyte otetaan, jos on perusteltu syy epäillä lapsen käyttäneen päihdyttäviä aineita. Jos henkilökatsastuksen suorittaa muut kuin terveydenhuollon ammattihenkilö, läsnä on oltava laitoksen hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluva toinen henkilö tai muu tehtävään soveltuvan ammatillisen tutkinnon omaava henkilö ja henkilöiden oltava samaa sukupuolta kuin lapsi.

-Henkilötarkastus, jos on perusteltu syy epäillä, että lapselle on yllään tai vaatteissaan päihtymystarkoituksessa käytettäviä aineita tai välineitä tai sellaisia esineitä, jotka on tarkoitettu lapsen itsensä tai toisen vahingoittamiseen. Tarkastus on tehtävä siten, että paikalla on toinen hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva henkilö. Henkilöiden oltava samaa sukupuolta kuin tarkastettava lapsi, jollei tarkastusta toimita terveydenhuollon ammattihenkilö. Sukupuolisäännöksestä voidaan poiketa vain, kun se on ehdottoman välttämätöntä.

Henkilötarkastuksesta ei tehdä päätöstä mutta tehdään asianmukaiset kirjaukset.

-Aineiden ja esineiden haltuunotto. Lapselta saa ottaa pois päihtymistarkoitukseen käytettäviä aineita ja välineitä sekä sellaiset aineet ja esineet, jotka ovat tarkoitettu lapsen itsensä tai toisen henkilön vahingoittamiseen. Laitoksen haltuun voidaan ottaa myös sellaiset aineet ja esineet, jotka ominaisuuksiensa puolesta soveltuvat vaarantamaan lapsen omaa tai toisen henkilön henkeä, terveyttä tai turvallisuutta tai vahingoittamaan omaisuutta, jos on todennäköistä, että lapsi käyttää aineita tai esineitä näihin tarkoituksiin.

-Kiinnipitäminen/ lapsen rauhoittaminen, jos lapsi sekavan ja uhkaavan käyttäytymisensä perusteella todennäköisesti vahingoittaisi itseään ja muita ja kiinnipitäminen on lapsen tai toisen henkilön hengen, terveyden tai turvallisuuden välittömän vaarantumisen vuoksi taikka omaisuuden 19 merkittävän vahingoittumisen estämiseksi välttämätöntä. Kiinnipitäminen voi sisältää myös lapsen siirtämisen. Asiakkaan vointia seurataan rajoituksen aikana olemalla läsnä, keskustelemalla, kirjaamalla/raportoimalla, tarvittaessa pyydetään ambulanssi arvioimaan vointia.

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/hoidoa 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 (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- 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/hoidoa 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 (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista

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

Yksikön muistutukset ottavat vastaan palvelupäällikkö Maarit Kuosmanen p. 040 095 8893 ja Kortteerin palveluvastaava Mia Virkunen p. 0406575953.

Asianomaisia kuullaan tapahtumien johdosta ja tehdään selvitys mitä on tapahtunut.

Tarvittaessa ollaan yhteydessä niihin tahoihin, joita tapahtuma koskettaa.

Anteeksipyyntö, huomautus, kirjallinen varoitus.

Työtä ohjaa eettiset periaatteet ja arvot.

Asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön esihenkilölle tai olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan.

Lapselle kerrotaan hänen oikeudestaan valittaa päätöksistä ja kuinka valitus tehdään.

Muistutuksia, kanteluja ja muita valvontapäätöksiä liittyen Kortteerin toimintaan käydään läpi henkilökunnan palaverissa. Kirjataan tarvittavat toimenpiteet toiminnan tai muun kehittämisestä.

Muistutukset käsitellään viipymättä.

Sosiaalihuollon muistutuksen vastauksen antaminen on delegoitu tulosalueen vastuuhenkilölle palvelupäällikkö Maarit Kuosmaselle.

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Maarit Kuosmanen p. 0400 958893

Palveluvastaava Mia Virkunen p. 0406575953

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §).

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 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 asukaspaneelin, 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

Lapsen kanssa laaditaan yksilöllinen viikko-ohjelma, jonka tavoitteena on raamittaa lapsen arkea järkevällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Kortteerissa on mahdollisuus konsultoida psykologia. Tiivistä yhteistyötä tehdään erilaisten psykiatristen palvelujen sekä oppilaitosten kanssa. Kouluun kuljetetaan tarvittaessa.

Tarjoamme elämyksiä ja kokemuksia Kortteerista tehtävillä lomareissuilla ja muilla retkillä. Lapsilla on omat puhelimet käytössä ja heitä kannustetaan pitämään yhteyttä läheisiinsä.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kannustetaan ja tuetaan lapsia mielekkääseen harrastustoimintaan lapsen voimavarat huomioon ottaen. Harrastuksiin kyyditään ja niihin saa täyden taloudellisen tuen.

Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan arjessa päivittäin ja asiakassuunnitelmapalavereissa. Asiakassuunnitelmaa täydennetään hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Lisäksi päivittäisissä asiakaskertomuksissa seurataan lapsen hyvinvointia ja toimintakykyä

Asiakkaiden ja omaisten toiveet tulevat huomioiduksi, kun keskusteluiden kautta luottamus ja osallisuus vahvistuvat. Keskustelut lapsen ja vanhempien kanssa ovat päivittäisiä. Lapsilla on mahdollisuus kahdenkeskisiin keskusteluihin omaohjaajan kanssa. Lapsia kuullaan myös Kortteerissa pidettävissä lasten palavereissa. Vanhemmilta, sosiaalityöntekijöiltä ja muita yhteistyötahoilta palautetta saadaan tapaamisissa ja yhteisissä palavereissa. Lapsille ja vanhemmille on myös lähetetty kysely puhelimen välityksellä toiminnastamme. Lisäksi lapsilta saadaan palautetta 3x10d elämäntilannemittarin avulla.

Saadusta palautteesta keskustellaan henkilökuntapalaverissa. Palaute otetaan huomioon toiminnastamme ja tarvittaessa tehdään vaadittavat korjaukset. Toimintakäytäntöjemme muutoksista informoidaan lapsia, vanhempia ja muita yhteistyötahoja.

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. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suosittelemittarin avulla. Mittarin avulla saadaan tietoa henkilöstön viihtyvyydestä ja siitä, mitä mieltä työntekijät ovat työpaikastaan. Mittaus tehdään sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa. Tulosten käsittelylle,

raportoinnille ja läpikäynnille on laadittu ohjeet, jotka löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoittain.

YKSIKÖN KUVAUS

Vanhemmilta, sosiaalityöntekijöiltä ja muita yhteistyötahoilta palautetta saadaan tapaamisissa ja yhteisissä palavereissa. Lapsille ja vanhemmille lähetetään kysely toiminnastamme puhelimen välityksellä.

Saadusta palautteesta keskustellaan henkilökuntapalaverissa. Palaute otetaan huomioon toiminnassamme ja tarvittaessa tehdään vaadittavat korjaukset. Toimintakäytäntöjemme muutoksista informoidaan lapsia, vanhempia ja muita yhteistyötahoja.

Henkilöstö antaa suullista palautetta toiminnan ohessa ja kehityskeskusteluissa. Opiskelijat antavat palautetta suullisesti sekä harjoittelun arviointikeskustelussa.

3.5 Henkilöstö

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten 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

Yksikössä on kaksitoista työntekijää; yksi palveluvastaava (sosionomi AMK), kuusi sosionomia (AMK), yksi sairaanhoitaja, kolme ohjaajaa (lähihoitaja) ja yksi sosionomiopiskelija sekä suurtaloukokki ja talonmies, jotka ovat kaikkien kolmen yksikön käytettävissä.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että henkilöstövoimavarat vastaavat asiakkaiden hoito- ja palvelutarvetta. Tarvittaessa henkilöstö liikkuu yksiköiden välillä. Henkilöstön riittävyttä seurataan päivittäin ja ennakoidaan riittävän aikaisella työvuorosuunnittelulla. Henkilömitoitusta seurataan ja mahdollisuuksien mukaan pyritään henkilöstömitoitusvaatimus tasapainottamaan yksiköiden kesken henkilökuntarakennetta vaihtaen. Jokaisessa työvuorossa on vähintään kaksi ohjaajaa paikalla, Kortteerissa on myös kaksi ohjaajaa yövuorossa. Yövuorossa tuetaan tarvittaessa muita pohjanmaan hyvinvointialueen omia yksiköitä.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Sijaiseksi palkataan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen tai opiskelija.

Sijaisia käytetään ainoastaan, kun oma henkilöstö on poissa työtehtävistä esim. sairausloman, vuosiloman, perhevapaan tai virkavapaan takia. Vuokrattua työvoimaa tai alihankittua työvoimaa ei käytetä lainkaan.

Virka-ajalla palveluvastaava hankkii sijaiset. Ensin kartoitetaan pohjanmaan hyvinvointialueen muista omista yksiköistä henkilöstötilanne. Sitten kartoitetaan omien sijaisten tilanne. Vuorot laitetaan hakuun Sotender keikkatyösovellukseen. Virka-ajan ulkopuolella paikalla olevat työntekijät joko itse järjestävät vuorot esim. tekemällä tuplavuoron tai hankkivat sijaisen joko muista yksiköistä tai omista sijaisista. Jos sijaista ei saada, otetaan yhteys palveluvastaavaan tai palvelupäällikköön.

Pidemmissä sijaisuuksissa palvelupäällikkö tarkistaa pätevyyden JulkiTerhikistä. Sotenderin kautta tulevien sijaisuuden pätevyyden, ovat tarkistaneet resurssihallintayksikkö.

Työhaastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuutta työtehtäviin, sekä pyydetään nähtäväksi opintorekisteriote opintopisteistä tai tarkistetaan ammattipätevyys JulkiTerhikistä. Yksikkömme on suomenkielinen, suomen kielen taito varmistetaan haastattelussa.

Työhaastattelussa arvioidaan soveltuvuutta kyseiseen työpaikkaan ja kysytään suositelijaa. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan Lop-kokeella. Sijaisuudet ovat joko lyhytaikaisia tai työsopimukseen sisältyy koeaika. Jos todetaan havainnoimalla, työntekijöitä kuulemalla ja keskustelujen kautta, että sijainen ei ole työhön sopiva, sijaisuuksia ei tarjota tai työsuhde puretaan.

Opiskelijoilta pyydetään opintorekisteriote, josta selviää opintojen eteneminen ja opintopisteet. Opiskelijat eivät koskaan toimi yksin työvuorossa, vaan läsnä on aina pätevä työntekijä.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työsopimuksen ollessa yli 3kk pituinen, pyydetään työntekijää toimittamaan rikosrekisteriote.

Palvelupäällikkö vastaa rikosrekisteriotteen tarkistamisesta, tieto otteen tarkistamisesta dokumentoidaan työsopimukseen. Jos rikosrekisteriotetta ei ole työsopimuksen tekohetkellä, kirjataan se Dynastyyn.

Käytämme paljon tuttuja, jo hyväksi havaittuja sijaisia. Sotenderista ei työvuorot tule laajaan jakoon, vaan ainoastaan yksiköiden itse hyväksytyjen ja haastateltujen sijaisten valittavaksi.

3.5.3 Pehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön pehdytys

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

Hyvinvointialueen pehdytysohjelma on rakennettu Laatuportti-ohjelmaan. Laatuportista

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Hyvinvointialueella on oma perehdytysohjelma, jonka mukaan toimimme. Kortteerissa uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa palveluvastaava. Sijaisten perehdyttämisestä vastaa työvuorossa oleva ohjaaja ja opiskelijoiden perehdyttämisestä vastaa opiskelijan ohjaajaksi nimetty työntekijä. Lääkehoitoon perehdyttämisestä vastaa Kortteerin sairaanhoitaja. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus osallistua perehdyttämiseen omassa roolissaan. Palvelupäällikkö ja palveluvastaavat järjestävät kaikille kesätyöntekijöille, ennen työsuhteen alkua, yhteisen perehdytystilaisuuden

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

Henkilöstön koulutusta pyritään järjestämään henkilökunnan kanssa tehdyn osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti. Henkilökuntaa kannustetaan seuraamaan koulutuskalenterin tarjontaa aktiivisesti ja keskustelemaan esihenkilön kanssa pääsystä kiinnostavaan ja työyhteisöä palvelemaan koulutukseen. Lakisääteiset koulutukset, kuten ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset käydään säännöllisesti. Henkilökunta on käynyt Avekki-koulutuksen, joka tarjoaa toimintatapamallin uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja erityisesti niiden ennaltaehkäisyyn.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan koulutuksilla sekä niissä tilanteissa jossa osaamista voidaan mitata kokeella, se tulee läpäistä vaaditusti.

Palveluvastaava huolehtii lakisääteisten koulutusten toteutumisesta. Sairaanhoidaja huolehtii henkilöstön LOP-koulutuksista.

Kehityskeskustelut järjestetään kerran vuodessa, esihenkilö pystyy seuraamaan niitä Alman kautta.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Kortteerin henkilökunta on sote-sopimuksen piirissä ja työajan seuranta on Titania-työvuorosuunnitteluohjelmassa. Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan työntekijän toiveet esim. vapaapäivien osalta.

Esihenkilöt ovat arjessa läsnä ja vuorovaikutus esihenkilöiden ja työntekijöiden välillä on avointa ja luottamukseen perustuvaa.

Pohjanmaan hyvinvointialueella työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamiseen kuuluvat ennaltaehkäisevä (varhainen tuki), työhön paluun tukeminen ja tehostettu tuki silloin, kun työkyky on pysyvästi alentunut. Palvelupäällikkö saa sähköpostiinsa ilmoituksen, kun työntekijälle tulee 10, 30 ja 90 sairauspoissaolopäivää.

Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta työhyvinvoinnistaan, joten työntekijöitä kannustetaan huolehtimaan omasta fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta terveydestään työssä jaksakseen. Tarvittaessa teemme yhteistyötä työterveyden kanssa, Työntekijöille tarjotaan koulutusta ja työnohjausta ja tuemme keskustelemaa ja yhteisöllistä ilmapiiriä. Säännölliset yksikköpalaverit (kolmen viikon välein) mahdollistavat työntekijöiden osallistamisen toiminnan suunnitteluun.

Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöille E-passin sekä Tyky-toimintaa kerran vuodessa.

Työturvallisuuslaissa työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on erityisesti otettava huomioon, että työntekijän henkilökohtaiset edellytykset voivat edellyttää yksilöllisiä työsuojelutoimenpiteitä työntekijän turvallisuuden ja terveyden varmistamiseksi.

Kortteerissa on käytössä kaksi kappaletta vartijakutsupainikkeita. Pehdytyksen kautta ohjeistetaan työntekijöitä myös soittamaan tarvittaessa hätäkeskukseen 112.

HaiPro – työturvallisuusilmoitus

Työtaturma on äkillinen, odottamaton, ulkoisten tekijöiden aiheuttama ja työntekijän loukkaantumiseen johtava tapahtuma työssä.

Työtaturmana pidetään tapaturmaa, joka on sattunut omaan työpaikkaan kuuluvalla alueella, matkalla kotoa työhön ja päinvastoin tai työnantajan määräämän työ- tai asiointimatkan aikana. Työtaturmasta ilmoittaminen ja muu käsittely tapahtuu sähköisesti. Työntekijä ilmoittaa työtaturmasta niin pian kuin mahdollista intranetin kautta.

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 terveystalvuluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluyksikköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävissä 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 riittävyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on kaksitoista työntekijää; yksi palveluvastaava (sosionomi AMK), kuusi sosionomia (AMK), yksi sairaanhoitaja, kolme ohjaajaa (lähihoitaja), 1 sosionomiopiskelija.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan esihenkilön mahdollisuus johtaa yksikköä. Tällä mahdollistetaan hallinnolliset työskentelymahdollisuudet, yhteistyöverkostojen tapaamiset, esihenkilöpalaverit sekä osastotyöskentely. Työvuorosuunnittelulla varmistetaan myös, että henkilöstövahvuus vastaa asiakkaiden hoito- ja palvelutarvetta. Tarvittaessa henkilöstö liikkuu yksiköiden välillä. Henkilöstön riittävyttä seurataan päivittäin ja ennakoidaan riittävän aikaisella työvuorosuunnittelulla. Henkilömitoitusta seurataan ja mahdollisuuksien mukaan pyritään henkilöstömitoitustavaatimus tasapainottamaan yksiköiden kesken henkilökuntarakennetta vaihtaen. Jokaisessa työvuorossa on vähintään kaksi ohjaajaa paikalla, Kortteerissa on myös kaksi ohjaajaa yövuorossa. Yövuorossa tuetaan tarvittaessa Omakoti ja Mäntykoti -yksiköitä.

Lisähenkilöstöä voidaan palkata tarvittaessa, jos yksikön tilanne vaatii. Mikäli osaavaa henkilöstöä ei saada, palveluvastaava ja palvelupäällikkö täydentävät työntekijävajetta hetkellisesti.

Nykyään ei sitouduta pitkiin työuriin saman työnantajan työntekijät palvelukseen samalla tavalla kuin aikaisemmin. Pitovoimaa pyritään pitämään yllä hyvällä työhyvinvoinnilla.

Palvelupäällikkö seuraa budjettia ja henkilöstömäärää päivittäin

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Kortteerissa tehdään tiivistä yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä mm. koulun, terveydenhuollon, psykiatrian ja kuntoutuksen toimijoiden kanssa. Sosiaalityöntekijöiden kanssa käytössä on yhteinen sähköinen asiakastietojärjestelmä (Lifecare), yhteiset tapaamiset ja keskustelut. Koulun kanssa yhteydenpito tapahtuu pääasiassa oppilastietojärjestelmän Wilman, puhelinkeskusteluiden, ja -viestien kautta sekä henkilökohtaisissa tapaamisissa opettajan ja muun koulun verkoston kanssa. Terveydenhuollon, psykiatrian ja kuntoutuksen kanssa yhteiset palaverit, lääkekontrollit ja arvioinnit.

Tiedonkulku terveydenhuollon kanssa tapahtuu puhelimitse tai moniammatillisissa palavereissa kasvotusten.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kortteeri on 1,5 –kerroksinen rakennus, joka sijaitsee Huutoniemellä alakoulun vieressä kerrostalojen ja omakotitalojen läheisyydessä. Kortteerilla on oma aidattu piha-alue, jossa asfalttia ja nurmikkoa. Kortteerissa on henkilökunnan ja palveluvastaavan toimistotilat. Kortteerissa tavoitellaan kodinomaista asumista laitoshoitoon. Kortteerissa lasten huoneet sijoittuvat kahteen eri siipeen. Käytössä on yhteinen keittiö, ruokailutila, olohuone, pelihuone, kodinhoituhuone ja eteinen, sekä wc:t ja suihkutilat. Rakennuksen kolmannessa siivessä on huoneita rauhoittumiseen ja omaohjaajatyöskentelyyn. Sauna sijaitsee pihatalon kellarissa. Jokaisella lapsella on käytössä vähintään 12m² huone, jossa on perusvarusteena sänky, hylly, kirjoituspöytä ja tuoli. Lapset saavat sisustaa oman huoneen haluamallaan tavalla ja tuoda sinne myös kotoa itselle tärkeitä tavaroita. Huoneisiin heillä on omat avaimet, eikä niihin ole lupa muiden lasten mennä ilman huoneenhaltijan lupaa. Lapsen huoneeseen mennessä koputetaan oveen. Lapsen huonetta ei tutkita ilman lastensuojelulain mukaista perusteltua syytä. Huoneita ei myöskään käytetä lasten poissa ollessa muuhun tarkoitukseen. Lapset tapaavat läheisiään joko omassa huoneessa, yksikön yleisissä tiloissa tai erikseen sovittaessa pihatalon tapaamistilassa. Yhteisissä tiloissa voidaan viettää aikaa yhdessä jutellen, tv:tä katsellen ja pelaillen.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitut epäkohdat. Turvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyviä ohjeistuksia löytyy toimistohuoneen Turvallisuus – kansioista. Kortteerin lakisääteiset suunnitelmat löytyvät Kortteerin suunnitelmat kansioista.

Kiinteistöä ja kodinkoneita koskevat epäkohdat ilmoitetaan virka-aikana talonmiehelle sekä tehdään sähköinen palvelupyyntö TeeSelle. (kiinteistöhoitaja 0404867625). Virka-ajan ulkopuolella kiinteistön epäkohdat ilmoitetaan päivystyspalvelu NYQS:lle (0400230001). Työn tekemiseen liittyvät epäkohdat ilmoitetaan lähiesihenkilölle. Lapsia tiedotetaan heitä koskevissa asioissa. Yksikössämme on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Teemme tiivistä yhteistyötä lapsen ja heidän vanhempiansa kanssa avoimen ilmapiirin luomiseksi.

Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa. Huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet säilytetään kolmen lukon takana. Vanhentuneet ja käytöstä poistetut lääkkeet toimitetaan asianmukaisesti apteekkiin. Keittiössä terävät veitset ym. säilytetään lukollisessa kaapissa ja keittiön ovi pidetään tarvittaessa lukittuna. Sisustuksessa huomioidaan turvallisuus.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus

Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

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

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhteistyössä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa, että hyvinvointialueella/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-paatokseteko/tietosuojakaytantomme/>.

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilö on sairaanhoitaja Petteri Särkijärvi. Yksikössä on käytössä verenpainemittari, kaksi kuumemittaria (kainalo- ja korvamittarit) ja alkometri, Uudet laitteet hankitaan mahdollisuuden mukaan Fiorin kautta. Laitteiden kuntoa seurataan säännöllisesti. Työntekijät ohjeistavat tarvittaessa laitteiden käytössä asiakkaita. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan laitteiden kuntoa ja toimivuutta jatkuvasti. Mahdolliset vaaratilanteet raportoidaan eteenpäin. Määräaikaishuolloista (esimerkiksi alkometri) huolehtii yksikön sairaanhoitaja. Asiakkailta ei ole tällä hetkellä käytössä henkilökohtaisia apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita.

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

Petteri Särkijärvi, Sairaanhoitaja p. 0405602647

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen perehdytyksen yhteydessä. Kortteerissa on käytössä LifeCare- ohjelma, johon kirjataan asiakaskertomukset, päätökset ja kuukausikoosteet, sekä hoito- ja

kasvatussuunnitelma. Lifecare- ohjelmaan on jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet vain niihin asiakirjoihin, jotka ovat työtehtävien suorittamisessa välttämättömiä.

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva käydään läpi perehdyttämisvaiheessa. Työntekijät osallistuvat kirjaamiskoulutukseen. Työntekijät ovat käyneet Tietoturvan ABC – verkkokoulutuksen. Organisaatio ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan.

Rekisteri- ja tietosuojaseloste Ovat nähtävissä aulan info-kansiossa.

Tietosuojavastaavat:

Tuija Viitala

06 213 1840

Anne Korpi

040 183 2211

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Kortteerin piha-alueella on tallentava kameravalvonta. Sisätiloissa ei ole kameravalvontaa. Kameroiden huollosta vastaa Secureplan, p. 020 795 9209. Huoltotilaukset 24/7. Kortteerilla on käytössä vartijakutsu. Vartijahälyttimen kautta voidaan tarvittaessa kutsua vartija turvaamaan asiakastilanteita tai ulkopuolista uhkaa. Vartijahälytintä pidetään pistorasiaan kytkettynä. Securitas p. 020 491 3687. Henkilökunnalle on järjestetty myös koulutusta mm. aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Tällä hetkellä Kortteerin asiakkailla ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Ohjeet laitteiden käyttöön löytyvät kansioista.

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 organisaatiossa lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osat alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen

pyritään varmistamaan. Opas ohjaa toimiala- ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Oppaassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma-pohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkehoidosta vastaavat kaikki työntekijät, joilla on voimassa oleva lääkelupa. Lääkkeenjako vastuu on sairaanhoitajalla ja lähihoitajilla. Yksikössämme ei ole lääkäreitä. Vastaavana sairaanhoitajana toimii yksikön sairaanhoitaja Petteri Särkijärvi. Sairanhoitaja vastaa, että lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on viimeksi päivitetty 18.8.2025. Hyvinvointialueen ohjeissa kerrotaan, että työntekijä on vastuussa itse, että lääkeluvat ovat voimassa. Esihenkilöt huolehtivat myös osaltaan, että lääkeluvat ovat voimassa. Lääkeluvat ja lääkesuunnitelman hyväksyy Ylilääkäri Annika Lehmusvuo p.040 530 9217.

Kortteerin lääkekaapin tarkastaa Kuninkaan apteekin proviisori. Yksikössä ei ole rajattua lääkevalikoimaa. Jokaisella lapsella on käytössä vain henkilökohtaiset, hänelle määrätyt lääkkeet. Ei peruslääkevalikoimaa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Ylilääkäri Annika Lehmusvuo p. 040 530 9217

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Petteri Särkijärvi, Sairanhoitaja, p.0405602647

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat osallistuvat yksikön ruokalistan suunnitteluun vuoroviikoin. Lapsia ohjeistetaan sisällyttämään ruokalistaan monipuolisia ja terveellisiä aterioita, mahdolliset erityisruokavaliot, allergiat ja rajoitteet huomioiden. Ruokalistan suunnittelussa ohjaajat ovat tarvittaessa apuna. Henkilökunta valmistaa joka päivä, maanantai-sunnuntai, asiakkaiden suunnitteleman päivällisen yhteiseen ruokailuun ja tarvittaessa lounaan. Lapset voivat halutessaan osallistua ruoan valmistukseen. Ruoka-aineksia, elintarvikkeita ja välineitä käytettäessä huolehditaan puhtaudesta sekä suojakäsineiden käytöstä. Asiakkaita tuetaan lautasmallin 24 mukaisesti aterioihin. Muistutetaan asiakkaita säännöllisen ravinnon ja nesteen saannin tärkeydestä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Lapsille tarjotaan aamu-, väli- ja iltapalat, tarvittaessa ohjaajien tuella. Lasten toiveita jääkaapin sisällöstä kuunnellaan ja ohjaajat huolehtivat, että monipuolista ravintoa on aina saatavilla.

Lisäksi yksiköllä on viikoittain käytössä suurtaloukokki.

Keittiössä on yksi jääkaappi sekä. Eri huoneessa on toinen jääkaappi sekä pakastin.

Aamiaisen lapset syövät ennen kouluun lähtöä, lounas syödään koulussa. Välipalaa on tarjolla tarvittaessa. Päivällinen syödään yhdessä klo 15.30 aikaan ruokapöydän äärellä. Iltapala tarjolla klo 20 lähtien.

Ruokatarvikkeet tilataan verkkokaupan kautta tai käydään ruokakaupassa.

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 infektioiden torjuntaohjeet. 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 selvittämisestä 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

Yksikön hygieniasta huolehtivat ohjaajat yhdessä lasten kanssa. Lapset huolehtivat itse henkilökohtaisesta hygieniastaan, tarvittaessa ohjaajat neuvovat ja opastavat lasta. Lisäksi lapset siivoavat itse kerran viikossa, tiistaisin oman huoneensa ja huolehtivat liinavaatteiden vaihdosta ja –pesusta joka toinen viikko tai tarvittaessa useammin. Liinavaatteet pestään 60 asteessa. Yksikön yleisten tilojen siisteydestä vastaavat ohjaajat ja yksikkö siivotaan perusteellisemmin kerran viikossa, perjantaisin. Yksikössä on pesukone ja kuivausrumpu, joita hyödynnetään tekstiilihuollossa. Jokainen huolehtii perushygieniatavoista, kuten esimerkiksi käsienpesusta. Jokainen työntekijä perehdytetään myös puhtaanapidon osa-alueelle yksikköön tullessaan. Keittiössä huolehditaan keittiöhygieniasta. Ruoanvalmistuksessa käytetään kertakäyttökäsineitä ja huolehditaan välineiden puhtaudesta ja ruoan tuoreudesta sekä oikeanlaisesta valmistuksesta. Kätet pestään ennen ruokailua ja ohjaajat tarvittaessa ohjaavat lapsia tässä asiassa. Kylmälaitteiden lämpötiloja seurataan ja ne kirjataan ylös. Toiminnassa on huomioitu asiakkaan mahdolliset erityistarpeet kuten erikoisruokavaliot, allergiat ja rajoitteet. Huomioidaan siisteys ruokaa valmistettaessa ja ruokaillessa. Lapset huolehtivat henkilökohtaisesta hygieniastaan. Ohjaajat opastavat ja ohjaavat tarvittaessa. Sairastaessa hygieniasta huolehditaan erityisen tarkasti. Käsiä pestään ahkerasti, käytetään käsidesiä sekä käytetään tarvittavia suojavarusteita tarpeen tullen (esimerkiksi kasvomaski). Sairaudesta riippuen arvioidaan sairastaako lapsi omassa huoneessaan, voiko hän oleskella yleisissä tiloissa, vai sairastaako hän kotona. Tarvittaessa pyydetään lisäohjeistusta terveydenhuollosta, hygieniahoitajalta (Anna Nordman) tai Kortteerin hygieniavastaavalta (Petteri Särkijärvi). Lääkkeet annetaan asiakkaalle valvotusti kertakäyttöisessä lääkelasissa, joka heitetään roskeen jälkeen. Ohjeistamme asiakasta inhalaattorin suukappaleen puhdistuksessa käytön jälkeen. Kuumemittari puhdistetaan käytön jälkeen pesemällä saippualla tai desinfioidaan. Verenpainemittari puhdistetaan pehmeällä liinalla, puhdistukseen ei käytetä

kemiallisia aineita. Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi. Hygieniahoitaja Anna Nordman, p. 040 161 8289, s-posti anna.nordman@ovph.fi. Käsihuuhdetta on saatavilla.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Petteri Särkijärvi, sairaanhoitaja, petteri.sarkijarvi@ovph.fi p. 0405602647

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle lapselle tehdään lastensuojelulain mukainen lääkärin tekemä terveystarkastus Kortteeriin muuttaessa. Lapsen sosiaalityöntekijä tekee lääkärille kirjallisen pyynnön asiasta. Kouluterveydenhuolto, terveystieteiden palvelut, Vaasan keskussairaalan palvelut, hammashoito sekä sosiaalipäivystys ovat tarvittaessa meidän käytettävissä. Jokainen työntekijä vastaa omassa vuorossaan terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta. Pitkäaikaissairauksien hoidon vastuu on hoitavalla lääkärillä ja yksikössä toimitaan tämän antamien ohjeiden mukaisesti. Yksiköllä ei ole käytössä omaa lääkäriä. Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus ja koulutus päivitetään/uusitaan kolmen vuoden välein. Äkillisistä kuolemantapauksista on kirjallinen ohjeistus.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Lapsen kanssa laaditaan yksilöllinen viikko-ohjelma, jonka tavoitteena on raamittaa lapsen arkea järkevällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Kortteerilla on mahdollisuus konsultoida psykologia. Tiivis yhteistyö erilaisten psykiatristen palvelujen sekä oppilaitosten kanssa. Toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti ja arvioidaan. Tuetaan vahvuuksien löytämisessä ja hyödyntämisessä, oppimisessa sekä vuorovaikutus - ja tunnetiloja vaativissa tilanteissa. Sijoituksen tuomat arjen rutiinit vaikuttavat jaksamiseen arjessa ja koulunkäyntiin. Kiinnostunut, hyväksyvä ja empaattinen asennoituminen lapseen toimii korjaavana kokemuksena. Muutokset tapahtuvat korjaavissa vuorovaikutus suhteissa toistojen kautta. Kannustuksen ja onnistumiskokemusten lisääminen, tällä vahvistetaan itsearvostusta. Herätellään aamuisin. Mikäli koulumatkassa on haasteita, voidaan lapsi myös kyyditä kouluun, mikäli sillä on positiivinen vaikutus läsnäoloon koulussa. Koulun kanssa tehdään tiiviistä yhteistyötä. Yhteisiä palaverieja pidetään tarpeen mukaan. Lapset voivat pitää yhteyttä läheisiinsä omalla puhelimellaan ja Kortteerin puhelimella. Läheiset voivat vieraila Kortteerissa sovitusti. Lapsi voi myös käydä kotona. Hoito- ja kasvatus suunnitelmassa/palaverissa sovitaan lapsen kotilomista. Sovituille kotiharjoitteluille liittyvät matkat mahdollistetaan. Kannustetaan ja tuetaan lapsia mielekkääseen harrastustoimintaan. Tarjotaan elämyksiä ja kokemuksia Kortteerista toteutettavilla lomareissuilla ja muilla retkillä. Harrastustoimintaan liittyviä kustannuksia tuetaan. Toimintaa seurataan arjessa päivittäin sekä asiakassuunnitelmapalaverissa.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä ja henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelytavat on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Tietosuojakäytäntömme](#) ja henkilöstölle

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen perehdytyksen yhteydessä. Kortteerissa on käytössä SosiaaliLifecare-ohjelma, johon kirjataan asiakaskertomukset, päätökset ja kuukausikoosteet, sekä hoito- ja kasvatussuunnitelma. LifeCare ohjelmaan on jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet vain niihin asiakirjoihin, jotka ovat työtehtävien suorittamisessa välttämättömiä. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva käydään läpi perehdyttämisvaiheessa. Työntekijät osallistuvat kirjaamiskoulutukseen. LifeCare päivityksistä ja muutoksia tulee ohjeistus jokaisen työntekijän sähköpostiin. Rekisteri- ja tietosuojaseloste Ovat nähtävissä aulan info-kansiossa. Tietosuojavastaavat: Tuija Viitala 06 213 1840 Anne Korpi 040 183 2211 Esihenkilö vastaa perehdytyksestä. Jokainen työntekijä vastaa omista kirjaamisistaan ja lokitiedoistaan LifeCare-asiakastietojärjestelmässä. Ammattirekisteri ja korttikirjautuminen käytössä.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Maarit Kuosmanen, palvelupäällikkö p.0400958893
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).

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työvuorot ovat resursoitu siten, että aamu- ja iltavuorossa on vähintään kaksi ohjaajaa. Yövuorossa on kaksi ohjaajaa, joilla on mahdollisuus tukea sekä Omakoti-yksikön että Mäntykoti-yksikön yövuoroa. Työvuorojoustot tarvittaessa. Lisäksi huomioidaan, että jokaisessa työvuorossa on koulutettu, alan tutkinnon omaava, työntekijä.

Työotteena Kortteerissa on arjen ennakoitavuus sekä avoin vuorovaikutus asiakastilanteissa. Työhön liittyy tavanomaisesta poikkeavia psyykkisiä ja fyysisiä työolosuhdetekijöitä, joita ei voida työsuojelutoimenpitein poistaa. Tilanteiden ennalta-arvaamattomuus aiheuttaa henkistä ja fyysistä uhkaa.

Kortteerin piha-alueella on tallentava kameravalvonta (6 kpl). Kameroiden huollosta vastaa Secureplan huoltotilaukset 24/7 p. 020 7959 200 asiakaspalvelu@secureplan.fi.

Kortteerissa on automaattiset palovaroittimet, jotka ovat yhteydessä vartiointiliikkeeseen. Vaasan kaupungin talotoimi tarkistaa palovaroittimet kuukausittain. Sammutuspeitteet ja jauhesammuttimet ovat näkyvillä merkityillä paikoilla ja ne tarkistetaan säännöllisesti. Hätäpoistumistiet on merkitty selkeästi ja kulku niihin pidetään esteettömänä. Kohtaamispaikkana vaaratilanteissa on Huutoniemen koulun katos.

Kortteerissa on käytettävissä kaksi vartijahälytintä. Vartijahälyttimen kautta voidaan tarvittaessa kutsua vartija turvaamaan asiakastilanteita tai ulkopuolista uhkaa. Vartijahälyttimen toiminta

tarkistetaan säännöllisesti. Securitas p. 020 491 3687.

Henkilökunnalle on järjestetty myös koulutusta mm. aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta sekä AVEKKI-koulutus. Kortteerin ohjaajilla on voimassa oleva EA-koulutus ja hygieniapassit.

Kortteerin ohjaajilla on käytössään henkilökohtaiset yleisavaimet. Nuorilla on avain vain heidän omien huoneidensa oviin. Avaimet luovutetaan ja palautetaan kuittausta vastaan. Yöaikaan ulko-ovet ovat lukittuina.

Kortteerin omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko Kortteerin henkilökunta. Päivittämiseen osallistuu vuosittain palvelupäällikkö ja palveluvastaava. Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa ohjaajien kanssa.

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitut epäkohdat. Turvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyviä ohjeistuksia löytyy toimistohuoneen Turvallisuus-kansiosta. Kortteerin lakisääteiset suunnitelmat löytyvät Kortteerin suunnitelmat kansioista.

Kiinteistöä ja kodinkoneita koskevat epäkohdat ilmoitetaan virka-aikana talonmiehelle sekä tehdään sähköinen palvelupyyntö Vaasan kaupungin talotoimelle tai kiireettömissä asioissa kirjataan aulan ilmoitustaululla olevaan talonmiehen vihkoon. Työn tekemiseen liittyvät epäkohdat ilmoitetaan lähiesimiehelle. Nuoria tiedotetaan heitä koskevissa asioissa.

Yksikössämme on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Teemme tiivistä yhteistyötä nuorten ja heidän vanhempiensa kanssa avoimen ilmapiirin luomiseksi.

Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa. Huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet säilytetään kolmen lukon takana. Vanhentuneet ja käytöstä poistetut lääkkeet toimitetaan asianmukaisesti apteekkiin.

Keittiössä terävät veitset ym. säilytetään lukollisessa laatikossa ja keittiön ovi pidetään tarvittaessa lukittuna. Sisustuksessa huomioidaan turvallisuus.

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.
Ulkoisen uhka	Kameravalvonta, ulko-ovi lukossa, vartijahälytin
Sisäiset uhat: Päihteet, itsetuhoisuus	Henkilöstöresurssit, ammatillinen koulutus, tilanteiden ennakointi, kommunikaatio ja raportointi, ensiapukoulutus, konsultointi.
Tulipalo	Automaattinen palohälytysjärjestelmä, säännölliset poistumisharjoitukset ja turvallisuuskävelyt, Informaatioketju henkilöstön kesken.
Vesivahinko	Päävesisulku lämmönjakohuoneessa (avain löytyy raporttihuoneen avainkaapista), päivystys 24/7.

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

Kortteerissa keskustellaan asiakastilanteista päivittäisillä raporttihakkeilla sekä kuukausittain henkilöstöpalaverissa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä lapsen asioistavastaavaan sosiaalityöntekijään tai muuhun tarvittavaan tahoon. Nuorta ja hänen vanhempiaan/hoitajiaan kuullaan.

Spro (sosiaalihuollon epäkohtailmoitus) -ohjelma löytyy INTRA:sta. Epäkohdasta ilmoittamiseen liittyvää ohjeistusta löytyy raporttihuoneen seinällä olevasta julisteesta sekä ohjeet INFO-kansiosta.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Läheltä piti- tilanteet käydään läpi työvuoron aikana. Tarvittaessa niitä käsitellään myös Kortteerin henkilökunta palaverissa. Läheltä piti-tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus, joka menee tiedoksi palvelupäällikölle. HaiPro-ilmoitukset käydään läpi yksikön kuukausipalaverissa. Riski- ja läheltä piti- tilanteet käydään läpi tarvittaessa myös nuoren ja hänen vanhempiansa kanssa. Nuorta koskevat riski- ja läheltä piti- tilanteet ilmoitetaan aina nuoren omalle sosiaalityöntekijälle. Havaitut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiantuntijaan esim. psykiatrian palvelut, tekniikka, työterveys. Pyritään estämään toistuminen. Epäkohtia huomatessa toimintaa päivitetään ja muutetaan tarkoituksenmukaiseksi. Korjaavat toimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa päivittäisillä raporteilla ja/tai henkilökunnan palaverissa. Tarvittaessa tiedotetaan myös nuoria, vanhempia, sosiaalityöntekijää ja/tai muita yhteistyötahoja.

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

Ei koske meidän toimintaa.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kuvattu aikaisemmassa osiossa.

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

Maarit Kuosmanen, Palvelupäällikkö p.0400 958893

Mia Virkunen, Palveluvastaava p.0406575953

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelmaa (SHQS) laatuohjelmien viitekehyksenä. Itsearviointit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifikaatin uusinta kolmen vuoden välein. Laatu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tarkastellaan asiakkaan, henkilökunnan ja organisaation näkökulmasta. Palvelun laadussa huomioidaan asiakaskeskeisyys ja palveluiden oikea-aikaisuus. Asianmukainen osaaminen on perusta asiakastyön laadulle. Laatutyön avulla edistetään toimintamalleja, jotta jokainen tietää, miten eri tilanteissa tulisi toimia. Laatutyön avulla varmistetaan, että toiminnan suunnittelussa huomioidaan mahdolliset poikkeamat ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Itsearvioinneilla tarkoitetaan oman toiminnan sisäistä arviointia. Omien vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistaminen organisaatiossa osoittaa jo toimivaa laadunhallintaa. Itsearviointit tehdään teknisesti Laatuportissa. Esihenkilön vastuulla on itsearviointien laatiminen Laatuporttiin sovitussa aikataulussa. Itsearvioinnissa arvioidaan yksikön toiminnan nykytilaa totuudenmukaisesti. Laadunhallinnan ensimmäinen ja tärkein askel on tosiasioiden tunnistaminen, jotta toiminnan kehittäminen voi mahdollistua. Itsearvioinnin yhteydessä liitteitä ei liitetä Laatuporttiin. Itsearviointikokouksissa ei ole tarkoituksenmukaista lähteä korjaamaan puuttuvia asioita, elleivät puutteet vaaranna asiakas/potilasturvallisuutta, taikka ole välittömästi korjattavissa. Itsearvioinnin laadinnan yhteydessä kirjataan Laatuporttiin myös

kehittämistehtävät niistä asioista, jotka nousevat esiin kehittämistä tarvitsevina. Kehittämistehtäviin kirjataan aina vastuuhenkilö ja aikataulu. Kehittämistehtävät kirjautuvat Laatuporttiin, jolloin niiden toteutumisen seuranta on helppoa esihenkilölle ja laatuvaastaville.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteutuksesta ja sen seurannasta vastaa palvelupäällikkö yhdessä yksikön palveluvastaavan kanssa. Omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Esihenkilöiden vastuulla on huolehtia kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Maarit Kuosmanen, Palvelupäällikkö p. 0400 958893

Mia Virkunen, Palveluvastaava p. 040 6575953