



# Kotiranta

## Omavalvontasuunnitelma

### Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimialan/palveluyksikön/ toimintayksikön/tulosityksikön nimi	Kotiranta
Laadittu Päivitetty Laatija	04.3.2025, versio 1.0  Kirsi Vapaavuori-Koskela, palveluyksikön päällikkö
Hyväksytty Allekirjoitus	
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä	<a href="http://www.pohjanmaanhyvinvointi.fi">www.pohjanmaanhyvinvointi.fi</a> Kotirannan kansliat ja ilmoitustaulu



## Sisällys

1.	PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot	4
1.2	Alihankintana ostetut palvelut	5
1.3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA	7
2.1	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	7
2.2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys	7
3.	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
3.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	9
3.2	Vastuu palveluiden laadusta	10
3.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	10
3.3.1	Palveluihin ja hoitoon pääsy	10
3.3.2	Palvelu/hoidontarpeen arviointi	11
3.3.3	Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus	12
3.3.4	Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet	12
3.3.5	Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus	15
3.3.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut	16
3.3.7	Asiakkaan/potilaan osallisuus	17
3.4	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3.5	Henkilöstö	19
3.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	20
3.5.2	Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet	20
3.5.3	Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen	21
3.5.4	Työhyvinvointi ja työturvallisuus	23
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	24
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	25
3.8	Toimitilat ja välineet	26
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	27
3.10	Lääkehoito	30
3.11	Ravitsemus	32



3.12	Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta	33
3.13	Terveysten- ja sairaanhoito	34
3.14	Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta	36
3.15	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	36
4.	OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	37
4.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	37
4.2	Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	39
4.2.1	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	41
4.2.2	Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat	44
4.2.3	Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet	45
4.3	Ostopalvelut ja alihankinta	46
4.4	Valmius ja jatkuvuudenhallinta	47
5.	OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI	49
5.1	Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	49
5.2	Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi	49
	LIITTEET	51
	Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma	51
	Liite 2. Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti	51
	Liite 3. Omavalvontaa tukevat ohjeet ja muut suunnitelmat	51



# 1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ 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](mailto:kirjaamo@ovph.fi)

Sosiaalihuollon kirjaamo: [sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi](mailto:sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi)

Sähköpostit muotoa: [etunimi.sukunimi@ovph.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ovph.fi)

### Palveluyksikkö/palvelukokonaisuus

Palveluyksikön nimi: Kotiranta

Palvelumuoto: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Osoite: Sorsantie 12 A, 65100 Vaasa

Puhelinnumero: 040 732 7150

### Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Nimi ja tehtävänimike: Kirsi Vapaavuori-Koskela, yksikön päällikkö

Puhelinnumero: 040 732 7150

Nimi ja tehtävänimike: Kristiina Kantola,

palveluvastaava

Puhelinnumero: 040 160 2240



## 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
Siivouspalvelu	TeeseBotnia
Ruokahuolto	TeeseBotnia
Vartijapalvelu	Security Service Oy
Vaatehuolto	Lindström Oy ja Eco-Wash
Vuodevaatehuolto	Eco-Wash
Lähettilpalvelu	TeeseBotnia

## 1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotirannassa tarjoamme ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyville siinä vaiheessa, kun kotona asuminen ei avohoidon tuella enää ole mahdollista esimerkiksi erilaisten sairauksien ja muistisairauksien vuoksi. Kotirannassa pyrimme tarjoamaan asiakkaillemme loppuelämän kodin. Kotiranta on jaettu neljään pienkotiin: Aava, Viken, Luoto ja Ulappa. Kotirannassa on 60 asiakaspaikkaa.

Tavoitteenamme on tarjota asiakkaillemme hyvää, turvallista ja toimintakykyä ylläpitävää hoivaa ja hoitoa viihtyisässä ympäristössä. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja omien voimavarojen ylläpitämiseen mahdollisimman pitkään. Tuemme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kannustamme heitä osallistumaan omaa hoitoa koskeviin päätöksentekoihin.

Teemme aktiivista yhteistyötä muun muassa omaisten, kuntohoitajan, virikeohjaajan, terveyskeskusten ja keskussairaalan osastojen, päivystyksen, kotisairaalan ja kotihoidon, liikkuvan sairaalan, palliatiivisen hoitajan sekä palveluohjauksen kanssa.

Palveluyksikön toimintaa ja palveluiden tuottamista ohjaavia lakeja ovat muun muassa laki hyvinvointialueesta (611/2021), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (29.6.2021/612) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Arvojamme ovat:

- **Osallisuus** – Asiakkaitamme kohdellaan kunnioittavasti ja lähimmäisenä, jota tuetaan ja kannustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti työvuorojensa suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen.
- **Itsemääräämisoikeus** – Kunnioitamme asiakkaamme oikeutta osallistua omaan hoitoonsa ja arkeensa.
- **Voimavarojen huomiointi** – Asiakkaamme omat voimavarat huomioidaan päivittäisessä hoidossa ja hoivassa. Tavoitteena on mahdollisimman yksilöllinen ja toimintakykyinen vanhuus.
- **Yksilöllisyys** – Nähdään asiakas ainutlaatuisena yksilönä, jolla on pitkä ja sisällökäs elämä, josta voimme oppia. Jokaisella hoitajalla mahdollisuus käyttää yksilöllisiä taitojaan.



- **Turvallisuus** – toteutetaan ikääntyvien hyvää ja turvallista hoitoa, mikä perustuu ajantasaiseen ja hyvään osaamiseen. Kotiranta on ikäihmisille turvallinen paikka asua, jossa on suositusten mukaiset tilat ja henkilökunta on läsnä vuorokauden ympäri.
- **Oikeudenmukaisuus** - kaikkia kohdellaan ja kaikki tulevat kohdelluiksi sovittujen periaatteiden mukaan.
- **Pysyvyys** – oikeus pysyvään asumiseen koko loppuelämän.

*”Jokaiselle on turvattava oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja hyvään kohteluun, riippumatta siitä missä hän asuu ja missä häntä hoidetaan, sekä riippumatta siitä minkälaista hoitoa ja palvelua hän tarvitsee”*



## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

### 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosalueitasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.26 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.

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

Kirsi Vapaavuori-Koskela, palveluyksikön päällikkö, puh. 040 7327150

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuu myös yksikön henkilökunta antamalla palautetta toiminnasta ja sen kehittämisestä, osallistumalla riskiarviointien laatimiseen ja tekemällä haittatapahtumailmoituksia. Asiakkaiden osallistuminen omavalvonnan suunnitteluun tapahtuu muun muassa palautetta antamalla ja esittämällä kehittämisehdotuksia. Asiakkailta on mahdollisuus olla aktiivisena osana omaa hoitoa ja sen suunnittelua.

### 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.



Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan riittävällä, pätevällä ja perehdytetyllä henkilöstöllä, joka tietää toiminnan tarkoituksen ja on motivoitunut tekemään työtä laadukkaan hoidon ja asiakaskokemuksen edistämiseksi. Henkilöstö saa riittävästi perehdytystä työhönsä ja työnkuviin, osaamista päivitetään ja heille tarjotaan täydennyskoulutusmahdollisuuksia.

Palveluyksikön esihenkilö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä tiedottaa henkilöstöä turvallisuusasioista ajantasaisesti ja muutosten tullessa viiveettä. Työntekijät pääsevät osallistumaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen muun muassa olemalla mukana yksikön riskiarvioinneissa ja itsearvioinneissa. Työntekijöille tarjotaan työajalla mahdollisuus osallistua koulutuksiin ja infotilaisuuksiin.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Palveluissa ja niiden laadussa sekä asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivittäessä. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä henkilöstöpalaverissa, yksikön viestintäkanavien välityksellä ja osastoille vietävillä kirjallisilla tiedotteilla ja ohjeistuksilla. Mikäli muutokset koskevat asiakkaita tai omaisia, tiedotus tapahtuu kirjeitse.

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta) [www.pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://www.pohjanmaanhyvinvointi.fi) sekä tulostettu versio pidetään esillä osastojen ilmoitustauluilla, jotta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet pystyvät tutustumaan siihen helposti ja ilman erillistä pyyntöä.





## 3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo, seuraa ja arvioi toimintansa palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnan keinoin. Hyvinvointialueen on myös varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty tammikuussa 2024 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta ja se on voimassa 26.01.2026 saakka. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle tammikuussa 2024 myönnetty SHQS-laatusertifikaatti ohjaa tarjoamaan laadukasta ja korkeatasoista toimintaa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Palveluntuottajan laatuvaatimusten ja laadunhallinnan toteuttamistapoja ovat muun muassa itsearviointit ja auditoinnit. Palvelunarvioinnissa käytössä olevia laadunhallinnan työkaluja ja mittareita ovat esimerkiksi Roidu-asiakaspalauteraportit, HaiPro-ilmoitukset ja RAI-mittaristo.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980), sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki omaishoidon tuesta (937/2005) ja asiakasmaksulaki (734/1992) ovat takaamassa yksikössä tarjottavien palveluiden yhdenvertaista laatua.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla siitä, että yksikkö toimii organisaation ohjeiden mukaisesti ja tekee säännöllistä yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa ja turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat ovat ajantasaisia ja henkilöstö on niihin perehtynyt. Yksikössä huolehditaan, että siellä on lain vaatimukset täyttävä henkilöstömäärä, työntekijät ovat koulutettuja ja työhön perehdytettyjä ja heillä on mahdollista ylläpitää osaamistaan täydennyskoulutusten avulla. Henkilöstö on myös suorittanut potilasturvallisuuteen liittyvän verkkokoulutuksen. Yksikössä toimii turvallisuusvastaavien ryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti keskustelemaan turvallisuuteen liittyvistä asioista.

Asiakkaiden hoitoa ohjaa yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma, joka perustuu asiakkaan toimintakykyyn ja hoidon tarpeeseen sekä RAI-arviointiin. Asiakkailta on turvallisuuden tueksi käytössä hälytysrannekkeet, joiden avulla he voivat hälyttää apua esimerkiksi kaatumisten yhteydessä. Tämän lisäksi asiakkaiden turvallisuutta takaamaan on käytettävissä sänky- ja ovivahdit.

Palveluyksikön esihenkilön vastuulla on avoimen turvallisuuskulttuurin luominen ja sitä tuetaan keskusteluiden, säännöllisten kokousten ja koulutusten avulla. Työntekijöitä muistutetaan mahdollisuudesta lähettää anonymisti HaiPro-ilmoituksia tai yksityisesti sähköposteja, mikäli haluaa kohdistaa palautteen tai epäkohdan kehittämisehdotuksen ainoastaan palveluyksikön esihenkilölle. Työntekijöillä on myös käytössään hoitajahälytyspainikkeet, joiden avulla hoitajat pystyvät tarvittaessa



hälyttämään apua ja näin turvaamaan oman työnsä. Yksikkö tekee aktiivista yhteistyötä myös työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

### 3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

Kotiranta on Pohjanmaan hyvinvointialueen asumispalveluiden tulosalueen yksikkö, joka kuuluu koti- ja asumispalveluiden toimialaan.

Palveluyksikön päällikkö vastaa yksikön käytännön toiminnan suunnittelusta ja toteuttamisesta hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti yhdessä yksikön palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa ja yksikössä suoraan asiakkaille tarjottavasta hoidon ja palvelun laadusta vastaavat yksikön työntekijät. Palveluyksikön päällikkö vastaa henkilöstön osaamisen tukemisesta ja asiakkaille tarjottavan hoidon ja palvelun laadusta sekä turvallisuudesta. Palveluyksikön päällikkö vastaa toiminnasta koordinoivalle palvelupäällikölle sekä ylihoitajalle. Heidän kauttaan yksiköiden toiminnasta vastaavat toimiala- ja sektorijohtajat resurssijohdolle ja jälleen hyvinvointialueen johtajalle.

Laadun- ja valvonnan yksikkö vastaa Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköiden toiminnasta ja valvontaa toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti. Laadun- ja valvonnan yksikkö tekee säännöllisiä valvontakäyntejä yksiköihin. Laadun- ja valvonnan yksikkö taasen ilmoittaa omavalvonnassa esiin tulleista puutteista ja epäkohdista aluehallintovirastoon.

### 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

#### 3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

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

Sosiaalihuollon palveluiden käsittelystä, ja niihin liittyvistä määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014).



Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

### **Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät**

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädettyssä enimmäisajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja, vaan hän maksaa hoidosta hyvinvointialueen asiakasmaksun. Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta muussa yksikössä ja hän voi jäädä odottamaan hoitoa valitsemaansa yksikköön.

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

Asiakkaiden yhdenvertaista pääsyä palveluihin ja hoitoon säättävät erilaiset lait, jotka myös ohjaavat yksikössä annettavaa hoitoa ja palvelua. Näitä lakeja ovat muun muassa sosiaalihuoltolaki (1301/2004), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012).

Asiakkailla on yhtenäiset ohjeet asumispalveluihin hakemisesta ja kaikkien kohdalla seurataan yhtenäistä linjaa. Asumispalveluun haetaan erillisellä hakemuksella, joka toimitetaan hoidon suunnitteluryhmälle, minkä jälkeen aloitetaan kartoitusprosessi. Oikeaa päätöstä varten tehtävän selvityksen tukena käytetään muun muassa RAI-työkalua, joka tarjoaa objektiivisen kartoituksen hoidon tarpeesta. Tarvittaessa voidaan tehdä myös kotikäyntejä sekä käydä keskusteluita omaisten, kotihoidon ja muistineuvonnan kanssa. Tehty selvitys toimii päätöksen perustana. Säännöllisesti kokoontuva SAS-ryhmä (Selvitä-Arvioi-Sijoita) käsittelee hakemuksen ja arvioi, saako asiakas paikan asumispalveluyksiköstä. Asumispalvelupaikan myöntämiseen on laadittu kriteerit.

Jonotusaika iäkkäiden ympärivuorokautiseen palveluasumiseen on 1.1.-30.6.2024 ollut 2,95 kuukautta. Jonotusaika on nähtävissä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Ikäihmisten asumispalvelut) ja tieto päivitetään myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

### **3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi**

Asiakkailla on yhtenäiset ohjeet asumispalveluihin hakemisesta ja kaikkien kohdalla seurataan yhtenäistä linjaa. Asumispalveluun haetaan erillisellä hakemuksella, joka toimitetaan hoidon suunnitteluryhmälle, minkä jälkeen aloitetaan kartoitusprosessi. Oikeaa päätöstä varten tehtävän selvityksen tukena käytetään muun muassa RAI-työkalua, joka tarjoaa objektiivisen kartoituksen hoidon tarpeesta. Tarvittaessa voidaan tehdä myös kotikäyntejä sekä käydä keskusteluita omaisten, kotihoidon ja muistineuvonnan kanssa. Tehty selvitys toimii päätöksen perustana. Säännöllisesti kokoontuva SAS-ryhmä (Selvitä-Arvioi-Sijoita) käsittelee hakemuksen ja arvioi, saako asiakas paikan asumispalveluyksiköstä. Asumispalvelupaikan myöntämiseen on laadittu kriteerit.

Asiakkaan hoitoa ja palvelua yksikössä ohjaa henkilökohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma, joka tehdään noin kuukauden kuluessa yksikköön muuttamisesta. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtainen, päivittäinen hoidon ja palvelun tarve sekä kuntoutusta koskeva suunnitelma. Hoito- ja



kuntoutussuunnitelman laatimisen tukena käytetään RAI-työkalun tuloksia, asiakkaan ja omaisten toiveita sekä asiakkaan sairauksien hoidon vaatimuksia. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään kahdesti vuodessa ja tarpeen mukaan useammin.

Yksikön henkilöstö arvioi asiakkaiden hoidon ja palvelun tarvetta päivittäisessä hoitotyössä. Yksikön vastuulääkäri on käytettävissä asiakaskonsultaatioihin kerran viikossa puhelinkierrolla. Tässä välissä lääkäri on konsultoitavissa puhelimitse tai potilastietojärjestelmän välityksellä. Lääkärin tekemien muutosten tai määräysten perusteella myös asiakkaalle annettavaa hoitoa ja palvelua voidaan muuttaa.

Yksikössä käytettäviä asiakkaiden hoidon ja palvelun tarpeen arviointiin käytettäviä mittareita ovat muun muassa RAI-työkalu, kaatumis- ja putoamisriskiarviot. Näistä mittareista saatujen tulosten perusteella asiakkaiden hoitoa ja palvelua arvioidaan ja muutetaan vastaamaan tarvetta.

Jokaisella yksikön asiakkaalla on 1–2 nimettyä vastuuhoidotajaa. Vastuuhoidotaja vastaa omaiskeskustelun järjestämisestä, RAI:n päivittämisestä, hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä yhteistyössä omaisten kanssa sekä esimerkiksi jalkahoidotajan varaamisesta.

### 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan noin kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta yksikköön. Sen laatii asiakkaan omahoitaja(t) yhteistyössä asiakkaan, osaston muiden työntekijöiden sekä omaisten kanssa. Kirjallinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma annetaan myös asiakkaalle ja/tai omaiselle.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa käytetään yksikössä päivittäistä hoitotyötä ohjaavan lyhyen hoitosuunnitelman pohjana. Lyhyt hoitosuunnitelma sisältää tiivistetysti hoito- ja kuntoutussuunnitelman sisältämät hoitoa ja palvelua ohjaavat tekijät. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan päivittäistä hoitotyötä tehdessä ja asiakkaan voinnin arviointi on aktiivinen osa päivittäistä hoitotyötä.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattua tietoa arvioidaan ja tarvittaessa muutetaan asiakkaan voinnin mukaisesti, vähintään kuitenkin kahdesti vuodessa päivityksen yhteydessä. Lyhyt hoitosuunnitelma ohjaa työntekijöiden asiakkaalle tarjoamaa hoitoa ja palvelua ja sen toteutumista seurataan muun muassa potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten avulla. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset ovat tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

### 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 koskee sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee



työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

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

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



## Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Kotiranta sijaitsee Pohjanmaan hyvinvointialueen ruotsinkielisellä rannikolla, jossa asiakkaiden äidinkielenä on joko suomi tai ruotsi. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Sijaisuuksissa pääpaino on siinä, että toinen kotimainen kieli on siten hallussa, että yhteistyö asiakkaiden, muiden työntekijöiden ja omaisten kanssa järjestyy. Sijaisten osalta kielitaitoa arvioidaan aina erikseen tarpeen ja tehtävän näkökulmasta.

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen, mikäli hän kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti.

Henkilöstön huomatessa epäasiallista kohtelua asiakasta kohtaan, voivat he tehdä HaiPro-ilmoituksen, sosiaalihuollon SPro-ilmoituksen, olla yhteydessä suoraan palveluyksikön päällikköön tai sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustauluilta sekä palveluyksikön päällikön huoneen ulkopuolelta sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta (Sosiaaliasiavastaava).

Henkilöstön ollessa huolissaan asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta, voidaan asiakkaasta tehdä HaiPro-ilmoitus tai sosiaalihuollon SPro-ilmoitus ja tämän lisäksi ollaan yhteydessä palveluyksikön päällikköön. Mikäli edunvaltuutusta ei edellä haittatapahtuma tai huoli asiakkaan oikeusturvasta, vaan se tehdään yhteistyössä omaisten kanssa, voivat omaiset itse hakea edunvalvontaa asiakkaalle ja tällöin henkilöstö ohjaa omaiset digi- ja väestötietoviraston sivuille ja laittavat lausuntopyyntöön hoitavalle lääkärille.

Asiakkaiden käteisvarojen tai muun omaisuuden säilyttämiseen, käsittelyyn ja seurantaan ei yksikössä ole erillistä kirjallista ohjeistusta. Toiveena on, että asiakkailla ei ole käteisvaroja yksikössä, mutta mikäli näin on, säilytetään ne yksikön lukitussa kassakaapissa. Käteisvaroja käytettäessä kirjataan erilliseen vihkoon päivämäärä, alkusaldo, ostosten hinta ja jäävä saldo. Kuitit säilytetään asiakkaan käteisvarojen yhteydessä. Muun omaisuuden säilyttäminen kirjataan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

## Itsemääräämisoikeus

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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Mikäli asukkaan rajoittamistoimenpiteelle on vahva peruste, pyritään tekemään rajoittaminen yhteisymmärryksessä asiakkaan ja asiakkaan omaisten kanssa. Läheisen



vaatimus ei koskaan saa olla syy rajoitteen käytölle. Rajoitteen käyttö ei saa koskaan johtua liian vähäisestä henkilöstöressurssista. Päätöksen rajoittamistoimesta tekee lääkäri ja se kirjataan asiakaspapereihin. Rajoittamistoimenpide kirjataan hoitosuunnitelmaan sekä dokumentoidaan potilastietojärjestelmään ja siitä tulee käydä ilmi, kuinka kauan päätös on voimassa. Rajoitustoimenpiteen toteutus ja seuranta tehdään osaa asiakkaan päivittäistä kirjaamista. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

### 3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

#### Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 §).

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (terveydenhuoltolaki 785/1992, 10 §). Asian selvittämiseen ja muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaaliasia- tai potilasasiavastaavalta.

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

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

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

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

#### Kantelu

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

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





### Potilasvahinkoilmoitus

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

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. Muistutuksen tekoon on mahdollista saada apua hoitoa ja palvelua antaneen yksikön henkilökunnalta tai sosiaaliasiavastaavalta. Tehtyyn muistutukseen saa vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–4 viikon kuluessa. Tehdystä muistutuksesta ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakaskirjoihin.

Yksikkö saa muistutuksen tiedoksi ja palveluyksikön päällikkö käsittelee sen tapahtumayksikössä tai yhdessä koko henkilöstön kanssa riippuen siitä, mitä muistutus koskee. Muistutus otetaan huomioon yksikön toimintaa suunniteltaessa sekä arvioitaessa toiminnansuunnitteluohjelma Opiferuksessa sekä kirjataan ylös johdon katselmukseen. Muistutuksen pohjalta yksikön toimintatapoja muutetaan ja kehitetään.

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

Tony Pellfolk, toimialajohtaja

[tony.pellfolk@ovph.fi](mailto:tony.pellfolk@ovph.fi)

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa eli niitä ei käsitellä yksikössä. Potilasvahingoista tehdään ilmoitus suoraan Potilasvahinkokeskukselle. Täytetty potilasvahinkoilmoituslomake lähetetään suoraan Potilasvakuutuskeskukselle eikä siihen tarvitse liittää mukaan kopioita potilaskertomuksesta eikä esittää vahingonkorvausvaatimusta. PVK ratkaisee asian ja korvauserusteet itsenäisesti saamiensa selvitysten perusteella.

### 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 hyvinvointialueella toimii yksi sosiaaliasiavastaava ja kolme potilasasiavastaavaa.

#### 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: Katarina Norrgård

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

#### **Potilasasiavastaavien yhteystiedot:**

Potilasasiavastaavat: Hannele Flöjt, Marjut Meltoranta ja Sari Mäkinen

Puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–14.00

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asiakasraatien, 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. Hyvinvointialueella on lisäksi asiakasraateja eri ryhmille.

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.

Kotirannassa asiakkaat ovat aktiivinen osa oman hoidon ja palvelun suunnittelua, toteuttamista ja arviointia. Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön



yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen pääosin arjessa tapahtuvien kontaktien kautta. Lisäksi vanhushuollossa tehdään asiakastytyväisyyskysely keskitetysti. Arjessa tapahtuvien kontaktien kautta palautetta voi antaa aina kun siihen on tarvetta. Esimerkiksi omaiset ottavat yhteyttä suoraan vastuuhoitajaan tai pienkodin sairaanhoitajaan, kun haluavat antaa palautetta. Vaihtoehtoisesti omaiset ovat yhteydessä yksikön esihenkilöihin antaessaan palautetta. Saatu palaute huomioidaan aina. Se voidaan käsitellä heti puhelun tai muun kontaktin yhteydessä. Tarvittaessa saatu palaute viedään osaston tiimikokoukseen, missä se käsitellään.

Pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä myös muiden tahojen kanssa tarjoten asiakkaillemme mahdollisuuden sosiaalisiin kanssakäymiseen ja kulttuurikokemuksiin. Seurakunnat, kanttori ja sairaalapappi vierailevat myös säännöllisesti yksikössämme. Asiakkaiden on mahdollista saada parturi- ja jalkahoitopalveluita yksikköön.

### 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](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/Nain_toimimme/Anna_palautetta).

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

#### Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa, päivitettäessä ja palveluita kehittäessä palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja/tai potilailta, heidän omaisiltaan/läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute (valvontalaki 741/2023, 27 §).

Eri ikäisten asiakkaiden/potilaiden ja heidän perheensä/läheistensä palautteiden ja kokemusten huomioon ottaminen on tärkeä ja olennainen osa hyvinvointialueen palveluiden sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on säännöllisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta sekä asiakkailta, omaisilta, että henkilöstöltä ja opiskelijoilta. Palautekyselyt ovat Pohjanmaan hyvinvointialueen omia kyselyitä, mutta asiakastyytyväisyyttä mitataan myös Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen vuosittaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä.

Henkilöstölle järjestetään vuosittain työtyytyväisyyskysely Pohjanmaan hyvinvointialueen toimesta. Tämän lisäksi työterveyshuolto järjestää oman kyselynsä säännöllisesti työpaikkakäyntiä edeltävästi. Yksikkötasolla on mahdollista järjestää Webropol-kyselyitä henkilöstölle.

Tutkimusten luotettavuuden ja läpinäkyvyyden kannalta on tärkeää, että tutkimustulokset tuodaan sekä asiakkaiden, että henkilöstön tietoon. Mikäli asiakkaille osoitetuista tutkimuksista saadaan riittävästi materiaalia ja palautetta, viedään se osastojen ilmoitustauluille asiakkaiden ja omaisten luettavaksi. Henkilöstöä koskevat kyselyt ja niiden tulokset käsitellään henkilöstön kanssa esimerkiksi henkilöstökokouksissa.

Saatu palaute ja tulokset huomioidaan toiminnan arvioinnissa, kehittämisessä ja suunnittelussa.

### 3.5 Henkilöstö

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten velvoitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Etusivu/ [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 verkkosivuilla.



Henkilöstöllä tulee olla toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, riittävä ammattitaito ja osaaminen huomioiden tuotettavien palvelujen sisältö ja palveluja käyttävät asiakkaat/potilaat. Palveluntuottajan on varmistuttava, että myös vuokrattu tai alihankintana hankittu sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetuissa laeissa säädetyt edellytykset, kun tehtävien hoitaminen sitä mainittujen lakien tai muun sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaan edellyttää.

Vastuuhenkilön kelpoisuusvaatimukset: valvontalaki (741/2023, 10 §, 4. mom.) ja sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 46 a §, 3 mom.)

### 3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Toimintamme on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärämme riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Kotirannan **hoito- ja hoivahenkilöstömäärä ja rakenne on seuraava:**

1 palveluyksikön päällikkö

1 palveluvastaava

4 sairaanhoitajaa

37 lähihoitajaa

2 sisäinen sijainen

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan siten, että minimimiehitys turvataan ja sijainen hankitaan aina, jotta työvuorossa on tarpeeksi henkilökuntaa. Myös henkilöstörakenne huomioidaan siten, että tarvittavaa osaamista on joka vuorossa.

### 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointilanteessa palveluyksikön päällikkö tarkistaa aina hakijaa koskevat rekisteritiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, JulkiTerhikistä.

Teemme yhteistyötä Pohjanmaan hyvinvointialueella toimivan yhteisen resurssiyksikön, Sotenderin ja KuntaRekryn kanssa, joka on määritellyt koko alueen rekrytoinnin toimintaperiaatteet.

Sijaistoiminta toteutuu yhteistyössä resurssiyksikön kanssa sekä Sotender-ohjelmaa käyttämällä. Lähtökohtaisesti sijainen on palkattava, jotta minimimiehitys toteutuu henkilöstömitoituksen mukaisesti. Uudet sijaiset ovat mukana työssä 1–3 työvuorota ennen kuin tekevät työvuoroja itsenäisesti. Uusille työntekijöille on käytössä perehdytyksen tarkistuslista, jonka he täyttävät yhdessä perehdyttävän hoitajan kanssa. Palveluyksikön päällikkö yhdessä keskustellen palveluvastaavan ja perehdyttävän henkilöstön kanssa päättää, onko sijainen pätevä tekemään vuoroja yksikössä.



Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiansa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Edellisestä poiketen sijaisuuksissa pääpaino siinä, että toinen kotimainen kieli on siten hallussa, että yhteistyö muiden työntekijöiden, hoidettavien asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa järjestyy. Sijaisten osalta kielitaito arvioidaan aina erikseen tarpeen ja tehtävän näkökulmasta.

Ulkomaalaistaustaisten työlupa tarkistetaan aina ennen kuin työsuhteesta sovitaan ja opiskelijoiden kohdalla tarkastetaan opintojen tilanne.

Vuoden 1.1.2024 alusta tuli voimaan laki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta), joka velvoittaa tarkistamaan rikosrekisteriotteen vanhusten kanssa työskentelevältä. Tarkoituksena on edistää iäkkäiden henkilöiden henkilökohtaista turvallisuutta ja suojata heidän henkilökohtaista koskemattomuuttaan.

### **Lasten ja iäkkäiden (ja vammaisten\*) henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa**

Vuoden 1.1.2024 alusta tuli voimaan laki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta), joka velvoittaa tarkistamaan rikosrekisteriotteen vanhusten kanssa työskentelevältä. Tarkoituksena on edistää iäkkäiden henkilöiden henkilökohtaista turvallisuutta ja suojata heidän henkilökohtaista koskemattomuuttaan.

Rikosrekisteriotteesta mainitaan jo työnhakuilmoituksessa sekä työhaastattelussa. Työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote ennen työn aloittamista. Rikosrekisteriote on voimassa 6 kuukautta ja sijaisen tulee esittää uusi rikosrekisteriote työsopimusten välissä, mikäli 6 kuukauden aika on kerennyt umpeutua. Esitetty rikosrekisterilupa kirjataan yksikön verkkokansioon.

Henkilön soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan rekrytointiprosessin aikana ja työhaastattelussa. Tässä tarkastetaan hakijan aikaisempi työkokemus, työpaikat, tarkastetaan mahdolliset suosittelijat ja informoidaan siitä, että palveluyksikön päällikkö tulee olemaan yhteydessä edelliseen esihenkilöön / yksikköön.

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

### **Henkilöstön perehdytys**

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

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

Verkkopohjainen perehdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista perehdytystä. Uudelle työntekijälle tulee nimetä aina perehdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen perehdytyksen rooli on verkkoperehdytystä tärkeämpää.



Perehdytämishojelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

Työntekijöiden velvollisuus on tutustua Pohjanmaan hyvinvointialueen Intraan, mistä löytyy kaikki tarvittavat päivitettyt toimintaohjeet. Kotirannalla on oma perehdyttämishojelma uudelle työntekijälle. Perehdyttämishojelmassa vastuuta perehdytyksestä on jaettu niin palveluyksikön esihenkilölle kuin osaston työntekijälle sekä muutamille vastuuhenkilöille. Jokaiseksi päiväksi on sovittu, kenen ohjauksessa perehdytyspäivä toteutuu ja työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan perehdytettävän alueen suoritetuksi. Perehtyminen ja työhön oppiminen jatkuu käytännön työn ohessa myös perehdytysjakson jälkeen.

Harjoittelujaksoille tuleville opiskelijoille nimetään yksikössä 1–2 ohjaajaa, joiden työvuorojen mukaan opiskelijat työskentelevät. Harjoitteluun tulleet opiskelijat eivät tee työtä itsenäisesti vaan aina miehityksen ulkopuolella, ohjauksen alaisena. Opiskelijat saavat ohjaajan työn ohessa perehdytystä yksikössä annettavaan toimintaan ja asiakkaiden hoitamiseen.

Oppisopimuksella yksikköön tulevat opiskelijat perehdytetään muun henkilöstön tavoin. He ovat laskettuna miehitykseen perehdytyksen jälkeen. Oppisopimusopiskelijoilla on nimetty ohjaaja koko työsuhteen ajan ja heille pyritään tarjoamaan yhteisiä työvuoroja. Oppisopimusopiskelijoilla on myös näyttöviikkoja, jolloin heidän tulisi olla miehityksen ulkopuolella ja samassa vuorossa ohjaajansa kanssa.

### **Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen**

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

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024).

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieni- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

Laatuportissa on yksikkökohtaisia ryhmämatriiseja henkilöstön osaamisen seurantaan, mitä esimiehet voivat käyttää henkilöstönsä osaamisen seurantaan (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata omaa osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava.

Lait sosiaali- ja terveydenhuollon (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559, § 18) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitojaan, sekä velvoittaa työnantajan luomaan edellytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin.

Yksikössä on täydennyskoulutussuunnitelma, jonne syksyllä suunnitellaan tulevan vuoden koulutustarvetta sekä jatkuvia osaamisen ylläpitämisen tueksi tarkoitettuja kursseja.





Täydennyskoulutussuunnitelma täydentyä vuoden aikana myös niiltä osin, kuin etenkin ulkoiset koulutukset varmistuvat. Täydennyskoulutustoiveita ja tarjontaa käydään läpi muun muassa henkilöstökokouksissa.

Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää sekä teamsin kautta, että fyysisesti toteutuvia koulutuksia, mihin ilmoittautuminen tapahtuu esim. koulutuskalenterin kautta. Koulutuskalenterissa on nähtävissä tulevat koulutukset useita kuukausia eteenpäin. Koulutuskalenteriin pääsee sisäisen Intran kautta tai vaihtoehtoisesti henkilökunnan käytössä olevan HR-työpöydän kautta. Yksikkö tekee vuosittain oman täydennyskoulutussuunnitelmansa, missä huomioidaan erilaiset esille nousseet tarpeet sekä yksikön toiminnan ja työntekijöiden osaamisen turvaaminen. Sisäiseen koulutukseen panostetaan ja työntekijöitä kannustetaan aktiivisesti seuraamaan koulutustarjontaa ja ilmoittautumaan mielenkiintoisiin ja omaa työtä tukeviin koulutuksiin.

Henkilöstön koulutuksiin osallistuminen kirjataan Alman koulutustietoihin. Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiset koulutukset kirjautuvat sinne automaattisesti, kun taas ulkoiset koulutukset palveluyksikön päällikkö lisää sinne manuaalisesti.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitoa ja kehittymistä seurataan muun muassa vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa. Yksikön ollessa iso, kehityskeskusteluita voidaan käydä joka toinen vuosi. Kehityskeskustelua varten esihenkilö avaa Alma-työpöydällä työntekijälle kehityskeskustelupohjan, johon työntekijä voi kirjata kehityskeskustelua edeltävästi omia näkemyksiään työhön liittyviin asioihin. Kehityskeskustelun jälkeen esihenkilö päivittää omat kommentit kehityskeskustelupohjaan.

Osa henkilökunnan työtehtävistä on luvanvaraisia ja näitä varten tulee tietyt koulutukset uusia säännöllisesti. Esimerkiksi lääkehoidon toteuttamiseen tarvittava lupa on voimassa 5 vuotta ja se tulee uusia ennen umpeutumista. Tämän lisäksi lääkehoidon näytöt, laitepassi, tietoturvan ABC tulee uusia säännöllisesti. Lääkelupien voimassaoloa ja laitepassin suorittamista voidaan seurata Laatuportin avulla. Laatuportista tulee yksikön esihenkilölle ja työntekijälle viesti 5 kuukautta ennen lääkelupien umpeutumista, jonka avulla pyritään mahdollistamaan lääkelupien sujuva uusiminen. Työntekijällä itsellään on henkilökohtainen vastuu lääkelupien uusimisesta ja osaamisen ylläpitämisestä. Yksikön laitepassit tulevat siirtymään Laatuporttiin alkuvuodesta 2025.

Osaamisen puuttumiseen liittyvät epäkohdat tulevat usein esille HaiPro-ilmoitusten välityksellä tai henkilökohtaisesti lähetetyistä sähköposteista sekä keskusteluista. Kun palveluyksikön esihenkilö saa tietoonsa osaamiseen liittyviä epäkohtia, ottaa hän yhteyttä ilmoitusta koskevaan työntekijään. Työntekijän kanssa käydään keskustelua epäkohdasta ja tapahtuneeseen johtaneista tekijöistä. Tämän jälkeen suunnitellaan toimenpiteet ja sovitaan seurannasta. Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä "Keskustelu työkyvystä/työsuorituksesta"-lomake ja "Huomautus työntekijälle"-lomake, joita voidaan käyttää epäkohtien selvittämisen ja keskusteluiden tukena.

### 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Työntekijöiden työajan suunnittelu tapahtuu Titania-ohjelmassa, jossa työntekijöiden työaika suunnitellaan jokaisen henkilökohtaisen työaikaprocentin mukaisesti työvuoroitukset huomioiden.

Työhyvinvoinnin tueksi työntekijöille mahdollistetaan osa-aikatyö, mikäli oma työaikaprocentti on liian suuri oman jaksamisen kannalta. Työntekijällä on oikeus lyhennettyyn työaikaan kahden vuoden ajan,



jonka jälkeen tulee tehdä päätös työajan lopullisesta pienentämisestä tai palaamisesta toimea vastaavaan työaikaan. Yksikössä on tärkeää se, että työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihinsa.

Työterveyshuolto on suuressa roolissa henkilöstön työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen kannalta. Työterveyshuollon palveluihin kuuluu lakisääteisen työterveyshuollon lisäksi laajennettu yleislääkäritasoinen sairaanhoito. Pohjanmaan hyvinvointialue on savuton työpaikka ja tämän vuoksi hyvinvointialue tukee työntekijää tupakoinnin lopettamisessa kustantamalla työterveyshoitajan antamana nikotiinikorvaustuotteet kolmeksi viikoksi. Yksikkö tekee aktiivista yhteistyötä työsuojelun kanssa työntekijöiden työturvallisuuden tukemiseksi. Työsuojelun yhteystiedot ovat työntekijöiden saatavilla yksiköiden kanslioissa sekä palveluyksikön päällikön huoneen ulkopuolisella ilmoitustaululla.

Pohjanmaan hyvinvointialue tukee työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia tarjoamalla työntekijöilleen Epassin sekä työtoimintaa yhteisöllisyyden ja viihtyvyyden parantamiseksi.

Yksikössä tuetaan avointa ja turvallista keskustelukulttuuria ja työntekijöitä kannustetaan ottamaan vaikeatkin asiat puheeksi matalalla kynnyksellä. Yksikköön on laadittu kirjalliset ohjeet epäasiallisen kohtaamisen varalle.

### **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 terveystalvontalaki 980/2012, 20 §).

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

Toimi- ja tulosalueen valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Palveluyksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Palveluyksiköissä tulee olla oltava riittävästi moniammatillista henkilöstöä ja osaamista, jotta palvelun/hoivan/hoidon laatu ja turvallisuus palveluiden tuottamiseen voidaan varmistaa. Palveluyksikön vastuuhenkilö(t)/esihenkilöt vastaavat henkilöstön riittävyydestä. Henkilöstön riittävyyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä tuotettavat palvelut.

Yksikön työvuorosunnittelu tapahtuu Titania-ohjelman avulla, jossa seurataan henkilöstömäärää työvuorolistoja suunniteltaessa. Henkilöstön riittävyyden varmistamisen kannalta on tiedossa kuinka





paljon henkilöstöä / vuoro / osasto tulee olla. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan siten, että minimimiehitys turvataan ja sijainen hankitaan aina, jotta työvuorossa on tarpeeksi henkilökuntaa. Myös henkilöstörakenne huomioidaan siten, että tarvittavaa osaamista on joka vuorossa. Asumispalveluiden varahenkilöstö paikkaa henkilöstön lyhytaikaisia poissaoloja.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kahdesti vuodessa järjestämän Vanhuspalvelujen tila-seurannan välityksellä seurataan hoitajamitoituksen toteutumista yksiköittäin. Seuranta-aika on kolme viikkoa ja tuona aikana kirjataan kaikki yksikössä tehdyt työtunnit ammattiryhmittäin ja ne raportoidaan yhdessä asiakaspaikkatilanteen kanssa Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle. THL tekee näistä yhteenvedon ja tulokset julkaistaan pari kuukautta seurantajakson jälkeen.

Henkilöstöbudjetti tulee valmiiksi ilmoitettuna yksikköön, josta käy ilmi henkilöstöön varatut määrärahat. Palveluyksikön päällikkö päivittää yhdessä koordinoivan palveluesimiehen kanssa vakanssirekisteriä, josta käy ilmi kaikki vakituiset työntekijät.

Yksikköön on laadittu kuormitusilanteen toimintamalli normaalitilanteesta vakavaan poikkeustilanteeseen henkilöstötilanteen kuormituksessa. Toimintamallista käy ilmi jokaisessa vuorossa suoritettavat työtehtävät huolimatta siitä, onko perusmiehitys kunnossa sekä niistä työtehtävistä mitä voi mahdollisesti siirtää tai jättää tekemättä.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaiden/potilaiden kannalta toimiva, ja heidän tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 41 §) ja terveydenhuoltolaki (1326/2010, 32 §) ohjaa monialaista yhteistyötä asiakkaiden/potilaiden eri palvelutuottajien kesken. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 41§) mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.



Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palveluketjuun kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa tapahtuu suunniteltujen kokouksien kautta, puhelimitse, Lifecare - viestien ja teamsin välityksellä. Pyrimme tarjoamaan asiakkaillemme jatkuvan ja sujuvan palvelukokonaisuuden, jolloin asiakas saa mahdollisimman pitkälle tarvitsemansa palvelut saman yksikön alla.

Laadukas ja riittävä kirjaaminen on tärkeää asiakkaan hoidon ja palveluiden sujuvuuden kannalta. Jokainen työntekijä vastaa asianmukaisesta kirjaamisesta, josta käy ilmi asiakkaan todellinen tila. Kirjaukset ovat usein ensisijainen tiedonlähde sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden ja ammattilaisten välillä asiakkaan asioita hoitaessa.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

Hyvinvointialueen toimitilojen tulee olla asianmukaiset ja toiminnalle riittävät. Toimitilan ja toimintaympäristön on oltava terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan asiakkaalle/potilaalle annettavalle palvelulle, hoidolle, tutkimukselle, kasvatukselle ja muulle huolenpidolle sopiva ja turvallinen. Toimitilojen tulee tukea asiakkaiden/potilaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen ja toimintaympäristön suunnittelussa ja käytössä on huomioitava esteettömyys, sekä asiakkaiden/potilaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. (Valvontalaki 741/2023, 8 §; sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 30 §). Toimitilojen asianmukaisuuden osalta on huomioitava myös muut mahdolliset palvelualakohtaisesta lainsäädännöstä tulevat vaatimukset.

Kotiranta sijaitsee Vaasan keskustan tuntumassa, osoitteessa Sorsantie 12 A. Kotiranta käsittää 4 pienkotia, joista 3 on suomenkielisiä ja yksi ruotsinkielinen. Asiakaspaiikkoja on 60. Asiakkailla on omat huoneistot. Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevia tiloja ovat keittiö sekä ruoka- ja päiväsalin sekä pesuhuone / wc. Pienkodeilla on lisäksi kansliatilat, lääketilat, henkilöstön taukotila ja wc, huuhteluhuone ja varastotilaa.

Huoneiden kalusteisiin kuuluu sänky, muuten asiakkaat saavat sisustaa huoneet omien toiveiden mukaisesti. Sisustuksessa tulee kuitenkin huomioida huoneen käyttötarkoitus, mahdollisten apuvälineiden käytettävyys ja määrä sekä turvallisuuskäytökulma. Mattoja ei lattioille saa laittaa. Asiakas tekee yksikköön muuttaessa vuokrasopimuksen, joten asiakashuonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen vuokrasopimuksen voimassaolon aikana.

Omaiset ovat tervetulleita yksikköön, eikä meillä ole tarkkoja vierailuaikoja.

Kiinteistön omistaa Pikipruukki. Kiinteistönhuolto järjestetään RS-kiinteistöhuollon kautta ja he vastaavat kiinteistön huoltotöistä.

Mahdollisia (terveys)haittoja aiheuttavia riskitekijöitä, toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä sekä asiakkaan yksityisyyden suojaa arvioidaan päivittäistä työtä tehdessä, riskiarviointien yhteydessä, HaiPro-ilmoituksissa, henkilöstön kanssa käydyissä keskusteluissa sekä turvallisuusvastaavien kokouksissa. Asiakkaan yksityisyyden suojaa tuetaan henkilöstöä kouluttamalla tietosuojakäytänteistä sekä mahdollistamalla oikeanlaiset tilat kirjaamiselle ja asiakastyön toteuttamiselle. Yksikössä on erillinen roskasäiliö tietoturvajätteelle, minkä kautta hävitetään kaikki asiakastietoa sisältävä paperijäte. Mikäli henkilöstö huomaa puutteita laitteiden ja välineiden toiminnassa, tulee ne poistaa välittömästi käytöstä ja ilmoittaa joko palveluyksikön päällikölle, palveluvastaavalle tai tekniselle osastolle, josta voidaan tilata korjaus. Läheltä piti-tilanteista voidaan tehdä myös HaiPro-ilmoitus. Henkilönosturit



huolletaan säännöllisesti. Henkilöstö ylläpitää laiteosaamistaan päivittämällä laitepassia ja siinä esiintyvien laitteiden ja välineiden käyttöä. Mahdollisia uusia laitteita käyttöönottaessa henkilöstölle tarjotaan perehdytys.

Yksikössä on käytössä Laatuportin kautta löydettävä Turvallisuussivu (TURS), josta löytyy päivitetty pelastussuunnitelma, toimintakortit, poistumissuunnitelma sekä valmiussuunnitelmat. Henkilöstö osallistuu valmiussuunnitelmiin liittyvään webkurssiin.

Siivouksesta ja jätehuollosta vastaa TeeseBotnian henkilöstö. Yksikössä lajitellaan ja kierrätetään erillisten ohjeiden mukaisesti ja kiinteistön pihalta löytyy jäteastiat, jotka tyhjennetään säännöllisesti. Pistävien ja viiltävän jätteen lajittelua varten yksikössä on riskijäteastioita ja niiden käyttöön on kirjalliset ohjeet.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

#### **Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot**

Nimi, tehtävänimike, puhelinnumero (henkilöä ei ole vielä nimetty)

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. Tietoturvatyökalujen 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

Yksiköissä asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan toiminnan riskien vaatimalla tavalla. Asiakkaiden turvallisuutta turvataan potilashälyttimien avulla sekä henkilöstön osalta puhelimien ja henkilöhälyttimien avulla. Aggressiiviset tai muuten sekavasti käyttäytyvät asiakkaat hoidetaan kahden hoitajan turvin. Pienkotien ulko-ovet pidetään asiakkaiden turvallisuuden vuoksi lukossa. Yksikön ulko-ovet ovat auki klo 8–17 välisenä aikana. Henkilökunnan tiloihin vievät ulko-ovet ovat koko ajan lukittuina. Vartiointipalvelusta vastaa Security ja he tulevat paikalle hälytettynä tai etukäteen sovittuna aikana.

Asiakkaan voinnin turvaamiseksi ja esimerkiksi kaatumistapaturmien vähentämiseksi sekä karkaamisen välttämiseksi on käytössä sänky- ja ovivahdit. Asiakkaan apuvälineiden tarpeen arviota tekee henkilöstö päivittäisen hoitotyön ohessa. Kotikuntoutuksen fysioterapeutti voi avustaa oikean apuvälineen valinnassa ja tilaamisessa. Asiakkaat saavat apuvälineet lainaamosta. Akuuttia tarvetta varten yksikössä on muutamia yhteisiä apuvälineitä.

Henkilöstö huomattaessa puutteita laitteiden ja välineiden toiminnassa, tulee ne poistaa välittömästi käytöstä ja rikkoutumisesta sekä huollon tarpeesta tulee ilmoittaa joko palveluyksikön päällikölle, palveluvastaavalle tai tekniselle osastolle, josta voidaan tilata korjaus. Henkilönosturit huolletaan säännöllisesti ja muille lääkinällisille mittareille on säännölliset kalibrointiajat. Myös läheltä piti-tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus, jotka käsitellään vaaratapahtuman mukaan yksikkötasolla tai vakavammissa vaara- ja läheltä piti-tilanteissa ylemmällä taholla.

Henkilöstö ylläpitää laiteosaamistaan päivittämällä laitepassia ja siinä esiintyvien laitteiden ja välineiden käyttöä. Laitepassi on yksikössä toistaiseksi paperisena, mutta ne tullaan siirtämään Laatuporttiin alkuvuodesta 2025. Laitepassi päivitetään viiden vuoden välein. Mahdollisia uusia laitteita käyttöönottaessa henkilöstölle tarjotaan perehdytys.

**Lääkinällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (palveluyksikön laitevastaavan) nimi ja yhteystiedot saa tarvittaessa palveluyksikön päälliköltä.**

## Tietojärjestelmät ja tietoturva

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä sekä yksikölle laadituista ohjeista ja viranomaismääräyksistä tieto perehtyjälle tulee perehdytyksen yhteydessä. Työsuhteen alkaessa uusi työntekijä käy esihenkilön kanssa läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviä keskeisiä asioita kuten salassapitovelvollisuus. Henkilöstön tulee käydä Tietosuojan ABC-koulutus ja koulutus on voimassa viisi vuotta, tämän jälkeen koulutus tulee uusiksi. Jokaisessa yksikössä on tietoturvatoulu. Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käytöstä.



Asiakastyön kirjaamiseen perehtyminen tapahtuu arjessa elämisen yhteydessä. Perehtyjä kirjaa yhteistyössä ohjaajansa kanssa. Samalla käydään läpi asiakaskirjaamiseen tarkoitettua ohjelmaa. Tietoturvallisuuden varmistamiseksi on yksikössä varmistettu keskitetysti lukittu tietoturvallisuuspaperinkeräys. Sen tyhjennyksestä vastaa Encore-Pohjanmaa.

Tietoturvaan liittyvää tietoa käsitellään aina tilassa, mihin asiattomilta on pääsy kielletty. Tällaisia tiloja ovat esimerkiksi kansliat ja lääkehuoneet. Salassa pidettäviä tietoja ovat esimerkiksi dokumentit, missä on henkilötietoja. Tilojen ovet ovat lukittuina, kun tilassa ei työskennellä. Lisäksi potilastietojärjestelmä Lifecare tulee sulkea aina käytön jälkeen. Ohjelma avataan kirjaajan omilla tunnuksilla.

Tietojärjestelmien häiriötilanteista voi ilmoittaa 2M-IT-palveluun, joka vastaa tietojärjestelmistä. He myös informoivat yksikköä laajemmista häiriöistä ja tulevista käyttökatkoista.

### **Teknologian käyttö**

Yksikkö toimii hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti ja käyttää ainoastaan hyväksytyjä ohjelmia. Tietokoneille ja puhelimiin ei ladata ohjelmia ilman, että soveltuvuus on tarkastettu tietojärjestelmistä vastaavalta taholta.

Tietojärjestelmien häiriötilanteista voi ilmoittaa 2M-IT-palveluun, joka vastaa tietojärjestelmistä. He myös informoivat yksikköä laajemmista häiriöistä ja tulevista käyttökatkoista.

Pitkistä käyttökatkoista tiedotetaan aina mahdollisuuksien mukaan etukäteen, jotta niihin voidaan yksikössä valmistua. Akuuttien tietojärjestelmien ja teknologisten häiriötilanteiden varalta asiakkaiden lääkelistat ovat paperisena tulosteena yksiköiden lääkehuoneessa. Potilastietojärjestelmän käyttökatkoksen aikana potilasdokumentointi tapahtuu paperisena ja jokainen hoitaja vastaa oman dokumentoinnin viennistä asiakastietojärjestelmään mahdollisimman pian tai viimeistään seuraavassa työvuorossa. Mikäli työntekijä on pidempään poissa yksiköstä, siirtää pienkodin sairaanhoitaja tai palveluvastaava dokumentoinnin asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan tai omaisen antaa allekirjoituksellaan suostumuksen muun muassa apteekin tiliasiakkuuteen ja eResepti-palvelun käyttöön. Asiakasta ja omaisia tiedotetaan yksikköön muuttaessa siitä, että asiakkaan hoitotiedot kirjataan potilastietojärjestelmään ja asiakkaan voimien ja palveluntarpeen arvioinnissa käytetään RAI-työkalua.

Potilaskutsu- ja hoitajahälytyspainikkeita käytetään yksikössä turvaamaan sekä asiakkaita, että työntekijöitä. Potilashälytys näkyy osastojen näytöillä sekä puhelimesta, puhelin tulee olla aina jollain työntekijällä mukana vuoron aikana.

Yksikössä on vastikään otettu käyttöön Secapp-ohjelma häiriötilanteiden ilmoittamisen ja vastaanottamisen. Nämä puhelimet on pidettävä ladattuina ja oltava aina hoitajan mukana.

### **Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Kristiina Kantola, palveluvastaava, puh. 040 1602240



### 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 organisaatiotasolla 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 lääkehoitosuunnitelma-pohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

Kotirannan lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma tehdään Pohjanmaan hyvinvointialueelle laaditulle pohjalle organisaation ohjeen mukaan ja sen päivittämisestä vastaa palveluvastaava. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoidon suunnittelusta ja arvioinnista vastaa yksikön vastaava lääkäri yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaavat sairaanhoitajien lisäksi lähihoitajat, joilla on suoritettuna vaaditut lääkehoidon osaamisen tentit sekä annettuna tarvittavat näytöt. Hoitoapulaiset voivat osallistua rajoitetusti lääkehoidon toteuttamiseen, mikäli heillä on suoritettuna vaadittu lääkehoidon osaamisen tentti sekä näytöt. Lääkeluvat ovat voimassa viisi vuotta ja ne tulee päivittää ennen umpeutumista. Lupien päivittämisen yhteydessä annetaan myös käytännön näytöt. Lääkeluvat kirjataan Laatuporttiin, josta sekä työntekijä itse, esihenkilö sekä laadun- ja valvonnan yksikkö voi tarkastaa lupien voimassaoloa.

Lääkitysturvallisuuteen liittyvät tiedotteet löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen Intrasta ja ovat siellä kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Lisäksi intrasta löytyvät ajantasaiset sairaala-apteekin päivittämät ohjeistukset ja tiedotteet.

Kotiranta on tehostetun palveluasumisen yksikkö ja sinne on Lääkelain (395/1987) nojalla perustettu yhteiskäyttöinen rajattu lääkevarasto asukkaiden ennakkoimattomia ja äkillisiä lääkitystarpeita varten sekä sellaisia tilanteita varten, joissa asukkaan tiedossa oleva sairaus tai tila pahenee ja edellyttää nopeaa lääkehoitoa. Rajatun lääkevaraston lääkkeitä käytetään vain Kotirannan asiakkaiden lääkehoitoon. Lääkevaraston toiminta perustuu Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiseen ohjeistukseen, mistä vastaa hyvinvointialueen geriatrian ylilääkäri Markus Råback. Rajatulla lääkevarastolla on oma lääkehoitosuunnitelma, mikä ohjaa sen käyttöä ja mistä käy ilmi vastuuhenkilöt.



**Österbottens välfärdsområde**  
**Pohjanmaan hyvinvointialue**

**Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot**

Markus Råback, ylilääkäri markus.raback@ovph.fi





**Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot**

Kristiina Kantola, palveluvastaava puh. 040 1602240

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

Markus Råback, ylilääkäri

Kristiina Kantola, palveluvastaava

### **3.11 Ravitseminen**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annettuja ravitsemus- ja ruokasuosituksia.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan tarvittaessa palvelussa huomioon siten, että ajantasainen ruokatilaus osastoittain tehdään keittiölle ja siinä huomioidaan asiakkaan erityisruokavalio tai muut rajoitteet. Palvelukodissa tarjotaan aamupala, lounas, kahvi, päivällinen sekä iltapala. Säännöllisten ruoka-aikojen avulla varmistetaan, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asiakkaille mahdollistetaan joustava ruokailu oma vointi huomioiden. Asiakkaiden on mahdollista syödä yhteisessä ruokasalissa, mutta myös omassa huoneessaan.

Yksikön ruokahuollosta vastaa TeeseBotnia. TeeseBotnian työntekijä toimittaa ruoan vaunussa pienkotiin, mistä jälleen osaston henkilökunta jakaa sen asiakkaille.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan seuraavilla tavoilla:

- MNA-testi (Mini Nutritional Assessment)
- punnitus
- nestelista
- ravinnon saannin valvonta
- yöpaasto ei ylitä 11 tuntia
- asiakkaat saavat halutessaan välipaloja myös yöllä
- ravintolisät, mikäli muu ravitseminen ei ole riittävää





### 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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/>

#### **Lisätietoa hygieniäkäytännöistä 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](#)

Tartuntatautilain (1227/2016, 17 §) terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan/vastuuhenkilön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Toimintayksikön on huolehdittava asiakkaiden, potilaiden, henkilökunnan ja opiskelijoiden sekä harjoittelijoiden tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Toimintayksikön johtajan/vastuuhenkilön on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa (1149/2022). Henkilökunta noudattaa annettuja hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeita. Vastuu hygieniasta ja infektioidentorjunnasta on yksiköllä. Hygienia tiimi toimii tukena. Yksiköllä tulee olla nimetty hygieniavastaava, joka toimii linkkinä hygienia tiimin ja yksikön välillä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii hygieniahoitaja, joka laatii ja päivittää eri ohjeita hygieniaan liittyen. Kotirannassa on hygieniavastaava, jonka vastuulla on jalkauttaa hygieniahoitajan tekemät ohjeet sekä auttaa ja neuvoa henkilöstöä hygieniaan liittyvissä asioissa. Hygieniavastaava osallistuu erilaisiin hygieniakoulutuksiin sekä hygieniaosaamispäivään ja tuo opittua tietoa käytäntöön omalle osastolleen. Hygieniahoitaja käy tarvittaessa yksiköissä ja kouluttaa henkilökuntaa. Hygieniahoitaja toteuttaa hygieniakartoitusta ja käsihygienia tarkkailua yksiköissä.

Instrumenttien sterilointi on järjestetty keskitetysti (sairaalan välinehuollossa). Henkilöstö huolehtii päivittäisessä asiakastyössä käytettävien lääkinnällisten laitteiden puhdistamisesta asiakaskäytön jälkeen.



Suojavarusteiden tilaus tapahtuu hankintayksiköstä Pohjanmaan hyvinvointialueen keskusvarastolta ja sairaala-apteekista. Henkilökunnalle tarkoitettujen käsidesinfektioaineiden tilaus taas sairaala-apteekista OSTi –tilausohjelman kautta.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään seuraavilla tavoilla:

- Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygieniä sekä suojavaatetus
- Infektioartuntojen estämisessä ja epidemiatilanteissa hygieniahoitaja huolehtii tiedottamisen ja toimintojen organisoinnin
- Uusien työntekijöiden hyvä perehdyttäminen ennaltaehkäisyyn ja hyvään hygieniatasoon työssään

Yksikön siivouksesta ja ruokahuollosta vastaa TeeseBotnia ja heidän vastuullaan on oman henkilökunnan kouluttaminen ja perehdyttäminen asianmukaiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan. Yksikön henkilöstön vastuulla on muun muassa kahvin keittäminen, voileipiä tekeminen ja ruuan jakaminen. Näissä tehtävissä huolehditaan hyvästä hygieniasta.

Asiakkaiden pyykkien pesusta vastaa Eco-Wash. Likapyykki kerätään osastoilla asiakkaiden henkilökohtaisiin likapyykkipusseihin ja pyykinhuollosta vastaava henkilö kerää pyykkipussit rullakoihin. Eco-Wash tuo puhtaat pyykkiä ja hakee likaiset pyykkiä kahdesti viikossa. Akuutit, nopeasti käyttöön tarvittavat vaatteet sekä liukulakanat pestään yksikössä. Asiakkaiden vaatteiden, petivaatteiden, lakanoiden sekä pyyhkeiden tulee olla selkeästi nimellä merkittyjä, jotta ne palautuvat oikeaan yksikköön ja oikealle asiakkaalle.

### 3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito järjestetään pitkälti yksikössä. Akuutti tai muuta erityisosaamista vaativa sairaanhoidollinen tarve toteutuu päivystyksessä tai terveyskeskuksessa. Tämän lisäksi alueella on käytettävissä liikkuva sairaala (LISA), joka voi tehdä pieniä toimenpiteitä ja jatkohoidon tarpeen arviointia yksikössä. Yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa palvelukodista vastaava lääkäri yhteistyössä palvelukodin sairaanhoitajien kanssa. Terveystalon vastuulääkäri vieraillee yksikössä neljä kertaa vuodessa ja näiden käyntien yhteydessä osaston henkilöstö voi konsultoida lääkäriä liittyen asiakkaiden vointiin, lääkitykseen, tutkimuksiin ja jatkohoitoon liittyen. Käyntien välissä lääkäri on konsultoitavissa puhelimitse tai potilastietojärjestelmän välityksellä. Verikokeet otetaan Kotirannan omien, näytteenottoon perehtyneiden hoitajien toimesta ja verinäytteet kuljetetaan lähetin matkassa yhdessä sovitun aikataulun mukaisesti laboratorioon.

Suuhygieniasta huolehtiminen on osa asiakkaiden päivittäistä hoitoa, josta henkilökunta vastaa yhdessä asiakkaan kanssa. Suunterveydenhuolto tapahtuu hyvinvointialueen hammasvastaanotoilla tai yksityisillä hammaslääkäriasemilla. Vuosittain asiakkaat saavat suuhygienistin palveluita yksikössä. Käynneillä arvioidaan asiakkaan suuhygienian tilaa sekä jatkohoidon tarvetta.

Elämän loppuvaiheen hoito on arvokas ja tärkeä osa yksikössä annettavaa hoitoa ja palvelua ja siihen on saatavissa tukea hyvinvointialueen palliatiiviselta hoitajalta. Elämän loppuvaiheen hoito otetaan puheeksi jo omaiskeskustelussa, jotta sekä asiakkaalla, omaisilla ja yksikön henkilöstöllä on tiedossa toiveet kuolemantapauksen varalle. Kuolemantapauksen toteaa terveyskeskuslääkäri. Vainajan kuljetuksen yksiköstä sairaalaan järjestää henkilökunta (hautaus toimisto kuljettaa vainajan).



Kuolemantapaukseen liittyvä ohjeistus löytyy yksikön tiedostoista ja on jokaisessa pienkodissa käytössä.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon varmistamiseksi henkilökunnan on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattiosaamistaan. Ensiapuosaamisen tulee vastata yksikön asiakasrakennetta. Eri palveluyksiköissä toimivien työntekijöiden ensiapu- ja elvytysvalmiutta ylläpidetään hyvinvointialueelle laaditun ohjeen mukaisesti. Henkilökunnan ensiapuosaamisen varmistaminen ja osaamisen päivittäminen sekä koulutuksiin osallistuminen on henkilöstön omalla vastuulla. Hyvinvointialue järjestää sisäisiä turvallisuus- ja ensiapukoulutuksia, joihin henkilökunta voi ilmoittautua koulutuskalenterin kautta.



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

Asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Pyrimme Kotirannassa siihen, että kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoito-ote asiakkaiden hoidossa toteutuu. Henkilökunta on osaavaa ja koulutettua. Kinestetiikan käyttö on arkipäiväistä hoitotyössä ja siihen järjestetään koulutuksia ja harjoituksia. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta lisääviä toimenpiteitä ovat muun muassa bingo, lehdenluku, hartaushetket ja erilaiset musiikkiesitykset. Yksikössä löytyy useita kuntopyöriä ja muita kuntoilulaitteita millä tuetaan asiakkaiden fyysistä toimintakykyä.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan hoitosuunnitelmassa. Hoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Hoitosuunnitelmaan tulee olla kirjattuna kaikki asukkaalle suunniteltu kuntouttava toiminta.

Asiakkaiden yhteydenpito omaisiin toteutuu asiakkaiden ja heidän omaisten välillä ilman erityisrajoituksia puhelimitse ja vierailuilla. Asiakkailta saa olla omat matkapuhelimet, mutta niiden käytöstä on hyvä sopia henkilöstön kanssa, mikäli asiakas ei osaa sitä täysin omatoimisesti käyttää.

### 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: [Tietosuoja- ja tietoturva](#).

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

Asiakas/potilastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palvelun- ja hoidontarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan palvelua. Kirjaukset ovat tehtävä viipymättä, kun asiakkaan/potilaan asiaa on käsitelty tai hoidettu. Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä sekä yksikölle laadituista ohjeista ja viranomais määräyksistä tieto perehtyjälle tulee perehdytyksen yhteydessä. Työsuhteen alkaessa uusi työntekijä käy esihenkilön kanssa läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviä keskeisiä



asioita kuten salassapitovelvollisuuden. Henkilöstön tulee käydä Tietosuojan ABC-koulutus ja toimittaa koulutukseen osallistumisestaan todistus palveluyksikön päällikölle. Koulutus on uusittava säännöllisesti. Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käytöstä.

Työsuhteen tai sijaisuuden alussa työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset sekä tietokoneelle, että potilastietojärjestelmään kirjautumista varten.

Asiakastyön kirjaamiseen perehtyminen tapahtuu perehdytysjakson aikana sekä käytännön työtä tehdessä. Perehtyjä kirjaa yhteistyössä ohjaajansa kanssa. Samalla käydään läpi asiakaskirjaamiseen tarkoitettua ohjelmaa. Opiskelijat kirjaavat ohjaajan tunnuksilla ja lisäävät kirjauksen perään esimerkiksi "sh-opisk. ja nimi". Ohjaaja tarkastaa aina opiskelijan tekemän kirjauksen ja lisää opiskelijan nimen perään oman nimensä tai lyhenteen.

Tietoturvallisuuden varmistamiseksi on yksikössä varmistettu keskitetysti lukittu tietoturvallisuuspaperinkeräys. Sen tyhjennyksestä vastaa Encore-Pohjanmaa.

Tietoturvaan liittyvää tietoa käsitellään aina tilassa, mihin asiattomilta on pääsy kielletty. Tällaisia tiloja ovat esimerkiksi kansliat ja lääkehuoneet. Salassa pidettäviä tietoja ovat esimerkiksi dokumentit, missä on henkilötietoja. Tilojen ovet ovat lukittuina, kun tilassa ei työskennellä. Lisäksi potilastietojärjestelmä Lifecare tulee sulkea aina käytön jälkeen.

#### **Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet**

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopynnöt 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](mailto:tietosuojavastaava@ovph.fi)  
tai

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

## **4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA**

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja riskienhallinnan käytännön



menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

Riskienhallinta ja -arviointi on osa Pohjanmaan hyvinvointialueen systemaattista asiakas/potilasturvallisuuden kehittämistä ja yksiköiden tavanomaista toimintaa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja epäkohtia.

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

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

Riskienhallintamme luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta arjessa mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Toiminnan turvallisuuden varmistamisesta huolehtiminen perustuu siihen, että työvuorosuunnitelmat tehdään kolmen viikon jaksoissa. Tässä henkilökunnan osallisuutta on vahvistettu siten, että suunnittelu on autonomista sovittujen kriteerien pohjalta, minkä sitten esihenkilöt hienosäätävät siten, että jokaisessa vuorossa toteutuu vähintään minimitaso. Koko henkilöstön määrää säätelee valtakunnallinen hoitajamitoitus, jota seurataan kaksi kertaa vuodessa tehtävän Vanhuspalvelujen tila -seurannan avulla.

Yksikössä on turvallisuusvastaava joka pienkodissa. Turvallisuusvastaavat kokoontuvat säännöllisesti. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään organisaation turvallisuusyksikön kanssa. Turvallisuusvastaavien kokouksessa otetaan esille niin pienkotien suunnalta tulleet kysymykset kuin esihenkilön suunnalta tulleet. Siellä sovitaan yhteisesti mahdollista toimenpiteistä turvallisuuden osalta ja suunnitellaan turvallisuuden ylläpitäviä toimia.

#### Kameravalvonnan perusteet

Aluehallintavirasto ei pidä sosiaalihuollon yksikön asiakkaiden käyttöön tarkoitetuissa yleisissä tiloissa tapahtuvaa kameravalvontaa asianmukaisena. Järjestelmä on otettu käyttöön asukasturvallisuuden parantamiseksi ja järjestelmällä pyritään ehkäisemään esimerkiksi kaatumisten ja harhailevien asukkaiden lisävammoja.

Yksikön kameravalvonnan tarkoituksena on:

- työntekijöiden ja asukkaiden turvallisuuden varmistaminen
- työtaturman tai työturvallisuudelle uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen ja ehkäiseminen



- omaisuuden suojaaminen
- yleiselle turvallisuudelle uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen
- väärinkäytösten estäminen sekä rikosten selvittäminen

Lääkehuoneiden kameravalvontaa toteutetaan lääketurvallisuuden ja henkilöstön turvallisuuden parantamiseksi sekä henkilöstön oikeusturvan varmistamiseksi lääkkeiden väärinkäyttöepäilyissä.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien tunnistaminen on tärkeää ennaltaehkäisy- ja suunnitelmallisen puuttumisen kannalta. Tämän vuoksi henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Riskienhallinnan prosessia hallinnoimme HaiPro –ohjelman avulla. Ilmoitusten käsittelyn toimintatavoista on sovittu. HaiPro –ilmoituksia tehdään asiakkaille tapahtuneista ja läheltä piti –tilanteista sekä sisäisistä työtapaturmista ja väkivallan uhka- ja vaaratilanteista.

Yksikössä tehdään säännöllisesti organisaation ohjeiden mukainen riskiarviointi sekä itsearviointi. Riskejä arvioidaan tämän lisäksi myös toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa sekä johdon katselmuksessa.

## 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:**

- Pohjanmaan hyvinvointialuestrategia
- Hallinto- ja toimintasääntö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin





- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Ohje asiakkaan tunnistamiseen

Riskienhallinnan prosessia hallinnoimme HaiPro -ohjelmalla. HaiPro-ilmoitusten käsittelyn toimintatavoista on sovittu.

HaiPro -ilmoituksia tehdään asiakkaille tapahtuneista ja läheltä piti -tilanteista sekä sisäisistä työtapaturmista ja väkivallan uhka- ja vaaratilanteista.

Esille tulleita riskejä käsitellään eri kokouksissa kuten sairaanhoitajakokouksissa (lääketurvallisuus), tiimivastaavien kokoukset (yleisiä toimintaan liittyviä riskejä) ja henkilöstökokous. Kokouksista tehdään muistio. Näiden lisäksi mahdolliset kahdenväliset keskustelut, mikäli esille noussut riski liittyy tietyn henkilön toiminnasta/toimintatavasta nousseeseen riskiin. Keskustelusta tehdään yhteenveto tai suunnitelma. Pienkodin turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu myös huolehtiminen, että osasto pysyy turvallisena niin asiakkaille, asiakkaiden hoidolle, että henkilökunnan työskentelytilana. Epäkohdat hän ottaa vaihtoehtoisesti esille turvallisuusvastaavien kokouksessa, vie oman yksikön tiimikokoukseen tai tuo asian esihenkilölle.

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

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiakkaiden kaatumiset ja putoamiset ja niitä seuraavat nostot	Apuvälineiden käyttö (nosturit, kinestetikka osaaminen), ennakointi (patjavalvonta, pyörätuolissa vyö, sängyn laidan nosto jne.)
Pätevän henkilökunnan riittämättömyys ja työhyvinvoinnin lasku	Asiakasmäärän suhteuttaminen saatavissa olevaan henkilöstötiheyteen Perumiehityksen vahvistaminen Sijaistoiminnan varmistaminen Henkilökunnan riittävydestä huolehtiminen





Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	Henkilöstön työhyvinvoinnin tukeminen ja varhainen puuttuminen Yhteistyö työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa Kehityskeskusteluiden säännöllinen järjestäminen Lisäkoulutusten järjestäminen Huolellinen perehdyttäminen
Potilasturvallisuuden heikkeneminen	Osaamisen lisääminen Hoitajamitoituksen seuraaminen ja riittävän henkilöstön varmistaminen Koulutetun ja perehdytetyn henkilöstön rekrytointi Tilojen ylläpito ja peruskorjaukset tehtynä Riittävien ja toimintakuntoisten apuvälineiden hankinta

#### 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, tietosuojatietoturvallisuusilmoitus)
- 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**

##### **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](https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaihmisille/ikaihmisten-sosiaalityo/) 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 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).

Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden velvollisuutena ja vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.

\*1 Muita lakeja, joihin sisältyy lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia, ovat mm.:

Fimean määräys 1/2023: Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus

Säteilyn käyttöön liittyvät poikkeamat (859/2018, 1034/2018, STUK S/2/2018)

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset (Fimean suositus)

Fimean ohje 1/2017, Lääkkeiden haittavaikutuksista ilmoittaminen Tuotevirheiden ja lääkevääreännösten ilmoittaminen (Fimea 2/2019)

Verivalmisteiden haittavaikutukset ja vaaratilanteet (197/2005).

Hoitoon liittyvät infektiot (1227/2016).

Sähkölaitteiston käytön poikkeamat (1135/2016, 47 §)

Paineastioiden käytön poikkeamat (1144/2016)

Tartuntatautilaki (1227/2016)

Työtaturmat (44/2006)



Työturvallisuuslaki (738/2002)  
Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011)

**Lue lisää:**

Valvira. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja oikeudet:  
<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilon-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on sovittu prosessista, mikä liittyy ilmoituksen tekemiseen havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus (SPro) tehdään intran kautta HaiPro –etusivun kautta. Epäkohtailmoitus löytyy myös lomakkeena Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta (Intra). Epäkohtailmoitus toimitetaan sosiaalityöntekijälle, joka vastaa ilmoituksen käsittelystä ja toimenpiteistä.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on ilmoitusvelvollisuus toimintaan liittyvistä epäkohdista. Työntekijät voivat ilmoittaa epäkohdista suoraan palveluyksikön päällikölle tai palveluvastaavalle, puhelimitse, sähköpostitse tai HaiPro- ja SPro-ilmoitusten välityksellä. Ilmoituksen käsitellään mahdollisimman pian sen saapumisen jälkeen. Ilmoituksen käsittelijä arvioi ilmoituksen ja kuvauksen perusteella, minkälaisiin toimenpiteisiin on syytä alkaa ja voidaanko vaara- tai haittatapahtuma käsitellä yksikön sisäisesti vai tuleeko se lähettää eteenpäin ylemmälle taholle ja mikäli palveluyksikön päällikön tulisi olla vielä erikseen yhteydessä asiakkaaseen tai omaiseen. Työntekijöiden tieto ilmoitusvelvollisuudesta perustuu siihen, että jokainen henkilökunnan jäsen on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan. Tämän lisäksi haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden yhteydessä keskustellaan ilmoitusvelvollisuuden tärkeydestä asiakasturvallisuuden seurannan, arvioinnin ja toiminnan kehittämisen vuoksi.

#### **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:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/#ulkoisen-palveluntuottajan-yhteistyökumppanin-vaaratapahtumailmoitus>

#### **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:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/#ulkoisen-palveluntuottajan-yhteistyökumppanin-vaaratapahtumailmoitus>

#### **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**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumista jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen, ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Asian käsittely tapahtuu asiasta riippuen joko esihenkilöiden kesken, tiimivastaavien kokouksessa, sairaanhoitajien kokouksessa, turvallisuusvastaavien kokouksessa tai henkilöstökokouksessa, missä tiedotetaan myös yhteisesti mahdollisista muutoksista toiminnassa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään tarvittaessa kirjallinen ohjeistus, mikä esitellään yhteisessä kokouksessa ja tallennetaan yhteiseen teams-kanavaan, mistä se on työntekijöiden luettavissa. Akuuteissa toimintaan liittyvissä asioissa tehdään ohjeistus, mikä viedään pienkotien ilmoitustauluille.

Vaaratapahtumat, puutteet ja epäkohdat otetaan huomioon säännöllisesti tehtävässä yksikön riskiarvioinnissa. Tämän, sekä toimintasuunnitelman teon yhteydessä kirjataan ylös korjaavat sekä ennakoivat toimenpiteet.

Never event on tapahtumia, joita ei saisi koskaan tapahtua (asiakas/potilas kokee vakavan haitan tai kuolee) ja jotka ovat vältettävissä noudattamalla turvallisuussuosituksia ja -ohjeistuksia. Indikaattoreiden osoittaessa vakavaa turvallisuuspoikkeamaa, tulisi organisaation käynnistää välittömästi korjaavat ja ehkäisevät toimet. Vakava vaaratapahtuma raportoidaan aina HaiPro vaaratapahtuma ilmoitusjärjestelmään. Vakavat vaaratapahtumat selvitetään perusteellisesti.



Selvityksen seurauksena on rakennettava suojauksia vastaavan tapahtuman välttämiseksi. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus on julkaissut kansalliset indikaattorit Never event tapahtumista ja HaiPro-lomakkeeseen on merkittävä rasti kohtaan "never event", jos jokin indikaattoreista täyttyy. Tarkempaa tietoa vakavasta vaarasta ja "never event"-tilanteista sekä kuuman linjan indikaattoreista löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen Intrasta sekä yksikön teamsista.

Yksikössä on tärkeää matalan kynnyksen keskustelut sekä turvallisen keskustelukulttuurin ylläpitäminen. On tärkeää, että henkilökunta kokee helpoksi tulla keskustelemaan ja kertomaan sekä työkavereilleen, että palveluyksikön päällikölle tai palveluvastaavalle vakavistakin vaara- ja haittatapahtumista. Tapahtuma käsitellään sen vaatimalla vakavuudella, mutta tilanteissa ei etsitä syyllistä vaan ratkaisua, toimintatapoja sekä kehittämisehdotuksia samankaltaisen tilanteen toistumisen ennaltaehkäisylle.

**Korjaavat toimenpiteet kirjataan yksikön omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.**

#### **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 tuotettaessa. 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 palveluista osa toteutetaan ostopalveluina hyvinvointialueen ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Yksikkö käytössä olevia ulkopuolisia palveluntuottajia ovat TeeseBotnia, Securitas, Eco-Wash, Lindström, Loihde ja 9Solutions. Hyvinvointialueella on nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa sopimusten ylläpidosta ja niihin tehtävistä mahdollisista muutoksista.



Yksikkötasolla huolehdimme sujuvasta yhteistyöstä palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin epäkohtiin pyritään puuttumaan nopeasti ja kehittämään toimintaa paremmin käytäntöä vastaavaksi. Säännöllinen yhteydenpito puhelimitse, sähköpostitse, sekä yhteisten kokousten ja muiden yhteydenottokanavien välityksellä on tärkeää toiminnan sujuvuuden kannalta.

#### 4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

Yhteistyö muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on toteutettu säännöllisillä organisaation ohjaamilla tarkastus- ja valvontakäynneillä. Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut kirjallisen ohjeistuksen sekä verkkokoulutusmateriaalin valmiussuunnitelmista ja erilaisiin poikkeus-tilanteisiin varautumisesta. Nämä löytyvät yksikön pelastussuunnitelmasta sekä ovat tulossa





myös yksikön turvallisuussivuille (TURSI), kokonaisuuden osalta kuvaukset löytyvät valmiussuunnitelman yleisestä osasta.

Ulkopuoliset palveluntuottajat ovat varautuneet omaa toimintaansa mahdollisesti koskeviin riskeihin ja näistä keskustellaan yksikön ja palveluntuottajan välillä säännöllisesti. Poikkeustilanteista ilmoitetaan yksikköön välittömästi ja yhteydenpito sekä yhteistyö eri toimijoiden välillä on saumatonta. Ruuan ja veden jakelun häiriöihin on varauduttu yhdessä TeeseBotnian kanssa ja heillä on omat toimintaohjeet tilanteiden varalle. Yksikössä on pieni varasto pulloitettua vettä vedenjakelun häiriötilanteiden varalle.

Henkilöstömäärän poikkeamien varalle yksikköön on laadittu kuormitustilanteen malli, jonka avulla toimintaa voidaan suunnitella, mikäli henkilöstömäärässä on suuria poikkeamia. Tämä toimintamalli löytyy yksikön teams-kanavalta.

Sähköisten tietojärjestelmien häiriötilanteisiin ollaan varauduttu niin, että osastoilla on tulostettuna asiakkaiden lääkelistat, jolloin tärkeä lääkehoidon toteuttaminen ei vaarannu, mikäli potilastietojärjestelmä olisi pois käytöstä. Kirjaaminen tapahtuu tällaisen tilanteen aikana käsin ja kirjattu tieto siirretään potilastietojärjestelmään mahdollisimman pian sen jälkeen, kun tietojärjestelmä on jälleen käytössä.

Mikäli asiakkaiden terveydenhuollon palveluiden tarve lisääntyy äkillisesti, arvioidaan tilanne moniammatillisessa yhteistyössä yhdessä yksikön vastaavan lääkärin, koordinoivan palvelupäällikön sekä ylihoitajan kanssa. Tällaisia ovat esimerkiksi pandemia- ja epidemiatilanteet. Hoidontarpeen äkillisesti, mutta lyhytaikaisesti lisääntyessä on yksikköön mahdollista ottaa enemmän työntekijöitä turvaamaan asiakkaiden tarvitsema hoito.

Tulipalotilanteiden varalle yksikössä testataan palohälytinja järjestelmä kerran kuukaudessa kiinteistöhoitajan toimesta. Näissä testauksissa henkilöstö reagoi kuten oikeassa palotilanteessa paikantamalla palon ja suuntaamalla palopaikalle ensisammutusvälineistön kanssa. Tämän lisäksi henkilöstöllä on oma vastuu ensiapukoulutuksiin ja organisaation turvallisuuspäivälle osallistumisesta. Yksikön turvallisuusvastaavat järjestävät turvallisuuskävelyn oman yksikön henkilökunnalle.

Yksikön turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vuosittain. Vuonna 2024 nämä viedään verkkoalusta Laatuporttiin, jonne luodaan yksikön turvallisuussivut (TURSI).

Poikkeusoloissa palveluita pyritään jatkamaan mahdollisimman normaalisti ja niin, että se ei juurikaan näkyisi asiakkaille. Turvallisuuden jatkuvuudesta huolehditaan sillä, että henkilöstöä tiedotetaan aktiivisesti ja avoimesti, he pitävät yllä tietotaitoa lukemalla omavalvontasuunnitelman, osallistumalla tarjottuihin koulutuksiin sekä tutustumalla muuhun tarvittavaan turvallisuuteen liittyvään materiaaliin. Mahdollisten ensimmäistä kertaa ilmenevien poikkeustilanteiden jälkeen käydään läpi tapahtunutta ja mietitään yhteistyötahojen kanssa toimintaohjeet tilanteen mahdollisen uusiutumisen varalle.

**Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi:** Kirsi Vapaavuori-Koskela, palveluyksikön päällikkö, puh.040 7327150





## 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.

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan sekä raportoidaan HaiPro ja SPro-ilmoitusten, yksikön toimintasuunnitelman ja toimintakertomuksen, johdon katselmuksen, riskiarviointien ja itsearvioinnin, terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vanhuspalvelujen tila-seurannan, asiakaspalautteiden ja henkilöstökyselyiden avulla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

### 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 toimintayksiköt arvioivat ja seuraavat yksikön omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein seurannassa havaittujen korjaus- ja kehittämistarpeiden mukaan päivitettävän **omavalvonnan kehittämissuunnitelman**. Kehittämissuunnitelma löytyy toimintayksikön laatiman omavalvontasuunnitelman liitteestä.



Omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa palveluyksikön päällikkö yhdessä henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueen laadun- ja valvonnayksikkö sekä työsuojeluvaltuutettu on myös aktiivinen osa yksiköiden omavalvonnan seurantaa.

Omavalvonnan seurannassa havaitut mahdolliset puutteet tulevat usein ilmi eri kanavien kautta tulevien palautteiden välityksellä tai yksikköön säännöllisesti tehtävissä tarkastuskäynneissä. Tarkastuskäynneillä havaitut puutteet kirjataan yksikön Laatuporttiin ja niiden korjaamiselle annetaan aikaikkuna. Palveluyksikön päällikkö kuittaa puutteet korjatuksi.



## LIITTEET

### Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosyksikkötasolla 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.

Toimintayksikön/tulosyksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuu/tila
Perehdyttämisohjelman päivittäminen	Tavoitteena on päivittää yksikön perehdyttämissuunnitelma toimintaa vastaavaksi ja selkeämmäksi	Kevät 2025 / palveluyksikön päällikkö / valmis
Potilasturvallisuuden varmistaminen	Riittävän henkilöstömäärän varmistaminen Sijaistilanteen vakaaminen Koulutettu ja perehdytetty henkilöstö	Jatkuva
Perusmiehityksen varmistaminen	Avoimien vakanssien täyttäminen Osa-aikaprosesteista johtuvien henkilöstöpuutteiden täyttäminen	Kevät 2025 / jatkuva / käynnissä

### Liite 2. Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Palveluyksikön (tulosalueen) seurantaraportti omavalvonnan toteutumisen havainnoista, ja niiden perusteella tehtävistä toimenpiteistä.

Raportointi neljän kuukauden välein (1.1–31.4, 1.5–31.8 ja 1.9–31.12).

Seurantaraportti laaditaan organisaation yhtenäiselle raporttipohjalle (erillinen pohja) ja julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

### Liite 3. Omavalvontaa tukevat ohjeet ja muut suunnitelmat

Listaus palveluyksikön/yksikön omista omavalvontaa tukevista ohjeista ja suunnitelmista, esimerkiksi lääkehoitosuunnitelma.