



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Heimbo- Omavalvontasuunnitelma

Allmän information

Yksikkö

Heimbo Pa

Rapporteringsdag

3.7.2025

Vastuuhenkilö

Maria Knutar

Liite 1. Omavalvonnin kehittämssuunnitelma

Innehållsförteckning

Omavalvonnin kehittämssuunnitelma

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

Tehostetun palveluasumisen ympärivuorokautinenyksikkö

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

040 1286327

Palveluyksikön nimi

Heimbo

Palvelumuoto

Ympärivuorokautinen palveluasuminen

Osoite

Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi

Puhelinnumero

040 806 5846

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Ylihoitaja Marketta Koskela, 050 438 5989

Koordinoiva palveluesimies Riitta Palmberg, 040 159 0505

Lääkäri, Mikael Lönnbäck, 040 869 1294

Palveluyksikönpäällikkö, Maria Knutar, 040 489 2301

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Heimbo

Palveluyksikönpäällikkö, Maria Knutar, 040 4892301

Vastuuhoitaja, Heli Rahunen, 040 8065846

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Palveluasumisen ympärivuorokautinenyksikkö, Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi
Puh: 040 806 5846

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbon tarjoaa tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista pääsääntöisesti ikäihmisille.

Heimbossa on kolme osastoa eli moduulia, joista on käytössä tällä hetkellä moduulit 1 ja 3. Meillä työskentelee 1 Palveluyksikön päällikkö 1 vastaava sairaanhoitaja 3 sairaanhoitajaa sekä 14 Lähihoitajaa, kaikilla on voimassa olevat lääkeluvat sekä ajankohtaisesti käydyt koulutukset. Hoito on ympärivuorokautista, aamuvuorossa klo. 7-14 hoitajia on noin 4 kpl, iltavuorossa 13.30-21.30 hoitajia on 4 kpl, öisin klo. 21.10-07.10 hoitajia on 2 kpl.

Tavoittemme on tarjota turvallinen ja viihtyisä ympäristö asukkaille, joiden toimintakyvyt, niin psyykkiset kuin fyysisetkin, ovat heikentyneet. Tässä onnistuaksemme on tärkeää molemminpuolisen luottamuksen luominen hoitajien ja asukkaiden välille sekä avoin yhteydenpito omaisten kanssa. Laadukas vanhustyö rakentuu asukkaiden aidoista kohtaamisista, jotka onnistuessaan vahvistavat vanhuksen voimavaroja ja vähentävät hänen haavoittuvuuden kokemustaan. Kun puhutaan kohtaamisista, on muistettava, että puhutaan hoitajan taidosta kuunnella, eläytyä, nähdä, ymmärtää, olla läsnä, tukea, koskettaa ja välittää. Asukkaamme ovat oikeutettuja laadukkaaseen ja inhimilliseen hoitoon.

Arvopohjamme on:

Osallisuus – Asukastamme kohdellaan kunnioittavasti ja lähimmäisenä, jota tuetaan ja kannustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa.

Itsemääräämisoikeus – Kunnioitamme asukkaamme oikeutta osallistua omaan hoitoonsa ja arkeensa.

Voimavarojen huomiointi – Asukkaamme omat voimavarat huomioidaan päivittäisessä hoidossa ja hoivassa. Tavoitteena on mahdollisimman yksilöllinen ja toimintakykyinen vanhuus.

Yksilöllisyys – nähdään asukas ainutlaatuisena yksilönä, jolla on pitkä ja sisällökas elämä, josta voimme oppia. Jokaisella hoitajalla mahdollisuus käyttää yksilöllisiä taitojaan.

Turvallisuus – toteutetaan ikääntyvien hyvää ja turvallista hoitoa, mikä perustuu ajantasaiseen ja hyvään osaamiseen. Heimbo on ikäihmisille turvallinen paikka asua -> suositusten mukaiset tilat ja henkilökunta ympäri vuorokauden läsnä.

Oikeudenmukaisuus - kaikkia kohdellaan ja kaikki tulevat kohdelluiksi sovittujen periaatteiden mukaan.

Pysyvyys – oikeus pysyvään asumiseen koko loppuelämän.

Lait, joita noudatamme:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012),
Terveystieteiden tutkimuskeskuksesta säätelevät terveydenhuoltolaki (1326/2010), tartuntatautilaki (1227/2016) ja laki rajat ylittävistä terveydenhuollosta (1201/2013),
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki ammattihenkilöistä ja laki asiakastietolain muuttamisesta.
Asiakkaan asema sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa turvataan lailla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000),
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a §:n säännöksellä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/1994).

Potilas- ja asiakastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa (703/2023, jäljempänä asiakastietolaki).

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27 §, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee laatia päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

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

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

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluyksiköitä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksiköitä 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

Maria Knutar, palveluyksikönpäällikkö, 0404892301
Heli Rahunen, vastuuhoitaja, 0408065846

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Maria Knutar, palveluyksikönpäällikkö, 040 4892301

Riitta Palmberg, koordinoiva palveluesimies, 040 1590505

Mikael Lönnbäck, erikoislääkäri yleislääketiede, vastuu lääkäri, 040 1590505

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön johtaja ja vastaava sairaanhoitaja ovat laatineet omavalvontasuunnitelman. Asiakkaat ja omaiset osallistuvat suunnitteluun ja seurantaan välillisesti antamalla suullista palautetta hoitajille ja palveluyksikön johtajalle. Palautetta voi antaa myös Haipro-ilmoituksen kautta.

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

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen pääasiassa henkilöstökokouksissa käytävien keskustelujen kautta. Päivittäisessä hoitotyössä hoitohenkilökunta ottaa huomioon asiakkaiden toiveita palvelusta ja hoidosta, ruoasta, tiloista jne. Asiakkaat osallistuvat omavalvontaan siten, että heillä on toiveita toiminnan järjestämisestä.

Lähijohtaja kannustaa henkilökuntaa lukemaan omavalvontasuunnitelman ja täyttämään tarkistuslistan sen lukemisen jälkeen. Palveluyksikön johtaja vastaa sen päivittäisestä. Omavalvontasuunnitelma toimii myös osana uuden henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytysohjelmaa.

Turvallisuuskysymyksiä toteutetaan tekemällä vuosittain toukokuussa turvallisuuskävelyt, joihin osallistumista varten on saatavilla tarkistuslista. Organisaatio järjestää viiden vuoden välein turvallisuuskoulutuksen, johon sisältyy palontorjuntaharjoituksia. Turvallisuussuunnitelman laatii Heimbon kiinteistöpäällikkö.

-Heimbon omahoitosuunnitelma on julkisesti esillä osastolla ja verkkosivuilla <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/laatu-ja-valvonta/omavalvontaohjelma/#omavalvontasuunnitelmat>, jossa asiakkaat, omaiset ja muut omahoitosuunnitelmasta kiinnostuneet voivat helposti lukea sen ilman erillistä pyyntöä.

Palveluyksikkö päivittää omahoitosuunnitelman, jos organisaatiossa tapahtuu muutoksia tai kehitystä. Omahoitosuunnitelma on päivitettävä myös vastuuhenkilön vaihtuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä aina ajan tasalla ja sen päivitykset on julkaistava viipymättä. Kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue käyttää laatujärjestelmän viitekehyksenä sosiaali- ja terveystalouden laatustandardia (SHQS). Potilasturvallisuus, hoidon laatu ja turvallisuus, palvelujen turvallisuus ja jatkuvuus sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus, osallistuminen ja jatkuvuus ovat Heimbon tavoitteita. Palvelut on räätälöitävä asiakkaiden tarpeiden mukaan; niiden on oltava turvallisia ja tarkoituksenmukaisia. Sisäisistä auditoinneista raportoidaan Laatuportille.

Heimbo käyttää mittareita, kuten Hai-Pro, (ilmoitus, joka tehdään, jos asiakkaalle sattuu vaaratilanne) Spro (sosiaalihuollon ilmoitusjärjestelmä) ja asiakastytyväisyyskyselyt Roidun kautta. Henkilökuntaa kannustetaan käyttämään näitä välineitä oman työnsä ja hoidon laadun kehittämiseen. Hai-pro-raportit menevät yksikön esimiehelle, joka käsittelee raportin ja vastaa siihen, raportti välitetään aina tulosityksikön esimiehelle, yleensä riittää, että asiasta keskustellaan tiimipalaverissa, mutta raportti voidaan välittää myös ylemmälle tasolle.

Johdon katselmus on tärkeä väline Pohjanmaan hyvinvointitoimialan johtamisessa. Johdon katselmuksella kerätään tietoa asetettujen toiminnallisten tavoitteiden toteutumisesta, prosessien toimivuudesta ja asiakastytyväisyydestä. Se toimii myös budjettisuunnittelun pohjana. Johdon katselmuksen tavoitteena on tarkistaa organisaation toimintajärjestelmiä siten, että ne ovat linjassa organisaation strategialle, toiminnalle, talousarviolle ja laatujärjestelmälle asetettujen tavoitteiden kanssa.

Heimbon etäpalveluihin kuuluvat Pihlajalinnan lääkäripalvelut, vastuulääkärit ja potilastietojärjestelmät.

Potilasturvallisuus varmistetaan muun muassa kattavalla henkilökunnan koulutuksella. Heimbon henkilökunta on jakanut eri vastualueet, esimerkiksi: yksi hoitaja vastaa apuvälineistä, toinen hygieniasta, kolmas lääkityksestä jne. Asiakkaiden päivittäisten hoitotoimien ja hoidon tarpeiden dokumentointia arvostetaan. Asiakkaan omat voimavarat ja osaaminen otetaan hoidossa huomioon. Hai-pro- ja lähikertomukset käydään läpi tiimipalaverissa ja eri kertomusten ratkaisuista keskustellaan, käsitellään ja kehitetään työtä ratkaisujen pohjalta. Näillä eri osaluilla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuus.

Käytössä on exreport, raportointiohjelma, joka kuvaa vakanssien määrää, budjettia ja taloutta

Palveluyksikön päällikkö laatii vuosittaisen liiketoimintasuunnitelman ja arvioinnin organisaation yhteiseen Opiferus-ohjelmaan. Toimintasuunnitelmat sisältävät tavoitteet, avainindikaattorit, toiminnot ja riskit. Niitä tarkastellaan henkilöstökokouksissa.

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

Organisaatio on matriisiorganisaatio, jossa hyvinvointialueiden hallinto johtaa hallinnollisia palveluja ja toiminta-alueiden johtajat johtavat toiminta-alueita. Resurssijohtajat ovat ylihoitajia ja johtavia lääkäreitä, jotka johtavat henkilöstöään. Tulosaluejohtajat vastaavat strategiasta, toiminnasta ja taloudesta. Tulosityksikön johtaja vastaa yksikön toiminnasta, taloudesta ja palveluista.

Palveluyksikön johtaja on tulosityksikön johtaja, joka on suoraan ylihoitajan ja koordinoivan esimiehen alainen. Palveluyksikön johtaja vastaa palvelujen laadusta ja palvelusta sekä johtaa toimintaa taloussuunnitelman mukaisesti. Palveluyksikön johtaja vastaa myös henkilöstön osaamisesta, työturvallisuudesta ja työhyvinvoinnista.

Ammatillinen osaaminen tarkistetaan Julkiterhiksessä aina uutta henkilökuntaa palkattaessa.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädettyssä 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 säädettyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Heimboon saapuu uusi asiakas, jolla on sosiaalipalvelujen päätös ja omaisten tekemä hakemus. Palvelujen tarve on arvioitu ennen yksikköön saapumista yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (1301/2014 § 41). Huonontunut yleiskunto ja heikentynyt kyky selviytyä kotona siellä saatavilla olevan avun turvin sekä turvallisuus ovat syitä asumispaikan myöntämiselle. Kun uusi asiakas muuttaa Heimboon, laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa hoitosuunnitelma, käydään läpi elämäntarina ja allekirjoitetaan vuokra- ja apteekkisopimukset.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Kun asiakas muuttaa Heimboon, hänelle nimetään omahoitaja, ja Life-Care-potilastietojärjestelmään tehdään toimintakyvyn RAI-arviointi ja hoitosuunnitelma. Nämä tehdään x2 vuotta ja jos terveydentilassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Sosiaalityöntekijän nimeää Pohjanmaan hyvinvointialue ja yhteystiedot ovat nähtävillä käytävällä olevalla ilmoitustaululla.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbolla on lääkärinkierto puhelimen välityksellä joka torstai, ja lääkäri käyvä Heimbossa 4-5 kertaa vuodessa. Asukas osallistuu hoitosuunnitelman laatimiseen, omaisille ja omaisilta tuleva tieto on tärkeää, ja heidät otetaan mukaan palveluun puhelinyhteyksien ja omaisille soitettujen puhelujen kautta. Hoidon päivittäiset tarpeet ja suunnitelmat käydään läpi vuoronvaihdon yhteydessä sekä suullisesti että äänettömästi.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 39 § Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakkaalla/potilaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa/hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan palvelujensa/hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan toiveet on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaistensa tai muiden läheistensä kanssa.

Lääkehoitosuunnitelma tehdään yhdessä lääkärin ja hoitohenkilökunnan kanssa, ja asukas osallistuu suunnitteluun terveydentilan salliessa. Lääkehoidosta keskustellaan myös läheisen kanssa.

Hoitosuunnitelmaa laadittaessa käytetään Rai-ohjelmasta saatuja tietoja, ja tulokset kirjataan huolellisesti suunnitelmaan.

Asiakkaille laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma, joka koostuu asiakkaan hoidon tarpeista, hoidon tavoitteista ja suunnitelmasta

Tähän on sisällytettävä:

Hoitotahto, DNR, lähiomainen/edunvalvoja, erityistoiveet
 Fyysinen toimintakyky ja terveys (ADL, ADLH, CHESS, PAIN)
 Kognitiivinen toimintakyky (CPS)
 Psyykkinen toimintakyky
 Sosiaalinen toimintakyky ja kunto, siviilisäätö
 Riskitekijöiden tunnistaminen (Caps)
 Lääkitys

Päivittäinen dokumentointi Lifecare-potilastieto-ohjelmassa koostuu asiakkaan hoidon tarpeista,

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

hoitotavoitteista, hoitotoiminnoista ja -suunnitelmasta. Asiakkaan hoitotarpeet ja -tavoitteet sekä hänen oman toimintakykynsä tukeminen näkyvät aina päivittäisessä dokumentoinnissa. Päivittäisessä dokumentoinnissa otetaan aina huomioon koko asiakas. Muutokset terveydentilassa ja päivittäisissä tarpeissa, toimintakyvyssä ja tavoitteissa dokumentoidaan. Tarvittaessa hoitajat ottavat yhteyttä lääkäreihin ja omaisiin.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja 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.

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Kielilaisissa (423/2003) vahvistetaan perustuslain säännös maan omasta kielestä ja kulttuurista. Sen mukaan jokaisella on oikeus käyttää suomen tai ruotsin kieltä valtion viranomaisissa, kaksikielisissä hyvinvointialueiden ja hyvinvointiyhtymien viranomaisissa sekä kaksikielisissä kunnallisissa viranomaisissa. Viranomaisen on myös huolehdittava siitä, että asiassa kuultavaa kuullaan hänen omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä. Yksikielisessä hyvinvointialue- tai hyvinvointiyhtymäviranomaisessa käytetään yleensä hyvinvointialueen tai hyvinvointiyhtymän kieltä. Yksikielisessä kunnassa käytetään yleensä kunnan kieltä.

Heimbo tarjoaa hoiva- ja hyvinvointipalveluja sekä suomeksi että ruotsiksi. Tekemällä kielitestin

voit saada kielilisän. Potilasasiakirjat dokumentoidaan hoitajien omalla äidinkielellä virheiden ja väärinkäsitysten välttämiseksi.

Asiakkailla, jotka ovat tyytymättömiä saamaansa hoitoon, on oikeus tehdä valitus yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Henkilökuntaa muistutetaan ilmoittamaan, jos he havaitsevat minkäänlaista epäasiallista käytöstä. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus ilmoittaa epäasiallisesta käytöksestä hyvinvointipalveluiden verkkosivujen kautta. Palautetta voi antaa myös suullisesti. Epäasiallisesta käytöksestä annettu palaute käsitellään keskustelemalla asianomaisten henkilöiden kanssa.

Asukkaiden tavarat ja käteinen raha säilytetään hoituhuoneessa, hoitohenkilökunnan työhuoneen vieressä, lukittavassa laatikossa, joka on varattu yksinomaan tähän tarkoitukseen. Rahan ja korujen kaltaiset tavarat laitetaan merkittyyn kirjekuoreen ja sen jälkeen lukittuun laatikkoon. Laatikkoon laitettu omaisuus merkitään myös asukkaan arkistointijärjestelmään. Lisäksi tieto kirjataan samassa laatikossa olevaan vihkoon, omaisen hakiessa asukkaan omaisuutta, kirjaamme ylös hakijan nimen ja päivämäärän. Kannustamme myös omaisia tai läheisiä viemään asukkaan arvoesineet, kuten liian suuret sormukset yms. kotiin. Myös tämä tieto kirjataan asukkaan kansioon, mitkä arvoesineet on luovutettu ja kenelle. Yleensä asukkaan omaisen huolehtii hänen tavaroistaan.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbossa lääkärit määräävät rajoittavia toimenpiteitä. Nämä toimenpiteet määrätään sen jälkeen, kun lääkäri on tavannut asiakkaan henkilökohtaisesti ja todennut, että rajoitustoimenpiteet ovat tarpeen. Rajoitustoimenpiteet arvioidaan kolmen kuukauden välein.

Rajoitustoimenpiteitä voivat olla:

Hygienihaalarit, jotka estävät muistisairasta henkilöä likaamasta itseään eritteillä tai riisuutumasta sopimattomissa paikoissa tai julkisissa tiloissa

Vuoteen laidat, jotka nostetaan ylös asiakkaan sängystä yöllä tapahtuvien kaatumisten ja vammojen välttämiseksi.

Magneettivyö tai lantiovyö pyörätuolissa. Käytetään, kun asiakas ei pysty liikkumaan normaalisti omilla jaloillaan ja on olemassa riski, että asiakas yrittää nousta ylös tai liukastuu pyörätuolista. Tämä vyö estää kaatumiset ja loukkaantumiset, eikä asiakkaan liikkumista rajoiteta, koska hän voi liikkua vapaasti osastolla.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus näkyy Heimbossa siten, että henkilökunta kuuntelee asiakkaiden toiveita ja mielipiteitä heidän hoidostaan, mutta tietysti myös asiakkaan turvallisuus on otettava huomioon. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää ajoittamalla työvuorot asiakkaiden tarpeiden mukaan, riittävällä henkilökunnan määrällä ja edistämällä asiakaskeskeistä hoitoa. Koulutus, avoin viestintä, asiakkaan kuunteleminen ja arvostaminen edistävät myös itsemääräämisoikeutta. Asiakkaiden tunteminen ja hyvät suhteet omaisten ja henkilökunnan välillä lisäävät myös asiakkaiden itsemääräämisoikeutta.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Heimbo käyttää ohjeena edellä mainittuja Suomen lakeja. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään kirjalliset päätökset oikein, ja lääkäri kirjaa tiedot menetelmistä ja välineistä asukkaan potilaskertomukseen ja toteutussuunnitelmaan. Päätökset ovat asukas- ja tilannekohtaisia. Päätös on aina voimassa kolme kuukautta, jonka jälkeen tehdään uusi arviointi. Rajoitustoimenpiteen toteuttaminen ja seuranta on osa päivittäistä kirjaamista. Heimbolla on VALVIRA-ohjeisiin perustuva suunnitelma asukkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Ohjeistuksen ovat laatineet vastaava sairaanhoitaja Heli Rahunen ja Pihlajalinnan oma lääkäri Mikael Lönnbäck.

Noudatamme kuitenkin tiukasti Pohjanmaan hyvinvointialueen ja VALVIRA-ohjeiden ohjeita itsemääräämisoikeudesta ja sen rajoittamisesta: rajoitusedellytykset, liikkumisvapautta rajoittavien suojavälineiden käyttö sekä merkinnät asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoidoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

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

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

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

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

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista

785/1882, 10 a §) aluehallintovirastolle ja erityistapauksissa Valviralle. Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta: [Valvonta ja kantelut](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#).

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

Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Vahinkoilmoituslomakkeita ja lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: www.pvk.fi.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkailla ja omaisilla on oikeus tehdä valitus, jos he ovat tyytymättömiä saamaansa hoitoon ja palveluihin. Omaisia kannustetaan ottamaan yhteyttä osaston henkilökuntaan tai palveluyksikön johtajaan. Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta myös QR-koodilla, joka on saatavilla osaston ilmoitustaululla.

Kaikki valitukset otetaan vastaan ja käsitellään tiimipalavereissa, joissa henkilökunta keskustelee siitä, miten voimme kehittää toimintaa puutteiden ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi.

Potilasasiamies antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita tekemään valituksia ja ilmoituksia potilasvahingoista. Valviraan tehdään kantelu, jos hoitovirhe tai -huolimattomuus on johtanut asiakkaan vakavaan loukkaantumiseen tai kuolemaan. Muut hoitoa koskevat kantelut toimitetaan aluehallintovirastolle.

Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Markku Kautiainen, geriatrian ylilääkäri, 050 557 2442
Marketta Koskela, ylihoitaja, 050 438 5989

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Katrina Görn, sociaalityöntekijä, 040 193 2026
Mona Blomqvist, sociaalityöntekijä 050 438 5964

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/Nain_toimimme/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta 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

Kun uusi asukas muuttaa sisään, keskustellaan sekä asukkaan että hänen omaistensa toiveista, suunnitellaan hoito ja dokumentoidaan tarpeet. Omaisille annetaan ”Elämäntarinani” -vihko, joka täytetään yhdessä asukkaan kanssa.

Hoitosuunnitelmaa ja RAI-ohjelmaa laadittaessa omaisille ja asukkaalle annetaan mahdollisuus

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

osallistua. Tämä ei ole aina mahdollista, ja omaiset hyväksyvät hoitosuunnitelman ennen sen lopullista kirjaamista.

Pyrimme rakentamaan luottamuksellisen suhteen sekä omaisiin että asukkaisiin. Tämä helpottaa viestintää ja keskustelua. Toiveet ja tarpeet muuttuvat ajan myötä, ja pyrimme keskustelemaan niistä omaisten ja asukkaan kanssa, jos he pystyvät siihen. Se, että omainen tai asukas voi kertoa meille huolenaiheistaan, on merkki luottamuksesta meihin. Palautetta voi antaa myös suullisesti, kirjallisesti tai verkkosivujen kautta.

Naapurston muu väestö voi vaikuttaa suunnitelmiin vapaa-ajan toimintojen kautta. Yhteistyössä kirkon kanssa Heimbossa järjestetään jumalanpalveluksia, tarvittaessa diakoni käy ja asukkaan niin halutessa voimme pyytää pappia. Alakerran keittiön kanssa voimme tarvittaessa sopia erillisistä järjestelyistä.

Taloudellista tukea vapaa-ajan toimintaan voi hakea Suomenruotsin kulttuurisäätiöltä. Suomenruotsin kulttuurisäätiön osalta pidämme kirjaa siitä, miten ja mihin rahat on käytetty.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas/potilas/läheinen voi antaa saamastaan palvelusta ja hoidosta palautetta ja vaikuttaa siten palveluiden kehittämiseen saamansa/läheisen saaman palvelu/hoitokokemuksen kautta. Myös opiskelijoilta ja henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautekanavamme löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi / Etusivu/Näin toimimme / [Anna palautetta](#).

Palautetta voi antaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista, kotisivuista tai yleisenä palautteena (tällöin palaute ei kohdistu mihinkään tiettyyn yksikköön). Palautetta voi antaa myös suullisesti tai kirjallisesti suoraan palvelua tuottavaan tai hoitoa tarjoavaan yksikköön, esimerkiksi yksiköissä olevien asiakaspalvelupäätteiden sekä QR-koodien kautta. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbossa saamme palautetta yleensä keskustelujen aikana eli suullisesti sekä omaisilta että asukkailta. Harvemmin saamme palautetta kirjallisesti tai verkkosivujen kautta. Asiakkaat voivat antaa palautetta asiakaspalautejärjestelmä Roidun kautta, asiakkaan tai omaisten antamalla palautteella QR-koodilla. QR-koodi on käytävällä olevassa ilmoitustaulussa. Lähijohtaja vastaanottaa palautteen ja välittää sen henkilökunnalle tiimipalavereissa. Palautteesta keskustellaan tiimipalavereissa ja hoitotyötä voidaan kehittää.

Henkilökunnalle järjestetään tyytyväisyyskyselyjä ja matalalla kynnyksellä on mahdollisuus keskustella johtajan kanssa. Tyytyväisyyteen ja vaikuttamiseen liittyvistä asioista keskustellaan myös osastokokouksissa. Heimbo on hyödyntänyt myös työnohjausta.

Opiskelijoilta voidaan kysyä heidän tyytyväisyyttään joko lomakkeilla tai vain keskustelemalla heidän kanssaan. Palautetta annetaan yleensä myös opettajien ja opiskelijoiden yhteisissä palavereissa. Opiskelijat voivat antaa palautetta oman kanavansa, Cles-kyselyn kautta, joka on saatavilla intrasta.

Saadusta palautteesta keskustellaan osastokokouksissa. Palaute otetaan aina tilaisuutena parantaa osaston ja sairaanhoitajien työtä ja ongelmatapauksissa löytää asianmukainen ratkaisu. Tarvittaessa saatu palaute välitetään johdolle. Päättävänä on luoda henkilökunnalle hyvä työympäristö ja asukkaille turvallinen ja luotettava asuinympäristö, kiinnittää huomiota opiskelijoiden hyvinvointiin sekä tunnistaa ongelmatilanteet välittömästi ja etsiä niihin ratkaisuja

3.5 Henkilöstö

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

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

Heimbon henkilökuntaan kuuluu Palveluyksikönpäällikkö ja 18 vakituisessa työsuhteessa olevaa koulutettua hoitajaa, joista 4 on sairaanhoitajia ja 14 lähihoitajia. Tällä hetkellä kaksi on pitkäaikaisella sairauslomalla ja yksi äitiyslomalla, ja heidän tilallaan työskentelee koulutettu sairaanhoitaja, hoitoavustaja ja eläkkeellä olevia hoitotyöntekijöitä. Vakituisten henkilöstön työaika vaihtelee 75 ja 100 prosentin välillä. Muiden työntekijöiden työaika vaihtelee 30-100

prosentin välillä. Lisäksi meillä työskentelee resurssiyksikön kautta palkattu lähihoitaja, joka toimii lomasijaisena, lisähenkilöstöä voidaan varata Sotender-varausjärjestelmän kautta.

Aamuvuorossa työskentelee 4 hoitajaa, iltavuorossa 4 hoitajaa, yövuorossa 2 hoitajaa, joista kukin vastaa yhdestä moduulista.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbossa ei ole tällä hetkellä avoimia työpaikkoja. Kun vapaita työpaikkoja tulee, niistä ilmoitetaan kunta-rekrytoinnin kautta. Sairauslomalla, äitiyslomalla ja hoitovapaalla oleville on tarjolla sekä koulutettuja että kouluttamattomia sijaisia. Emme käytä vuokratyöntekijöitä tai alihankkijoita.

Osa henkilökunnasta tekee lyhennettyä työaika ja voi tehdä lisätyötä äkillisen sairauden sattuessa, vapaana olevat työvuorot voi ilmoittaa Sotenderiin (sijaisohjelma) ja sieltä voi saada sijaisia. Jos henkilökunta jää sairauslomalle, henkilökunta keskustelee yhdessä siitä, voidaanko työvuoro hoitaa vähemmällä henkilökunnalla vai tarvitaanko lisähenkilökuntaa. Jos henkilökunta sairastuu arkisin virka-aikana, esimies huolehtii henkilökunnasta. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin työssä oleva henkilöstö huolehtii sijaisista.

Palveluyksikön esimies tarkistaa ennen työsopimuksen allekirjoittamista, että tulevan työntekijän tiedot ovat oikein Julkisuosikissa/Terhiksessä; tiedot dokumentoidaan työsopimukseen.

Työnantajan on varmistettava, että työntekijä on pätevä ja että hänellä on riittävä kokemus kyseiseen tehtävään. Työntekijän pätevyys on myös osoitettava esim. todistuksella tai pätevyystodistuksella (lääkärintodistus, laitepassi tms.). Myös täydennyskoulutukselle on lakisääteisiä vaatimuksia.

Opiskelija näyttää opintosuoritusotteen saamistaan opintopisteistä esimiehelle voidakseen työskennellä hoitajana tai sairaanhoitajana. Lähihoitajaopiskelijoilla on oltava vähintään 65 opintopistettä, jotta he voivat työskennellä lähihoitajana. Sairaanhoitajaopiskelijoilla on oltava 90 opintopistettä.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön esimies tarkistaa, että tulevan työntekijän tiedot ovat oikein Julkisuosikki/Terhikki -palvelussa ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Palveluyksikön esimies pyytää nähtäväkseen rikosrekisteriotteen, kun tehdään yli kolmen kuukauden työsopimuksia. Tiedot dokumentoidaan työsopimukseen.

Työnantajan on varmistettava, että työntekijällä on pätevyys ja riittävä kokemus kyseiseen työhön. Työntekijän pätevyys on myös osoitettava esim. todistuksella tai pätevyystodistuksella (lääkärintodistus, laitepassi tms.). Myös täydennyskoulutusta koskevat lakisääteiset vaatimukset

3.5.3 Pehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön pehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön pehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisien

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbossa uusi henkilökunta perehdytetään 3-4 työpäivän ajan toisen hoitajan avustuksella, ja perehdyttäjät työskentelee osastolla ylimääräisenä. Myös perehtyminen osaston perehdytyskansioon ja turvallisuuskansioihin on tarpeen. Salassapitosopimus allekirjoitetaan.

Uudelle henkilökunnalle perehdyttämiseen kuuluu oikean hoitotyön ja lääkkeiden jakamisen opettelu, sekä uuden työntekijän että asukkaan turvallisuuden varmistaminen, ergonomia- ja työasento-ohjeiden saaminen sekä mahdollisuuksien mukaan kinestetikan käyttö. Saavat koulutusta Lifecare-potilastietojärjestelmän käytöstä sekä tarkasta ja laadukkaasta kirjanpidosta. Saada koulutusta lääkityksen kirjaamisesta asukkaan potilaskertomukseen ja PKV-lääkityksen kirjaamiskäytännöistä.

Sairaanhoitajan perehdytys sisältää edellä mainitut asiat sekä tarkemman perehdytyksen ja opastuksen laitteiden käyttöön, esim. CRP-mittaukseen. Lääkärikerrosten hoitaminen ja tarvittavat asiat, kuten kirjaaminen, lääkemuutokset ja lääkkeiden tilaaminen.

Pyrimme osoittamaan ja kannustamaan kysymysten esittämisen tärkeyden epävarmoissa tilanteissa. Työtä ja suoritusta koskevaa rakentavaa palautetta annetaan tarvittaessa.

Harjoittelijoilla on aina nimetty koulutettu ohjaaja, joka työskentelee vakituisesti Heimbossa. Opiskelijat työskentelevät mahdollisuuksien mukaan nimetyn henkilön kanssa harjoittelujakson aikana. Opiskelijoiden on myös tutustuttava Heimbon perehdytyskansioon ja turvallisuuskansioon. Opiskelijalle annetaan palautetta työpaikalla ja yhteisissä tapaamisissa opettajan kanssa

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 terveystalouden 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, hygienia- 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

Heimossa koulutuksen ylläpitäminen ja lisäkoulutus kirjataan Laatuporttiin. Järjestelmän kautta myös esihenkilöä pystyy seuraamaan henkilöstön koulutuksen ajantasaisuutta. Ensisijainen vastuu koulutusten suorittamisesta ja ajantasaisuudesta kuuluu kuitenkin työntekijälle itselleen. Omat tiedot ja koulutukset voit tarkistaa laatuportista kohdasta Koulutusseuranta - Omat koulutukset sekä Koulutushistoria. Lisäksi kohdasta Pätevyys -> omat pätevyudet, löytyy vaadittavat koulutukset sekä tarvittavat uusinta-ajankohdat.

Ilmaiseksi saatavia koulutuksia on saatavilla riittävästi ja ehdotuksia tarvittaviin koulutuksiin voidaan aina antaa. Koulutukset suoritetaan työaikana, esimerkiksi haavanhoito, vaippakoulutus, lääkehoito ym.

Maksavista koulutuksista keskustellaan erikseen esihenkilön kanssa, tarkistetaan budjetin sallivuus koulutuksen järjestämiseksi.

Itsenä kehittäminen ja työn mielekkyys lisäävät mielenkiintoa uuden oppimista kohtaan. Heimossa hoitohenkilökunnalla on koulutuksia erilaisiin osaamisiin, turvallisuus, lääkehoito, saattohoito, haavanhoito, apuvälineet, kinestetiikka, kuntouttava ote ym. Kun saamaansa koulutusta voi käyttää myös työ on mielenkiintoista ja sitä haluaa kehittää meidän osastolle paremmin soveltuvaksi.

Hoitoalalla vaadittaviin koulutuksiin kuuluu myös näytön anto, jolla varmistetaan riittävä osaaminen työn turvallisuus.

Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestetään säännöllisesti esimerkiksi ensiapu- ja elvytyskoulutuksia, turvallisuuskoulutuksia, nämä koulutukset vaativat paikallaoloa, joka myös kirjataan ylös osallistujalistaan. Osallistujien tiedot ilmoitetaan myös osaston esihenkilölle. Osa tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksista käydään työaikana lukemalla materiaali sekä suorittamalla tentti hyväksyttävästi. Todistus annetaan esihenkilölle. Esihenkilöllä tiedot käydyistä koulutuksista ja päivämääristä.

Kehityskeskustelu suoritetaan kerran vuodessa, joko ryhminä tai yksin. Työntekijä vastaa saamiinsa esimerkiksi seuravanlaisiin kysymyksiin: omat näkemykset työssä pärjäämisessä ja jaksamisesta, koulutuksen ja tuen tarve, palaute itselle, esihenkilölle, työyhteisölle ym.

Esihenkilötyöhön kuuluvat työntekoon ja työn sujumiseen liittyvät asiat. Hänen tehtävänä on puuttua epäkohtiin. Kyseessä voi esimerkiksi olla työntekijän käyttäytyminen tai henkinen pahoinvointi, asukkaaseen kohdistuva epäkunnioittava kohtelu. Oman hyvinvointialueen sivustoilta löytyy erilaisia toimintamalleja esihenkilön tueksi.

Omavalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen.

Omavalvonnan ensisijaisena tarkoituksena on lisätä potilas- ja asiakasturvallisuutta, parantaa hoidon tai palvelun laatua, antaa keinot puuttua epäkohtiin ja edistää työturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma toimii hyvänä tietolähteenä ja ohjenuorana osaston toiminnassa. Koulutuksien ajantasaisuus, Haiprot, työtapaturmailmoitukset, sairaspöytäkirjat sekä asukkaiden ja omaisten palautteet kertovat Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Heimossa ei ole toistaiseksi käytössä sähköistä leimauksella toimivaa työajan seurantalaitetta, joka olisi esihenkilölle yksinkertaisin keino seurata toteutuneita työaikoja. Esihenkilö laatii työvuorolistan, joka on myös henkilökunnan nähtävillä henkilökunnan kansliassa. Listalle kirjataan muuttunut työaika, jonka listaa tarkistava esihenkilö korjaa Titania-ohjelmaan ennen listojen ajoa. Osalla esimerkiksi lisätyö näkyy palkassa, osalla kertyy työaikapankkiin.

Työsuorittumista ja työhyvinvointia voidaan seurata kyselyillä ja keskusteluilla. Luomalla hyvä luottamus esihenkilön ja henkilökunnan välille. Henkilökunnan keskinäinen luottamus sekä hyvä havainnointikyky ja sitä kautta avun saanti sitä tarvitsevalle.

Pitkältä sairauslomalta töihin paluu aiheuttaa usein huolta niin työntekijässä kuin työnantajassa. Suunnittelutapaamisissa eli työterveysneuvottelussa pohditaan yhdessä työntekijän työkyvyn tukemista ja ylläpitoa eri näkökulmista. Työterveysneuvottelusta käytetään myös joskus nimiä työkykypalaveri ja kolmikantaneuvottelu. Tapaamisen tavoitteena on löytää yhteisymmärrys työntekijän ja esihenkilön välille niistä työkykyä tukevista toimenpiteistä, jotka sekä työntekijä että työnantaja pitävät sopivina.

Työterveysneuvottelun ideana on löytää ratkaisut, joiden avulla työntekijä voi jatkaa työssään tai palata työhönsä ilman riskiä työkyvyn heikentymisestä uudelleen. Työterveysneuvottelu on siis hyödyllinen kaikissa tilanteissa, joissa halutaan yhdessä tukea työntekijän työkykyä.

Työnantaja järjestää säännöllisesti koulutuksia työturvallisuuteen ja turvalliseen työympäristöön liittyen. Vastuussa oleva henkilö laatii Turvallisuussuunnitelman sekä huolehtii turvallisuuskävelyiden toteutumisista ja niiden kautta turvallisesta työympäristöstä. Laitevastaava huolehtii laitteiden saattamisen laiterakisteriin sekä huoltoon lähettämisestä. Palo- ja poistumisharjoitukset valvojan paikalla ollessa sekä talonmiehen suorittama hälytyslaitteiston testaaminen säännöllisesti. Pelastussuunnitelman laatiminen ja henkilökunnan tutustuminen sekä suunnitelmaan että palo-ilmoitusnäyttöön ja sen tulkitsemiseen.

Hyvät ja laadukkaat, omaan työhön tarkoitetut työvaatteet ja jalkineet luovat myös turvallisuutta.

Hyvin hoidetut, esteettömät ja valaistut pysäköintialueet sekä ovien edustat luovat turvallisuutta niin töihin saapuessa ja sieltä poistuessa, kuin hätätilanteen sattuessa.

TYKY-toiminta ja e-passi tukee henkilöstön hyvinvointia

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 terveystalvistuista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailuhaustilla. Palveluystikköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävissä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluystikönjohtaja seuraa henkilöstön määrää kahdesti vuodessa kolmen viikon aikana. Tulokset toimitetaan THL:lle. Jakson aikana seurataan vuorossa työskentelevien koulutettujen ja kouluttamattomien henkilöiden määrää sekä välittömän ja välillisen työajan tuntimäärää. Palveluystikönjohtaja ja koordinoiva työnjohtaja tarkastelevat hoitajien lukumäärää potilasta kohti ja määrittävät vuorojakauman. Palveluystikönjohtaja voi vaikuttaa budjetin suunnitteluun, vaan yrittää pysyä rajoissa. Palveluystikönjohtaja yhdessä henkilökunnan kanssa päättää, tarvitaanko sijainen, jos joku on sairas.

Hoitoalan henkilöstömitoitus määräytyy Suomen hallituksen päätösten mukaan, vuoden 2025 mitoitus tulee olemaan 0,6. Henkilöstön vähimmäismitoituksesta riippumatta asukkaiden yksilöllinen palvelutarve on aina otettava huomioon. Heimossæonkin ratkaisevaa ajantasaistaa RAI-ohjelmistoon asukkaiden toimintakykyä ja palveluntarpeita. RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. Laadun mittaamisen välineinä voidaan käyttää RAI-järjestelmän laatuindikaattoreita. RAI-laatuindikaattoreiden tärkein käyttötarkoitus on yksikön tai organisaation oman toiminnan laadun seuranta. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan esimerkiksi havaita hoidon tai kuntoutuksen mahdollisia ongelmakohtia, joihin puuttamalla ja toimintaa kehittämällä palvelujen laatua pystytään parantamaan. Asiakkaiden palvelutarpeen arviointi RAI-arviointijärjestelmällä luo pohjan RUG-hoidontarveluokitukselle. RUG-lyhenne tulee sanoista Resource Utilization Groups. Sen perusteella voidaan määrittää yksikössä tarvittavan henkilöstön määrää ja osaamista.

Heimbossa on kaikki toimet täytetty ja sijaisia on koulutettuja eläkkeellä olevia tilapäisiä työntekijöitä, jotka haluavat tehdä lisätyötä, sekä opiskelijoita, jotka työskentelevät vuokratyöntekijöinä. Heimbo on myös kehittänyt poikkeuksellisiin olosuhteisiin toimintamallin, joka varmistaa henkilöstön työskentelyn asiakas- ja potilasturvallisessa ympäristössä. (Liite 1)

Palveluyksikön päällikkö vastaa henkilöstön riittävydestä ja seuraa Exreport-ohjelman työpaikkarekisteriä. Poikkeustilanteiden toimintamalli on kehitetty yhdessä henkilöstön kanssa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteistyötä ja tiedonkulkua tapahtuu sekä suullisilla raporteilla että yhteisen potilastietojärjestelmän Life-care kautta. Osaston lääkärit dokumentoivat toisessa potilastietojärjestelmässä, ja terveydenhuollon henkilökunnalla on oikeus tutustua siihen, lukea se ja kopioida tekstiä omaan potilastietojärjestelmäänsä. Yhteistyö omaisten kanssa tapahtuu suullisesti, mutta olemme myös kehittäneet asiakkaan elämänhistoriaa koskevan lomakkeen, josta saamme tietoa asiakkaan menneestä elämästä, jonka asiakas ja omaiset voivat yhdessä täyttää. Jos asiakas päätyy käymään sairaalassa, jossa on eri potilastietojärjestelmä, pyydämme potilastiedot painettuja kopioita turvallisen hoidon takaamiseksi. Muille virastoille mahdollisesti lähetettävät asiakkaan tiedot voivat käyttää sisäistä postia tai suojattua postia, jossa vastaanottaja saa koodin, jotta vain vastaanottaja voi avata postin.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbon palveluasunto 24h-hoidolla sijaitsee Teerjärven hoitokeskuksen toisessa kerroksessa ja koostuu 31 remontoidusta huoneesta, joista 20 on käytössä. Huoneet vaihtelevat 20,5-28,6 m² välillä. Kaikissa huoneissa on oma wc suihkulla paitsi yhdessä huoneessa, joka on rakennettu lääkärin vastaanoton arkiston päälle. Huoneissa on sänky ja yöpöydät, ja asiakkaat voivat sisustaa huoneet oman mielensä mukaan. Asiakkaat maksavat kuukausimaksun, joka sisältää yleisten tilojen vuokran. Perusmaksuun sisältyy myös wc-paperi, shampoo ja saippua, hammasharja, hammastahna ja perusvoide.

Heimbolla ei ole käyntiaikoja, mutta omaiset voivat vieraila mihin aikaan päivästä tahansa. Ympäristöterveydenhuolto ja palotarkastaja käyvät joka toinen vuosi, viimeisin tarkastus vuonna 2023, käynneistä saadaan raportteja ja tarvittaviin poikkeamiin puututaan. Henkilökunta on käynyt tietosuojaja- ja tietoturvakurssin. Ennen kuin henkilökunta saa kirjautumistiedot potilastietojärjestelmään, Palveluyksikön päällikkö käy läpi henkilökunnan kanssa tietosuojalomakkeen, jonka he sitten allekirjoittavat.

Heimbon henkilökunta tarkkailee tilojen kuntoa ja ilmoittaa mahdollisista poikkeamista palveluyksikön päällikölle tai suoraan talonmiehelle. Kiinteistön omistaja on vastuussa kiinteistön kunnossapidosta. Koska Heimbo on melko hiljattain remontoitu, toivomme, että Heimbo on olemassa vielä monta vuotta.

Riskikartoitus tehdään säännöllisesti ja korkean riskin tilanteet raportoidaan ja käydään läpi henkilöstötapaamisissa. Turvallisuussivu löytyy Laatuportista ja sitä päivitetään kerran vuodessa tai poikkeamien sattuessa. Se sisältää yksikön turvallisuussuunnitelman, toimintakortit ja evakuointiturvallisuusraportin. Turvakävelyt järjestetään koko henkilöstön toimesta kerran vuodessa. Palohälyttimet testataan talonmiesten toimesta kerran kuukaudessa.

Heimbon ovissa on koodilukot, koodi luovutetaan omaisille ja henkilökunnan oville on omat koodilukot. Lääketoimiston ovi on varustettu sirulukolla ja sisään pääsevät vain lääkeluvan omaavat.

Heimbolla on sopimus SOL-siivouspalveluiden kanssa ja sopimus sisältää siivouksen arkisin kuusi tuntia/vrk. Talonmies vastaa jätehuollosta ja eri jätteille on erilliset säiliöt. Tartuntajätteellä on omat säiliöt, jotka hoidetaan ohjeiden mukaan.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen palveluysiköissä 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/palveluysiköissä käytetään asiakastietolain (703/2023) vaatimusten mukaisia tietojärjestelmiä, ja jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

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

[pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatokseteko/tietosuojakaytantomme/.](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatokseteko/tietosuojakaytantomme/)

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Heimolle laitteet käytetään/tilataan organisaation teknisen yksikön ja tilausohjelman Fiorin kautta. Heimbon lääkinälliset laitteet on rekisteröity laiterekisteriin Medusa. Heimbon laiterekisteriin kuuluvat sähkö- ja akkukäyttöiset lääketieteelliset laitteet ja laitteet, sairaalasängyt ja mittalaitteet kuten verenpainemittarit, B-gluc-mittarit, Crp-mittarit jne.

Laiterekisterit lähetetään ÖVPH:n tekniseen yksikköön, josta saat kunkin laitteen koodit kuitit. Laitteet tarkistetaan säännöllisin väliajoin, mm. verenpainelaitteet lähetetään kalibroitavaksi vuosittain. Uudet laitteet lähetetään ensin tekniselle yksikölle hyväksyttäväksi ennen kuin Heimbo vastaanottaa ne.

Henkilökunta tarkkailee, onko laitteissa ollut virheitä tai puutteita. Jos jossain laitteessa on tapahtunut poikkeama, tehdään Haipro-ilmoitus, informoidaan esimiestä ja raportoidaan tapauksesta tekniselle osastolle. ÖVPH:n teknisen osaston vastuulla on tulla Heimboon tarkastamaan sängyt säännöllisin väliajoin. Jos ilmenee virheitä tai puutteita, laitteet ja sängyt lähetetään tekniseen yksikköön korjattavaksi tai hävitettäväksi.

Kaikilla henkilökunnalla tulee olla voimassaoleva laitepassi. Kaikki Heimbon käytössä olevat laitteet ovat Laatuportissa olevassa laiterekisterissä, johon kirjataan henkilökunnan koulutustiedot. Henkilökunta saa sähköposti-ilmoituksen, kun laitepassit on päivitettävä, joten henkilöstön tietämys päivitetään säännöllisesti. Laitelisenssin voimassaoloaika riippuu kyseisestä laitteesta. Uusi henkilökunta koulutetaan eri laitteiden käyttöön.

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

Antii Havia tel: 0504128799

Heli Rahunen tel: 0408065846

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta noudattaa hyvinvointialueen tietojärjestelmiä koskevia sääntöjä. Henkilökunta on käynyt dokumentointikoulutuksen aiheesta "Tietosuojan ABC:t julkishallinnolle" ja ohjaa uutta henkilöstöä ja vuokratyöntekijöitä. Heimbon tietojärjestelmistä tiedotetaan uudelle henkilökunnalle ja vastuuhenkilö on nimetty. Jos henkilötietoja on lähetettävä eri virastojen välillä, nämä tiedot lähetetään sisäisessä postissa tai sähköisesti Turvapostin kautta, jossa vastaanottajalle on annettava salasana, jotta hän voi avata viestin.

Paikallinen johtaja on vastuussa siitä, että henkilökunnalle on tiedotettu ja allekirjoitettu salassapitosopimus tietojen ja tietokonejärjestelmien osalta. Ohjeet ja lait löytyvät työpaikan intranet-sivuilta Palvelu ja tuki, turvallisuus ja tietosuojat -osiosta.

Häiriötilanteista ilmoitetaan välittömästi 2M-IT:lle

Heimbossa on käytössä Everon-potilashälytysjärjestelmä. Ilmoittautuessaan asiakkaat saavat hälytinsivun ja henkilökunta kertoo asiakkaille, miten hälytintä toimii. Hälytykset tulevat

moduulin puhelimeen, kun asiakas soittaa.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

2M-IT vastaa siitä, että käytetty tekniikka on tarjottuun palveluun sopiva, riittävä ja turvallinen. Heimbon turvalaitteita ovat palovaroittimet, secapp ja 112-sovellus. Palovaroitin tarkastetaan kuukausittain.

Yksikön turvallisuus taataan varageneraattorilla, joka antaa virtaa tärkeisiin talon osiin. Lisäksi on ostettu taskulamput ja otsalamput, joita voidaan käyttää sähkökatkon sattuessa.

Laitteessa ei käytetä kameravalvontaa. Kameran sijaitsevat vain Heimbon etuovissa. Kun vierailijat soittavat etuovea, henkilökunta näkee kuka soittaa ja avaa oven toimistossa olevasta painikkeesta.

Everon-potilashälytysjärjestelmä testataan kuukauden ensimmäisenä maanantaina. Everon saattaa olla tilapäisesti poissa käytöstä, jos tietoverkossa on häiriöitä, jolloin asiakkaat voivat käyttää manuaalisia soittokelloja.

Heimbon käyttämä asiakastiedot sisältävä järjestelmä on Life-caren potilastietojärjestelmä. Edestamiseen pyydetään asiakkailta suostumus. Heimbo on tulostanut asiakastiedot ja lääkelistat siltä varalta, että potilastietojärjestelmissä ilmenee häiriöitä. Jokaisella Heimolla työskentelevällä on omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja kirjautumiskoodit erilaisiin ÖVPH:n tietojärjestelmiin. Uudet työntekijät suorittavat julkishallinnon tietosuojan ABC 2020 -kurssin. Henkilökunta hyväksyy allekirjoittamalla tietojen ja tietokonejärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen.

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

Maria Knutar palveluyksikönpäällikkö, 040 4892301

Heli Rahunen vastuu sairaanhoitaja 040 8065846

Jan Ahlskog talonmies 040 1325075

3.10 Lääkehoito

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

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

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen \(2021: 6\)](#), Pohjanmaan hyvinvointialueen oppaaseen turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta (intra) sekä toimialojen ja tulosalueen toimintaohjeisiin. Turvallinen lääkehoito -oppaassa on kuvattuna organisaatiossa lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osat alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen

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

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbo on koti iäkkäille ihmisille, joilla on useita sairauksia ja muistihäiriöitä. Kaikilla asiakkailla on useita erilaisia lääkkeitä. Lääkehoitoneuvontaa annetaan sekä asukkaille että omaisille tarpeen mukaan. Lääkehoitoneuvontaa tarjotaan myös ohjausta tarvitseville opiskelijoille.

Lääkityssuunnitelma tehtiin 8.2.2024 ja päivitys on tulossa keväällä 2025. Lääkityssuunnitelman hyväksyjä on lääkäri Anneli Lövsund, lääkityssuunnitelman laatimisesta vastaavana hoitajana Heli Rahunen ja palveluyksikön päällikkö Maria Knutar.

Suunnitelman rajatuista lääketarvikkeista tekee vastuuhoitaja Heli Rahunen. Sairaanhoidtaja Jenny Widjeskog vastaa lääkkeiden tilaamisesta ja rajoitettujen lääketarvikkeiden tarkastamisesta.

Heimbon lääkkeitä, lääkkeiden tilaamisesta ja lääkealueen siivouksesta vastaavat vastuuhoitaja Heli Rahunen, sairaanhoidtaja Jenny Widjeskog ja perushoitaja Lille-Mor Albäck.

Heimbon oma lääkäri Mikael Lönnbäck sekä sairaanhoidtajat ja lähihoitajat vastaavat lääkityksen asianmukaisuudesta ja lääkityssuunnitelman toteutumisesta. Lääkityksen toteutumista ja oikeellisuutta seurataan lääkkeiden kaksoistarkastuksella ja asukkaiden fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin seurannalla fyysistä ja henkistä hyvinvointia mittaamalla sekä tarkalla ja laadukkaalla tietojen rekisteröinnillä Lifecaren potilastietojärjestelmään. Turvallinen lääkityshoito varmistetaan henkilökunnalla, joka reagoi nopeasti tapauksiin ja läheltä piti -tilanteisiin ja siirtyy turvallisempaan ja laadukkaampaan lääkehoidon malliin.

Nykyinen lääkityshallinnan koulutus ja hoitotyön jatkokoulutus sekä lääkkeiden kaksinkertainen tarkistus ja tarvittaessa Lifecaren sähköiseen lääkeluetteluun jaettavien lääkkeiden vastaanotto ja tarvittaessa lääkkeiden kirjaaminen asiakasrekisteriin varmistavat tehokkaan ja onnistuneen lääkityksen hallintasuunnitelman mukaisen lääkityksen hallinnan. Lääkityssuunnitelma on henkilökunnan nähtävillä ja luettavissa sairaanhoidtajan vastaanotolla.

Läkeluvat uusitaan viiden vuoden välein kokeilla ja käytännön kokeilla. Uutta tälle vuodelle on, että teoriakokeet voidaan suorittaa ilman valvontaa; vain matematiikan osaa on valvottava. Hyväksytyt tulokset siirretään laatuporttiin. Uutta työntekijää palkattaessa tarkistetaan nykyiset oikeudet Julki Terhikistä.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Mikael Lönnbäck erikoislääkäri lääkäri yleislääketiede

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoidtajan nimi ja yhteystiedot

Heli Rahunen vastuuhoitaja 040 806 5846

Sosiaalihuollon palveluasumisen toimintayksikön rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Jenny Widjeskog sairaanhoitaja 040 806 5846

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbon ruokapalvelusta ja aterioista vastaa Compass Group. CompassGroupin keittiö on samassa rakennuksessa Heimbon kanssa, mutta ensimmäisessä kerroksessa. Ruokat toimitetaan Heimbon hissillä, lämmin ruoka kuljetetaan lämmitysvaunulla ja kylmät tuotteet, kuten maito, leipä, leikkeleet, kuljetetaan erillisellä vaunulla, josta henkilökunnan toimesta ne siirretään ruokasaleissa oleviin jääkaappiin.

Keittiöön menevää asiakaslistaa päivitetään säännöllisesti, jotta allergiat ja ruokavaliot pysyvät ajan tasalla. Yhteydenpito onnistuu myös soittamalla tai käymällä keittiössä. Keittiö lähettää ruokalistat osastolle, listalta voi tarkistaa ruokien ainesosat ja energia-arvot. Viikon ruokalista on jääkaapin ovelta, jotta sen asukkaat näkevät.

Ruokailuajat:

08:00-09:00 Aamiainen

12.00-13.00 Lounas

16:00-17:00 Illallinen

19:00-20:00 Iltapala

Asukkaat tulevat ruokasaliin joko omasta aloitteestaan, kutsusta tai avustamana. Ruokat jakaa hoitohenkilökunta, osa syö itse, osa saa apua ruokailuun. Kun ruokaa tarjotaan, jokaiselta asiakkaalta kysytään, miten hän haluaa sen tarjottavan, mitä lisukkeita hän haluaa ja leipää, maitoa jne. Aterian yhteydessä jaetaan myös lääkkeitä. Lääkkeistä vastaava hoitaja varmistaa, että lääkkeet menevät oikealle henkilölle.

Ruoan laatua ja ravintosisältöä valvovat sekä hoitohenkilökunta että keittiö. Palautetta annetaan tarvittaessa. Riittävä ravinto ja nesteytys varmistetaan auttamalla aterioiden ja tarjoilujen yhteydessä sekä tarvittaessa käyttämällä ravintolisää joko ruoan kanssa sekoitettuna tai erillisinä juomina.

Ennen lääkärikäyntiä ja RAI-arviointien yhteydessä punnitsemme asiakkaat, jonka avulla voidaan arvioida myös ravintolisien tarvetta. Aterioiden aikana tarkastamme annoskoot ja ruokahävikin, terveydenhuollon ammattilaiset reagoivat, syövätkö asiakkaat huonosti tai eivät saa tarpeeksi nestettä, ja kirjaavat havainnot potilastietojärjestelmään.

Asiakkailla on myös iltaisin välipaloja ja juomia tarjolla tai jääkaapista omansa. Pyrimme siihen, että iltapala on riittävän ravitsevaa. Lisää ravintoa tarvitseville asukkailla henkilökunta tarjoaa ravintojuomia yöpöydällä.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tartuntatautilakia (1227/2016) ja THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialueelle on luotu omat hygienia- ja

infektioidentorjuntaohjeet. Nämä ohjeet löytyvät henkilökunnalle sekä palveluntuottajille hyvinvointialueen intrasta ja Sharepointista.

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygieniä ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbo on kodinomaisen ympäristön palveluasunto, jossa hygieniataso ylläpidetään hyvällä käsihygienialla. Yksikössä tehdään hoitotoimenpiteitä, jotka edellyttävät fyysistä kosketusta ja kaikissa hoitotoimenpiteissä noudatetaan normaaleja varotoimenpiteitä tartunnan leviämisen ja terveydenhuoltoon liittyvien infektioiden estämiseksi.

Pohjanmaan hyvinvointialueella Heimbo noudattaa tartuntatautilakia (1227/2016) sekä THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialue on luonut omat hygieniä- ja infektiotalvontaohjeet.

Hygieniatason seuranta ja hygieniäohjeiden noudattaminen on osa terveydenhuoltoalan työtä. Tähän kuuluu sekä asukkaiden hoitaminen ja auttaminen pesussa ja wc:ssä sekä hygieniä ruokailun yhteydessä. Käsien pesu saippualla, käsineiden käyttö ja käsineiden käyttö ovat tärkeitä taitoja. Suusuojan käyttäminen vilustumisen ja flunssan aikana osoittaa muiden huomioon ottamista.

Heimbossa siivouksesta vastaa SOL, joka on siivousalan sopimusyritys. Siivoojien lyhentyneet työajat näkyvät osastoilla, erityisesti lattioiden ja pöytäpintojen, likaisuutena sekä wc-tilojen epähygieniana. On suuri riski, että hygieniatasot laskevat, mikä lisää infektioiden leviämistä.

Hygieniakasvatus ylläpitää hygieniatietoisuutta ja muistuttaa hygienian noudattamista jättämisen seurauksista.

Heimbo on nimittänyt hygieniavastaavan, joka osallistuu koulutukseen ja välittää tietoa.

Henkilökunnalla on voimassaolevat hygieniapassit. Palveluyksikönpäällikkö raportoi epidemiatilanteista ÖVPH:n vastaavalle hygieniahoidajalle.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Margit Storbacka lähihoitaja 040 806 5846

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäin ja dokumentoidaan potilastietohjelmassa Lifecare. Asiakkaan toimintakyky, erittyminen, ravinnonsaanti, uni ja mieliala dokumentoidaan. Osastolla on 4 sairaanhoitajaa ja 14 hoitajaa. Sairaanhoitajat työskentelevät kahdessa vuorossa ja hoitotyöntekijät kolmessa vuorossa.

Heimbon asiakkailta on Pihlajalinnasta vastaava lääkäri, joka on tavoitettavissa arkipäivisin. Sairaanhoitajat konsultoivat vastuulääkärinä säännöllisesti x 1/viikko. Viikonloppuisin ja iltaisin ollaan yhteydessä Pihlajalinnan takapäivystäjään. Jos asiakkaan tila vaatii välitöntä lääkärinhoitoa, ollaan suoraan yhteydessä hätäkeskukseen. Hoitava lääkäri käy osastolla 4-5 kertaa vuodessa.

Henkilökunta päivittää hengenpelastustietonsa kolmen vuoden välein suunnitelman mukaan.

Palliativisen hoitolinjan tai saattohoidossa olevien asiakkaiden osalta noudatetaan vastuulääkärin tai palliativisen poliklinikan määräämiä ohjeita.

Asiakkaiden hammashoitoon liittyen voi olla yhteydessä terveystieteiden keskuksen hammaslääkäriasemaan.

Pihlajalinnalla on ohjeet äkillisen kuoleman sattumisesta yksikössä. Työaikana ollaan yhteydessä henkilön omaan lääkäriin ja työajan ulkopuolella päivystyslääkäriin.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikille asukkaille tehdään hoitosuunnitelma yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. RAI-arviointia käytetään hoitosuunnitelman perustana ja se antaa tietoa asiakkaan toimintakyvystä. Suunnitelmassa dokumentoidaan tavoitteet esimerkiksi päivittäiselle liikkumiselle sekä tavoitteet, jotka asukas on itselleen asettanut ja ilmaissut. Asukkaalle annetaan rohkaisevaa palautetta. Asukkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet, joiden avulla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Tarvittaessa terveydenhuollon henkilökunta auttaa asukasta esimerkiksi soittamaan omaisilleen.

Asukasta kannustetaan osallistumaan Heimbon toimintaan. Heimbon säännöllisiin aktiviteetteihin kuuluvat Marttojen vierailut, jumalanpalvelukset ja erilaiset musiikkiesitykset. Henkilökunta järjestää myös pizzailtoja, kakkujuhlia, vohvelibileitä, makkaran grillausta jne. Asukkaan hoitosuunnitelmaa seurataan säännöllisesti x2/vuosi tai kun terveydentilassa tapahtuu muutos. Hoitosuunnitelman toteutuminen varmistetaan asukkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seuraamalla sekä laadukkaalla kirjaamisella.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämistä vastaavien kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että

palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja asiakastietolain (703/2023) säännöksiä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta laativia ohjeistuksia.

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Aloittaessaan työsuhteen tai harjoittelun henkilöstö perehtyy organisaation käyttäjä- ja salassapitosopimukseen, allekirjoittaa sen ja sitoutuu siten noudattamaan kuvattuja ohjeita. Luottamuksellisuus on voimassa koko työsuhteen tai harjoittelun ajan ja sen jälkeen. Lisäksi henkilökunnan tulee suorittaa verkkokurssi tietosuojasta ja tietoturvasta; Tietoturvan perusteet

Heimossa käytämme seuraavia tietokonejärjestelmiä. Lifecare ja acute tätä asiakastietojärjestelmää käyttää ostettu Pihlajalinnan terveyspalvelu.

Asiakastietoja ei enää arkistoida paperimuodossa, vaan sähköisesti edellä mainittuun potilastietojärjestelmään. Osa tiedoista siirtyy automaattisesti Kanta-palveluun.

Tietosuojavastaavat ja -vastaavat suorittavat lokivalvontaa henkilötietolain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamisen seuraamiseksi.

Uusi henkilökunta saa 3-4 päivän koulutusta ohjaajan kanssa ja tänä aikana opetetaan myös potilastietojen dokumentointi. Opiskelijoille palveluyksikönpäällikkö hakee opiskelijan kirjautumisia potilastietojärjestelmään, mikä tarkoittaa, että ohjaajan tulee aina hyväksyä opiskelijan dokumentaatio.

Käyttöoikeuksia eri ohjelmiin hakee henkilöstö osaamisensa mukaan (opiskelijat, omaishoitajat, sairaanhoitajat jne.)

Henkilökunta tekee sähköisen raportin kaikista tapahtuneista tapauksista ja poikkeamista, raportti lähetetään lähimmälle esimiehelle. Haiprolla ja SPro:lla on tietokonepohjainen raportointimenettely potilaan ja asiakkaan turvallisuutta vaarantavien riskitilanteiden tai turvallisuushavaintojen ilmoittamiseen.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja

siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Maria Knutar palveluyksikönpäällikkö 040 4892301
Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen
toimitusosoitteet

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

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

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Johdon ja esimiesten vastuulla on varmistaa, että yksiköillä on riittävät resurssit ja että

henkilöstö on tietoinen turvallisuusasioista. Toiminta on jatkuvassa muutoksessa, mikä tarkoittaa toistuvaa työtä riskienhallinnan suhteen, kykyä oppia virheistä ja kehittää toimintaa.

Heimbon palveluasunnossa hyvä turvallisuuskulttuuri varmistetaan kannustamalla koko henkilöstöä osallistumaan turvallisuusprosessiin. Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan esittelyllä, ohjeilla, suunnitelmilla, käsikirjoilla ja jatkuvalla koulutuksella. Palveluyksikön johtaja vastaa yhdessä vastuuhoidajan kanssa yksikön riskien arvioinnista ja riskienhallinnasta. Yksikön sisällä tehdään riskinarviointi säännöllisesti x1/vuosi yhdessä henkilöstön kanssa.

Henkilökunta raportoi riskeistä, poikkeamista ja poikkeamista Hai-pro-järjestelmän kautta, ja raportit käsitellään tiimikokouksissa. Suunnitelma siitä, kuinka riskit ehkäistään ja toteutetaan mahdollisimman nopeasti sen mukaan, kuinka kiireellinen ja suuri riski on. Henkilökunta valitsee, haluavatko he ilmoittaa nimettömänä vai nimellä. Raportit käsitellään neutraalilla ja yleisellä tasolla; arkaluonteisissa tapauksissa asia voidaan käsitellä erikseen. Uuden henkilöstön käyttöönotto sisältää myös Hai-pro-ilmoituksiin liittyvät menettelyt.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Oma- ja valvonta 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 oma- ja valvontasuunnitelman ja oma- ja valvonnan 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 oma- ja valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Oma- ja valvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Oma- ja valvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuus selvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma

- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikönpäälliköllä on tarkistuslistat henkilöstön koulutukseen, verkkokoulutukseen, tietosuojaan ja varmistaa, että kaikki ovat allekirjoittaneet käyttäjä- ja salassapitosopimuksen. Henkilökunnan lääkitysluvat rekisteröidään laatuporttiin, jonka avulla voit seurata niiden voimassaoloaika.

Heimbon suurin riski on henkilöstön uupuminen, kun henkilöstötiheyttä on vähennetty. Sijaisia on vaikea löytää, koska työ on raskautunut ja vastuu kasvanut. Koulutettuja sijaisia ei ole. Heimbossa on nyt paljon muistisairaita asiakkaita ja heillä on suuria mielialanvaihteluita, henkilökuntaan kohdistuu niin psyykkistä kuin fyysistäkin kaltoinkohtelua .

Koko henkilökunta osallistuu vuosittain turvakävelyille harjoitteluun, josta löytyvät kaikki sammutuspeitot, vesiletkut ja sammuttimet. Turvakansio tarkistetaan ja saatavilla on nimiluettelo, jotta henkilökunta voi vahvistaa lukeneensa sisällön.

Jos puutteita ja sääntöjenvastaisuuksia ilmenee, yksikön johtaja siirtää vastuun henkilökunnalle ja puutteet korjataan. Viime vuoden riskiarvioinnista suurin osa kohdistaa on käsitelty. Lääkehuoneeseen on rakennettu seinä ja ovi voidaan nyt lukita, ovesa avainkortilla toimiva lukko. henkilökunta on osallistunut kinestetikkaan jne. Seuraamme viranomaisten päätöksiä ja raportoimme laatuportissa.

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, tietosuoja/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

Työkaluina prosesseissa tehdään vuosittaisia riskiarvioiteja ja toimenpide-ehdotuksia, tarkastuksia ja auditointeja. Ilmoitusvelvollisuudesta poikkeamista ja valituksista keskustellaan osasto- ja henkilöstökokouksissa. Vakavista tapauksista keskustellaan ja niitä käsitellään yhdessä omaisten kanssa.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Vaaratilanteita ja onnettomuuksia käsitellään tiimitapaamisissa ja tarvittaessa keskusteluissa omaisten kanssa. Koordinoiva esihenkilö ottaa tarvittaessa yhteyttä omaisiin ja potilaiden edustajiin. Suurista väärinkäytöksistä ilmoitetaan secappin (organisaation sisäinen raportointisovellus) kautta. Henkilökunnalla on mahdollisuus keskustella työterveyspsykologin ja organisaation työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Heimbo ei ole yksityinen palveluntarjoaja

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Käytössämme on seuraavat suunnitelmat:

- Turvallisuus: Kruunupyyn valmius ja varautuminen
- Heimbon tilannekortit sekä varautuminen sähkökatkoihin(Viestintä, tiedonsaanti, toiminnan jatkuvuus, vesihuolto, lämmitys, ruokahuolto)
- Ensiapu kemikaalitapaturmissa ja -onnettomuuksissa
- Pelastussuunnitelma Teerijärven terveyskeskukseen
- Kriisiviestintä
- Turvallisuuskävely, osallistumislista
- Palo - sekä poistumisharjoitukset
- Ohjeet eri toimintatilanteisiin esillä henkilökunnan ilmoitustaululla.
- Esihenkilö seuraa, että henkilökunnan koulutukset ovat ajantasaisia, sekä että he osallistuvat vaadittuihin koulutuksiin.

Talonmies tarkistaa kerran kuukaudessa palohälyttimien toiminnan. Yhteistyö paikallisen palolaitoksen kanssa.

Ostopalveluna AXIA- vartiopalvelu. Saapuvat paikalle hälytettäessä.

SeCap käytössä

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

Maria Knutar palveluyksikönpäällikkö 040 4892 301

Terhi Metsola turvallisuus ja valmiusjohtaja 044 3231103

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

Henkilökunnan tekemät HApro-raportit lähetetään sähköpostitse yksikön palvelupäällikölle ja koordinoivalle työnjohtajalle sekä organisaation laadusta ja turvallisuudesta vastaavalle henkilölle. Henkilökunta on tietoinen haipro -prosessin toiminnasta, mikä varmistaa, että henkilökunta tietää, miten riskienhallintaa toteutetaan.

HApro-raportit tulostetaan ja tallennetaan erityiseen kansioon tätä tarkoitusta varten.

Hakemukset käsitellään tiimikokouksissa ja mahdollisista toimenpiteistä keskustellaan ja ne toteutetaan.

Riskikartoitus tehdään yhdessä laatuportin henkilökunnan kanssa

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

Palveluyksikön päällikkö vastaa siitä, että itsevalvontasuunnitelmaa seurataan ja toteutetaan. Itsetarkastuksessa havaitut puutteet dokumentoidaan ja käydään läpi henkilöstön kanssa. Tarvittaessa laaditaan toimintasuunnitelma ja toimenpiteiden aikataulu.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero
08.04.2025 versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä
Maria Knutar palveluyksikönpäällikkö 23.06.2025