



**Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue**

# **Päivä- ja työtoiminta Majakka, Omavalvontasuunnitelma**

## **Yleiset tiedot**

### **Yksikkö**

Päivätoiminta Majakka, Vaasa

### **Raportointipäivä**

16.7.2025

### **Toiminnan vastuhenkilö**

Katja Suoste

# Omavalvontasuunnitelma

## Sisällysluettelo

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

**3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

**4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA**

**4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

**4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely**

**4.2.1 palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

**4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat**

**4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet**

**4.3 Ostopalvelut ja alihankinta**

**4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta**

**5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI**

**5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi**

**5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi**

**6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot**

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

#### Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

#### Toimialan nimi

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

#### Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

#### Puhelinnumero

040 6204823

#### Palveluyksikön nimi

Päivä- ja työtoiminta Majakka, yksikkönumero 228204

#### Palvelumuoto

Kehitysvammaisten Päivä- ja työtoiminta

#### Osoite

Telluksentie 4, 65200 Vaasa

#### Puhelinnumero

Palveluesimies Katja Suoste 040 7647838

#### Palveluyksikön tai palvelualueen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Palveluesimies Katja Suoste 040 7647838

Palveluvastaava Saara Kinnunen 040 8369365

#### Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Majakka ohjaajat: 0400 668 688, 040 829 0024, 040 169 5562, 050 559 7544, 040 729 1772

Nuorisoryhmä Nuotta: 040 152 4091

Autoryhmä: 040 176 4353

Avo- ja tuettu työ, sosiaaliohjaajat: 040 836 9365, 040 835 3565, 040 356 4209

### 1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia

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

## Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Laitoshuolto, siivous	TeeseBotnia Oy
Kiinteistöhuolto	TeeSe Botnia, Vaasan kaupungin talotoimi
Roskahuolto	Lassila & Tikanoja
Vartiointi	NYQS / Securitas
Asiakkaiden kuljetuspalvelut	Invataksi Niemi, Kairatien taksi, Yksityiset taksiyrittäjät
Käytävämattojen huolto	Provina
Ruokahuolto	TeeSe Botnia, keskussairaalan keittiö

### 1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### YKSIKÖN KUVAUS

#### ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET:

Palvelukeskus Majakka tarjoaa aikuisille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille mielekästä ja virikkeellistä asiakkaan elämää aktivoivaa päivä- ja työtoimintaa yksilöllisesti kehitystason mukaan. Yksikkö on kaksikielinen.

Tarkoituksena on mahdollistaa osallistumisen ja onnistumisen kokemusten lisäksi työ- ja avotyötoiminnan opetusta ja ohjausta.

Ryhmämuotoisessa työtoiminnassa Majakassa työskennellään ryhmissä yhden ohjaajan ohjauksessa.

Toiminta on virikkeellistä, osallistavaa ja kuntoutuksellista, jokapäiväisten taitojen harjoittelua asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Toimimme asiakasta kunnioittavalla otteella, kiireettömästi ja asiakkaiden tarve lähtökohtana, huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Puhetta korvaavat kommunikaatiomenetelmät, aistiviestintä, elämyksellisyys ja strukturoitu päiväjärjestys ovat toiminnassamme keskeisiä elementtejä. Toiminnan ohella asiakkaiden hyvä huolenpito ja osallisuuden tukeminen raamittavat toimintaamme. Päivä- ja työtoiminnassa asiakkaiden itsemääräämisoikeus on keskiössä, ja heidän oikeuttaan yksilölliseen ja kunnioittavaan kohteluun painotetaan. Työtoiminnassa tarjotaan asiakkaillemme mahdollisuus osallistua omilla taidoilla mielekkääseen ja sosiaalistavaan kodin ulkopuoliseen toimintaan.

Yksilöllisessä työtoiminnassa, avotyössä, ulkopuolisella työtoimintapaikalla asiakas tekee omia räätelöityjä tehtäviään työtoimintapaikan tarpeen mukaisesti sosiaaliohjaajan tuella. Tuetussa

työssä asiakas on työsuhteessa ja saa tuekseen avo- ja tuetun työn sosiaaliohjaajan.

Päivä- ja työtoiminta Majakka kuuluu Pohjanmaan hyvinvointialueen Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut toimialaan ja olemme osa asuminen ja päiväaikainen toiminta vammaispalvelut -tulosaluetta.

Majakassa sitoudutaan koko hyvinvointialueen yhteisiin arvoihin:

Ihmiseltä ihmiselle  
Eteenpäin katsova ja vastuullinen  
Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Miksi tavoitteemme on tärkeä:

1. Asiakkaiden tarpeet
2. Ammattietiikka
3. Ihmisarvon ja osallisuuden korostaminen
4. Lainsäädäntö
5. YK:n vammaisten oikeuksien sopimus
6. Eriarvoisuuden vähentäminen

Päivä- ja työtoiminnassa tarjotaan monipuolista toimintaa ammattiosaamiseen, kehitysvamma-alan ja erityisryhmiä koskevaan tietoon pohjautuen. Toiminnassa huomioidaan ikäryhmää vastaava normaali arki ja asiakkaiden henkilökohtaiset mielenkiinnon kohteet. Asiakkaan olemassa olevat voimavarat pyritään ottamaan käyttöön ja niitä pyritään ylläpitämään, jotta asiakas saisi kokea osallistumisen lisäksi onnistumisen kokemuksia.

## 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 tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

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

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

omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

## 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Katja Suoste, palveluesimies, 0407647838

Saara Kinnunen, palveluvastaava 04083639365

**Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot**

Katja Suoste, palveluesimies, 0407647838

### YKSIKÖN KUVAUS

Majakan palveluesimies ja palveluvastaava ovat vastuussa omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman 2025 ovat laatineet palveluesimies ja palveluvastaava.

Yksikön asiakkaat eivät ole olleet mukana suunnitelman laatimisessa.

## 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

Majakan omavalvontaa toteutetaan mm. seuraavien suunnitelmien, ohjeistuksien ja arviointien kautta:

- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- turvallisuussuunnitelma + turvallisuussivut Laatuportissa
- elintarvikehygienian omavalvonta
- riskienarviointi
- laatujärjestelmä SHQS
- Pohjanmaan hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Pohjanmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma
- hygieniaohjeistus
- HaiPro/-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas-/asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja-/tietoturvailmoitukset
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Kaikkia yksikön suunnitelmia päivitetään säännöllisesti. Esihenkilö ilmoittaa, kun suunnitelmat ovat valmiit, jolloin henkilökunta tietää käydä ne läpi.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tai

ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä (esim. havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella) sekä silloin, kun vastuuhenkilö vaihtuu. Ajan tasalla oleva, Valviran pohjalle tehty omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti esillä yksikössä (sisäänkäynnin ilmoitustaululla) sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (omavalvonta) siten, että asiakkaat, omaiset, tilaajat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä siihen tutustua. Esihenkilö huolehtii siitä, että päivitetty versio löytyy yksikön infokansiosta ja että se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Laatujärjestelmän itsearvioinnit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifiikaatin uusinta kolmen vuoden välein.

Turvallisuuskävely tehdään henkilökunnan kanssa kerran vuodessa ja aina uusien työntekijöiden/ opiskelijoiden tullessa taloon. Asukkaiden kanssa järjestetään poistumisturvallisuusharjoitus 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 hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelmaa (SHQS) laatujärjestelmän viitekehyksenä. Itsearvioinnit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifiikaatin uusinta kolmen vuoden välein.

Majakassa palveluiden laatua ohjaavat hyvinvointialueen määrittelemät laatuksiteerit sekä yksikön oma omavalvontasuunnitelma. Palvelun laatua arvioidaan säännöllisesti itsearvioinneilla, auditoinneilla, HaiPro-ilmoitusten avulla sekä asiakas- ja omaispalautteiden pohjalta. Käytössä olevia laadunhallinnan mittareita ovat mm. vaaratapahtumien määrä, asiakastyytyväisyys, henkilöstön koulutustaso. Laatu- ja turvallisuusasiat käsitellään tiimipalavereissa vähintään joka toinen kuukausi.

Palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti ja yhdenvertaisesti, huomioiden yksilölliset tarpeet ja voimassa oleva lainsäädäntö. Vammaispalvelulain veloitteet otetaan huomioon palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Henkilöstö perehdytetään näihin säädöksiin osana perehdytystä ja täydennyskoulutusta. Yhdenvertaisuutta arvioidaan asiakaspalautteiden ja työntekijöiden havaintojen pohjalta.



Asiakasturvallisuus tarkoittaa, ettei asiakkaan fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen turvallisuus vaarannu. Majakassa tämä varmistetaan turvallisilla tiloilla, asianmukaisilla välineillä, ajantasaisilla suunnitelmilla (turvallisuus-, lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelma) sekä toimivalla tiedonkululla. Vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn panostetaan työpaikkaselvitysten, riskiarviointien, vuosittaisten turvakävelyjen ja turvallisuuskoulutusten avulla. Havaitut poikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja asiakastietojärjestelmään.

Toiminnassa pyritään ennakoimaan mahdolliset riski-, läheltä piti- ja väkivaltatilanteet. Turvakävely suoritetaan vuosittain, jonka järjestämisestä vastuussa ovat laatu- ja turvallisuusyhdyskunnat. Säännölliset työterveyshuollon suorittamat työpaikkakäynnit, jossa arvioidaan sekä asiakkaille että työntekijöille turvalliset fyysiset työskentelytavat ja -tilat. Ympäristöosaston terveystarkastusten suorittamat valvontasuunnitelman mukaiset tarkastukset ja raportit. Riskiarviointi tehdään vuosittain.

Suurella osalla henkilökunnasta on viiden vuoden välein käytävä turvallisuuskoulutus sekä kolmen vuoden välein päivitettävä EA-koulutus käytynä. Enemmistö on käynyt AVEKKI-koulutuksen, joka vastaa vaaratilanteiden käsittelyyn ja niiden ennakoimiseen. AVEKKI-koulutuksen päivitys on ajankohtainen ja osalta henkilökunnasta koulutus puuttuu. Organisaatiossa on käynnistynyt koulutuskokonaisuus.

Majakassa vaalitaan avointa ilmapiiriä, jossa henkilöstö, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esiin laatuun ja turvallisuuteen liittyviä havaintoja. Henkilöstöä rohkaistaan osallistumaan kehittämiseen ja turvallisuusasioiden käsittelyyn tiimipalaverissa ja yhteisissä keskusteluissa.

Tiedonkulku: sisäisesti työyhteisön ohjaajien palaverit, tiimipalaverit, ilmoitustaulu, ryhmäsähköpostit, teams- verkkokansiot ja puhelimitse. Palvelualueella asiakastietojärjestelmän kautta ja koko hyvinvointialueen tasolla intranet ja sähköpostin kautta tuleva ohjeistus.

### **3.2 Vastuu palveluiden laadusta**

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

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Majakkan esihenkilön vastuulla on mm.

- päivittää vuosittain riskienarviointi ja raportoida ylemmälle tasolle siten, että tarvittaviin toimenpiteisiin suunnitelman mukaisesti ryhdytään
- huolehtia, että työmenetelmät ja -välineet ovat turvallisia ja että työhönopastus/perehdytys on järjestetty
- valvoa, että henkilökunta noudattaa ohjeita ja suojautuu asianmukaisesti
- tiedottaa työhön ja työympäristöön liittyvistä muutoksista ja Haipron kautta tulevista potilasturvallisuus-/työturvallisuusilmoituksista ja toimenpiteistä

Majakkan työntekijöiden vastuulla on mm.

- osallistua työn ja työympäristön riskien arviointiin
- ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan vaaroista, puutteista ja vioista ja poistaa ne, jos

mahdollista

- noudattaa työturvallisuuslakia, annettuja ohjeita ja määräyksiä (mm. koneet, laitteet, kemikaalien käsittely) sekä suojautua oikein.
- toimia niin, ettei työstä aiheudu vaaraa itselle eikä muille työntekijöille.
- osallistua yksikön yhteistoiminnan kehittämiseen
- huolehtia omasta työhyvinvoinnista osana yksikön työhyvinvointia
- vältettävä muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua

Majakassa työntekijöillä on erilaisia vastuualueita. Vastuualueet päivitetään vuosittain/ tarvittaessa ja ne löytyvät yksikön teamsista.

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen on aloitettava vammaisen henkilön palvelutarpeen selvittäminen viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. Palvelutarpeen selvittäminen edellyttää, että sosiaalihuollon viranomaisen tapaa asiakkaan henkilökohtaisesti ja tekee yleensä kotikäynnin.

Palvelusuunnitelma on laadittava viivytyksettä ja palveluja koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa niitä koskevan hakemuksen tekemisestä.

Hyvinvointialue myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arviioon. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi.

Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalveluja on järjestettävä myös hyvinvointialueella tilapäisesti oleskeleville. Myös pidempiaikaisesti työn, opiskelun tai vastaavan syyn vuoksi alueella oleskeleva voi hakea sosiaalipalveluja.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytyksiä. Tätä tarkempia määräaikoja on säädetty

- ikäihmisten palvelujen tarpeen arvioinnille
- vammaisten henkilöiden palvelutarpeen selvittämiseksi
- erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnille
- lastensuojelun tarpeen arvioinnille ja selvityksen tekemiselle
- toimeentulotukipäätöksen tekemiselle ja toimeentulotukiasiakkaan keskustelulle

### 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Majakkan palveluihin hakeudutaan vammaispalveluiden sosiaalityön tai aikuissosiaalityön kautta. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Kaikilla Majakan asiakkailla on nimetty oma sosiaalityöntekijä vammaispalvelun sosiaalityössä.

Majakkan asiakkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä tai tarpeen vaatiessa/asiakkaan tilan muuttuessa. Arvioinnin lähtökohdaksi on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointi perustuu päivittäin arjessa tehtyihin havaintoihin sekä asiakkaan ja työntekijöiden arviointiin ja näkemykseen. Jokaisen asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti ja mietitään yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstön kanssa asukasta tukevia ratkaisuja. Majakan asiakkailla on Majakassa nimetyt omaohjaajat.

### 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisella asiakkaalla tulee olla voimassa oleva palvelusuunnitelma sekä yksikkökohtainen toteuttamissuunnitelma.

Palvelusuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa ja voimavaroihinsa soveltuvat palvelut. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne ja palvelutarpeet riittävän tarkasti, jotta voidaan määritellä palvelujen sisältö, järjestämistapa ja määrä.

Palvelusuunnitelman laatii vammaispalvelujen sosiaalityö (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), ja se päivitetään tarvittaessa – kuitenkin vähintään kolmen vuoden välein. Suunnitelmaan kirjatuista palveluista tehdään kirjalliset päätökset, joiden perusteella palvelun toteutus siirtyy palvelutasolle, eli sosiaalipalvelua toteuttavalle yksikölle.

Palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaalle tehdään yksikkökohtainen toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelma täydentää palvelusuunnitelmaa ja ohjaa konkreettisesti asiakkaalle annettavan palvelun toteutusta. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet ja yksityiskohdat sen toteuttamisesta.

Majakassa toteuttamissuunnitelman laatii ja päivittää asiakkaan omaohjaaja yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Toteuttamissuunnitelma laaditaan vuosittain ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Majakassa arvioidaan jatkuvasti asiakkaiden toimintakykyä ja muutoksista keskustellaan omaisten tai muiden lähihenkilöiden kanssa. Huomiot kirjataan asiakaskertomusmerkintöihin, joita tehdään asiakastietojärjestelmään.

### 3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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

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

### Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Majakan henkilökunta koostuu rekisteröityneistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Asiakkaiden asiallinen kohtelu perustuu henkilökunnan eettisiin periaatteisiin ja on osa henkilökunnan ammattitaitoa. Päivittäisen työn perustana Majakassa on asiakasta arvostava kohtaaminen; kohtamme asukkaat tasavertaisina ja mahdollistamme

asiakkaiden oikeuden hyvään ja arvokkaaseen elämään. Kunnioitamme ja suojaamme asukkaiden yksityisyyttä ja omaisuutta huomioiden kunkin henkilökohtaiset elämänarvot ja elämäntyylit.

Mikäli asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, on jokaisella vastuu reagoida tilanteeseen. Asukkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä henkilökuntaan havaitessaan yksikön toiminnassa jotain huomautettavaa. Esihenkilön tehtävänä on puuttua epäasialliseen kohteluun ja esihenkilön johdolla asia käsitellään asianomaisten kesken.

Asukkaan epäasiallisen kohtelun voi tuoda julki myös:

- Asiakkaan ja omaisen on mahdollista tehdä vaaratapahtumailmoitus. Ilmoitus tehdään joko sähköisenä Haipro-järjestelmään organisaation [www-sivujen kautta](http://www.sivujen.kautta) tai valmiilla lomakkeella.
- Epäasiallisesta kohtelusta voi tehdä muistutuksen (sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) perusteella).
- Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49).
- Sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto tai huoli-ilmoitus tehdään, kun herää huoli sosiaalihuollon tarpeessa mahdollisesti olevasta henkilöstä, joka ei kykene huolehtimaan esimerkiksi toimeentulosta, päihteidenkäytöstä tai itsenäisestä asumisestaan. Pohjanmaan hyvinvointialueella tehdään huoli-ilmoitus joko soittamalla sosiaalitoimistoon tai käyttämällä yhteinen ilmoituslomake, joka löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen [www-sivuilta](http://www.sivuilta).
- Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä.

## Itsemääräämisoikeus

### YKSIKÖN KUVAUS

Asiakaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja siihen kiinnitetään huomiota, kun asiakkaalle suunnitellaan toimintaa. Tärkeänä näkökulmana toiminnassa ja sen suunnittelussa on asiakkaan yleinen hyvinvointi, taitojen kehittyminen ja ylläpito sekä osallisuus yhteiskuntaan ja yhteisöön. Asiakaan omaa päätäntävaltaa tuetaan toimintaan osallistumisessa ja tehdään selväksi, että toiminta on vapaaehtoista. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa keskustellaan silti siitä, mitkä ovat omat oikeudet ja velvollisuudet omaan itsemääräämisoikeuteen liittyen.

Asiakaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksikössä niissä asioissa, jotka liittyvät päivä- ja työtoimintaan ja sen kautta arkisiin toimiin. Asiakkaalla on mahdollisuus valita omat työtehtävänsä ja työpiste, jossa työskentelee sellaisin poikkeuksin, kuin yksikön toiminta turvallisesti ja tasapuolisesti voi toteutua. Kuten muissakin yksiköissä, on Majakassa omat sisäiset pelisäännöt, joiden mukaan kaikki toimivat. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös ruokailussa ja kahvitaufolla. Asiakas päättää itse mitä syö ja kuinka paljon annoskoon puitteissa. Asiakkaille pyritään tarjoamaan terveyttä edistäviä elintarvikkeita, kuten salaattia, mutta asiakas voi kieltäytyä niin halutessaan. Asiakkaita ohjataan kuntouttavalla työotteella, jolloin itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa asiakkaan vastuiden ja velvoitteiden kautta sellaisissa asioissa, joissa tavanomaisesti aikuiset henkilöt toimivat yhteiskunnan sääntöjen ja määräysten tavalla.

Avo- ja tuetussa työssä asiakkaan toimintaympäristö on työpainotteisempi, jolloin asiakas toimii työtoimintapaikan sääntöjen mukaan. Palvelu räätälöidään aina asiakkaan toiveen ja tarpeen mukaan. Asiakkaalla on mahdollisuus olla pois toiminnasta, jos niin kokee. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua ja vuoropuhelua liittyen tämän mieltymyksiin ja kiinnostuksen kohteisiin.

Sen avulla toimintaa voidaan suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa ja päästään toteuttamaan sellaista palvelua, joka on asiakkaalle mieluisaa ja tämän taitoja vastaavaa ja kehittävää.

Toteuttamissuunnitelmaa pyritään käymään läpi palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä. Toteuttamissuunnitelmat on tehty yksikössä yhteistyössä asiakkaan sekä mahdollisesti omaisten tai asiakkaan läheisten kanssa. Suunnitelma lähetetään omaisille kommentoitavaksi ja täydennettäväksi, jos he eivät ole olleet jo tekovaiheessa mukana tai jos yhdessä kirjaaminen ei ole mahdollista. Yksikössämme noudatetaan kehitysvammaisten erityishuoltolain 42§ mukaisia rajoitustoimenpidekäytäntöjä sekä THL:n antamia ohjeistuksia lain tulkinnassa.

Päivä- ja työtoiminta Majakassa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Pulmalliset tilanteet ratkeavat usein keskustelemalla ja sanallisesti ohjaamalla. Jos toimintaan tulee asiakas, jolla on päätöstä vaativia rajoitustoimenpiteitä, on päätöksen tekijänä yksikön vastuuhenkilö. Asiakasta koskevista lainmukaisista rajoitustoimenpiteistä tehdään valituskelpoiset päätökset.

42 f § Kiinnipitäminen (lyhytaikainen), (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)  
Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, Ei kirjallista päätöstä, Ei muutoksenhakua

42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto, (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)  
Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö  
Toimintayksikön vastaavan johtajan on tehtävä haltuunotosta kirjallinen päätös, jollei aineita tai esineitä palauteta erityishuollossa olevalle henkilölle yhden vuorokauden kuluessa haltuunotosta. Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään aineiden ja esineiden haltuunottoa koskevaan (42 g § 2 mom.) kirjalliseen päätökseen

42 h § Henkilöntarkastus, (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)  
Toimintayksikön vastaava johtaja Toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on viipymättä ilmoitettava asiasta toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Ei kirjallista päätöstä Ei muutoksenhakua

42 k § Rajoitettavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa, (voidaan käyttää myös työ- ja päivätoiminnassa)  
Rajoittavan välineen tai asusteen käytöstä päivittäisissä toiminnoissa tekee ratkaisun toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö toimintayksikön vastaavan johtajan ohjeiden mukaisesti. (+ ohjeita annettaessa pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) Ei kirjallista päätöstä Ei muutoksenhakua. Jos rajoittavan välineen tai asusteen käyttö päivittäisissä toiminnoissa on säännönmukaista ja pitkäkestoista: (Rajoittavan välineen tai asusteen toistuvaa käyttöä koskeva kirjallinen päätös voidaan tehdä myös työ- ja päivätoimintayksikössä, voidaan täytän-töön panna asumisyksikön päätöstä.) rajoittavan välineen tai asusteen toistuvasta käytöstä tekee kirjallisen päätöksen enintään kuuden kuukauden ajaksi toimintayksikön vastaava johtaja (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b §:n 2 momentissa tarkoitettujen asiantuntijoiden arviot) Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään rajoitustoimenpiteen toistuvaa käyttöä koskevaan kirjalliseen päätökseen

42 m § Valvottu liikkuminen  
Enintään seitsemän päivän ajaksi: Tätä pidemmästä, yhteensä enintään kuusi kuukautta

kestävästä valvotusta liikkumisesta: (Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös valvotusta liikkumisesta, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöön panna kyseistä päätöstä.) kirjallisen päätöksen tekee toimintayksikön vastaava johtaja. (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) kirjallisen päätöksen tekee virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja tai, jos toimintayksikön vastaava johtaja ei ole virkasuhteessa, virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään valvottua liikkumista koskevaan kirjalliseen päätökseen.

19

#### 42 n § Poistumisen estäminen (3 momentti):

Tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon määrätyn henkilön poistuminen voidaan estää muutoin kuin lyhytkestoisesti: Enintään seitsemän päivää kestävästä poistumisen estämisestä: Tätä pidemmästä, yhteensä enintään 30 päivää kestävästä poistumisen estämisestä: (Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös poistumisen estämisestä, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöön panna kyseistä päätöstä.) kirjallisen päätöksen tekee toimintayksikön vastaava johtaja. (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) kirjallisen päätöksen tekee virkasuhteessa oleva toimintayksikön vastaava johtaja tai, jos toimintayksikön vastaava johtaja ei ole virkasuhteessa, virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (+ pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arviot) Hallinto-oikeudelta saa hakea valittamalla muutosta siten kuin hallintolain-käyttölaissa säädetään 42 n §:n 3 momentissa tarkoitettuun poistumisen estämistä koskevaan kirjalliseen päätökseen.

Majakan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja siihen kiinnitetään huomiota palveluja miettiessä. Huomioimme asiakkaiden toivomukset, mielipiteen, edun ja yksilölliset tarpeet. Kaikille turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja omiin asioihinsa vaikuttamiseen. Jokaisen hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ylläpidetään ja edistetään.

Majajakassa työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa itsemääräämisoikeuden toteutuminen tarjoamalla henkilölle hänen tarvitsemaansa tukea siinä. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuettu päätöksenteko voi sisältää apua esimerkiksi vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemiseen, tietojen hankintaan, palvelujen hakemiseen, arkipäivän asioiden pohtimiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja punnitsemiseen tai tehtävän valinnan tai ratkaisun etujen ja haittojen punnitsemiseen. Valintojen tekeminen on kaikkien oikeus. Valinnat voi joskus olla myös huonoja. Mutta niin kuin kaikilla, myös Majakan asiakkailla on oikeus tehdä huonoja valintoja, ottaa riskejä sekä oppia virheistään.

Jokaisen asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan sisällytetään IMO-suunnitelma, joka on suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Suunnitelman avulla tehdään näkyväksi, miten käytännön ohjauksessa voidaan tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Lisäksi suunnitelman avulla voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden ilmenemistä ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Erityisen tärkeää on kirjata tarkasti, miten ennaltaehkäistään rajoitustoimenpiteitä ja pohtia vaihtoehtoja ja perustelut rajoitustoimenpiteille.

Jokaisen asukkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan sosiaalityössä muiden tietojen ohella itsemääräämisoikeuden tukemista koskevat toimet, joilla erityishuoltoa voidaan toteuttaa ilman rajoitustoimenpiteitä sekä rajoitustoimenpiteet, joita arvioidaan jouduttavan käyttämään sekä

käytetyt rajoitustoimenpiteet.

Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksiin. Rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty silloin, kun erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia. Rajoitustoimenpide ei ole luonteeltaan kasvatuksellinen toimenpide, tai rangaistus. Edellytyksenä on, että rajoitustoimenpide on välttämätön erityishuollossa olevan, tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi, tai kun on tarvetta torjua merkittävä omaisuusvahinko. Vain laissa mainitut rajoitustoimenpiteet ovat sallittuja.

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpide toteutetaan ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja perustarpeistaan huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä tai jos se vaarantaa henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Majakassa rajoitustoimia käytetään vain äärimmäisissä tilanteissa, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys uhkaa vaarantua. Rajoitustoimien ohjeissa on mainittu sallitut rajoitustoimenpiteet, niiden ratkaisija, mahdollinen päätöksen tekijä sekä muutoksen haku sekä miten tapahtunut kirjataan.

Säännöllisistä rajoitustoimenpiteistä tekee päätöksen moniammatillinen IMO-ryhmä (lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus).

Asiakkaalle, tai asiakkaan lailliselle edustajalle on viipymättä annettava selvitys rajoitustoimenpiteen sisällöstä ja perusteista sekä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetussa tilanteessa selvitys annetaan asiakkaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai muulle läheiselle. Selvitys annetaan lisäksi sosiaalihuoltolain 42 §:ssä tarkoitetulle henkilön omatyöntekijälle (sosiaaliohjaaja, sos.työntekijä). Selvitys on annettava vähintään kuukausittain.

### 3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

#### **Muistutus**

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

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



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

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/hoittoa 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](http://www.pvk.fi).

## **YKSIKÖN KUVAUS**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua (sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) perusteella). Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä toimintayksikölle. Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota asiakkaan saamaan huonoon kohteluun ja asiakkaan asiaa hoitaneelle yksikölle tarjoutuu tilaisuus korjata tilanne nopeasti.

Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Tietoa asiasta ja lomakkeet löytyvät alueen julkisilta www-sivuilta [www.pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://www.pohjanmaanhyvinvointi.fi). Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiavastaava. Asiakas saa tekemäänsä muistutukseen vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–4 viikon kuluessa. Muistutuksesta ja sen käsittelyn yhteydessä syntyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

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

Sosiaaliasiavastaava ja/tai potilasasiavastaava auttavat tarvittaessa hoitoon/palveluun, kohteluun liittyvissä ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa, neuvovat oikaisuvaatimus- ja valitusmenettelyissä sekä tarvittaessa avustavat muistutuksen teossa. Oikaisuvaatimus voidaan tehdä vapaamuotoisesti kirjallisena.

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

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

**Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot**

Katja Suoste, palveluesimies, 040 7647838

### 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](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)

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

65130 Vaasa

#### **Potilasasiavastaavien yhteystiedot:**

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti) Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

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

#### **3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus**

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusosaajatoiminnan 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**

Työmme tärkeä tavoite on asukkaiden osallisuuden edistäminen ja aktiivinen arki. Turvaamme ja edistämme asukkaiden mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan. Ohjenuoranamme on, että jokainen asiakas on vahvasti osallisena omassa elämässään. Jokainen asiakas osallistuu ja tekee itse niin paljon asioista kuin vain pystyy ja osaa. Tuemme asiakkaiden omatoimisuutta ja kannustamme itsenäiseen toimintaan sekä osallisuuteen. Asiakkaat ovat mukana toimintamme arjessa ja osallistuvat yksikön toimintaan kukin taitojensa ja voimavarojensa mukaan.

Asiakkaat saavat tukea osallistumiseensa sekä tarvittaessa myös kiinnostuksensa kohteiden selvittämiseen. Huolehdimme, että asiakkaat saavat tietoa heitä itseä koskevista asioista sekä mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä niistä ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin.

Majakassa asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen ovat osa päivittäistä toimintaa. Henkilökunta kannustaa asiakkaita tekemään päätöksiä itse, tarvittaessa heille annetaan ohjausta ja tukea päätösten tekoon mm. tarjoamalla vaihtoehtoja. Henkilökunta tiedostaa kuitenkin myös omat vastuunsa ja velvollisuutensa suhteessa asiakkaiden päätöksiin.

Toteuttamissuunnitelman teosta ja päivityksestä vastaa Majakan omaohjaaja yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisen kanssa.

#### **3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

### **Asiakaspalaute**

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

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

### **Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys**

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

### **Opiskelijoilta kerättävä palaute**

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

### **Henkilöstöltä kerättävä palaute**

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

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheisten huomioon ottaminen on osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkailla ja kaikilla Majakssa käyvillä on mahdollisuus antaa palautetta yksikössä esillä olevan QR-koodin kautta tai Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla olevan palautekanavan kautta. Palautteet annetaan anonymisti, mutta www-sivuilla palautteen antajalla on mahdollisuus kirjoittaa palautteeseen myös yhteystietonsa, jos hän toivoo yhteydenottoa. Palautteen antajaan otetaan tällöin yhteyttä kahden viikon kuluessa. Palautteet edellyttävät käsittelyä sähköisessä Roidun järjestelmässä.

Asiakkaat ja heidän omaiset antavat palautetta myös, puhelimitse, sähköpostitse tai sanallisesti. Hyvinvointialueen intrassa olevaan suullisen asiakaspalautteen kirjaamisen alustaan henkilökunta voi kirjata asiakkaiden kertomia palautteita omasta tai toisesta yksiköstä. Kaikki palaute käsitellään yksilöllisesti ja niihin vastataan toivomusten mukaan. Palautteet otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Majakassa työharjoittelun suorittaneita opiskelijoita pyydetään antamaan jaksostaan palautetta vastaamalla Cles-kyselyyn. Vastausten avulla saadaan kuva siitä, miten opiskelijoiden ohjaus

nykyisin toteutuu ja tunnistetaan kehittämistarpeita. Vastauksia käytetään myös kansallisten vertailujen pohjatietona. Yksikön vastuuhenkilöllä on oikeudet saada tuloksista raportti.

Spontaania palautetta saadaan arjessa asiakkailta sekä omaisten/läheisten kanssa yhteydenpidon lomassa. Palautteet käydään läpi tiimeissä ja kehitetään toimintaa sen mukaan, miten palaute vaikuttaa asiakkaiden tai yksikön toimintaan

### 3.5 Henkilöstö

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

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

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

#### 3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

##### YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisella ammattihenkilöllä tulee olla tehtävän vaatima koulutus ja osaaminen sekä riittävät tiedot ja taidot, jotta työ voidaan suorittaa turvallisesti ja hyvin. Pohjanmaan hyvinvointialueen valtuusto päättää Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymän virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodollisista kelpoisuusvaatimuksista, jotka koostuvat ammatillisesta kelpoisuudesta ja kielitaitovaatimuksista.

Majakana esihenkilönä toimii virassa oleva palveluesimies. Palveluesimies on tulosityksikkönsä vastuuhenkilö, jonka tehtävät ja toimivalta on määritelty hallintosäännössä (§44); tulosityksikön vastuuhenkilö vastaa yksikkönsä toiminnasta, taloudesta ja palvelun toimivuudesta sekä yksikkönsä johtamisesta.

Majakalla on yhteinen palveluesimies Purohovin asumisyksikön kanssa. Palveluesimies on Majakassa osan viikosta, ei osallistu suoraan asiakastyöhön.

Palveluesimiehen lisäksi Majakassa on

- Palveluvastaava, joka tekee työajastaan 50% avo- ja tuetun työn asiakastyötä
- Seitsemän sosionomia, joista kaksi avo- ja tuetussa työssä
- Neljä lähihoitajaa
- Yksi osaikainen hoitoapulainen (keittiötyö, ei sosiaalialan koulutusta)

Henkilöstövoimavaroja arvioidaan jatkuvasti ja lisähenkilöstötarpeet esitetään päättäjille tarvittaessa. Riittävä koulutettu henkilökunta pyritään takaamaan päivittäin.

Yksikössä noudatetaan keskimääräistä yleistyöaikaa 38,25h/vko. Työvuorot sijoittuvat arkipäiville klo 7.30-16.00.

### 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella hoito- ja sosiaalialan sijaisten hankinta ja välitys on keskitetty Resurssinhallintayksikköön. Resurssinhallintayksikkö muodostuu Hoitotyön resurssiyksiköistä ja Sosiaalihuollon resurssiyksiköistä. Resurssinhallintayksikön tehtävä on välittää hoito- ja sosiaalialan henkilökuntaa äkillisiin, lyhyisiin ja pitkäaikaisiin sijaistarpeisiin niille yksiköille, joiden sijaismäärärahoja tai henkilöstöä (vakituiset lomasijaiset) on siirretty yksikköön. Yksikön tavoitteena on vastata tulosalueiden ja –yksikköjen erilaisiin sijaistarpeisiin mahdollisimman nopeasti ja kattavasti.

Majakassa sijaisia otetaan tarpeen mukaan sairas- ja vuosilomasijaisuuksiin sosiaalihuollon resurssiyksikön kautta. Sosiaalihuollon resurssiyksikkö tarkistaa pääsyvaatimukset, mahdolliset rokotustodistukset, työluvut jne. Jos yksikkö itse ottaa sijaisen muihin perusteisiin (esim. osaaika), Majakan esihenkilö tarkistaa em. asiat ja tekee työsopimuksen.

Majakassa vakituiset toimet täytetään julkisen haun periaatteella, määräaikaisten sijaisuuksien osalta toimitaan täyttölupamenettelyn mukaisesti. Ammattihenkilöille on määriteltävä kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltavuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Majakan esihenkilö, jolla on toimivalta henkilöstöasioissa, ottaa virka- tai työsopimussuhteeseen alaisensa henkilöstön. Vakinaista henkilökuntaa valittaessa on kuitenkin palvelussuhteeseen ottavan viranomaisen esihenkilöä kuultava.

Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien, organisaation ulkopuolelta tulevien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla työntekijöillä 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsopimuksen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Majakkan esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstön koulutustaso mahdollistaa palvelun antamisen ja että Majakassa työskentelee ammattitaitoinen henkilöstö. Esihenkilö vastaa myös siitä, että henkilöstöä on tarpeeksi. Sijaisia käytetään siinä tapauksessa, kun ei vakituisella henkilöstöllä pystytä asiakkaiden tarpeisiin vastaamaan. Esihenkilö tai hänen varahenkilönsä arvioivat sijaistarpeen.

Majakassa sijaiset eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, ellei heillä ole lääkelupaa (LOP/MiniLOP). Majakassa on ohjeistus, miten toimitaan, kun joku työntekijöistä jää sairauslomalle.

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto päättää virkojen ja toimien kelpoisuusvaatimuksista erillisessä kelpoisuussäännössä. Henkilöstöjaosto valmistelee kelpoisuussääntöön liittyvät muutokset. Aluevaltuusto päättää sekä viroille että toimille asetettavista kielitaitovaatimuksista erillisessä kelpoisuussäännössä, jossa huomioidaan hyvinvointialueen eroavuudet paikallisissa kielioloissa.

Majakka on kaksikielinen yksikkö, ja uusilta työntekijöiltä edellytetään kielitodistus toisessa

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

kotimaisessa kielessä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on ohjeistus ulkomaisen työvoiman palkkaamiseen. Työnantajan tulee varmistaa, että ulkomaalaisella työntekijällä on oikeus oleskella Suomessa ja että hänellä on työnteko-oikeus Suomessa.

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

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Majakan esihenkilö pyytää nähtäväksi palkkaamansa henkilön rikostaustan ennen työsopimuksen kirjoittamista. Rikosrekisteriotteen tarkastaminen dokumentoidaan erilliselle lomakkeelle. Lomakkeelle merkitään, että ote on esitetty ja otteen tunnistenumeron (numero ja päivämäärä). Lomake säästetään yksikössä. Työsuhdeilmoituksessa merkitään, että todistus on esitetty.

### **3.5.3 Pehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen**

#### **Henkilöstön pehdytys**

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

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

Verkkopohjainen pehdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista pehdytystä. Uudelle työntekijälle tulee nimetä aina pehdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen pehdytyksen rooli on verkkopehdytystä tärkeämpää. Pehdytysohjelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Pehdyttämisen tarkoitus on valmentaa uusi työntekijä tehtäviinsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niiden muutoksiin. Pehdyttäminen perustuu lakiin ja säädöksiin uuden henkilön pehdyttämisestä ja työhön ohjauksesta (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Asiakastyöhön opastus tapahtuu kollegoiden avustuksella. Laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilö pehdyttää uuden työntekijän yksikön turvallisuusasioihin (mm. turvallisuuskävely). Esihenkilö pehdyttää työntekijän henkilöstöhallinnon asioihin. Työntekijä pehdytetään myös Pohjanmaan hyvinvointialueen intraan, josta löytyy paljon tietoa uudelle työntekijälle, kuten ajantasaista tietoa, ohjeita ja linkkejä koskien työsuhteasioita ym. hyvinvointialueen yhteisiä käytäntöjä. Pehdytyksessä uudelle työntekijälle selvennetään myös tietotekniikkaa koskevat tietosuoja-asiat. Jokainen uusi työntekijä, sijainen tai opiskelija lukee ja allekirjoittaa "Tietojen ja

tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus"- lomakkeen. Lomake käydään läpi lähiesihenkilön kanssa. Työntekijälle annetaan kopio allekirjoittamastaan sitoumuksesta ja esihenkilö arkistoi allekirjoitetut lomakkeet.

Koko henkilöstöä koskeva yleisperehdytysmateriaali on Laatuportissa. Kaikki joilla on ovph-tunnus, pääsevät intrassa olevasta Laatuportti-linkin kautta ilman kirjautumista sisään. Yleisperehdytysmateriaali on hyvä kaikkien käydä läpi, mutta se on tarkoitettu uusille työntekijöille.

Perehdyttämisen loppuvaiheessa esimiehen tulee käydä uuden työntekijän kanssa keskustelu, jossa käydään läpi koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia, työkuva ja sen kehittämistä sekä tarkistetaan, että perehdyttämissuunnitelma on toteutunut.

Opiskelijalle nimetään Majakassa yksi ohjaaja, joka vastaa pääosin opiskelijan perehdytyksestä. Majakassa on nimetty opiskelijavastaava, joka myös osaltaan vastaa opiskelijan perehdytyksestä.

### **Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen**

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

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

Laatuportti sisältää henkilökunnan osaamisen seurantaan varten yksikkökohtaiset ryhmämatriisit, joita esimiehet voivat käyttää henkilökunnan osaamisen seurannassa (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata omaa osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava.

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöillä on mahdollisuus osallistua hyvinvointialueen omiin sisäisiin koulutuksiin, täydennyskoulutuksiin sekä ulkoisiin koulutuksiin. Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan koulutusta, jolla ylläpidetään ja parannetaan työssä tarvittavaa osaamista. Täydennyskoulutus vastaa henkilöstön välittömiin koulutustarpeisiin tai keskittyy tulevaisuudessa tarvittaviin tietoihin ja taitoihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat lain mukaan velvollisia ylläpitämään ammattinsa edellyttämää osaamista. Työnantaja harkitsee koulutuspanostusta sekä yksilön että organisaation osaamis- ja kehittämistarpeiden pohjalta.

Majakan esihenkilö seuraa, että henkilöstö suorittaa kaikki sellaiset koulutukset, joiden kautta saadaan tarvittavat, voimassa olevat luvat (lääkehoito, ensiapu, turvallisuuskoulutus), muutoin koulutuksissa käynti on työntekijöiden omalla vastuulla. Esihenkilö tiedottaa henkilöstöä



tiedossaan olevista koulutuksista, mutta pääosin koulutusten seuranta on henkilöstön omalla vastuulla.

Osaamisen kehittämisen suunnitelma tehdään vuosittain. Suunnitelmaan kirjataan koulutustarpeet, jotka nousevat esiin työntekijöiden toiveista ja ammatillisen lisäkoulutautumisen tarpeista. Koulutuksia voidaan valita joko sisäisestä koulutuskalenterista tai etsiä ulkoisia koulutuksia, joihin olisi mahdollista osallistua.

Koulutuksiin osallistumisessa noudatetaan hyvinvointialueen voimassa olevaa ohjeistusta. Tämänhetkiset koulutustarpeet liittyvät kommunikoinnin tukemiseen ja vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien vahvistamiseen, turvallisuuteen, mielenterveyden haasteisiin sekä autismiosaamiseen. Markkinointiosaamista tarvitaan erityisesti avo- ja tuetun työn puolella.

Pohjanmaan hyvinvointialueen turvallisuuskoulutuksia järjestetään keskitetysti turvallisuusyksikön toimesta. Sisäinen turvallisuuskoulutus on suunnattu kaikille työntekijöille ja auttaa selviytymään hätätilanteista sekä tekemään työn turvallisella tavalla. Koulutus tulee käydä viiden vuoden välein. Majakan henkilökunnasta suurin osa on osallistunut vuosien 2023 ja 2024 turvallisuuspäiväkoulutukseen (6h). Osa käy koulutuksen vuoden 2025 aikana.

Ensiapukoulutuksen ja -pätevyyden osalta hyvinvointialueen työntekijät on jaettu eri ryhmiin sen mukaan, millainen EA-koulutus hlöstölle kuuluu ja kuinka usein koulutus tulee päivittää. Majakkakuuluu ryhmään "EA 4h, päivitettävä joka kolmas vuosi (etänä tai fyysisesti)". Esihenkilö seuraa henkilöstön käytyä turvallisuus- ja ensiapukoulutuksia.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Esihenkilö avaa Almassa olevan kehityskeskustelulomakkeen, jonka jälkeen työntekijä täyttää oman osuutensa. Sen täytettyään työntekijä ilmoittaa esihenkilölle, joka varaa työntekijälle kehityskeskusteluajan

### 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Työaika säännellään eri tavoin työsuhteen ja sopimusten mukaan. Työaikakysymyksiä säännellään keskustason työehtosopimuksissa ja niiden perusteella tehdyissä paikallistason työehtosopimuksissa. Majakan henkilöstö on sote-sopimuksen piirissä ja työajan seuranta on Titania -työvuorosuunnittelujärjestelmässä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamiseen kuuluvat ennaltaehkäisevä (varhainen) tuki, työhön paluun tukeminen ja tehostettu tuki silloin, kun työkyky on pysyvästi alentunut. Työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtaminen koskee koko henkilöstöä, sillä jokaisella on vastuu omasta työhyvinvoinnistaan. Esihenkilöllä on kuitenkin merkittävä vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisessä:

#### Esihenkilö

- tukee työntekijän työkykyä heti rekrytoinnista lähtien
- vastaa yksikkönsä työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta
- seuraa työntekijöiden työkykyä ja sitä, miten työntekijät selviytyvät työtehtävistään ottaen huomioon riittävän varhaisessa vaiheessa mahdollisen tuen tarpeita
- tarkastelee työtehtäviä ja työn sisältöä
- vastaa tiedonkulusta ja ottaa aktiivisesti asioita keskusteltavaksi (ks. henkilöstökokoukset yhteistoimintasopimuksessa)

- luo ja ylläpitää työilmapiirin, joka edistää avoimuutta ja luottamusta (ks. tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma)
- käy säännöllisesti kehityskeskusteluita työntekijöiden kanssa
- käy varhaisen tuen keskustelun työntekijän kanssa, kun huoli työntekijän työkyvystä ja työssä jaksamisesta herää, osallistuu tarvittavien toimenpiteiden suunnitteluun ja seuraa sovittujen toimenpiteiden toteutumista (esim. seurantakeskusteluiden avulla).
- Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen, kun työntekijälle tulee 30 ja 90 sairauspoissaolopäivää.
- tukee pitkällä sairauslomalla olevaa tai siltä palaavaa työntekijää
- vastaa koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnan valvonnasta sekä työntekijöiden opastamisesta niiden käyttöön tiedottaa ja tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa henkilöstön työkykyyn liittyvissä asioissa.

Työkyvyllä tarkoitetaan työntekijään ja työhön liittyvien tekijöiden kokonaisuutta, jossa osatekijät muuttuvat ajan ja tilanteiden myötä. Terveys, työkyky ja ammatillinen osaaminen ovat työntekijän voimavaroja, joihin vaikuttavat myös työntekijän arvot, asenteet, motivaatio ja työtyytyväisyys. Työympäristö ja työyhteisö vaikuttavat siihen, miten hyvin tai huonosti työntekijä pystyy käyttämään voimavarojaan.

Työnantajan, työntekijöiden ja muiden työturvallisuuteen vaikuttavien tahojen velvollisuudet ja vastuut määritellään säädöksissä. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja vastaa työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Myös työntekijällä on työturvallisuuteen liittyviä velvollisuuksia. ☒ ☒

Majakkan esihenkilö huolehtii työsuojeluohjeiden ja toimintamallien suunnittelusta, toteutuksesta ja ajan tasalla pitämisestä. Esihenkilö huolehtii, että työmenetelmät ja -välineet ovat turvallisia ja että työhönopastus/perehdytys on järjestetty. Hän vastaa myös turva- ja suojavarusteiden sekä koneiden ja laitteiden hankkimisesta ja kunnossapidosta sekä tekee tarvittaessa esityksiä ylimmälle johdolle toiminnan kehittämistä. Esihenkilön vastuulla on päivittää vuosittain riskienarviointi ja raportoida ylemmälle tasolle siten, että tarvittaviin toimenpiteisiin suunnitelman mukaisesti ryhdytään. ☒ Esihenkilö tiedottaa työhön ja työympäristöön liittyvistä muutoksista ja Haipron kautta tulevista potilasturvallisuus-/työturvallisuusilmoituksista ja toimenpiteistä.

Majakassa työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja työ- ja toimintaohjeita sekä noudattaa työturvallisuuslakia. Työntekijöiden tulee toimia niin, ettei työstä aiheudu vaaraa itselle eikä muille työntekijöille. Työntekijän vastuulla on käyttää hänelle annettuja turvavarusteita. Lisäksi jokaisen työntekijän on huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja ilmoitettava esihenkilölle havaitsemistaan vaaroista, vioista ja epäkohdista ja poistaa ne, jos mahdollista. Työntekijän vastuulla on osallistua työn ja työympäristön riskien arviointiin sekä yksikön yhteistoiminnan kehittämiseen. Työntekijöiden tulee huolehtia omasta työhyvinvoinnista osana yksikön työhyvinvointia. Työntekijöiden vastuulla on välttää muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua. Työntekijöillä on oikeus tehdä työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä koskevia ehdotuksia työnantajalle ja saada niistä palautetta.

### 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman

palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012, 20 §).

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

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

### YKSIKÖN KUVAUS

Majakkan esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstön koulutustaso mahdollistaa palvelun antamisen ja että Majakassa työskentelee ammattitaitoinen henkilöstö. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstöä on tarpeeksi myös poissaolojen aikana (vuosilomat ja äkilliset poissaolot).

Sijaisia käytetään siinä tapauksessa, kun ei vakituisella henkilöstöllä pystytä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Esihenkilö tai hänen varahenkilönsä arvioivat sijaistarpeen.

Tavoitteena on, että saataisiin mittaristo, jolla mitata asiakkaiden toimintakykyä ja niistä nouseviin tarpeisiin vastata henkilöstömitoituksen päivittämisellä.

## 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

### YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat ohjautuvat palveluun sosiaalityön kautta. Sosiaalityöllä on kokonaiskuva asiakkaan palveluista. Yhteistyötahoja ovat omaiset, läheiset, sosiaalityö, asumisyksiköt, erityisammattikoulut, ammattikorkeakoulut, ammattikoulut, seurakunta, yritykset ja muut ammatillaiset asiakasryhmään liittyen.

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan yhteistyössä mm. puhelimitse, palaverissa ja palvelusuunnitelmapäivityksissä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan asioissa sekä toiminnan sisällöstä ja työstä nousevissa asioissa ja tilanteissa, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava.

## 3.8 Toimitilat ja välineet

### YKSIKÖN KUVAUS

Palvelukeskus Majakka, osoitteessa Telluksentie 4, 65200 Vaasa, on aikuisten erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden työtoimintayksikkö. Asiakkaat erityistä tukea tarvitsevia aikuisia henkilöitä. ☒ Toimipistön avoinna arkisin ☒ klo 8-16. ☒ ☒ Rakennus on valmistunut v.2012. Pinta-ala 1291m<sup>2</sup>.

Asiakkaat työskentelevät seitsemässä eri ryhmässä, joko ☒ yksikön ☒ työhuoneissa tai ryhmässä, jonka työtehtävät ☒ suoritetaan yksikön ulkopuolella. ☒

Ryhmäkoko / ohjaaja ☒ omain 6-9 asiakasta, päivittäin asiakkaita ☒ on ☒ paikalla 45. Työntekijöitä ryhmämuotoisessa toiminnassa on yhteensä ☒ 8. ☒ Asiakkailta on sukupuolen mukaan jaetut ☒ pukutilatjoissa on omat lukittavat kaapit sekä peseytymismahdollisuus. ☒ Pesutiloissa

sekä invavessoissa on hälytysjärjestelmä, jolla asiakas voi kutsua henkilökunnan apuun.

Siivouspalvelut ostetaan TeeSe Botnia AB:ltä. Pyykkihuolto toteutetaan työtoiminnan työtehtävänä yksikönsällä.

Yksikön korjaustarpeet sekä vikailmoitukset tehdään sähköisellä lomakkeella intranetin kautta. Akuuteissa tilanteissa soimitaan kiinteistöhuoltajalle. Kiinteistöhuoltaja tarkistaa ja testaa kuukausittain palohälytysjärjestelmän sekä vuosittain suunnitelman mukaiset laitteet ja järjestelmät (mm. savuhormi)

Talotoimi vastaa kiinteistön kulunvalvonnasta sekä kameravalvonnasta. Pihalueilla on kolme tallentavaa kameraa; etupihalla pääsisäänkäynneillä, terassilla sekä henkilökunnan sisäänkäynnillä. Kameran aktivointi on liikkeestä. Tallenteet säilytetään enintään 30 päivää.

Kiinteistön lukitusjärjestelmä, kulunvalvonta sekä ulkoinen valvonta ovat kiinteistön omistajan, Vaasan Kaupungin talotoimen vastuulla (talo.valvomo(at)vaasa.fi). Virka-ajan ulkopuolella valvonnasta vastaa vartiointiyritys VerifIQS.

Yksikköön on laadittu yksikkökohtainen turvallisuusohjeet sekä toteutetaan säännölliset turvallisuuskävelyt.

Kulunvalvonnan oikeuksista vastaa palveluesimies, joka huolehtii henkilökunnan kulkuoikeuksien ajantasaisuudesta sekä niiden avaamisesta ja poistamisesta. Yksikön sisäavaimista (sijaiset) vastaa palveluvastaava.

Avo- ja tuetun työn sosiaaliohjaajilla on toimistotilat Majakassa, jossa otetaan asiakkaita vastaan satunnaisesti. Avo- ja tuetun työn asiakkaat työskentelevät työtoimintapaikoissa, jotka ovat kauppiaita, keittiöitä ja muita yrityksiä. Avo- ja tuetussa työssä asiakkaita on kirjoilla 48. Asiakkaat on jaettu 2,5 sosiaaliohjaajalle siten, että kahdella sosiaaliohjaajalla on noin 20 asiakasta ja yhdellä, palveluvastaavalla joka tekee 50% työstään asiakastyötä, n. 10 asiakasta.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhteistyössä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa, että

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

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

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

## Lääkinnälliset laitteet

### YKSIKÖN KUVAUS

Laiteturvallisuudella tarkoitetaan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon hyväksytyjä ja turvallisia laitteita ja varmistamista, että henkilöstöllä on riittävät tiedot laitteiden käytöstä. Majakassa henkilökunnan laitteiden käytön osaaminen varmistetaan järjestämällä perehdytystä kaikista uusista laitteista, jotka otetaan käyttöön sekä varmistetaan, että osaaminen säilyy. Tarkoituksena on varmistaa sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden säilyminen laitteita käytettäessä. Yksikön esihenkilön on annettava kaikille työntekijöille, jotka käyttävät laitteita jollain tavalla työssään, mahdollisuus osallistua uusia laitteita koskevaan koulutukseen. Työntekijän on itse vastattava saamisensa ylläpitämisestä. Majakassa käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Hoitoon käytettäviä laitteita Majakassa ovat mm. verensokeri- ja kuumemittarit, kuulolaitteet, pyörätuoli, haavasidokset ym. vastaavat. Laitteen käytön osaaminen saavutetaan laitepassilla, joka määritetään erikseen kunkin yksikön osalta. Henkilökunta perehdytetään apuvälineiden ja laitteiden käyttöön. Heidän osaaminen varmistetaan laitepassin avulla. Laitepassi on voimassa viisi vuotta kerrallaan. Laitepätevyyydet kirjataan Laatuporttiin. Kaikki lääkinälliset laitteet on rekisteröitävä Medusan laiterekisteriin, jotta varmistetaan turvalliset laitteet ja toimiva huoltoprosessi.

Majakassa asiakkaan apuvälineistä, niiden hankinnasta ja kunnosta vastaa asiakas ja asiakkaarläheiset sekä lähityöntekijät. Asiakkaarläheisten tai lähityöntekijöiden tulee opastaa työtoiminnan henkilökunta apuvälineen käyttöön. Työtoiminnassahavaitut viat ilmoitetaan läheisille.

Lääkinnällisiä laitteita koskevan lainsäädännön (34 §) mukaan jokaisessa lääkitäivällisiä laitteita käyttävissä sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä on oltava valvontajärjestelmä, jolla varmistetaan laitteiden ja niiden käytön turvallisuus. Kaikissa tuotteissa, joita käytetään, luovutetaan eteenpäin tai muutoin pidetään hallussa tai jotka asetetaan potilaalle, on oltava merkinnät, jotka ovat välttämättömiä niiden jäljitettävyyden kannalta. Pohjanmaan hyvinvointialueella kaikki lääkitäivälliset laitteet on rekisteröitävä Medusa-ohjelmaan, joka on jo käytössä keskussairaalassa ja Pietarsaaressa. Yksiköiden on tehtävä vuosittain inventaario laitteistaan ja ilmoitettava tekniselle yksikölle kaikista rekisterissä tapahtuvista muutoksista. Vaaratilanteesta joka liittyy laitteeseen tai sen käyttöön, tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus HaiPro järjestelmään (esim. yhteen sopimattomasta laitteesta, laitteen toimintahäiriöstä tai saatavuudesta, laitteen virheellisestä käytöstä, laite, väline tai tarvike koottu puutteellisesti tai väärin jne.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkitäivällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkitäivällisistä 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. ÖVPH:n Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelmassa on kuvattu organisaation laiteturvallisuuden suunnitelma.

Pohjanmaan hyvinvointialueen laitevastaaville järjestetään vuosittain kaksi tapaamista, joissa jaetaan ajantasaista tietoa ja annetaan asiantuntijakoulutusta.

Laitevastaavan tehtävät:

- Avustaa yksikön esihenkilöitä laiteturvallisuuden edistämistyössä ja myös laitteiden käyttöön perehdyttämisessä.
- Osallistuu laitteiden säännöllisen huollon koordinointiin yhteistyössä teknisen yksikön kanssa.
- Vastaa yhdessä esihenkilön kanssa laitteiston vuosittaisesta inventoinnista ja käytöstä poistettujen laitteiden poistamisesta.
- Päivittää yksiköissä käytettävien laitepassien sisällön.
- Osallistuu aktiivisesti digitaalisen laitepassin kehittämiseen ja implementointiin

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

Purohovin palveluvastaava Johanna Välikangas 040-484 316

**Tietojärjestelmät ja tietoturva**

## YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies vastaa työntekijöiden käyttöoikeuksista eri ohjelmiin sekä tarvittavien käyttäjätunnusten hakemisesta. Työntekijöille myönnetään ainoastaan heidän työtehtäviensä edellyttämät käyttöoikeudet. Oikeudet ovat voimassa joko toistaiseksi tai määräajaksi, riippuen työsuhteen kestosta. Työsuhteen päättyessä käyttöoikeudet poistetaan viipymättä. Asiakasrekisteriohjelmaan tallentuu lokitieto jokaisesta työntekijän tekemästä tietojen avaamisesta. Nämä lokitiedot ovat tarvittaessa saatavilla tietoturvaseurannan ja -valvonnan tueksi.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita ja määräyksiä. Henkilöstön tulee suorittaa 'Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle' -koulutus. Koulutuksen avulla työntekijät saavat perustiedot tietosuojasta, sen merkityksestä sekä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

henkilötietojen lainmukaisesta ja turvallisesta käsittelystä.

Uuden työntekijän ja opiskelijan kanssa käydään läpi tietoturva- ja salassapitosopimus. Sopimus allekirjoitetaan ja arkistoidaan esihenkilölle. Läpiäynnin yhteydessä varmistetaan, että työntekijä tai opiskelija ymmärtää sopimuksen sisällön sekä sen käytännön merkityksen työssään. Henkilökunta huolehtii siitä, että salassa pidettävät paperit säilytetään niille tarkoitettussa lukolisessa kaapissa. Työasemilta kirjaudutaan ulos aina, kun tietokonetta ei käytetä sekä sote-kortit säilytetään ohjeistusten mukaisesti.

## Teknologian käyttö

### YKSIKÖN KUVAUS

Majakan piha-alueilla on kolme tallentavaa kameraa; etupihalla pääsisäänkäynneillä, terassilla sekä henkilökunnan sisäänkäynnillä. Kamerat aktivoituvat liikkeestä. Tallenteet säilytetään enintään 30 päivää.

Pesutiloissa sekä invavessoissa on hälytysjärjestelmä, jolla asiakas voi kutsua henkilökunnan apuun.

Henkilökunnalla on käytössä kännykät joka työpisteessä.

Majakan ulko-ovet ovat lukittuna viikonloppuisin ja virka-ajan ulkopuolella. Lukot toimivat tageilla. Kulunvalvonta hoidetaan talotoimen valvomosta käsin.

Henkilötietojen käsittelyllä on jokin tietosuojasetuksessa säädetty käsittelyperuste. Pääsääntöisesti käsittelyn perusteena on lakisääteisen veloitteen noudattaminen, rekisteröidyn antama suostumus tai sellaisen sopimuksen täytäntöön paneminen, jossa rekisteröity on osapuolena. Annettuja henkilötietoja ei käsitellä muissa kuin sitä varten esitetyissä käyttötarkoituksissa. Tietosuojaoseloste-sosiaalihuollon asiakasrekisteri on kaikkien luettavissa sekä hyvinvointialueen intrassa, että Majakan ilmoitustaululla.

## 3.10 Lääkehoito

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

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

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Majakassa asiakkaiden lääkehuollosta huolehtipääsääntöisesti asiakkaan asumisyksikön henkilökunta tai asiakkaan omaiset. Työtoiminnassa henkilökunta toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa annettujen ohjeiden mukaisesti joko enteraalisesti (suun tai peg- letkun kautta) tai parenteraalisesti (insuliini, silmä- ja korvatipat, voiteet, jne.) Asiakkaalle annettavat lääkkeet on annosteltu valmiiksi dosettiin joko asumisyksikön henkilökunnan tai omaisten toimesta ja ne toimitetaan yksikköön asiakkaan mukana. Lääkesuunnitelmapäivityshetkellä (2/2021) toiminnassa ei ole asiakasta, jolla kulkisi viikoittainen dosetti mukana.

Osalla asiakkaista on omissa lukituissa pukukaapeissaan särkylääkkeitä henkilökohtaisiin tarpeisiinsa. Nämä asiakkaat osaavat itse ottaa lääkkeen (esimerkiksi Burana, Ibumax tai Panadol) ja tunnistavat oman tarpeensa ottaa särkylääkettä. Tyypillinen edellä mainittu tilanne on esimerkiksi kuukautiskivut. Edellä mainituissa tilanteissa asiakas ottaa lääkkeen joko itsenäisesti tarpeen mukaan tai kertoo kivustaan ohjaajalle, joka valvoo lääkkeen ottamista. Yhdelle asiakkaalle poremuotoinen särkylääke voidaan tarpeen mukaan liuottaa nesteeseen ja annostella peg- letkun kautta. Asiakkailla on tyypillisesti mukanaan muutama särkylääke päivän tarpeeseen joko alkuperäisessä pakkauksessaan tai läpipainopakkauksessa, josta kotona on leikattu asiakkaalle mukaan muutama tabletti. Jollain asiakkaalla saattaa olla annettuna työtoimintaan oma särkylääkepaketti, jota säilytetään lukitussa kaapissa ja josta henkilökunta antaa lääkkeen valvotusti tarpeen mukaan.

Lääkehoitona työtoiminnassa annostellaan ohjeiden mukaisesti pistoshoitoiseen diabetekseen insuliinia tai valvotaan, kun asiakas itse annostelee insuliinin. Diabeteshoidosta kahden asiakkaan kohdalla vastaa se ohjaaja, jonka kanssa asiakas työskentelee kunakin päivänä. Jos työhuoneessa on sijainen, vastaa lääkeshoidosta yksikön vakituinen lääkeluvallinen ohjaaja. Asiakkailla on mukanaan omat mittarit, neulat ja insuliinikynät sekä ohjeet insuliinin annostelumäärästä. Diabeteshoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri tai diabetesvastaanoton hoitohenkilökunta, jonne yksikössä on yhteystiedot kysymyksiä varten. Neuvoa voidaan kysyä myös asiakkaiden kotoa.

Työtoiminnassa huolehditaan tapauskohtaisten ohjeiden mukaisesti myös kuuriluonteisen lääkehoidon toteutumisesta, esimerkiksi silmätipat. Kuuriluontoisten lääkkeiden annostelussa asumisyksiköstä tai omaisilta tulee sekä lääke että ohjeistus lääkkeen antamisajankohdasta, määrästä ja kuurin pituudesta. Työtoiminnan henkilökunnasta omaohjaaja huolehtii lääkkeen antamisesta ja sen toimittamisesta takaisin asiakkaan mukana kotiin, jotta lääkehoitoa voidaan jatkaa ohjeiden mukaan. Työtoiminnassa käyvät aikuiset asiakkaat ovat kehitysvammaisia, autismikirjoon kuuluvia henkilöitä tai neuropsykiatrisia ominaisuuksia omaavia henkilöitä, joilla saattaa liitännäissairauksina olla cp- vammaa, epilepsiaa, diabetesta tai muita perussairauksia. Lääkkeiden antamisesta vastaa aina lääkeluvallinen ohjaaja. Asiakastietoihin kirjataan, jos on annettu lääkkeitä, joita asiakkaalle ei säännöllisesti anneta (särkylääkkeet tai tarvittaessa annettavat lääkkeet). Ne asiakkaat, joilla on omia särkylääkkeitä osaavat pääasiassa kertoa itse kotona, jos ovat lääkettä ottaneet. Niiden asiakkaiden, jotka kommunikoinnin haasteiden vuoksi ei pysty itse asiaa kertomaan, vanhemmille ilmoitetaan annettu lääke ja antoaika.

Majakan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty vuonna 2021. Tavoitteena on laatia uusi lääkehoitosuunnitelma yksiköstä vastaavan sairaanhoitajan toimesta syksyllä 2025 .



Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot  
Annica Sundberg, Johtava lääkäri, 050 438 5973

### 3.11 Ravitsemus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Ateriapalvelut ostetaan TeeSe Botnia Ab:lta ja lounas lisukkeineen noudetaan VKS jakelukeittiöstä. Jokaisena toimintapäivänä tarjolla on kotiruokaa ja kasviksia.

Määräajoin uusittavissa palvelusopimuksissa on määritelty palvelujen kuvaus, sisältö ja laatu. Henkilökunta seuraa toteutumista.

Asiakkaille on tarjolla monipuolinen lounas, jossa huomioidaan annoskoot sekä lounaan terveellisyys. Lounasta tarjoiltaessa pyritään muodattamaan lautasmallia asiakkaan mieltymykset ja itsemääräämisoikeus huomioiden. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ravintoon liittyvissä asioissa, joten asiakas itse päättää mitä syö tai juo toiminnassa. Ohjauksella pyritään terveellisiin valintoihin, mutta jokainen asiakas ruokailee mieltymyksiensä mukaan niissä rajoissa, joita yhteinen lounaslista tarjoaa. Ruoka-annos on tilauksen mukainen kooltaan, mutta asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan pienempään tai hieman suurempaan annokseen terveellisyys ja henkilökohtaiset rajoitukset huomioiden.

### 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

#### Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia yleisiä hygieniaterveysohjeita. Päivä- ja työtoiminnassa on linjattu työmme rinnastuvan enemmän ohjaukselliseen kuin hoidolliseen työhön. Emme näin ollen käytä yhtenäisiä työasuja, emmekä hoitoalan työvaatekoodistoa. Asiakkaillemme on tärkeää, että henkilökunta ilmentää tasavertaisuutta asiakkaisiin nähden pukeutumatta asiantuntija/hoitaja roolivaatteeseen.

Käsienpesupisteitä sekä käsien desinfiointiainetta käytetään useista paikoista. Asiakkaita kehoitetaan ja kannustetaan noudattamaan hyvää hygieniää.

Yksikössämme työskentelee Teese Botnian laitoshuoltajien ja huolehtien yksikön tilojen puhtaudesta. Lisäksi jakelukeittiömme keittiötöistä huolehtii siihen tarkoitukseen palkattu henkilö.

Kaikilla on perustietämys hygieniasäntöistä ja yleisiä hygieniasääntöjä noudatetaan. Elintarvikkeiden osalta seuraamme viikoittain kylmäsäilytystilojen lämpötiloja. Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hygieniapassi.

Yksikössämme on nimetty hygieniavastaava, jonka tehtävänä on jalkauttaa hygieni- ja infektioidentorjunta-asioita.

#### Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Susanna Kinnunen puh.040 152 4091

### 3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

#### YKSIKÖN KUVAUS

Majakan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito on asumisyksiköiden / kotien vastuulla. Jos terveydentilassa havaitaan muutoksia, niistä informoidaan asumisyksikköä / kotia. Asiakkaan terveyttä edistetään ohjaamalla asiakasta terveellisten elämäntapojen piiriin. Kiireellisissä tapauksissa soitamme hätänumeroon.

Majakan henkilökunta päivittää ensiaputaitojaan 4 tunnin koulutuksella etänä tai fyysisesti joka kolmas vuosi.

### 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

#### YKSIKÖN KUVAUS

Majakka tarjoaa monipuolista toimintaa ammattiosaamiseen, kehitysvamma-alan ja erityisryhmiä koskevaan tietoon pohjautuen. Toiminnassa huomioidaan ikäryhmää vastaava normaali arki ja asiakkaiden henkilökohtaiset mielenkiinnon kohteet. Asiakkaan olemassa olevat voimavarat pyritään ottamaan käyttöön ja niitä pyritään ylläpitämään, jotta asiakas saisi kokea osallistumisen lisäksi onnistumisen kokemuksia. Majakan päivä- ja työtoiminnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle mielekäs ja sisältöä päivittäin, asiakkaan oman yksilöllisen kehitystason ja toimintakyvyn mukaan. Mahdollistamme myös asiakkaiden vanhempien työssäkäynnin opiskelun. Asiakkaan käyminen työtoiminnassa tukee vanhempien jaksamista arjessa.

Majakan toiminta on virikkeellistä, osallistavaa ja kuntoutuksellista, jokapäiväisten taitojen harjoittelua asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Toimimme asiakasta kunnioittavalla otteella,

kiireettömästi ja asiakkaiden tarve lähtökohtana. Huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Puhetta korvaavat kommunikaatiomenetelmät, aistiviestintä, elämyksellisyys ja strukturoitu päiväjärjestys ovat toiminnassamme keskeisiä elementtejä. Toiminnan ohella asiakkaiden hyvä huolenpito ja osallisuuden tukeminen raamittavat toimintaamme. Päivä ja työtoiminnassa korostuu erityisesti vammaisten oikeudet ja erityishuoltolain 34 luvun mukaiset (ns. IMO-lain linjaukset) koskien asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Työtoiminnassamme tarjotaan asiakkaille mahdollisuus osallistua omilla taidoilla mielekkääseen ja sosiaalistavaan kodin ulkopuoliseen toimintaan.

### 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

### YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus, jonka jokainen työntekijä saa luettavakseen ja hyväksyttäväkseen samalla, kun hän allekirjoittaa työsopimuksen. Työntekijän allekirjoittama alkuperäinen tietosuojasitoumus arkistoidaan yhdessä työsopimuksen/virkamääräyksen kanssa henkilöstöarkistoon. Kopio jää työntekijälle. Tietosuojakäytäntöjä käydään läpi myös perehdytyksessä. Jokainen Purohovin työntekijät on suorittanut /suorittaa Digi- ja väestötietoviraston, eOppivan, Kuntaliiton ja Oikeusministeriön tuottama kaikille avoimen verkkokoulutuksen ”Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle”.

Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset koneelle ja ohjelmiin ja jokainen pitää huolta omista tunnuksista eikä anna niitä muille. Esihenkilö huolehtii tunnuksien hankkimisesta uusille työntekijöille ja lopettaneiden työntekijöiden tunnuksien lakkauttamisesta. Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstönsä käyttöön luovuttamat laitteet, ohjelmistot, tietojärjestelmät sekä tieto on tarkoitettu työtehtävien hoitamiseen. Pohjanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmäympäristössä saa käyttää ainoastaan kuntayhtymän

hallituksen ja tietohallinnon hyväksymiä tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja.

Asiakaskirjaaminen kuuluu oaskasi päivä- ja työtoiminnan asiakastyöhön. Majakassa kirjaamiseen käytetään Lifecare-asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Kirjaaminen tapahtuu työntekijän henkilökohtaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortilla. Hyvinvointialueen intrassa on ohjeita asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöön sekä kirjaamiseen. Asiakkaiden asiakirjat pidetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Henkilökunta huolehtii, että toimiston ovet ovat kiinni ja lukossa silloin kun toimistossa ei ole ketään.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on ammattihenkilön vastuulla tapahtuvaa toimintaa ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jokainen työntekijä on vastuussa kirjaamisesta ja se on kaikkien velvollisuus. Opiskelijat voivat harjoitella kirjaamista ohjaajiensa kanssa, ohjaajien tunnuksilla. Kirjauksessa ilmoitetaan, että kirjaajana on opiskelija ja siihen laitetaan hänen nimi.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyn ja luovuttamisen ohjeistus. Se löytyy intrasta. Ohjeen tavoitteena on ohjata henkilökuntaa toimimaan potilastietojen ja muiden henkilötietojen käsittelyssä lainsäädännön määräysten mukaisesti ja potilaiden sekä muiden rekisteröityjen yksityisyyttä kunnioittaen. Mikäli viranhaltijat tai työntekijät havaitsevat tietoturvaa tai tietosuojaa uhkaavia tekijöitä tai riskejä tai heidän tietoon tulee mahdollisesti lainvastainen toiminta potilastietojen käsittelyssä, asiasta ilmoitetaan tietosuojavastaavalle ja tehdään erillinen HaiPro tietoturva-ilmoitus.

Tietosuojavastaava tarkistaa lokitiedot ja ottaa tarvittaessa yhteyttä esihenkilöön asian selvittämiseksi. Pohjanmaan hyvinvointialueella on nimetty kaksi tietosuojavastaavaa. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu tehdä tietosuojaan liittyviä tarkastuksia rutiininomaisesti ja potilaan/asiakkaan/ esimiehen pyynnöstä.

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

Katja Suoste, palveluesimies, 040 7647838

**Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet**

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

## 4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen

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

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

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies vastaa yksikön riskienhallinnasta. Yksikölle tehdään vuosittain riskiarviointi. Arvioitiin ja osallistetaan henkilökuntaa.

Riskinhallintaa on myös yksikön turvallisuussivut, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, jotka päivitetään vuosittain. Myös työpaikkaselvitys, joka tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Riskit pyritään kartoittamaan varhaisessa vaiheessa avoimella keskustelulla. Työyhteisön tavoitteena on avoin, turvallinen ja hyvinvointia tukeva työilmapiiri. Havaituista epäkohdista tulee kertoa sitäkoskevalle taholle, jotta asioihin pystytään vaikuttamaan.

Havaitut poikkeamat (läheltä piti- tapahtumat ja vaaratapahtumat) kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Yksiköstä kirjatut haiproja Spro ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa, jolloin arvioidaan tapahtuman toistumisen todennäköisyys ja vaikutus toimintaan. Tarvittaessa käynnistetään korjaavat toimet ja seuranta. Ilmoitusten läpikäynnit kirjataan pöytäkirjaan. Lisäksi Lifecare-asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakasta koskevat vaaraja läheltä piti-tilanteet.

Kehitämme uusia toimintatapoja koko työyhteisön kesken turvallisuuteen, asiakastyöhön sekä muihin asioihin liittyen. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda asioita tiimipalaveriin, jossa toimintatapoja voidaan kehittää ketterästi kaikki osallistaen.

Työntekijät osallistuvat organisaation järjestämiin ensiapukoulutukseen sekä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

turvallisuuskoulutukseen; turvallisuus, ennakointi ja vastuuntunto.

Henkilökunnan havainnot ja kokemukset hyödynnetään riskien tunnistamisessa ja turvallisuustoimien suunnittelussa.

Henkilökunnalla myös mahdollisuus osallistua Aveckikoulutukseen.

## 4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään säännöllisellä riskikartoituksella, johon sisältyy mm. työpaikkaselvitykset ja omavalvontasuunnitelman päivitys. Yksikössä noudatetaan kirjallisia turvallisuusohjeita ja suunnitelmia kuten lääkehoitosuunnitelma, yksikön turvallisuussivut.

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella ja perehdytyksellä. Poikkeamien ilmoittaminen (HaiPro, Lifecare) ja käsittely ovat osa arjen turvallisuustyötä.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta arvioidaan jatkuvasti seuraamalla ilmoitettujen poikkeamien määrää ja laatua, asiakaspalautteita ja työntekijöiden havaintoja. Suunnitelmat (esim. omavalvonta, lääkehoito, turvallisuus) päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Toimien vaikuttavuutta arvioidaan myös sisäisillä auditoinneilla ja valvontakäynneillä, jotka tarjoavat ulkopuolista näkökulmaa yksikön käytäntöihin ja kehittämistarpeisiin.

## Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiakasväkivalta	Tilat ja tilanteet pyritään ennakoimaan sellaisiksi, että pakoreitti on olemassa. Tilanteita pyritään aistimaan herkästi ja reagoimaan ennakoimalla, kun havaitaan, että asiakas saattaa käyttäytyä uhkaavasti. Vakiintunut henkilöstö tuntee asiakkaat hyvin ja osaavat reagoida asiakkaiden käyttäytymiseen paremmin, kuin uudet työntekijät. Perehdytys uusien työntekijöiden kohdalla tärkeää. Riittävä koulutettu henkilöstö. Yksin tehtäviä kotikäyntejä vältetään, ja kahdenkeskiset tapaamiset pyritään järjestämään julkiselle paikalle. Ilmoitus kollegoille kun on mennyt sisään asuntoon ja koska poistunut.
Kaatuminen	Talvella pidetään huolta, että ulkoalueet on kunnollisesti hiekoitetut kiinteistönhuollon toimesta. Sisällä kulkuväylät pidetään esteettöminä ja katsotaan, että törmäyksiä ei pääse sattumaan. Lattiat kuivataan, jos niissä nähdään nestettä ja tavarat pidetään paikoillaan.
Työntekijävaje	Aktiivinen yhteys kouluihin, josta suurin osa sijaisista tulee. Positiivinen vastaanotto ja hyvä yhteistyö koulujen ja opiskelijoiden kanssa.
Asiakas mennyt väärään kuljetusajoneuvoon	Ohjaajat paikalla, kun asiakkaat lähtevät

### 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 kehittämis/korjaavat toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen.

**Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

**Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)**

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

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

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

**YKSIKÖN KUVAUS**

Työntekijöille tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista osana perehdytystä sekä säännöllisesti tiimikokouksissa ja sisäisissä koulutuksissa. Lisäksi intrasta löytyy ohjeistus ja

selkeä toimintamalli, miten toimia, jos havaitaan asiakasturvallisuutta tai palvelun laatua vaarantavia epäkohtia.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

#### 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

Vaara- ja haittatapahtumat sekä poikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään, joka toimii henkilöstön ensisijaisena ilmoituskanavana.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu olennaisena osana niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. HaiPro-ilmoituksen käsittelee lähiesihenkilö, jolle tieto ilmoituksesta tulee sähköpostilla. Vakavissa tapauksissa otetaan

yhteyttä palvelualuejohtajaan. Tapauksia käsitellään henkilöstön kanssa. Tilanteeseen mietitään parannus- tai kehittämistoimenpiteitä tai keskustellaan haastava tilanne auki. Tapahtumassa mukana olleiden omaisia tai lähihenkilöitä tiedotetaan tapahtuneesta.

Tarvittaessa pidetään kahdenkeskinen keskustelu mukana olleen työntekijän ja asiakkaan kanssa. Hyvinvointialueella on oma työryhmä, joka käsittelee tehdyt HaiPro-ilmoitukset kokonaisuutena ja huolehtii yhtenäisten käytäntöjen ja koulutuksen levittämisestä koko toimialalle.

Asiakkaiden ja omaisten antama palaute, mukaan lukien mahdolliset kirjalliset muistutukset tai

suullisesti ilmoitetut vaaratilanteet, dokumentoidaan ja käsitellään samaan tapaan kuin henkilöstön tekemät ilmoitukset. Ne kirjataan asiakastietojärjestelmään ja käsitellään tiimissä. Yleisiä tai toistuvia tapahtumia hyödynnetään yksikön omavalvonnan kehittämisessä ja turvallisuuskäytäntöjen tarkistamisessa.

#### **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**

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää sisältö-, laatu- ja asiakas-turvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Saatuun palautteeseen palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä ja reklamoidaan tarpeen vaatiessa

### **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 (hallintosäätö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosäätö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat

kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

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

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Perehdyttäminen on osa Majakan turvallisuuskulttuuria. Perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa uusi työntekijä tehtäviinsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niiden muutoksiin. Perehdyttäminen perustuu lakiin ja säädöksiin uuden henkilön perehdyttämisestä ja työhön ohjauksesta. Sen lisäksi, että henkilöstö on perehdytetty taloon ja sen toimintatapoihin sekä asiakkaisiin ja heidän erityispiirteisiinsä, vaikuttaa henkilöstö- ja asiakasturvallisuuteen myös riittävä henkilöstömäärä.

Pohjanmaan hyvinvointialue käyttää laatu- ja riskienhallintaan Laatuportti -verkkoalusta. Kaikki työntekijät, joilla on ovph-tunnus, pääsevät linkin kautta ilman kirjautumista sisään.

Laatuportissa on

- Riskien arviointi
- Pätevyyksien kirjaaminen ja seuranta
- Valvontakäyntien raportointi
- Johdon katselmus
- Turvallisuussivu
- Perehdytys

Kaikilla hyvinvointialueen yksiköillä on Laatuportissa käytössä oma turvallisuussivu. Yksikön turvallisuussivu sisältää turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuuden ja yleiset toimintaohjekortit häiriötilanteita varten. Lain mukaan kiinteistönomistaja on velvollinen laatimaan kiinteistön pelastussuunnitelman yhdessä toiminnanharjoittajan kanssa. Hyvinvointialueella on vastuujakotaulukossa sovittu, että kiinteistön pelastussuunnitelmasta vastaa kiinteistönomistaja. Toiminnanharjoittaja eli hyvinvointialue vastaa yksikön/toiminnan pelastussuunnitelmasta.

Laatuportissa on myös valmiussuunnitelman yleisen osan koulutus, joka koostuu kahdesta eri paketista eli laajasta- ja suppeasta. Laaja koulutuspaketti on tarkoitettu johdolle ja keskijohdolle ja suppea koulutuspaketti kaikille muille työntekijöille.

Laatuportin lisäksi Majakan turvallisuusasiat on koottu turvallisuuskansioon. Keltainen turvallisuuskansio on kopiohuoneen hyllyllä. Jokainen työntekijä käy turvallisuuskansion läpi kerran vuodessa, lukukuittaus pyydetään. Pelastussuunnitelman tulee jokaisen työntekijän tuntea ja kaikkien tulee osata toimia hätätilanteissa.

Majakan henkilökunta käy viiden vuoden välein hyvinvointialueen järjestämään ”Turvallisuus - Ennakointi – Vastuunotto” turvallisuuskoulutukseen (6h). Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäinen turvallisuuskoulutus on suunnattuk kaikille työntekijöille ja auttaa selviytymään hätätilanteista sekä tekemään työn turvallisella tavalla. Koulutus tulee käydä viiden vuoden välein.

Ensiapukoulutuksen ja –pätevyiden osalta hyvinvointialueen työntekijät on jaettu eri ryhmiin sen mukaan, millainen EA-koulutus hlöstölle kuuluu ja kuinka usein koulutus tulee päivittää. Majakka (Kuntoutus, osallisuuden tuki) kuuluu ryhmään ”EA 4h, päivitettävä joka kolmas vuosi (etänä tai fyysisesti)”.

Esihenkilö seuraa henkilöstön käytyjä turvallisuus- ja ensiapukoulutuksia. Turvallisuuskävelyt tehdään aina uusien työntekijöiden kanssa heidän aloittaessa sekä koko henkilökunnna kanssa kerran vuodessa. Hyvinvointialueen ohjeen mukaan turvallisuuskävelyt järjestetään sen lisäksi myös kerran vuodessa. Asiakkaiden kanssa pidetään poistumisharjoitukset kerran vuodessa.

Pelastustoimi tekee palotarkastuksen yksikköön joka toinen vuosi, poistumisturvallisuusselvitys /päivitys tehdään joka 3. vuosi. Pelastussuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

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

Katja Suoste, palveluesimies, 040-764 7838

## 5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

### 5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelmaa (SHQS) laatujärjestelmän viitekehyksenä. Itsearviointit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifikaatin uusinta kolmen vuoden välein.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan työhyvinvointi kyselyin, Cles ja NPS mittarein.

Vaara- ja haittatapahtumista raportoidaan HaiPro järjestelmään.

Kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi.

## 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

Majakan palveluesimies ja palveluvastaava vastaavat omavalvontasuunnitelman seurannasta ja seuraavat yksikön omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein seurannassa havaittujen korjaus- ja kehittämistarpeiden mukaan päivitettävän omavalvonnan kehittämissuunnitelman. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma otetaan käyttöön kesän 2025 aikana.

## 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

**Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero**

Laadittu 15.7.2025, versio 1.0

**Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä**

Katja Suoste, palveluesimies 15.7.2025

# Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

## Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

### Päivitetty

15.7.2025

## Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Lääkehoitosuunnitelma	Suunnitelman luonti uudelle pohjalle	loppuvuosi 2025