



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Purje, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Purje Päivätoiminta

Raportointipäivä

2.7.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Maarit Jansson

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.

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

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

+358 6 2134350

Palveluyksikön nimi

Asuminen ja päiväaikainen toiminta Vammaispalvelut

Palvelumuoto

työ- ja päivätoiminta

Palveluyksikön tai palvelualueen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

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

Minna Mansikka-aho, koordinoiva palveluesimies, 040 7699 346

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Purje, Salantie 1 A, 64100 Kristiinankaupunki, 040 7699 327,

Palveluesimies Maarit Jansson, 040 7699 323.

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Ravintopalvelut	Stöd Botnia Tuki Ab Oy
Puhtaanapitopalvelut	Rooni siivouspalvelu OY
Vuokramatto	Mattokeisari Oy
Kuljetuspalvelu	Ingves & Svanbäck Ab Oy
Vartiointi	MTP-Suupohja Oy MTP Syd AB
Kiinteistöpalvelut	KG-fast
Jätehuolto	Retex Ab Oy

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

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

Purje tarjoaa päiväaikaista toimintaa, päivätoimintaa ja työtoimintaa, erityistä tukea tarvitseville henkilöille.

Purjeessa asiakkaan omat toiveet, tarpeet ja mieltymykset ohjaavat vahvasti toiminnan suunnittelua ja toteutusta. Jokaiselle asiakkaalle räätälöidään hänen tarpeisiinsa ja toiveisiinsa perustuen päiväaikaista toimintaa, joko Purjeessa sisäisesti tai työvalmennuksen avotyön muodossa Purjeen ulkopuolella. Purjeen sisäisen päiväaikaisen toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa kaksi lähihoitajaa. Työvalmennuksessa asiakas saa henkilökohtaisen tuen ja ohjauksen koulutetun työvalmentajan johdolla. Purjeessa on mahdollista yhtäaikaaisesti olla maksimissaan 16 asiakasta.

Toimialan arvot vastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvopohjaa. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat: ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova ja vastuullinen, yhdenvertainen ja tasa-arvoinen. Päivä- ja työtoiminnan arvolupaukset ja toimintaa ohjaavat periaatteet asiakkaillemme ovat: hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat, riittävä, vakiintunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö sekä vaikuttavat ja kustannustehokkaat palvelut.

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiassa on asetettu tavoitteet toiminnalle ja asiakaslupaus. Purje on omalta osaltaan mukana yhteisen strategian toteuttamisessa. Strategian mukaan lupaamme asiakkaalle, että tuotamme hänelle laatua, asiakas tulee aina ensin, olemme lähellä, kun hän tarvitsee meitä ja tuemme häntä ylläpitämään hyvinvointiaan. Toimintamme ajatuksena on, että saamme kaikki tulla Purjeeseen sellaisena kuin olemme. Purjeessa kohtaamme toisemme tasavertaisina ja olemme aidosti läsnä. Purjeessa saa näkyä elämän ja tunteiden kirjat ja läsnäolomme on tarkoitus edesauttaa ja luoda turvallisuuden tunnetta. Läsnäolo, kohtaaminen ja tasapuolisuus ovat kaiken toiminnan perusta ja lähtökohta. Purjeessa tähdätään aina asiakkaalle mielekkääseen ja asiakkaan toimintakykyä ylläpitävään ja/tai edistävään toimintaan. Työtämme ohjaa yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaate. Tuettu päätöksenteko ja aktiivinen tuki edesauttavat ja mahdollistavat asiakkaiden toimijuutta ja ohjaavat asiakasta omannäköiseen elämään. Kehitämme ja muutamme toimintaamme jatkuvasti asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Yhteistyötahojen kanssa toimiminen kuuluu merkittävin osin toimintaamme. Kiinnitämme huomiota toimivaan tiedonkulkuun yhteistyötahojemme kanssa. Huolehdimme asiakkaiden ja työntekijöiden työturvallisuudesta ja korostamme yksilön vastuuta hyvän työilmapiirin luomisessa yksikössämme.

Purjeessa sekä asiakkaiden että henkilökunnan mielipiteet tulevat arjen tilanteiden lisäksi esiin erilaisten palaverien muodossa. Asiakkailta ja henkilökunnalta on yhteisiä työyhteisökokouksia ja työyhteisön vuosikokouksessa tammikuulla päätämme yhdessä tulevista yhteisistä retkistä, päivittäisestä toiminnastamme (viikkosuunnitelma) ja asiakaskohtaisista vastuutehtävistä.

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 riittävyuden seuranta 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 palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Maarit Jansson, palveluesimies, 040 7699 323.

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Maarit Jansson, palveluesimies, 040 7699 323

YKSIKÖN KUVAUS

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti avoimista toimista ja viroista raportoimalla. Tarvittaessa palveluja toteutetaan ostopalveluilla tukien omaa palvelutuotantoa. Yksikötason omavalvontasuunnitelmassa tiettyihin osa-alueisiin osallistetaan työntekijöitä laatimaan suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelman näkyminen käytännössä toteutuu parhaiten osallistamalla työntekijät suunnitelman tekoon. Esihenkilö ja henkilöstö yhdessä nostavat epäkohtia ja kehittämiskohteita keskusteluun ja toimenpiteitä varten. Ratkaisukeskeisyyttä korostetaan ongelmien ratkaisussa.

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

Purjeen omavalvontasuunnitelma on saatavilla ja luettavissa Pohjanman hyvinvointialueen

verkkosivuilla <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/laatu-ja-valvonta/omavalvontaohjelma/> ja yksikön eteistilassa, jossa on myös ohjeet palautteenantoon sähköisellä lomakkeella sekä perehdytyskansiossa ja työntekijöiden yhteisissä tiedostoissa. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä tiedotetaan viikkopalaverissa ja henkilöstö vahvistaa kuittauksella lukeneensa suunnitelman. Ajankohtaiset määräykset tuodaan tietoon henkilökuntapalaverissa keskustellen ja nopeaa reagoitua vaativat asiat jaetaan sähköpostilla. Organisaation Intrassa on kattavasti jokaisen työntekijän saatavilla laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asiakirjoja ja ohjeistuksia, mm. turvallisuussivut, riskienhallinnan käsikirja ja linkki asiakas- potilasturvallisuuskeskuksen sivustolle.

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

Henkilöstö arvioi ja tunnistaa omaan työhönsä liittyviä riskejä ja poikkeamia. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa niistä esimiehelleen ja pysäyttää riskin eteneminen tai vähentää sitä, siten kuin asia on työntekijän tehtävissä. Henkilöstön on huomioitava voimassa olevat ohjeet ja määräykset. Henkilöstöllä on velvollisuus huolehtia oman koulutuksen ja pätevyysien ajantasaisuudesta ja hakeutua työnantajan tarjoamiin koulutuksiin.

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan asiantuntijat ovat hallintopäällikkö ja laatujohtaja. Hallintopäällikkö vastaa hallinnollisten riskien arvioinnista ja seurannasta. Laatujohtaja vastaa operatiivisen toiminnan riskienarvioinnista yhdessä toimialojen kanssa. Sisäinen tarkastus selvittää johdolle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisuutta ja riittävyttä toimialoilla sekä tukee riskienhallinnan toteuttamista yksiköissä. Korjaaville toimenpiteille on asetettu päivämäärät, johon mennessä korjaukset tulisi olla aloitettu tai suoritettu. Laatuporttiin asetetaan sisäisen tarkastuksen osalta päivämäärät toimenpiteiden tekemiseen ja palveluesimiestä pyydetään kirjaamaan tehdyt toimet.

Purje käyttää organisaation laadunhallinnan ohjeistuksia omissa toiminnoissaan. Jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialatasolla tehdään vuosittain laadunhallintaan liittyvät SHQS-itse- ja riskiarvioinnit. Riskiarviointeja tehdään mm. uusien toimintojen käynnistyessä tai muutosten edessä. Arvioinnit tehdään Laatuportti-järjestelmään ja tulosten perusteella toimintoja muokataan ja kehitetään tarvittaessa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Purjeen palveluesimies vastaa Purjeen toimintaan ja resursseihin liittyvästä riskien hallinnasta varojen, toiminnan, henkilöstön ja laitteiden osalta. Palveluesimiehen tehtävä on varmistaa, että henkilöstö on tietoinen erilaisista organisaation voimassa olevista ohjeista ja määräyksistä ja että henkilöstö on saanut riittävästi ohjausta ja perehdytystä.

Purjeessa suoritetaan omatoimista valvontaa asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toiminnan poikkeavuuteen tai sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvissä tilanteissa kirjaamalla tilanteet Haipro- tai Spro- järjestelmiin. Kirjaukset käsitellään henkilökuntakokouksissa ja tarvittaessa käsittelyyn osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen ylemmät viranhaltijat. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan Purjeen henkilökunnan kokousmuistioon.

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

Purjeen henkilökunta tekee Haipro-ilmoituksen, kun toiminta poikkeaa suunnitellusta tai kun tapahtuu läheltä piti- tai onnettomuustilanne asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden tai tietosuojaan suhteen. SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään. Esihenkilö käsittelee läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset ja mikäli ei kykene asiaa ratkaisemaan yksikkötasolla, siirtää sen ylemmälle taholle käsiteltäväksi. Haastavissa tilanteissa käydään laajempia keskusteluja asiaan liittyen ja vakavat vaaratapahtumat otetaan erilliseen tutkintaan. Kirjaukset tehdään

järjestelmissä ja vakavien vaaratapahtumien tutkinnoista tehdään tarvittavat pöytäkirjat. Poikkeama on tapahtuma, joka estää asiakkaan saamasta jotakin hänelle sovittua palvelua, toimintaa tai muuta palvelusuunnitelman mukaista asiaa hänestä itsestään riippumattomasta syystä. Poikkeama on myös työntekijän tekemä toimenpide tai toimintamalli, joka poikkeaa sovitusta (kirjalliset tai suulliset sopimukset tai toimintaohjeet). Poikkeama voi olla myös

ulkopuolisen palveluntuottajan toiminnasta johtuva. Lääkityspoikkeama liittyy aina lääkkeenjakoön, hankintaan tai antoon.

Henkilöstöön kuuluvat työntekijät voivat tehdä ja ovat velvoitettuja tekemään läheltä-piti tai toiminnan poikkeamailmoituksia työpaikan intranetin kautta. Palveluesimies saa ilmoituksesta tiedon sähköpostilla ja käsittelee ilmoitukset Hai-pro-järjestelmässä. Palveluesimies hakee yhdessä henkilökunnan kanssa ratkaisuja epäkohdan poistamiseksi tai tapahtuman toistumisen estämiseen. Hai-pro-ohjelma lajittelee asiat tyyppin mukaan ja lähettää tarvittaessa tapahtumasta riippuen ja tapahtuman haitta-asteen mukaisesti tiedon myös ylemmille esihenkilöille, toimialajohtajille ja laatujohtajalle tiedoksi tai toimenpiteitä varten. Hai-pro- ja Spro-ilmoituksia seurataan, tilastoidaan ja raportoidaan koko toimiala- ja laatujohtajalinjassa. Hai-pro-ilmoitusten luonne on usein välitöntä toimintaa edellyttävää. Toiminnan korjaustarpeet astuvat heti tai sopimuksen mukaan voimaan.

Henkilökunnalle on tiedotettu sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitusvelvollisuus on yhtenä asiana myös Purjeen uuden työntekijän perehdytyksessä. Organisaatiossa kirjataan sosiaalihuollon epäkohdat työnantajan intranetin Spro-järjestelmään. Spro-ilmoitus voidaan tehdä sosiaalihuollon epäkohdasta tai sen uhasta. Järjestelmän kautta se päättyy tiedoksi palveluesimiehelle, ylemmille esihenkilöille ja toimiala- ja laatujohtajalle. Mikäli asiaa ei voida korjata organisaation sisällä, ilmoituksen johdosta toimenpiteenä voi olla esim. yhteydenotto sosiaali- tai potilasasiavastaavaan, joka neuvoo kääntymään asiasta vastaavan viranhaltijan puoleen ja auttaa muistutuksen kirjaamisessa. Palaveri muistioon kirjataan ilmoitusten läpikäynti ja mahdolliset toimenpiteet tai työskentelytavan muuttaminen tapahtuman estämiseksi. Ilmoitukset ovat myös tulostettuina ja henkilökunnan luettavissa HAIPRO/SPRO- kansiossa A-talon toimistossa.

Henkilökunta tuntee asiakkaat ja heidän toimintatapansa hyvin, ja osaa siksi ennakoida useimmat riskit ja vaaranpaikat ennakoita, vaikka asiakas ei itse riskiä tunnista. Toimintatavat ovat vakiintuneita ja edistyneempiin käytäntöihin on päästy toiminnan poikkeamista ja läheltä piti tilanteista ilmoittamalla. Asiakkaan toimintakyvyn rajoitusten tunteminen auttaa määrittelemään riittävän henkilöstön määrän työtehtäviin. Mikäli henkilöstöä ei ole käytettävissä riittävästi työtehtäviin nähden, toimintaa supistetaan tai muutetaan turvallisuuskäytöiden täyttämiseksi. Työntekijöiden työvuorot laaditaan työehtosopimuksen, paikallisten sopimusten ja tarvittavan pätevyyden mukaan. Palveluesimiehen poissa ollessa yksikön toiminnasta vastaa sijaiseksi nimetty palveluvastaava.

Työterveyshuolto tekee kahden-kolmen vuoden välein tarkastuksen työtiloihin ja työolosuhteisiin. Tarkastuksesta tulee raportti palveluesimiehelle ja raportissa on kehotukset mahdollisten epäkohtien korjaamiseen. Korjausta vaativat asiat tehdään asiasta riippuen yksikön omana työnä, työterveyshuollon tai kiinteistön isännöitsijän kanssa yhdessä sopien. Työterveyden tekemät työpaikkaselvitykset edellyttävät toimeen ryhtymistä ilman viivytystä, mutta kuitenkin vähintään seuraavaan työpaikkaselvitykseen mennessä. Työpaikkaselvitysraportti tulee jakoon henkilökunnalle Teams-kansioon ja se käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa, kuten kaikki työpaikan korjaustoimenpiteitä vaativat asiat. Vaadittavat toimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan palaverimuistioon tai tiedotetaan erillisellä sähköpostilla työntekijöille.

Joka toinen vuosi tehtävä palotarkastus sekä vuosittain tehtävät turvallisuuskävelyt tuottavat myös kiinteistöön liittyviä epäkohtia korjattavaksi.

Työntekijät ovat velvoitettuja perehtymään organisaation tietoturvaan ja hyvään somekäyttäytymiseen työnantajaan tai asiakkaisiin liittyvissä julkaisuissa.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä ja laadun ja turvallisuuden varmistaminen on kuvattu hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Vastuu omavalvonnan alaisen toiminnan valvonnasta: Maarit Jansson, palveluesimies.

Esihenkilön sijaisena toimii palveluvastaava Salla Länsimäki.

Vastuu omavalvonnan alaisen toiminnan toteuttamisesta: koko henkilökunta.

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta toteutetaan vuosikellon mukaisten valvonta- ja arviointitehtävien perusteella sekä henkilökunnan raportointivelvollisuuden myötä. Asiakas- ja läheispalautetta palvelusta on mahdollista saada reaaliajassa ja kuukausittain. Palautteen antoon myös kannustetaan sekä asiakkaita, että heidän omaisiaan.

Sosiaalihuolto tekee yksikköön valvontakäyntejä säännöllisesti ja/tai tarpeen mukaan.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#)

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#).

Sosiaalihoollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihoitolaissa (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

Palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan palveluun hakeutuessa ja uusitaan kolmen vuoden välein, jos asiakkaan elämäntilanne on vakaa ja uusia palvelutarpeita ei ilmaannu. Tarvittaessa palvelusuunnitelma voidaan tarkistaa aina uusien palvelutarpeiden ilmaannuttua.

Palvelusuunnitelman laatii usein sama moniammatillinen työryhmä joka vastaa palvelutarpeen arvioinnista. Päivä- ja työtoiminnan työntekijät tai asiakkaan lähiomaiset tuovat esille tarpeen palvelusuunnitelmien päivittämisen ajankohdasta, mikäli sosiaalityöntekijä tai asumisyksikön henkilökunta ei ole aloitetta tehnyt.

Asiakas osallistetaan suunnitelmien laadintaan ja häntä tai hänen edustajaansa kuullaan palvelusuunnitelman ja/tai asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä työntekijöiden, asiantuntijoiden ja yhteistyötahojen kanssa.

Sosiaalityöntekijä vastaa kirjatun palvelusuunnitelman toimittamisesta asiakkaalle.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

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

Sosiaalitoimen kanssa tehtävä yhteistyö korostuu erityisesti, koska Purjeen asiakkuudet muodostuvat pääasiassa hyvinvointialueiden vammaispalveluiden hallinnonaloilta. Purjeen asiakkaiden sosiaalityöstä vastaa asiakkaan oman kotikunnan ja hyvinvointialueen mukaan nimetty sosiaalityöntekijä.

Yhteistyöpalavereita pidetään tarpeen mukaan ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeellisista asioista sähköpostitse tai puhelimitse.

Palveluntuottajana hyvinvointialue on alisteinen asiakkaan oman hyvinvointialueen omavalvonnalle sekä muille valvoville viranomaisille (Aluehallintovirasto ja Valvira).

Asiakkaan palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan mukaan kaikki ne tahot, jotka ovat keskeisessä roolissa asukkaan palvelukokonaisuudessa. Henkilökunta toimii aktiivisesti yhteyksien ylläpitäjänä, mikäli asiakkaalla on tarve saada yhteys eri toimijoihin tai saada tietoa näiden tarjoamista palveluista. Palveluvastaavalla ja Purjeen hoitajilla on yhteydenpidossa keskeinen rooli. Kristiinankaupunkilaisten asukkaiden omatyöntekijä on Kristiinankaupungin, Närpiön ja Kaskisten Sosiaalityöntekijä puh. 044 4249 237. Puhelinaika tiistai ja torstai klo. 9-10. Pohjanmaan hyvinvointialueen ulkopuolisten kotikuntien asiakkaiden sosiaalityöstä vastaa Suupohjan sotekeskus, <https://www.hyvaep.f/palvelu/vammaispalvelun-sosiaalityo-ja-sosiaaliohjaus/>

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelu- tai asiakassuunnitelma laaditaan palveluun hakeutuessa ja uusitaan kolmen vuoden välein, jos asiakkaan elämä on vakaata ja uusia palvelutarpeita ei ilmaannu. Tarvittaessa palvelusuunnitelma voidaan tarkistaa aina uusien palvelutarpeiden ilmaannuttua.

Palvelusuunnitelman laatii sosiaalityöntekijä ja vastaa kirjatun palvelusuunnitelman toimittamisesta asiakkaalle

Päivä- ja työtoiminnan työntekijät tai asiakkaan lähiomaiset tuovat esille tarpeen palvelusuunnitelmien päivittämisen ajankohdasta, mikäli sosiaalityöntekijä tai asumisyksikön henkilökunta ei ole aloitetta tehnyt.

Asiakas osallistetaan suunnitelman laadintaan ja häntä tai hänen edustajaansa kuullaan palvelusuunnitelman ja/tai asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä työntekijöiden ja asiantuntijoiden kanssa.

Asiakastieto on Sosiaali Lifecare- järjestelmässä, johon kirjataan päivä- ja työtoimintaa koskevat suunnitelmat ja joiden toteutuminen kirjataan järjestelmään.

Päivä- ja työtoiminnan työntekijät vastaavat toteuttamissuunnitelman laadinnasta yhdessä palveluvastaavan kanssa. Asiakas osallistetaan ja häntä kuullaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen yhteydessä. Omaisilla on halutessaan mahdollisuus osallistua asukasta koskevien suunnitelmien laadintaan. Toteuttamissuunnitelma päivitetään ennalta sovituin aikaväleihin (yksi vuosi) ja aina tarvittaessa. Puolivuosittain tehdään toteuttamissuunnitelman tavoitteiden pohjalta asiakkaan tavoitteiden toteutumisesta väliarvio, joka kirjataan Sosiaali Lifecareen. Väliarviota käytetään tavoitteiden toteutumisen arviointiin myös seuraavan toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Päivittäisten huomioiden kirjaaminen asiakkaasta Life Care asiakastietojärjestelmään perustuu suunnitelmien sisältöön ja tavoitteisiin. Siten henkilökunta tuntee suunnitelmien ja kuvausten sisällön erittäin hyvin ja osaa toimia asukkaan kanssa tavoitteiden mukaisesti.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuurista 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 ilmoitusmenettelyyn 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.

Asiakaille, 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

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

- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenä ja kulttuuritaustansa
- Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen asiassaan
- Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on velvollisuus antaa viranomaiselle ne tiedot, joita tarvitaan hänen sosiaalihuoltonsa järjestämiseksi ja toteuttamiseksi
- Asiakkaalla on oikeus saada päätös, sopimus tai suunnitelma sosiaalihuollon järjestämisestä
- Asiakkaalla on oikeus saada ja tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja
- Asiakkaalla on oikeus saada tietää ennen tietojensa luovutusta, miksi hänen antamia tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitettujen rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot talletetaan
- Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon laadusta tai huonosta kohtelusta
- Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä toimintaa valvovalle viranomaiselle

Jos henkilökunta havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua, kohteluun on velvollisuus puuttua ja tuoda asia tiedoksi palveluesimiehelle. Asia keskustellaan heti asiaan liittyvien henkilöiden kesken. Tilanne tulee selvittää ja asianmukaisesti esittää anteeksipyyntö asiakkaalle. Jos asia ei selviä keskustelemalla, asiakkaalla tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on oikeus saada vastine kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Muistutuksen sisältö käydään läpi henkilökuntapalaverissa ja suunnitellaan korjaavat ja ehkäisevät toimet saman toistumiseksi. Vaaratapahtumasta tai hoidon virheestä voi myös tehdä ilmoituksen HVA:n verkkosivuilla. Kun ilmoituksen tekee nimellään, saa tietoa asian etenemisestä. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muiden tahojen valvontapäätökset käsitellään viipymättä ja niiden perusteella kehitetään palveluja ja niiden laatua, palveluprosesseja sekä omavalvontaa.

Purje on suomenkielinen palveluyksikkö asiakkaiden kotikielen mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Purje tuottaa päiväaikaista toimintaa ja työvalmennusta erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Purjeessa asiakkaan omat toiveet, tarpeet ja mieltymykset ohjaavat vahvasti toiminnan suunnittelua ja toteutusta. Jokaiselle asiakkaalle räätälöidään hänen tarpeisiinsa ja toiveisiinsa perustuen päiväaikaista toimintaa, joko Purjeessa sisäisesti tai avotyön muodossa Purjeen ulkopuolella.

Itsemääräämiskyky voidaan nähdä henkilön kykynä hahmottaa ja ymmärtää elämänsä liittyviä asioita ja kykynä tehdä päätöksiä erinäisistä arkeen liittyvistä asioista.

Työntekijän rooli korostuu kommunikointihaasteita omaavien asiakkaiden toiveiden kuulemisessa. Henkilöstön pitkä työkokemus ja asiakkaiden pitkäaikainen tuntemus auttavat Purjeessa asiakkaan tunteiden ja mielipiteen selvittämisessä. Henkilökunta on koulutettua ja

hankkii osaamista mm. kommunikaatiota tukeviin ja korvaaviin menetelmiin. Yhteistyö perheiden, läheisten ja asumisyksiköiden kanssa on äärimmäisen tärkeää asiakkaalle myönnetyn palvelun toteuttamisessa.

Purjeessa vahvistetaan eri keinoin asiakkaiden itsemääräämisoikeuksia. Itsemääräämisoikeus on osa päivittäistä arkeamme. Asiakkailla on oikeus päättää elämästään ja itseään koskevista asioista. Purjeessa pyritään järjestämään asiakkaalle mielekästä päiväaikaista toimintaa, jonka suunnittelussa asiakas itse on keskeisessä roolissa. Asiakkaitamme osallistetaan päiväaikaisen toimintansa suunnitteluun itsenäisesti tai tuettuna. Apuna käytämme erilaisia kommunikaatiokeinoja. Toiminta järjestetään Purjeen resurssien ja mahdollisuuksien rajoissa. Purjeessa asiakkailla on mahdollisuus päivätoimintaan, työtoimintaan tai työvalmennukseen. Päivä- ja työtoimintaa ohjaavat kaksi lähihoitajaa Purjeen tiloissa. Työvalmentajan tuen avulla mahdollistuu lisäksi työskentely oikeissa työympäristöissä avotyön muodossa erilaisissa yhteistyöyrityksissämme.

Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteiset palaverit ovat osa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteinen työyhteisön vuosikokous pidetään joka vuosi tammikuussa. Työyhteisökokouksia pidetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran syyskaudella. Palaverissa käydään läpi ja sovitaan yhteisiä asioita, ja suunnitellaan tulevia toimintoja.

Purjeen periaatteita itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa ovat mm. jokaisen työntekijän tietoisuus lain tarkoituksesta. Asiakaskirjausten on oltava hyvien käytänteiden mukaisia. Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen ovat asiakkaan näkökulmasta ennen kaikkea tavallista hyvää arkea ja tavallisen elämän kokemuksia ja tapahtumia. Päivä- ja työtoiminnan suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset taidot, toiveet ja mahdolliset rajoitteet, luodaan yhteistä ymmärrystä asiakkaan kanssa eri kommunikaation muodoin, tuetaan häntä harjoittelemaan omaa päätöksentekoa ja vastuunottoa ja lähestytään sattuneita konfliktitilanteita avoimin mielin niihin ratkaisuja hakien. Asiakkaalla on oikeus erehtyä, tehdä huonojakin valintoja ja ottaa riskejä. Mikäli arjessa ylikorostetaan vapautta ja itsemääräämisoikeutta terveyden ja turvallisuuden kustannuksella, asiakas ei saa tarvitsemaansa tukea ja hänen hyvinvointinsa vaarantuu. Jos taas arjessa yli korostetaan terveyttä ja turvallisuutta itsemääräämisen kustannuksella, asiakkaan elämänlaatu kärsii, hän ei saa uusia kokemuksia, eikä myöskään opi uutta.

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

Purjeessa ei tällä hetkellä ole rajoitustoimenpiteitä käytössä. Mikäli tarve rajoitustoimenpiteen käyttöön tulisi, rajoitustoimien tarpeellisuus arvioitaisiin, määriteltäisiin ja päätettäisiin yhdessä moniammatillisen IMO-ryhmän kanssa, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (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/hoitoa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

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

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (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

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

MUISTUTUS- JA KANTELUMENETTELY SOSIAALIPALVELUISSA

Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

toimintayksikölle. Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota asiakkaan saamaan huonoon kohteluun ja asiakkaan asiaa hoitaneelle yksikölle tarjoutuu tilaisuus korjata tilanne nopeasti. Muistutuksella ei voi saada muutosta itse päätöksen sisältöön. Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiavastaava. Asiakas saa tekemäänsä muistutukseen vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–2 viikon kuluessa. Muistutuksesta ja sen käsittelyn yhteydessä syntyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä, jolloin siitä tulee ilmetä lomakkeessa mainitut asiat.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet - Pohjanmaan hyvinvointialue

Muistutus lähetetään osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue,

Sosiaalihuollon kirjaamo

Hietalahdenkatu 2–4, 65130 VAASA

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

Yksikköön tuodun muistutuksen ottaa vastaan:

Palveluesimies Maarit Jansson

maarit.jansson@ovph.fi

040 7699 323

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

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Asuminen ja päiväaikainen toiminta, vammaispalvelut päällikkö, Tiina Peltokorpi-Heikkilä

tiina.peltokorpi-heikkila@ovph.fi

040 5131 774

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §). Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

- 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](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/Nain_toimimme/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemosajaatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta tuetaan myös muun muassa hyvinvointialueen toimialojen sekä järjestöjen ja yhdistysten välisillä kumppanuuspöytäkeskusteluilla sekä koordinoitun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Purjeessa asiakkaan omat toiveet, tarpeet ja mieltymykset ohjaavat vahvasti toiminnan suunnittelua ja toteutusta. Jokaiselle asiakkaalle räätälöidään hänen tarpeisiinsa ja toiveisiinsa perustuen päiväaikaista toimintaa, joko Purjeessa sisäisesti tai avotyön muodossa yhteistyöyrityksissä, Purjeen ulkopuolella.

Tuettu päätöksenteko on käytössä. Asiakkaita ohjataan miettimään erilaisia vaihtoehtoja ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

tekemään itsenäisiä ratkaisuja ja valintoja.

Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa Purjeen toimintaa. Purje tukee asiakkaiden osallisuutta kansalaisena toimimiseen mm. äänestys-oikeutta tukemalla ja ohjaamalla erilaisissa kansalais- ja työelämätaidoissa. Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteinen työyhteisön vuosikokous pidetään joka vuosi tammikuussa. Työyhteisökokouksia pidetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran syyskaudella. Palaverissa käydään läpi ja sovitaan yhteisiä asioita sekä suunnitellaan tulevia toimintoja.

Green Care toiminnalla halutaan lisätä asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä ja osallisuutta luontoon. Purjeessa asiakkaiden on mahdollista osallistua puutarha- ja pihatöihin omalla piha-alueella ja kasvihuoneessa. Purje sijaitsee lähellä merta ja lenkkeilyreittejä, joten erilaisiin ulkona liikkumisen muotoihin on hyvät mahdollisuudet.

Kolmannen sektorin yhteistyökumppanit ovat myös tärkeä osa Purjeen toimintaa, esimerkiksi seurakunta ja Kehitysvammaisten tuki ry.

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 nettosuositeluindeksin 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 suositteluvansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti jatkuvasti. Asiakkailta kysytään vuosittain Roidu-mittarilla asiakastyytyväisyyttä ja tulokset käsitellään henkilökuntapalaverissa. Asiakkaan antama suullinen palaute kirjataan työntekijöiden toimesta Roiduun. Työntekijät avustavat lukutaidottomia tai muulla tavoin kommunikoinnissa haasteita omaavia asiakkaita kyselyyn vastaamisessa, joten tuloksiin pitää suhtautua varauksella. Asiakastyytyväisyys kyselyn tulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia ja niiden perusteella voidaan toimintaa kehittää. Asiakaspalautekysely asiakkaille on tehty Roidu-järjestelmän kautta viimeksi loppuvuonna 2024.

Purjeen asiakkaiden keski-ikä on melko korkea, jonka vuoksi palautetta antavia omaisia/läheisiä on vähän.

Asiakkaiden läheiset ja omaiset ovat aina tervetulleita Purjeeseen sen aukioloaikoina. Järjestämme myös ajoittain tilaisuuksia, joihin asiakkaat saavat kutsua omia läheisiään ja ystäviään.

Tulokset käydään läpi henkilökuntapalaverissa. Kyselyiden tulosten perusteella mietitään kehittämiskohteita.

Suora palaute käsitellään heti, viimeistään henkilökuntapalaverissa. Merkintä palautteen käsittelystä tehdään aina kokousmuistioon. Suoran palautteen perusteella voidaan nopeastikin tehdä toimintaan palautteen vaatimia muutoksia.

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

Purjeessa on kaksi lähihoitajan vakanssia ja yksi työvalmentajan/palveluvastaavan vakanssi, jotka yhdessä vastaavat Purjeen päivä- ja työtoiminnan sekä työhönvalmennuksen avotyön ohjauksesta. Työntekijät ovat arkisin paikalla Purjeen aukioloaikoina. Lähiesihenkilötyöstä vastaa neljän yksikön yhteinen palveluesimies.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota erityisesti asiakkaan kohtaamisen taitoihin. Työntekijällä tulee olla hyvä tai tyydyttävä suullinen ja kirjallinen suomenkielen taito. Sijaisia käytetään arvioidun tarpeen mukaan avointen vakanssien, työlomien täyttöön ja erityistilanteissa tilapäiseen tarpeeseen (esim. retken mahdollistamiseen).

Yksiköt käyttävät Sotender- sovellusta avoimista sijaisuuksista tiedottamiseen ja Sotender toimii myös sijaisten toteutuneiden työtuntien kirjaamisessa. Sotender on käytössä virka-aikaan. Övph:n sijaisresurssi 13 vastaa sijaistensa pätevyyksien seurannasta. Muiden sijaisten osalta palveluesimies vastaa sijaisen pätevyyden arvioinnista. Lääkehoito on keskeinen lähihoitajan työnkuvassa, joten lääkeluvan voimassaolo tarkistetaan aina.

Rokotussuojaa suositellaan kaikille työntekijöille.

Sijaisten oikeus toimia ammatissaan tarkistetaan Valviran Julkiterhikki- tai Julkisuosikki-palvelusta. Opiskelijoiden pätevyyttä arvioidaan opintasuoritusotteen opintopisteiden perusteella. Palveluesimies varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti.

Hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä.

Työntekijä sitoutuu työn kautta saamiensa tietojen salassapitoon työsopimuksen ja tietojen salassapitosopimuksen allekirjoituksella.

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

3.5.3 Pehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön pehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön pehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisen pehdytysohjelman mukaisesti (osat 1–3). Ensimmäinen osa koostuu yleisperhdytyksestä. 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 löytyvät myös henkilöstön osaismatriisit. Laatuportista on luotu rajapinnat lisäksi HRM-järjestelmään. Järjestelmien kautta esihenkilöt voivat seurata työntekijän pehdytyksen eri osioiden suorittamisen etenemistä. Verkkopohjainen pehdytysohjelma varmistaa seurannan lisäksi kaikille tasalaatuisen pehdytyksen. Pehdytysohjelman läpikäyneet työntekijät saavat palautekyselyn pehdytysmateriaalista.

Verkkopohjainen pehdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista pehdytystä. Uudelle

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

työntekijälle tulee nimetä aina perehdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen perehdytyksen rooli on verkkoperehdytystä tärkeämpää. Perehtymisohjelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

YKSIKÖN KUVAUS

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

Perehdyttämisestä vastaavat palveluesimies, palveluvastaava ja Purjeen työntekijät yhdessä.

Työntekijä vastaa siitä, että hän perehtyy perehdytysmateriaaliin. Perehdytyslomake allekirjoitetaan asiakohtaisesti sekä perehtyjän että perehdyttäjän allekirjoituksella. Työntekijä kuittaa allekirjoituksella, että hän on saanut ja ymmärtänyt perehdytyksen. Palveluesimies arkistoi allekirjoitetut perehdytyslomakkeet.

Myös opiskelijoiden asiakastyötä ja omavalvonnan toteuttamista koskevassa perehdytyksessä käytetään perehdytysmateriaalia. Opiskelija voi toimia työsuhteessa tai opiskelijana yksikössä. Jos hän on opiskelijana suorittamassa harjoittelujaksoa, hänellä on yksikön työntekijöistä nimetty työpaikkaohjaaja, joka ohjaa harjoittelua yhdessä koulun edustajan kanssa. Alan opiskelijoita voidaan palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista.

Opiskelijan ohjauksen toteutumisesta vastaa palveluesimies yhdessä opiskelijalle nimetyn työpaikkaohjaajan ja muun henkilökunnan kanssa. Opiskelija voi antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt. Näyttöjä vastaanottavat ammattipätevyiden omaavat ja/tai näytönvastaanottajan koulutuksen saaneet työntekijät.

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 terveyspalvelujen 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 ammattitaidon ylläpitäminen mahdollistetaan suunnitelmallisella täydennyskoulutuksella ja työssä oppimalla. Henkilöstöä kannustetaan hyvinvointialueen koulutuksiin sekä omaehtoiseen koulutukseen. Hyvinvointialue suhtautuu jatkuvaan

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

ammattitaidon kehittämiseen myönteisesti ja edellyttää jatkuvaa täydennyskoulutusta työntekijöiltään.

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

Henkilöstö osallistuu ammatilliseen täydennyskoulutukseen yksilöllisesti ja/tai koulutussuunnitelman mukaisesti. Henkilöstön käymät koulutukset kirjataan henkilöstöhallinnan järjestelmään ja lääkehoidon sekä laiteosaamisen pätevyudet merkitään Laatuporttiin palveluesimiehen toimesta. Laatuportin järjestelmä ilmoittaa mm. lääkeluvan voimassaolon päättymisestä puoli vuotta ennen luvan päättymistä, joten luvan uusimiseen on työntekijällä riittävästi aikaa.

Koulutukset järjestetään joko yksikössä (toiminnalliset harjoitteet), sovituksessa koulutuspaikassa tai Teamsin välityksellä, jolloin osallistuminen eri hyvinvointialueen yksiköistä mahdollistuu joustavasti. Purjeessa suositaan koulutuksia, jotka vastaavat päivä- ja työtoiminnan tarpeisiin. Purjeen työntekijät etsivät aktiivisesti työhön sopivia täydennyskoulutuksia sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisistä, että ulkoisista koulutuksista. Purjeen työntekijät ovat saaneet koulutusta mm. ikääntyvien erityistarpeista, kuten muistiin ja kinestetiikkaan liittyvistä asioista.

Työntekijän koulutukseen on varattu budjetissa vuosittain 100 euron määräraha. Organisaation omat koulutukset ovat useimmiten maksuttomia työntekijöille.

Työntekijällä on velvollisuus huolehtia ammatissa tarvittavien taitojen ja pätevyyksien voimassaolosta.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Purjeen työntekijöiden työaika suunnitellaan ja seurataan Titania- ohjelmalla. Työntekijöiden palvelussuhteet perustuvat Sote-sopimukseen, jonka pohjalta työvuorosuunnitelmat laaditaan.

Yksikön työterveyshuollosta vastaa Mehiläinen Närpiö ja Kristiinankaupungissa on Mehiläisen sivuvastaanotto. Henkilöstöhallinnan ohjelmisto seuraa työntekijöiden poissaoloja ja ohjaa palveluesimiestä käymään tarvittaessa aktiivisen tuen keskustelun työntekijän kanssa. Organisaatio ylläpitää työhyvinvointia tulevaa työtoimintaa, joka vuonna 2025 mahdollistaa työntekijää kohden 40 euron edun ja yhteistä työaika 4 tuntia työhyvinvointia edistävään toimintaan. Organisaatiossa on käytössä e-passi ja polkupyöräetu. Purjeen henkilökunta on osallistunut 2024-2025 työnohjaukseen kuukausittain.

Luettelo yksikön riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja ohjelmista:

- Omavalvontasuunnitelma
- Yksikön turvallisuusohjeet, Turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Lääkehoitosuunnitelma
- Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta
- Riskien hallinnan käsikirja
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä tietoturvailmoitukset
- Laadunhallinnan, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

- Koulutussuunnitelma
- Pehdytysuunnitelma
- Työsuojelun toimintaopas
- Tietoturvaluokki
- Kuormitustilanteen toimintamalli
- Laatuportti-järjestelmä, jolla hallinnoidaan työpaikan vaarojen tunnistusta ja riskienarviointia.

Purjeessa on ajantasainen turvallisuussuunnitelma, joka on päivitetty 6.2.2024 ja poistumisturvallisuusselvitys, joka on päivitetty 8.2.2024.

Määräaikainen palotarkastus on tehty 29.1.2025. Palveluesimies pitää seurantaä henkilöstön alkusammutusharjoituksista. Alkusammutusharjoitus on ollut 7.3.2024 ja asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisiä poistumisharjoituksia tehdään useamman kerran vuodessa. Turvallisuuskävely suoritetaan 1-2 kertaa vuodessa.

Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvitykset määräajoin. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty 2.6.2025.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluyksiköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

Toimi- ja tulosalueen valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluyksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden toimintakyky ja yksilöllisen avun ja tuen tarve sekä yksikön henkilöstöbudjetti. Vuoteen 2022 asti on käytetty ICF-viitekehystä asiakkaiden toimintakyvyn arvioimiseen. Syksyllä 2025 Pohjanmaan hyvinvointialue on ottamassa käyttöön RAI-mittariston toimintakyvyn arvioimiseen.

Riittävän henkilöstön avulla voidaan taata turvallinen ja tarkoituksenmukainen toiminta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan huolehtimalla hyvistä työskentely olosuhteista sekä jatkuvalla sijaisrekrytoinnilla ja yhteistyöllä oppilaitosten kanssa.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti miehitystietojen laskennalla, joka ottaa huomioon työntekijöiden todellisen läsnäolon suhteessa asiakasmäärään. Työntekijät ovat arkisin paikalla Purjeen aukioloaikoina, mutta tekevät osan työtunneistaan Merituulen asumisyksikössä aamuisin. Purjeen päiväaikaisessa toiminnassa käy 14 asiakasta.

Riittävää aikaa neljän yksikön lähiesihenkilötyöhön tuetaan jakamalla osa palveluesimiehen työtehtävistä palveluvastaavalle, joka toimii myös yksikön työvalmentajana. Palveluvastaava toimii hallinnollisissa tehtävissä palveluesimiehen antamalla mandaatilla.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys on haaste hyvinvointialueella, jolla kaksikielisyys on vahvaa. Olemme suomenkielinen yksikkö, joka osin rajoittaa henkilökunnan saatavuutta. Avustaviin tehtäviin ei ole palkattu erillistä henkilökuntaa. Lounasruoka- ja siivouspalvelut ovat ostopalveluna. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan avointen vakanssien, palkallisten ja palkattomien työlomien täyttöön ja tilapäiseen tarpeeseen (esim. retken mahdollistamiseen).

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalitoimien kanssa tehtävä yhteistyö korostuu erityisesti, koska Purjeen asiakkuudet muodostuvat pääasiassa hyvinvointialueiden vammaispalveluiden hallinnonaloilta. Purjeen asiakkaiden sosiaalityöstä vastaa asiakkaan oman kotikunnan ja hyvinvointialueen mukaan nimetty sosiaalityöntekijä.

Yhteistyöpalavereita esim. Pohjanmaan hyvinvointialueen työvalmentajien kesken pidetään tarpeen mukaan ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeellisista asioista sähköpostitse tai puhelimitse.

Palveluntuottajana hyvinvointialue on alisteinen asukkaan oman hyvinvointialueen omavalvonnalle sekä muille valvoville viranomaisille (Aluehallintovirasto ja Valvira).

Asiakkaiden, jotka asuvat muualla kuin asumispalveluyksiköissä, palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan mukaan kaikki ne tahot, jotka ovat keskeisessä roolissa asiakkaan palvelukokonaisuudessa.

Henkilökunta toimii aktiivisesti yhteyksien ylläpitäjänä, mikäli asiakkaalla on tarve saada yhteys eri toimijoihin tai saada tietoa näiden tarjoamista palveluista. Palveluesimiehellä, palveluvastaavalla ja päivä- ja työtoiminnan ohjaajilla on yhteydenpidossa keskeinen rooli.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Purje toimii Fastighets ab Kristinestads Bostäder Kiinteistöt oy:n vuokratiloissa.

Toimintaohjeistus tilojen terveellisyyteen on kiinteistön omistajan mukainen.

Toimitusjohtaja Tom Heinonen puh. 040 8471 440 tom.heinonen@krs.f

Kiinteistöön liittyviä riskejä hallitaan yksikön laatu- ja turvallisuusvastaavan, yksikön palveluesimiehen ja

kiinteistö-huollon yhteisillä turvallisuuskierroksilla tiloissa. Turvallisuuskävelyt suoritetaan kaksi kertaa vuodessa.

Laatu- ja turvallisuusvastaava Purje, Tuire Suvitie, tuire.suvitie@ovph.fi , puh 040 76 99 327.

Kiinteistöhuolto KG Fast, Kim Grankull puh. 0400 664 688 kim.grankull@gmail.com

Purjeen toimitilat ovat nykyaikaiset. Työntekijät ylläpitävät tilojen viihtyisyyttä ja asiakkaat osallistuvat tilojen ilmeeseen omilla käsi- tai taidetöillään. Rakennuksen tilaratkaisuissa on pyritty huomioimaan asiakkaiden tarpeiden mukaiset tilavaatimukset, esteettömyys, viihtyisyys, turvallisuus sekä monikäyttöisyys.

Purjeen tilaratkaisut ovat käytännön ja olosuhteiden sanelemia, sillä nykyinen toimintatila on alun perin ollut asumiskäytössä ja on muutettu päiväaikaisen toiminnan tiloiksi vuonna 2019.

Purjeen tilat ovat pääsääntöisesti asiakkaiden toimintaan soveltuvat. Turvallinen liikkuminen on otettu huomioon tilaratkaisuissa.

Purjeessa tilojen käytön periaatteet:

- Vieraat ovat aina tervetulleita (huomioiden terveysturvallisuus)
- Purjeen tilat ovat kaikkien asiakkaiden käytössä
- Piha-alue on yhteinen Merituulen asumisyksikön kanssa ja sitä voidaan hyödyntää toiminnassa

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

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Purjeessa ei ole lääkinällisiä laitteita, mutta henkilökunta suorittaa laitepassin Merituulen asumisyksikön laiteluettelon mukaan. Purjeen henkilökunta avustaa Merituulen asukkaita aamutoimilla ja työskentelee toisinaan asumisyksikössä, joten laiteturvallisuus ja -tietoisuus koskee myös Purjeen henkilökuntaa.

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

Purjeessa liikkumisen apuvälineet ovat asiakkaiden omia tai apuvälinekeskuksen lainaamia.

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

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

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

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

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

Tietoturvallisuuden poikkeamista laaditaan tietosuoja-/tietoturvailmoitus Hai-pro-järjestelmään ja ilmoitus käsitellään ja toimenpiteet sen pohjalta laaditaan ylenevässä esihenkilölinjassa ja/tai turvallisuusvastaavien kanssa ilmoituksen laadun mukaisesti. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus laatia ilmoitus epäkohdan havaitessaan.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Purjeen ja Merituulen yhteisen hälytysjärjestelmän avulla varaudutaan sekä sisäisiin että ulkoisiin uhkiin.

Hälytysjärjestelmien toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla, joista on sovittu yksiköittäin.

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

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

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

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallisuuden ja/tai turvapuhelimien

toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
 Hälytysjärjestelmän toimivuudesta vastaa Lohde Trust Service Center puh. 029 0013 330
 Hälytyslaitevastaava Merituuli ja Purje, lida Valtanen puh. 040 7699 324 iida.valtanen@ovph.fi

3.10 Lääkehoito

Pohjanmaan hyvinvointialueen jokaisessa lääkehoitoa ja lääkehoidon ohjausta toteuttavassa työyksikössä tulee olla ajantasainen, lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, josta käy ilmi yksikössä toteutettava lääkehoito ja lääkehoidon toteuttamisen toimintatavat.

Hyvinvointialueella kaikki laillistetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä lääkehoitoon koulutetut nimikesuojatut ammattihenkilöt, jotka osallistuvat työssään lääkehoidon toteuttamiseen varmistavat lääkehoito-osaamisensa. Lääkelupa uusitaan viiden vuoden välein. Lääkehoitosuunnitelmien ja lääkehoitolupien hyväksymisvastuut on delegoitu johtajaylilääkärin päätöksellä erikseen nimetyille vastuulääkäreille alueellisesti tai erikoisalakohtaisesti.

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen \(2021: 6\)](#), Pohjanmaan hyvinvointialueen oppaaseen turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta (intra) sekä toimialojen ja tulosalueen toimintaohjeisiin. Turvallinen lääkehoito -oppaassa on kuvattuna organisaatiossa lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osa-alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen pyritään varmistamaan. Opas ohjaa toimiala- ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Oppaassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmapohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaalla on mukana omat valmiiksi jaetut päiväkohtaiset lääkkeet, mikäli hän tarvitsee lääkitystä päivä- ja työtoiminnan aikana. Purjeessa ei ole rajattua lääkevarastoa. Asiakkailla on käytössä heille henkilökohtaisesti määrätyt lääkkeet.

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

Työvuorossa aina 1-2 lähihoitajaa, lisäksi työvalmentaja/palveluvastaava. Vakituisten henkilökunnan poissaolotilanteissa varmistetaan aina, että työvuorossa on aina paikalla vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä.

Purjeen lääkehoitoa toteutetaan yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, jonka on laatinut Merituulen ja Sydboda boenden yhteinen sairaanhoitaja Pohjanmaanhyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma henkilöstön käyttöön löytyy Merituuli-Purje Teams- tiedostoista. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidon suunnittelun ja toteuttamisen ohjeistus. Kuntoutuksen osa-alueen johtava lääkäri vahvistaa allekirjoituksellaan päivitetyn lääkehoitosuunnitelman.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

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

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja

yhteystiedot

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

3.11 Ravitsemus**YKSIKÖN KUVAUS**

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot.

Purjeen lounaat tuotetaan Stöd Botnia Tuki Ab Oy:n toimesta arkipäiville.

Välipala valmistetaan yksikössä ohjaajien ja/tai asiakkaiden toimesta heidän toiveitaan kunnioittaen. Etenkin kesäaikaan kaikille asiakkaille lisätään aterioiden yhteyteen lasillinen vettä turvaamaan riittävä nesteensaanti. Ruokailut tapahtuvat valvotusti ja asiakasta avustetaan tarvittaessa ruokailussa.

Työvalmennuksen avotyöasiakkaat ottavat työpaikalle mukaan Purjeessa tehdyt eväät ja einesruoan lounaaksi tai tulevat lounasaikaan syömään Purjeeseen.

Henkilökunta käy kerran viikossa hankkimassa elintarvikkeita lähikaupasta tai tilaa tuotteita tarvittaessa Valion tilauspalvelun kautta.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Purjeen laitoshuoltopalveluista vastaa pääosin Rooni Siivouspalvelu Oy ostopalveluna ja oma henkilökunta vastaa sopimuksen ulkopuolelle jäävistä laitoshuollon tehtävistä. Puhtaanapitotehtävät ja vastuut on määritelty sopimuksessa. Purjeen yleiset tilat siivotaan siivousyrityksen toimesta kerran viikossa. Lisäksi asiakkaat tekevät päiväaikaisen toiminnan tehtävinään viikkosiivouksen yleisiin tiloihin kerran viikossa tai tarpeen mukaan. Purjeen työntekijät tekevät ylläpitosiivousta päivittäin. Puhtaanapitopalvelujen tehtävien toteutumisia seurataan ja poikkeamat kirjataan ja käydään läpi toimijan kanssa. Purjeen palveluyksikössä henkilökunta valvoo, että yleinen hygieniataso vastaa käsitystä siististä koti- ja työympäristöstä. Palautetta annetaan siivouspalveluja tuottavalle toimijalle, mikäli puutteita havaitaan. Puhtaanapitopalvelut sisältävät toiminta- ja asiakastilojen ylläpito- ja jaksottaiset siivoustehtävät sekä perussiivoustehtävät erillisten kuvausten mukaisesti. Henkilökunta on perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Isompi pyykki, kuten esim. matot ja palosuojatut verhot pesetetään pesulassa.

Kaikilta työntekijöiltä, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassi. Purjeen lounasruoan valmistaa ulkopuolinen yritys, Stöd Botnia Tuki Ab Oy. Ruoantoimittaja vastaa ruoan valmistuksen ja kuljetuksen osalta elintarvikehygieniasta. Purjeessa ohjaajat laittavat ruoan kuljetuspakkauksistaan tarjolle. Ruoan käsittelyn aikana noudatamme hyvää käsihygieniaa käsienpesun, desinfioinnin ja kertakäyttökäsineiden muodossa. Asiakkaat osallistuvat joidenkin päiväkahvitarjottavien valmistukseen, kykyjensä mukaan, ohjaajien läsnä ollessa ja toimivat ohjaajien antaman hygieni- ja valmistusohjeiden mukaan.

Purjeessa on aina saatavilla suojavälineitä ja desinfiointiaineita käsi- ja wc-hygienian ylläpitoon. Yleisissä tiloissa ja wc-tiloissa on käsienpesuun ja muuhun hygieniaan liittyviä ohjeita tulostettuna ja kuvitettuna. Purjeessa on oma hygieniavastaava Tanja Ylä-Kojola. Yksikön hygieniavastaava ohjeistaa yksikköjä infektioiden ja tarttuvien sairauksien osalta hyvinvointialueen hygieniahoidajilta tulevien ohjeiden mukaisesti mm. epidemioiden ehkäisemiseksi. Noudatamme Purjeessa Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittelemiä hygieniakäytäntöjä toimintaamme soveltuvien osin. Ohjaajat ohjaavat asiakkaita henkilökohtaisesti hygieniakäyttäytymisessä. Pintojen, laitteiden ja välineiden puhtaudesta pidetään erityistä huolta. Pintoja puhdistetaan säännöllisesti siihen tarkoitetuilla puhdistusaineilla. Pintojen puhdistamista tehdään tehostetusti mm. influenssakausiina tai kun on liikkeellä helposti leviäviä vatsatauti-epidemioita. Purjeessa on eritepakki HVA:n ohjeiden mukaan laadittuna.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hygieniavastaava Tanja Ylä-Kojola, puh 040 7699 327, tanja.yla-kojola@ovph.fi

3.13 Terveystiedot ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä, joten he ovat koulutuksensa kautta päteviä huolehtimaan asiakkaiden voinnin seurannasta. Purjeen henkilöstö päivittää ensiapuosaamisen kolmen vuoden välein hyvinvointialueen järjestämässä koulutuksissa.

Yksikön lääkehoidon toteuttamista ohjaa ja valvoo yksikön sairaanhoitaja ja hän vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laadinnasta.

Asiakkaan sairastumisen yhteydessä asiasta ilmoitetaan asiakkaan kotiin tai asumisyksikköön ja asiakas lähetetään kotiin. Äkillisen sairastapauksen sattuessa Purjeessa toimitaan hätäkeskuksen 112 ja ensiapuohjeistuksen mukaan.

Äkillisen kuolemantapauksen varalta on laadittu ohjeistus Merituulen asumisyksikköön ja samaa ohjetta noudatetaan soveltuvin osin Purjeessa. Ohje "Käytännön ohjeet Merituuleen kuoleman tapahtuessa" löytyy henkilöstön Merituuli-Purje Teams- tiedostoista.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaille laaditaan toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan tuen tarpeet suoriutumiseen ja osallisuuteen. Toteuttamissuunnitelmasta ilmenevät myös tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen toimimiseen, liikkumiseen, ulkoiluun, kuntouttavaan toimintaan, työtoimintaan ja/tai työhönvalmennukseen. Siihen kirjataan keinot, joilla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia.

Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle mielekäs arki ja tuottaa sisältöä arkeen sekä edistää asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta kokonaisvaltaisesti. Perustarpeisiin vastaamisen lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, virikkeelliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Päivä- ja työtoiminnassa huomioidaan kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa sekä muiden tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön tiimipalavereissa ja Sosiaali Lifecare asiakastietojärjestelmässä.

Green Care toiminnalla halutaan lisätä asukkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Purjeessa asiakkaiden on mahdollista osallistua puutarhatöihin kasvihuoneessa ja piha-alueella. Yksikkö sijaitsee lähellä merta ja lenkkeilyreittejä, joten erilaisiin ulkona liikkumisen muotoihin on hyvät mahdollisuudet. Purjeesta pyritään myös tekemään vähintään kerran vuodessa retki jonnekin asiakkaiden itse valitsemaan kohteeseen.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

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

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan

salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelus- tai toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

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

Purjeessa asiakastietoja kirjataan sosiaalLifecare ja TerveysLifecare järjestelmiin. Työntekijän vastuulla on huolehtia, että on asianmukaisesti kirjautunut tietojärjestelmästä ulos koneelta poistuessaan.

Henkilökunta on käynyt tietosuojan ABC julkishallinnon koulutuksen. Todistus koulutuksesta on toimitettu palveluesimiehelle

Laillistetun tai nimikesuojatun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön koulutukseen sisältyy kirjaamisen koulutus, joka perehdyttää asialliseen ja riittävään asiakaskirjaamiseen. Purjeen perehdytyksessä huomioidaan asia, ellei asia ole jo uuden työntekijän tiedossa. Asiakaskirjaamisen sisältöön ja tekniseen osaamiseen on saatavissa täydennyskoulutusta. Organisaatiolla on oma sivusto intranetissa henkilökunnan saatavilla kaikkeen asiakas- ja potilaskirjaamiseen liittyen. Life Caren käyttöön on saatu koulutus koko henkilökunnalle ja eri ammattiryhmille koulutusta tiettyjen vastuiden, kuten sairaanhoidon tai tilastoinnin osalta. Kukin työntekijä kirjautuu järjestelmään omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai sote-kortilla. Hyvinvointialueen tietojärjestelmien käyttöön jokainen työntekijä tarvitsee omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

Purjeessa asiakastietoja kirjataan järjestelmiin aina tarpeen vaatiessa, vähintään kuitenkin kerran viikossa koostetusti kuluneen viikon ajalta.

Työntekijän perehdytyksessä huomioidaan salassapito säännökset koskien asiakkaan henkilötietojen käsittelyä ja tietoturvaa. Uusista ohjeista tiedotetaan viikkopalavereissa ja intrassa. Purjeesta lähetetään asukkaiden henkilötietoja sisältävät sähköpostit salattuna turvapostina, sisäisenä postina tai perinteisenä postina.

Purjeen ja Merituulen yhteinen palveluvastaava on suorittanut Sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntija-koulutuksen ja on mukana kirjaamisasiantuntija verkostossa, jonka kautta saa tukea, ohjeita ja neuvoja erilaisissa kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

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

Organisaatio ja palveluesimies valvovat asianmukaisen kirjaamisen ja salassapitosäännösten toteutumista.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Palveluesimies Maarit Jansson, puh. 040 7699 323 maarit.jansson@ovph.fi

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

Kirjaamisvastaava Merituuli ja Purje, Salla Länsimäki.

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.0, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Purjeessa tehdään itsearviointi sekä riskien kartoitus vuosittain Laatuportti-järjestelmään yhdessä palveluesimiehen, palveluvastaavan ja yksikön henkilökunnan kanssa.

Purjeessa suoritetaan omatoimista valvontaa asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toiminnan poikkeavuuteen tai sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvissä tilanteissa kirjaamalla tilanteet Haipro- tai Spro-järjestelmiin. Kirjaukset käsitellään henkilökuntakokouksissa ja tarvittaessa käsittelyyn osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen ylemmät viranhaltijat. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon.

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

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

- Onnettomuusriskien hallintaan kuuluu tietosuojapoikkeamien, läheltäpiti-tilanteiden, poikkeamien ja väkivaltailmoitusten kirjaaminen Haipro-järjestelmään. Yksikössä on turvallisuusryhmä, joka suorittaa omavalvontana turvallisuuskävelyn 1-2 kertaa vuodessa. Turvallisuuskävely on valvontakierros, jolla käydään läpi kaikki yksikön toimitilat sekä laitteet ja kirjataan ylös puutteet ja korjaustarpeet. Turvallisuuskävelyn aikana tarkistetaan fyysiset, kemialliset, ergonomiset, ja henkiset vaaratekijät, yleiset riskit ja hätätilanteisiin varautuminen. Tarkastukset dokumentoidaan ja vaaratekijöiden ja havaittujen puutteiden korjaaminen merkitään Laatuporttiin määrätyn ajan kuluessa. Purjeessa on varautumissuunnitelma 72 tunnin sähkökatkon varalle.

- Yksikön Turvallisuussivut löytyvät intranetin kautta Laatuportti-järjestelmästä. Turvallisuuteen liittyvät asiakirjat säilytetään turvallisuuskansioissa (osa1 ja osa2) A-rakennuksen toimistossa. Kansioissa on mm. poistumisturvallisuusselvitys, palotarkastuspöytäkirjat, kemikaaliluettelo, työturvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ja todistukset sisustusmateriaalien palosuojauksesta. Kiinteistöhuoltoon liittyvät asiakirjat ovat kiinteistön omistajan vastuulla ja säilytetään laitteiden välittömässä läheisyydessä. Huolto- ja tarkastusasiakirjoista vastaa KG Fast kiinteistöhuolto.

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

- Turvallisuustekniikka auttaa onnettomuuden havaitsemisessa ja varoittamisessa. Purjeessa on automaattinen paloilmoin, Merituulesta tulevan asiakkaan henkilökohtaiset turvahälyttimet sekä mahdollisuus saada vartija paikalle.

- Turvallisuusviestintä ja -osaaminen kuuluvat jokapäiväiseen työhön. Turvallisuussuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja henkilökunta vahvistaa sen luetuksi nimellään. Suunnitelman päivityksestä tiedotetaan viikkopalaverissa ja asia dokumentoidaan palaverimuistioon. Palaverimuistiot ovat henkilökunnan luettavissa omassa sähköpostissa ja Teams-ryhmässä

Omavalvontakierroksien havainnoista raportoidaan viikkopalavereissa ja annetaan toimenpide- ja korjausohjeet henkilökunnalle, siltä osin kuin henkilökunta voi niihin vaikuttaa omilla toimillaan. Muut toimenpiteet ja korjausta vaativat asiat viedään palveluesimiehen toimesta kiinteistöhuollon ja isännöitsijän tietoon.

Akutteja toimia vaativat korjaukset tehdään ja/tai pyydetään huolto heti havaitessa.

Turvallisuudesta järjestetään teemapäivä kerran vuodessa. Henkilökunta harjoittelee pelastautumista ja alkusammutusta yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden kanssa käydään läpi ohjeita oman turvallisuuden parantamiseen ja onnettomuustilanteissa toimimiseen. Riskitekijät huomioidaan uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytysohjelman dokumentit säilytetään PEREHDYTYSTODISTUKSET-kansiossa A-talon toimistossa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

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

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

Henkilökunta tuntee asiakkaat ja heidän toimintatapansa hyvin, ja osaa siksi ennakoida useimmat riskit ja vaaranpaikat ennakoita, vaikka asiakas ei itse riskiä tunnista. Toimintatavat ovat vakiintuneita ja edistyneempiin käytäntöihin on päästy juurikin toiminnan poikkeamista ja läheltä piti tilanteista ilmoittamalla. Asiakkaan toimintakyvyn rajoitusten tunteminen auttaa määrittelemään riittävän henkilöstön määrän työtehtäviin. Mikäli henkilöstöä ei ole käytettävissä riittävästi työtehtäviin nähden, toimintaa supistetaan tai muutetaan turvallisuusnäkökohtien täyttämiseksi. Työntekijöiden työvuorot laaditaan työehtosopimuksen, paikallisten sopimusten ja tarvittavan pätevyyden mukaan. Palveluesimiehen poissa ollessa yksikön toiminnasta vastaa nimetty sijainen.

Työterveyshuolto tekee kahden-kolmen vuoden välein tarkastuksen työtiloihin ja työolosuhteisiin. Tarkastuksesta tulee raportti palveluesimiehelle ja raportissa on kehotukset mahdollisten epäkohtien korjaamiseen. Korjausta vaativat asiat tehdään asiasta riippuen yksikön omana työnä, työterveyshuollon tai kiinteistön isännöitsijän kanssa yhdessä sopien. Kahden vuoden välein tapahtuva palotarkastus sekä vuosittain tehtävät turvallisuuskävelyt tuottavat myös kiinteistöön liittyviä epäkohtia korjattavaksi.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia

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

YKSIKÖN KUVAUS

Riskitekijät huomioidaan työntekijän perehdytyksessä. Perehdytysohjelman dokumentit säilytetään PEREHDYTYSTODISTUKSET-kansiossa A-talon toimistossa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Hyvinvointialueen intranetin kautta työntekijöillä on pääsy Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen sivustolle ja Sosiaali- ja terveysministeriön strategiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toimeenpanosuunnitelmaan.

Valvovien viranomaisten, laadunvalvonnan ja sosiaalitoimen oman tarkastuksen mahdollisesti havaitsemiin epäkohtiin ja puutteisiin vastataan Laatuportin seurannassa palveluesimiehen toimesta. Toimenpiteille on annettu määräajat, joiden aikana tarkastuksen edellyttämät toimenpiteet on suoritettava.

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

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
<hr/> Pohjanmaan hyvinvointialue Vaihde 06 218 1111 pohjanmaanhyvinvointi.fi <hr/> Kirjaamo, XA1 Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa kirjaamo@ovph.fi <hr/>	

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin.	Henkilöstö kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä. Henkilötietoja sisältävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa tai lukitussa tilassa, johon vain asianosaisilla työntekijöillä on pääsy.
Asiakasväkivalta	Henkilökunta on Aveckki- koulutettu ennaltaehkäisemään väkivaltilanteiden syntyä ja ohjeistettu toimimaan asukkaalle pienintä mahdollista haittaa aiheuttaen tilanteissa sekä ohjeistettu ammattihenkilö päättämään rajoitustoimen käytöstä, elleivät muut toimet rauhoita tilannetta
Riittämätön työhön perehdytys	Uuden työntekijän saapuessa työhön, hänelle järjestetään työaikaan työtehtäviin perehtymiseen. Työntekijä on vastuussa siitä, että saa työn ohessa perehdytyslomakkeen mukaisen perehdytyksen sopivan ajan kuluessa (1-2 kk) ja tuo nimikirjoituksilla vahvistetun lomakkeen palveluesimiehelle. Lomakkeet säilytetään A-talon toimistossa.
Kiinteistön kunto	Kiinteistöhuollosta vastaa KG Fast ympärivuorokautisesti. Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kiinteistön kriittiset tiedot, palohälytysjärjestelmä, hälytysjärjestelmä, sähkön, veden ja ilmastoinnin sulku sekä it-liitäntä.
Asiakkaan katoaminen, eksyminen	Asiakas, joka tarvitsee ohjaajan avun talon ulkopuolella liikkumiseen, saattaa poistua Purjeesta työntekijän huomaamatta. Katoamistapausten varalle suurimmasta osasta asiakkaista on olemassa kuva sekä tärkeimmät tuntomerkit. Kuvan voi tarvittaessa jakaa etsijöille.
Henkilökunnan riittävä määrä	Organisaatiossa on sovittu korvauksista henkilökunnalle, jos työntekijä tekee ylimääräisen työvuoron. Henkilökunnan loma-ajat pyritään pitämään yhtäaikaan asiakkaiden loman kanssa. Toimintaa supistetaan mahdollisuuksien mukaan vastaamaan henkilökunnan riittävyyttä.

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Ulkopuolinen henkilöuhka	Vartiointipalvelu on saatavissa avuksi Purjeen aukioloaikoina
Apuvälineiden puute	Henkilökuntaa on oltava riittävästi esim. asiakkaan siirtämiseen
Muiden kuin Merituulesta tulevien asiakkaiden äkillinen sairaskohtaus	Sydbodan ja kotoa tulevien asiakkaiden läheisten puhelinnumerot on tallennettu Purjeen puhelimiin.

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 omavalvonnallisin toimin.

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata 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, tietosuojaj/

tietoturvallisuusilmoitus)

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnalle on tiedotettu sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta viikkopalaverien muistioiden kautta ja velvoitetta kerrataan yksikön kehittämispäivänä. Ilmoitusvelvollisuus on yhtenä osa-alueena Purjeen uuden työntekijän perehdytyksessä.

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

Laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta ja tieto menee järjestelmästä suoraan Fimealle. Tietoturvaloukkauksen tapahtuessa ilmoituskanava on myös HaiPro-järjestelmässä ja ohjeistus löytyy Övph:n intrasta.

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

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

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:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen intrassa on ohjeistus vaaratapahtumien käsittelyyn.

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

Kun asia on saatettu palveluesimiehelle tiedoksi, riippuen asian kiireellisyydestä ja korjaavien toimien tarpeellisuudesta, se käsitellään heti työyhteisössä tai seuraavissa henkilökuntapalaverieissa. Asian käsittelyssä haetaan ratkaisuja, joilla voidaan välttää poikkeaman uusiutuminen tai lisävahingot ja kirjataan toimenpide-ehdotus palaverimuistioon henkilökunnalle tiedoksi. Asian käsittelyssä mietitään yhdessä seikkoja, joihin vaikuttamalla tilanne olisi voitu estää. Kaikkia tapahtumia ei voi estää ennalta hyvällä suunnittelulla, mm. asukkaan henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi.

Mikäli asiaan liittyy ulkopuolisia henkilöitä, he saavat asian käsittelystä tiedon, jos ovat itse tehneet ilmoituksen omalla nimellään tai yksiköstä tiedotetaan asiaan liittyviä henkilöitä asian käsittelystä.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa (valvontalaki 741/2023, 24 §; laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §) nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia, ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai 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

Ravintopalvelut:

Purjeen lounaat tilataan kerran viikossa Stöd Botnialta kaikille Purjeen toimintapäiville. Kristiinakodin keittiöllä toimiva Stöd Botnia valmistaa sopimuksen mukaisen lounasruoan aamupäivisin. Purjeen työntekijä noutaa asiakkaan kanssa lounasruoan keittiöltä. Keittiölle ollaan yhteydessä päivittäin ruokakuljetuksen yhteydessä. Viikoittaisessa ruokatilauksessa on eritelty tarvittavien annosten määrä ja erityisruokavaliot. Palautetta annetaan tarvittaessa puhelimitse ja keittiöllä käymällä. Henkilökunta seuraa aktiivisesti ja reagoi tarvittaessa ravinnon laatuun ja koostumukseen. Lounas toimitetaan jaettuna kylmä- ja lämminlaatikoihin. Purjeessa on lämpölevy lämminruoan tarjoiluun. Purjeessa asiakkaat (osana työtoiminnan työtehtäviään) ohjaajien avustuksella pesevät tarjoiluastiat ja pakkaavat puhtaat astiat laatikoihin seuraavan päivän noutoa varten.

Kuljetuspalvelut:

Henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajaan (puhelimitse tai sähköpostilla), aikataulumuutoksien osalta tai mikäli toiminnassa havaitaan puutteita tai kehityskohteita.

Puhtaanapitopalvelut:

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

Vartiointi:

Henkilökunta on yhteydessä vartiointiin, jos tarvitaan vartiointiin apua turvallisuustehtävissä.

Jätehuolto, vuokramatto:

Henkilökunta on yhteydessä palveluntuottajiin epäkohtia havaitessaan.

Kiinteistöhuolto:

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

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa

varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssihoitajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssihoitajansa 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 tulostuotosten turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön turvallisuussivut ovat Laatuportin kautta henkilökunnan saatavissa ja muita työntekijöitä varten sivut ovat tulosteena henkilökunnan tiloissa. Purjeen Turvallisuussivut päivitetty 8.2.2024 ja poistumisturvallisuus palotarkastuksen yhteydessä 29.1.2025. Yksikön turvallisuuteen ja häiriötilanteisiin varautumisohteet ovat omina liitteinään turvallisuussuunnitelmassa ja jaettuna henkilökunnan yhteisiin tiedostoihin. Häiriötilanteina voidaan ennakoida mm. veden ja sähkönjakelun keskeytyminen tai muu kiinteistössä aiheutuva vaaratilanne.

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

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

Maarit Jansson, palveluesimies, 040 7699 323

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle ja hallitukselle. Riskienhallinnan politiikan mukaisesti tunnistettuihin riskeihin tulee puuttua riskienhallinnan eri keinoin. Myös päätöksenteossa on huomioitava ennakkovaikutusten arvioinnissa esiin nostetut riskit ja riskien kehittymistä on aktiivisesti seurattava.

YKSIKÖN KUVAUS

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

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteutumisen seurannasta vastaa palveluesimies Maarit Jansson, sijaisena toimii tarvittaessa palveluvastaava Salla Länsimäki. Seurantaraportin ajankohdat on kalenteroitu.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

2.7.2025 3.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Maarit Jansson, palveluesimies