



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Merililja Asumispalvelu

Raportointipäivä

5.9.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Virpi Kinnari

Merilija asumispalvelu, Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Kuntoutus- ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

+358406204823

Palveluyksikön nimi

Merililja

Palvelumuoto

Tehostettu palveluasuminen

Osoite

Mäkikaivontie 22, 65100 VAASA

Puhelinnumero

Merikoti +358401843946/ Liljakoti +358401866183

Palveluyksikön tai palvelualueen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies
puhelinnumero: +358405346122

Mariia Dahl, palveluvastaava
puhelinnumero; +358401693997

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Jätehuolto	Lassila & Tikanoja
Ateriapalvelut	TeeSe botnia->VKS - keittiö
Ateriakuljetukset	TeeSe botnian kuljetuspalvelut
Siivouspalvelut	TeeSe botnian puhdistuspalvelut
Kiinteistöhuolto	Coor Service Managment
Turvajärjestelmä	Securitas Oy
Hälytínjärjestelmä	Oy Everon Ab
Vaihtomatot	Elis tekstile service Oy
Henkilökunnan työvaatteet	Lindström Oy

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Merililja on vuonna 2024 perustettu asumispalvelu Vaasassa Mäkikaivontiellä. Yksikössä on kaksi erillistä pienkotia, Merikoti ja Liljakoti. Pienkotien yhteinen nimi on Merililja. Merilijassa järjestetään kehitysvammaisille henkilöille yksilöllistä ja kodinomaista asumista asukkaan tarpeita arvioiden. Suunnitelmallisella ja asukaslähtöisellä toiminnalla tuemme asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteisössä ja yhteiskunnassa.

Merilijassa tehtävämme on huomioida asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Henkilökunta työskentelee yksiköissä asukaslähtöisesti, asukkaiden kotona. Asukkaille suunnitellaan hänen tarvitsemansa apu ja tuki yksilöllisesti.

Yksikön arvot ja pohjanmaan hyvinvointialueen arvot kohtaavat; lähellä ihmistä ja innovatiivisesti. Hei, kuinka voin auttaa, on Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluasenne, joka vaikuttaa toimintaan joka tasoilla. Se perustuu lähestyttävyydelle, lämpimällä kohtaamisella ja jatkuvalla kehittymiselle. Asenne ei kuvaa vain asukkaille tarjoamaamme palvelua, vaan sen tulee toimia myös sisäisesti.

- Ihmiseltä ihmiselle
- Eteenpäin katsova ja vastuullinen
- Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Lähtökohtamme on asukkaiden asiakaskeskeinen näkemys-> näemme asukkaan yksilönä ja tunnistamme hänen voimavaransa ja kykynsä.

Asumisympäristö pienkodeissa on kodinomainen, mutta asukaslähtöinen. Elämän jäljet näkyvät ja kuuluvat talon arkeen. Asukkaat saavat sisustaa itse huoneensa, jokainen omalla tyyllillään. Talossa on yhteisiä tiloja oleskelu-ruokailuhuone, aistihuone sekä pienempi oleskelu-ruokailuhuone, sisustaminen on vielä kesken ja tarpeet ja tilojen hyödyntäminen on vielä opettelun alla.

Toimimme avoimessa ja luottamuksellisessa ilmapiirissä, asukkaita, asiakkaita, työkavereita ja yhteistyö kumppaneita kunnioittaen.

Merilijan hoitajan on oltava asukkaalle kuuntelija, tukija, kannustaja ja tarpeen vaatiessa auttaja. Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan henkilöstön vahvuuksia. Suunnitelmallisella toiminnalla tuemme asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteisössä ja yhteiskunnassa.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen Merilijassa on tarkoitettu paljon apua tarvitseville kehitysvammaisille asukkaille.

Asukaspaikkoja yksikössä yhteensä 9. Merikodissa 4 paikkaa ja Liljakodissa 5 paikkaa.

Merilijan asumispalveluissa asumista tarjotaan vammaispalvelulain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella. Asumista tarjotaan vammaispalvelulain, kehitysvammaisten erityishuolto-, ja sosiaalihuoltolain perusteella.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta 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 laatisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle

omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Virpi Kinnari, Merililjan palveluesimies puh; +358405316122 (sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi)

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, Merililjan palveluesimies puh; +358405316122 (sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi)

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman laadinta on viivästynyt uuden yksikön perustamisen ja juoksevien asioiden hoitamisen vuoksi. Alkuperäinen palveluesimies on laatinut suunnitelman paperiversiona. Tulevaisuudessa suunnitelmaa on tarkoitus kehittää ja tehdä siitä kattava dokumentti, jota voidaan käyttää yksikön perehdytyksessä.

Suunnitelman jatkokehittämiseen osallistetaan koko Merililjan henkilökunta ja mahdollisuuksien mukaan myös asukkaat.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteuttaminen ja sen onnistuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttävät, että koko palveluyksikön henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan. On tärkeää, että henkilöstöllä on ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa, ja sen avulla varmistetaan, että toiminta on laadukasta, turvallista ja johdonmukaista.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä sekä laadun ja turvallisuuden toteutuminen on kuvattu hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa. Yksiköissä tehdään säännöllisesti sisäisiä tarkastuksia. SHQS-laadunhallintaohjelman sekä sisäisten ja ulkoisten auditointien avulla seurataan yksikön asettamien laatuvaatimusten toteutumista.

Itsearviointien pohjalta valitaan yksikön kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle. Laadunhallinnan tukena toimii HaiPro-ohjelma, jonka kautta työntekijät voivat ilmoittaa esimerkiksi läheltä piti - tilanteista tai potilaaseen tai asiakkaaseen kohdistuneista vaaratilanteista. HaiPron kautta voi tehdä myös potilas- ja asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoituksia.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti, ja niihin pyritään reagoimaan siten, että toimintaa voidaan kehittää, muuttaa tai ennaltaehkäistä ilmoituksen edellyttämällä tavalla. Mikäli yksikössä ei ole riittäviä keinoja tilanteen ratkaisemiseksi, ilmoitus viedään ylemmälle taholle käsiteltäväksi. Jokainen HaiPro-ilmoitus käydään läpi työyhteisössä henkilöstön kanssa.

Henkilöstöä rohkaistaan tekemään poikkeamaraportteja matalalla kynnyksellä aina, kun havaitaan epäkohta tai vaaratilanne – mieluummin liian herkästi kuin aliarvioiden tilanteen vakavuutta.

Palvelun laatu varmistetaan henkilöstön ammattitaidolla, sitoutumisella, selkeällä vastuunjaolla, perehdytyksellä ja jatkuvalla kouluttautumisella.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Merilijan palveluesimiehen ja palveluvastaavan tehtävä yksikössä on valvoa, että toiminta on linjassa hyvinvointialueen ohjeistusten kanssa. Toiminnan tulee olla turvallista ja asiakaslähtöistä, niin asukkaille, kuin henkilökunnallekin. Esihenkilöiden tehtävänä on katsoa, että yksikön resursseja käytetään oikealla tavalla taloudellisesti, turvallisesti ja laadukkaasti, siten että asukkaat saavat parhaan mahdollisen hoidon, ohjauksen ja huolenpidon.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, organisaation ohjeistuksia noudatetaan ja henkilöstöllä on tarvittava osaaminen tehtävään.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja

oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakas tulee Merilijaan sosiaalityön kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueen www. sivuilta löytyy ohjeet, miten palveluihin hakeudutaan. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/palveluun-hakeutuminen/>

Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaistenpalvelujen sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma.

Merilijassa palveluesimies ja palveluvastaava pitävät huolen siitä, että asukas saa ne oikeudet ja hänelle myönnettyt palvelut, mitä Merilijassa on luvattu tarjota. Henkilökunta suunnittelee ja toteuttaa palvelun ammattitaitoisesti sekä auttaa ja ohjaa asukkaita palvelujen piiriin, mikäli sitä ei voida toteuttaa Merilijassa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisella asukkaalla on voimassa oleva palvelusuunnitelma, joka on tehty asukkaan sosiaaliohjaajan ja hänen läheisten kanssa.

Merilijassa asukkaan omahoitaja laatii asukkaasta toteuttamissuunnitelman. Suunnitelmaa

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

seurataan ja sitä käytetään mm. uusien työntekijöiden perehdytyksessä apuna, tutustuttaessa asiakkaisiin. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja sitä käytetään jatkuvana työkaluna asukkaan arjessa. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/ tai hänen läheisen kanssa, asukkaan toimintakyky huomioiden.

Yksikössä otetaan RAI-arviointi käyttöön lähitulevaisuudessa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaille on nimetty hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityössä omatyöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Käytännön asioista ja palvelusuunnitelmien päivytyksestä huolehtii vammaisten sosiaalipalveluista sosiaaliohjaaja.

Palvelusuunnitelmaa tehtäessä kartoitetaan asukkaan palvelujen, ohjauksen ja hoidon tarve.

Palvelusuunnitelman tekoon osallistuu asiakkaan lisäksi moniammatillinen tiimi, johon kuuluu oma nimetty sosiaalihuollon työntekijä sosiaaliohjaaja, asukkaan lähi-ihmiset, asumisyksiköstä asukkaan omahoitaja ja tarvittaessa palveluvastaava sekä sairaanhoitaja. Lisäksi palvelusuunnitelman teossa mukana on tarvittaessa fysio-, toiminta- ja puheterapeutti ja työntekijä päiväaikaisista palveluista.

Merikoti, jossa asuu neljä asukasta on vaativan moniammatillisen tuen yksikkö, jossa asukkaiden suunnitelmiin osallistuu tarvittaessa osaamiskeskuksesta myös lääkäri, sairaanhoitaja, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

Jokaisella asukkaalla tulee olla voimassa oleva palvelusuunnitelma, joka tarkastetaan sovittuna ajankohtana (kolmen vuoden välein) ja/ tai tarvittaessa. Sosiaalihuollon nimetty omatyöntekijä kirjaa palvelusuunnitelman Lifecare-ohjelmaan, josta henkilökunta käy sen lukemassa.

Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan rinnakkain toteuttamissuunnitelman kanssa, joka on nähtävissä myös yksikön asiakastietojärjestelmässä.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna->

[palautetta/](#). Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Merililjan yksikkö on kaksikielinen. Työtämme ohjaa sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet. Epäasiallista kohtelua ei sallita ja mikäli sellaista havaitaan, on siihen jokaisen velvollisuus puuttua heti. Jokaisella asukkaalla on oikeus saada yksilöllisesti suunniteltua ja tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoitusvelvollisuus esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen asukkaan perusoikeus, se muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, turvallisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeutta edistetään asukkaan kyvyt ja voimavarat tunnistaen. Asukkaan omahoitajan tehtävä on tutustua asukkaaseen ja katsoa, että yllä olevat asiat toteutuvat ja ne huomioidaan.

Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, asia otetaan viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla. Keskusteluun osallistuvat ne henkilöt, joita asia koskee, asianomistaja, omainen/ läheinen/ edustaja ja yksiköstä henkilöt, ketä asia koskee. Tilanne tulee selvittää mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaalla on oikeus anteeksipyyntöön. Mikäli asia ei ratkea, on asiakkaan oikeus asiakaslain 23§:n mukaan tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutus käsitellään esihenkilön, koordinoivan palveluesimiehen ja tarvittaessa osallisuudentuen päällikön kanssa välittömästi. Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut ja toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty.

Mikäli tarve vaatii, ohjataan asianomistajia ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Henkilökunnan kanssa muistutukset käydään aina läpi yksikön palaverissa ja kirjataan asian seuranta koskeva suunnitelma ja aikataulu.

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen myös vaaratapahtumasta. Mikäli koet, että omassa tai omaisesi hoidossa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne, voit tehdä ilmoituksen verkkolomakkeella, joka löytyy osoitteesta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/haku/?sq=vaaratapahtuma#pwd-search-root> -> Ilmoituksen voit tehdä nimettömänä tai omalla

nimelläsi. Jos jätät yhteystietosi, saat tiedon asian etenemisestä. Ilmoitus lähetetään asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaaville sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8.00-14.00

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Potilasasiavastaavan tavoitat ma-to klo 9.00-11.00 ja 12.00- 14.00

Puhelinnumero: 06 2181 080

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Varaa aika, jos haluat tavata potilasasiavastaavan henkilökohtaisesti.

Ensisijaisesti asiat pyritään aina ratkaisemaan yksikön ja organisaatiossa sisäisesti.

Merillijassa jokaisella asukkaalla on edunvalvoja. Edunvalvojana voi toimia asukkaiden omainen tai läheinen, joka on maistraatissa hyväksytty, hoitamaan asukkaan asioita. Osalla asukkaita edunvalvonnan hoitaa yleinen edunvalvonta. Edunvalvojat ovat avanneet jokaiselle asukkaalle tilin, johon heille siirretään kuukausittain käyttövaroja. Isompiin tarpeisiin / ostoksiin sovitaan yhdessä edunvalvonnan kanssa menettelytapa.

Henkilökunta opastetaan perehdytysvaiheessa, miten asukkaiden edunvalvonta toimii, mihin lähetetään laskut, mihin tarvitaan edunvalvonnan asainhoitoluvat, laskutus sopimukset jne.

Asukkailla on omassa käytössään kukkaro, jossa on vähän käteistä. Pankkikortit säilytetään asukkaan kukkarossa. Jokaisesta ostoksesta otetaan kuitti, joka numeroidaan ja laitetaan asukkaan tilinseurantakansioon. Kuukausittain verrataan tiliotteet, nostot, ostokset ja tilin saldo.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka sisältää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Tähän liittyvät läheisesti myös yksityisyyden ja yksityiselämän suojan oikeudet.

Henkilökohtainen vapaus tarkoittaa sekä fyysistä vapautta että oikeutta tehdä omia päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Merillijassa kunnioitetaan asukkaan yksilöllisiä tarpeita sekä kulttuurillista ja uskonnollista valinnanvapautta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan yksilöllisesti palveluja ja toimintaa suunniteltaessa. Jokaiselle asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä toimintakykyä tukemalla ja yhdessä toimien.

Asiakkaan arvostus ja ihmisarvon kunnioittaminen ohjaavat henkilökunnan toimintaa asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kohdella asukkaita hyvin ja tasapuolisesti sekä vahvistaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Jokaisella asukkaalla on oikeus kasvuun, kehitykseen ja arvokkaaseen elämään elämäntilanteesta riippumatta. Asiakkaille taataan oikeus henkilökohtaiseen vapauteen,

koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Asiakas osallistuu aina häntä koskeviin päätöksiin. Hänelle annetaan tietoa palveluista ja häntä koskevista asioista ymmärrettävässä muodossa. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen omien kykyjensä mukaan. Hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Joskus rajoitustoimenpiteet ovat kuitenkin välttämättömiä. Niille on aina oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa. Asiakkaan etu on aina ensisijainen. Kaikki rajoitustoimenpiteet dokumentoidaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Merilijassa rajoitustoimenpiteet liittyvät pääasiassa lukittuihin oviin ja pyörätuolin turvavyön käyttöön.

Merilijassa asukas on toiminnan keskiössä. Hänen mielipiteensä ja toiveensa otetaan huomioon. Asiakkaan oma huone on hänen henkilökohtainen tilansa, jossa hän saa olla rauhassa halutessaan. Huoneen sisustus on asiakkaan päätettävissä, ja siellä hänellä on oikeus määrätä. Tavoitteena on, että henkilökunta tarjoaa asiakkaille tilaa, läsnäoloa ja aikaa niin, että jokainen tulee aidosti kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakkailta on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan.

Kun omahoitajat laativat asiakkaan toteuttamissuunnitelman, siihen sisältyy myös IMO-suunnitelma. IMO-suunnitelma annetaan tiedoksi IMO-ryhmälle, joka tuntee asukkaat ja toimii tukena ja ohjaajana. IMO-ryhmän kanssa pidetään palaveri joko kuukausittain tai puolen vuoden välein, riippuen asiakkaasta. Palaverissa tarkastellaan olemassa olevat ja tarvittavat rajoitustoimenpiteet. IMO-ryhmän lausunnon perusteella palveluesimies tekee rajoitustoimenpidepäätöksen joko kuukaudeksi tai puoleksi vuodeksi kerrallaan.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

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

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

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

[asiakkaan oikeudet.](#)

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti joko sähköpostilla tai kirjeellä. Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyy myös valmiita lomakkeita muistutuksen tekemiseen. Jokainen muistutus tulee kirjata ja käsitellä asianmukaisesti. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuukauden kuluessa sen tekemisestä.

Muistutuksen voi tehdä asukkaan lisäksi myös hänen lähiomaisensa tai muu henkilö, joka on nimetty hoitamaan asukkaan asioita. Muistutuksessa tulee ilmetä, mikä suhde muistutuksen tekijällä on asukkaaseen.

Muistutus käsitellään siinä yksikössä, johon se kohdistuu. Käsittelyn perusteella laaditaan vastaus, jossa kerrotaan, mihin toimenpiteisiin ryhdytään asian korjaamiseksi tai kehittämiseksi.

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

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, Asuminen ja päiväaikainen toiminta, vammaispalvelut päällikkö
Puhelinnumero: +358405131774

Minna Mansikka-aho, koordinoiva palveluesimies
Puhelinnumero: +358407699364

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja

yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies
Puhelinnumero: +358405346122

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut**Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot**

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita/potilaita tai heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta/potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa

asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemosajaatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle Merililjan asukkaalle omahoitajaparit laativat toteuttamissuunnitelman, joka on päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelmassa on mietitty yksilöllisesti asukkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen.

Suunnitelman punaisena lankana on asukkaan hyvä ja omannäköinen elämä. Jokaisella asukkaalla on lisäksi palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Palveluja mietitään aina moniammatillisessa yhteistyössä asukkaan tarpeita ja hyvinvointia ajatellen.

Yhteydenpito omaisiin on säännöllistä niiden asiakkaiden osalta, joilla on läheisiä ihmisiä. Yhteyttä pidetään lähinnä läheisten vierailuilla ja puhelimitse.

Asukkaille suodaan aina mahdollisuus läheisten tapaamiseen. Yksikössä ulkoillaan paljon asukkaiden kanssa. Pitkät kävelylenkit ovat yksikössä arkipäivään kuuluvia rutiineja säällä, kuin säällä. Yksiköstä käydään satunnaisesti erilaisissa tapahtumissa, jalkahoitajalla, ravintolassa tms.

Asukkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja erilaista toimintaa seurataan mm. omahoitajien kautta havainnoimalla päivittäisiä kirjauksia ja seuraamalla asukkaan vointia. Toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä (puolivuositain) asioiden seuranta toteutuu. Asukkaiden hyvinvoinnin seuranta on hoitotyön arkea.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuosittelemuindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Pohjanmaan hyvinvointialueelta saamaansa palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo 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-suosittelemittarin avulla. Mittarin avulla saadaan tietoa henkilöstön viihtyvyydestä ja siitä, mitä mieltä työntekijät ovat työpaikastaan. Mittaus tehdään sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa. Tulosten käsittelylle, raportoinnille ja läpikäynnille on laadittu ohjeet, jotka löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoittain.

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaiden omaiset sekä läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön ja he saavat tuoda vapaasti mielipiteensä esiin.

Asiakkailta palaute tulee arjessa. Asiakkaan tyytyväisyyden aistii ja heidän toiveiden ja tarpeiden mukaan kehitetään toimintaa.

Laadukas hoito ja palvelu koetaan aina yksilöllisesti. Asiakkaalle mieluinen arkielämä ohjaa hoitajien työskentelyä sekä tavoitteita. Tulemme työhön asiakkaiden kotiin ja sen tulee näkyä myös toiminnassamme.

3.5 Henkilöstö

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

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

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä.

[Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies toimii yhteisesti päivätoiminta Merihelmen kanssa. Hän on koulutukseltaan laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK) sekä nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluesimies ei osallistu yksiköiden perustyöhön, vaan hänen tehtävänsä ovat hallinnollisia.

Palveluvastaava toimii myös yhteisesti päivätoiminta Merihelmen kanssa. Hänellä on sama koulutustausta kuin palveluesimiehellä: laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK) ja nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluvastaavan työtehtävät ovat hallinnollisia, eikä hän osallistu yksiköiden perustyöhön.

Sosionomi työskentelee molempien pienkotien arjessa. Hän on laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK)

Yksikössä työskentelee yhteensä 20 lähihoitajaa, jotka ovat nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Lähihoitajien tehtävänä on huolehtia asukkaiden kokonaisvaltaisesta hoidosta, huolenpidosta ja ohjaamisesta. Perushoittoon kuuluu muun muassa hygienian hoito, ravitsemus, vaatehuolto ja lääkehoidon toteutus annettujen ohjeiden mukaisesti. Hoitajat seuraavat asukkaiden terveydentilaa ja toteuttavat lääkinnällisiä sekä sairaanhoidollisia toimenpiteitä yhteistyössä sairaanhoitajan ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi hoitajat vastaavat asukkaan toteuttamissuunnitelman toteuttamisesta, seurannasta ja päivittämisestä, tukevat itsemääräämisoikeutta ja etsivät arjessa toimivia ratkaisuja asukkaiden selviytymisen tueksi sekä edistävät heidän integroitumistaan ympäröivään yhteiskuntaan.

Merilijassa käy vammaispalvelujen yhteinen sairaanhoitaja kerran viikossa.

Merikodin puolella työskentelee arkisin aamuvuorossa kolme työntekijää, iltavuorossa viisi työntekijää ja viikonloppuisin molemmissa vuoroissa viisi työntekijää. Yövuorossa on aina kaksi työntekijää.

Liljakodissa työvuorot jakautuvat seuraavasti: aamuvuorossa yksi työntekijä, välivuorossa yksi, iltavuorossa yksi ja yövuorossa yksi työntekijä.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan hyvällä työvuorosuunnittelulla ja lomien jaksottamisella.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön rekrytointi noudattaa Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Avoimet toimet laitetaan hakuun joko ulkoisella tai sisäisellä haulla kuntarekryyn. Yksikön palveluesimies on vastuussa rekrytointiprosessista ja päätöksen tekemisestä. Palveluesimiehen vastuulla on tarkastaa hakijan ammatillinen pätevyys ja soveltuvuus työtehtävään. Hakuvaiheessa on jo määritelty tarvittava kielitaito. Haastattelutilanteessa pystyy huomioimaan hakijan kielitaidon.

Ulkomaalaisen työntekijän palkkaamiseen on laadittu hyvinvointialueella ohjeistus ja työluvan ja ammattioikeuksien tarkistaminen on palveluesimiehen vastuulla. HR:n asiantuntijat ovat palveluesimiehen tukena antamassa tarvittaessa neuvoja ja ohjeita.

Sijaisten hankinnan lähtökohtana on aina yksikön toiminnallinen tarve. Sijaistarpeita miettiessä otetaan aina huomioon, että asukkaiden turvallisuus kyetään takaamaan. Sijaisia pyydetään resurssihallintayksiköstä äkillisiin poissaoloihin ja vuosilomiin. Mikäli sijaista ei saada rekrytoinnin kautta, yksikön on itse järjestettävä sijainen. Viimeisimpänä vaihtoehtona on aina oman henkilökunnan joustaminen.

Paras mahdollinen tilanne on aina se, jos saadaan sijaisuuksiin resurssihallinnon omaa tuttua varahenkilöstöä.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikköön tulevalta henkilökunnalta vaaditaan aina nähtäväksi rikosrekisteriote. Rikosrekisteriotteen tarkistaa palveluesimies tai hänen sijaisensa. Rekisterin tarkistaminen merkataan erilliseen listaan. Rekrytoinnin kautta tulevalta henkilökunnalta tarkistaa rekrytoijat rikosrekisteriotteet ja todistukset.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisen 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 osaismatriisit. Laatuportista on luotu rajapinnat lisäksi HRM-järjestelmään. Järjestelmien kautta esihenkilöt voivat seurata työntekijän perehdytyksen eri osioiden suorittamisen etenemistä. Verkkopohjainen perehdytysohjelma varmistaa seurannan lisäksi kaikille tasalaatuisen perehdytyksen. Perehdytysohjelman läpikäyneet työntekijät saavat palautekyselyn perehdytysmateriaalista.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Laatuportissa on Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysopas, johon uusia henkilöitä pyydetään tutustumaan. Palveluesimies tai palveluvastaava perehdyttävät vakituisen henkilökunnan organisaation yleisiin ohjeisiin ja työkaverit pienkodissa perehdyttävät uudet henkilöt työhön ja pienkodin toimintaan.

Uuden työntekijän perehdytykseen on yksikössä tehty oma perehdytyskansio, johon henkilö saa tutustua omassa rauhassa ja sen tarkoitus on antaa työntekijöille tukea ja apua toiminnan toteuttamiseen ja rutiinien löytymiseen.

Merilijan molemmissa ryhmäkodeissa on kansio, jossa on kerrottu jokaisesta asukkaasta

lyhyesti. Uusi työntekijä ohjataan aina tutustumaan asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin, josta he saavat asukkaasta kattavasti tietoa.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnalla on velvollisuus seurata koulutuskalenteria ja vastata itse omasta osaamisestaan ja koulutuksista. Mikäli koulutuskalenterissa on hyvä ja kiinnostava koulutus, sovitaan siihen osallistumisesta aina erikseen esihenkilön kanssa.

Vuonna 2024 henkilöstö on osallistunut mm. turvallisuuskoulutuksiin, ensiapukoulutuksiin ja Avekki-koulutuksiin. Koko henkilökunta on suorittanut tietosuojan ABC-koulutuksen. Lääkehoitokoulutukset ovat säännöllisiä ja vuoden 2024 lopussa koulutuksia suoritettiin mm. uuteen asiakastietojärjestelmään.

Henkilökunnalle pidetään kehityskeskusteluja säännöllisesti ja siellä kartoitetaan koulutustarpeita. Kehityskeskustelut tallennetaan Alma-järjestelmään.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Merilijassa on käytössä Titania-työajanseurantaohjelma. Palveluesimies tai palveluvastaava tekee työvuorolistat ottaen huomioon henkilökunnan toiveita ja mieltymyksiä. Työvuorojen toiveet tulee esihenkilölle tietoon sähköisen asiainnin kautta. Työvuorojen vaihdot tehdään aina esihenkilön luvalla ja hyväksynnällä. Yksilöllinen työvuorosuunnittelu, työntekijöiden toiveita ja mieltymyksiä kuunnellen on yksi työhyvinvoinnin mittari.

Työhyvinvointia mietitään yhteisissä palaverissa ja työnjaossa. Lisäksi avoimella yhteistyöllä ja vaikeiden asioiden läpikäynnillä mm. osastopalaverissa pidetään yhteisöllisyydestä huolta. Työssä myös huumori näkyy ja kuuluu. Asukkaat kuuluvat tiiviisti työpäivän jokaiseen hetkeen.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Merikodin puolella työskentelee arkisin aamuvuorossa 3 työntekijää, iltavuorossa 5 työntekijää viikonloppuisin molemmissa vuoroissa 5 työntekijää ja yössä 2 työntekijää. Yksikkö on vaativan moniammatillisen tuen yksikkö ja henkilöstön poissaoloihin vaaditaan aina sijainen, että toiminta pystytään järjestää turvallisesti. Ellei sijaista saada rekrytoinnin kautta, käytetään toissijaisena keinona "omaa" sijaisryhmää ja viimeisenä keinona turvaudutaan henkilökunnan joustavuuteen.

Liljakodissa aamuvuorossa 1 työntekijä, välivuorossa 1, iltavuorossa 1 ja yövuorossa 1 työntekijä.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla ja lomien jaksottamisella. Yksikön henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joilla on asiakastyön toteuttamiseen vaadittavat pätevyudet.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaille on nimetty hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityössä omatyöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Käytännön asioista ja palvelusuunnitelmien päivytyksestä huolehtii vammaisten sosiaalipalveluista sosiaaliohjaaja.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Merilija on Vaasan hietalahdessa keskustan lähellä toimiva kehitysvammaisten asumisyksikkö. Yksikkö jakautuu kahteen erilliseen "ryhmäkotiin" Merikotiin, joka aloitti toiminnan 9/2024 ja Liljakotiin, joka aloitti toiminnan 2/2025. Merikodissa asuu neljä asukasta ja se on vaativa moniammatillisen tuen yksikkö. Liljakodissa asuu viisi asukasta ja he ovat paljon apua tarvitsevia asukkaita.

Rakennuksen omistaa Hoivatilat Oy ja se on rakennettu vuonna 2009 alunperin vanhusten

asumisyksiköksi. Jokaisen asukashuoneen yhteydessä on oma saniteettitila. Jokaisessa ryhmäkodissa on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila sekä molemmille ryhmäkodin asukkaille on Merikodin tiloissa yhteinen sauna.

Tilat ovat ainoastaan asukkaan käytössä, niitä ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Asukkaan oma huone on asukkaan valtakunta. Sinne ei voi muut asukkaat mennä, jos asukas niin haluaa. Henkilökunnan tulee kunnioittaa asukasta ja aina mennessään esimerkiksi hänen huoneeseensa pitää koputtaa. Asukkaat saavat sisustaa itse huoneensa omien tarpeiden ja lähtökohtien mukaan. Asukkaan läheiset saavat vierailla asukkaan luona.

Olemme kiinteistössä vuokralla Hoivatilat Oy:lle ja siellä on laadittu toimintatapaohjeet erilaisiin erityistilanteisiin, kuten esim. tulipalo, vesivahinko, sähkökatko jne.

Säännöllisillä tarkastuksilla ja oikea-aikaisilla vikailmoituksilla tehdään yhteistyötä yksikön terveystarpeiden vähentämiseksi. Yksikölle on tehty ylläpitosiivoukseen työohjeet ja mitoitus puhdistuspalvelujen toimesta. Yksikössä on oma siistijä arkipäivisin 3h/pv. Turvallisuuksivu yksikköön laadittu syksyllä 2024 se löytyy myös laatuportista.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta suorittaa laitepassin ja nämä olisi tarkoitus olla tehtynä vuoden 2025 loppuun mennessä. Laitepassit säilytetään laatuportissa.

Asukkaiden apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden hankinta mietitään yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa. Apuvälineiden tarve nousee yleensä henkilökunnan palaverissa ja arjen käytännössä esiin. Omahaoitaja lähtee selvittämään, mahdollisia apuvälineitä fysioterapeutin tai muun alan ammattilaisen kanssa eteenpäin.

Käyttökoulutus apuvälineisiin tulee yleensä fysioterapeuteilta ja lääkinnällisiin laitteisiin tuotteen toimittajalta. Tarvittaessa pyydetään eri asiantuntijoita paikalle ohjaamaan ja opastamaan laitteen käytössä.

Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin laitteisiin ja vaaratilanneilmoituksen tekemiseen. Perehdytys tulee automaattisesti laitepassia suorittaessa. Laitteita ja välineitä huolletaan ja ylläpidetään valmistajan ilmoittaman ohjeistuksen mukaan.

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

Yksikön sosionomi (avoin toimi) ja Lähihoitajat (tällä hetkellä ei vastuu henkilöitä).

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Kun työntekijä tai opiskelija aloittaa työnsä Pohjanmaan hyvinvointialueella ensimmäistä kertaa, hän perehtyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttöön sekä vaitiolovelvollisuuteen. Tämä tapahtuu lukemalla ja allekirjoittamalla "Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen".

Salassapito sekä tietojen ja tietojärjestelmien käyttö perustuvat lainsäädäntöön ja viranomaisohjeisiin. Hyvinvointialueen intranetissä on kattavasti ohjeita ja käytäntöjä tietosuojaan liittyen. Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan näihin ohjeisiin itsenäisesti ja suorittamaan verkkokoulutuksen "Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle".

Tietosuojasta ja siihen liittyvistä käytännöistä muistutetaan myös yksikön palaverissa. Henkilötietojen käsittelylle on aina jokin tietosuojasetuksessa määritelty peruste, kuten lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, rekisteröidyn suostumus tai sopimuksen täytäntöönpano, jossa rekisteröity on osapuolena. Annettuja henkilötietoja käsitellään vain niihin tarkoituksiin, joita varten ne on kerätty.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on ovissa sähkölukot sekä Iloq lukitus. Yksikön palveluesimies antaa ovikoodin niille henkilöille, jotka sitä tarvitsevat. Henkilökunnalla on käytössä everonin henkilöturvahälytin ja securitaksen vartijapalvelut.

Hälytykset menevät samassa talossa sijaitsevan päivätoiminnan ryhmien puhelimiin (arkisin) sekä toisen ryhmäkodin puhelimeen. Puhelimessa on sovellus, jonka kautta hälytykset tulevat. Tarkastuksia tehdään kerran kuukaudessa, kuukauden ensimmäisenä maanantaina. Lisäksi yksikössä on käytössä Secapp-applikaatio. Secapp on kriittisen viestinnän ja hälyttämisen – järjestelmä, jolla välitetään hälytyksiä ja jaetaan tilannekuvia.

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön lääkehoidon suunnitelmasta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu keväällä 2025. Yksikön lääkehoitosuunnitelman vastaavana lääkärinä toimii fysiatrian erikoislääkäri Annica Sundberg.

Yksikössä käy sairaanhoitaja kerran viikossa. Sairaanhoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelman kerran vuodessa ja fysiatrian erikoislääkäri hyväksyy suunnitelman omalla kuittauksellaan. Lääkehoitosuunnitelma toimii yksikössä lääkehoidon suunnittelun ja toteuttamisen ohjekirjana. Siihen tehdään muutokset, jos toiminta tai työskentelytavat muuttuvat.

Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat. Lääkeluvat ovat laatuportissa (osittain) ja sieltä tulee aina hyvissä ajoin tieto, kun luvat ovat menossa umpeen. Sairaanhoitaja voi ottaa tentit ja näytöt vastaan. Lisäksi yksikön palveluesimies ja palveluvastaava voivat ottaa tentit vastaan. PKV-lääkenäytöt voi ottaa vain sairaanhoitaja vastaan.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Annica Sundberg, fysiatrian erikoislääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Katja Pesonen p. +358407699332.

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Molemmissa pienkodeissa on asukkaille on tarjolla päivittäin monipuoliset ja maittavat ateriat. Ruokailu tapahtuu yksilöllisesti asukkaan lähtökohdat huomioiden, joko omassa rauhassa tai yhteisen ruokapöydän äärellä. Henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää ravintoetua eli ruokailla yhdessä asukkaiden kanssa

Asukkaille on tarjolla aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Näiden lisäksi tarvittavat ns. lisävälipalat jne. Ruoka, valmistetaan TeeSe Botnian keittiöllä ja se on valmistettu asiantuntevasti. Ruoka, joka toimitetaan meille, on tarpeiden mukaan valmistettu asukkaan energiatarpeet ja koostumuksen huomioiden. Riittävän nesteensaannin takaa säännöllinen rytmi ja tarvittaessa nestelistä.

Iltapala annetaan asukkaille mahdollisimman myöhään illalla. Monet asukkaat nukkuvat aamuisin kuitenkin melko myöhälle. Heitä ei herätetä syömään, jos ei ole pakollisia menoja tai lääkkeitä.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikölle on tehty ylläpitosiivoukseen työohjeet ja mitoitus puhdistuspalvelujen toimesta. Yksikössä on oma siistijä arkipäivisin 3h/pv.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu hoitajien päivittäiseen tehtävänkuvaan. Asukkaiden hygienian hoito varmistetaan säännöllisillä suihkuilla yksilöllisten tarpeiden mukaan. Toisilla se voi olla päivittäin ja toisilla esim. kolme kertaa viikossa. Asukkailla on myös mahdollisuus saunomiseen, siihen ei kuitenkaan ole määrättyä päivää.

Ruoka tulee valmiina TeeSeBotnian keittiöltä ja käsihygieniaa varten on ympäri taloa vesipisteitä ja desinfiointiaineita. Henkilökunnan on noudatettava aseptista työtapaa. Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajilta saadaan tarvittaessa erittäin hyvät ja selkeät neuvot infektioiden ja tartuntatautien leviämiseen. Henkilökunnalla on hygieniapassit.

Siivous ostetaan TeeSe Botnian puhdistuspalveluilta 5pv/vk. Asukkaiden tekstiilihuolto kuuluu hoitajien tehtävänkuvaan. Sitä toteutetaan yhdessä asukkaiden kanssa. Henkilökunta perehdyttää aina uuden henkilön ohjeiden lisäksi toimimaan oikein.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikössä on hygieniavastaavina (tällä hetkellä ei ole)

Hygieniahoitaja Anna Nordman puh. +358401618289

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä työskentelevät lähihoitajat toteuttavat ammattitaitoista ja laadukasta hoitotyötä. Lähihoitajien tukena on sairaanhoitaja, jolla on kattava kokemus ja osaaminen omasta työstään. Sen lisäksi sairaanhoitajalla on eri potilastietojärjestelmiin tunnukset ja hän pystyy konsultoimaan hoitajia ja tarvittaessa lääkäriä.

Kiireetöntä lääkäripalvelujen saamista varten olemme yhteydessä yleiseen terveydenhuollon piiriin (H-talo) Sairanhoitaja kykenee arvioimaan hoidontarpeen ja ellei sairaanhoitaja ole työssä, otamme yhteyden sairaanhoidon neuvontaan.

Kiireellistä sairaanhoitoa toteutetaan Vaasan keskussairaalan päivystyksessä, johon mennään pääasiallisesti läheteellä tai ambulanssilla.

Osalla asukkaista on säännöllinen kontakti osaamiskeskukseen, jossa on mm. lääkäri, sairaanhoitaja sekä kuntoutusohjaajat käytettävissä.

Tietyllä määrällä hoitajia tulisi olla voimassa olevat EA-luvat. Suun terveydenhuolto hoidetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hammashoitoloissa. Sinne soitetaan asukkaille aika säännöllisesti / tarvittaessa.

Asukkaiden terveyttä edistetään tarpeenmukaisella hoidolla ja seurannalla. Asukkaita tuetaan omatoimisuuteen ja omien voimavarojen käyttöön. Asukkaiden perushoidosta/tarpeista ja hyvästä ravitsemuksesta huolehditaan ja seurataan asukkaiden perusmittaukset säännöllisesti kuten verenpaine ja paino.

Äkillisen kuolemantapauksen varalle on laadittu toimintaohje.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asukkaalle omahoitajaparit on laatinut tai laativat toteuttamissuunnitelman, joka on päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelmassa on mietitty yksilöllisesti asukkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen.

Suunnitelman punaisena lankana on asukkaan hyvä ja omannäköinen elämä. Jokaiselle asukkaalla on lisäksi palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Asukkailla on oikeus kodin ulkopuoliseen päiväaikaiseen toimintaan. Asukkaiden toimintakyky ja oma halu pyritään selvittämään palveluja suunnitellessa. Asukkaille tarjottuja työpäiviä on 1-5 viikossa. Palveluja mietitään aina moniammatillisessa yhteistyössä asukkaan tarpeita ajatellen.

Yhteydenpito omaisiin on säännöllistä niiden asiakkaiden osalta, joilla on läheisiä ihmisiä. Yhteyttä pidetään lähinnä läheisten vierailuilla ja puhelimella. Asukkaille suodaan aina mahdollisuus läheisten tapaamiseen. Yksikössä ulkoillaan paljon asukkaiden kanssa. Erilaista kulttuuri ja harrastustoimintaa jne. suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti.

Asukkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja erilaista toimintaa seurataan mm. omahoitajien kautta havainnoimalla päivittäisiä kirjauksia ja seuraamalla asukkaan vointia. Toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä (puolivuositain) asioiden seuranta toteutuu. Asukkaiden hyvinvoinnin seuranta on jokapäiväistä hoitotyön arkea.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Merilijan työntekijöille tilataan 2M-IT:lta hyvinvointialueen määrittelemät oikeudet ja tunnukset tarvittaviin ohjelmiin. Merilijassa on käytössä Lifecare asiakastietojärjestelmä.

Uuden työntekijän, sijaisen tai opiskelija aloittaessa hän lukee ja allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Perehdytysvaiheessa tutustutaan tietoturvaohjeeseen ja se käydään läpi. Jokainen työntekijä on vastuussa omasta kirjaamisesta ja tietoturvan noudattamisesta. Työntekijän tulee käsitellä saamiaan tietoja huolellisesti ja käsitellä vain työtehtäviensä edellyttämiä asiakastietoja.

Työntekijät suorittavat Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle- koulutuksen. Koulutuksen suorittamisesta työntekijä toimittaa esihenkilölle todistuksen. Hoitajien toimistossa on yhteiskäytössä olevia koneita, joilla kirjaukset tehdään. Kirjaamiseen käytössä on sosiaali- ja terveydenhuollon toimikortti. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimikorttien varmenteilla tapahtuu sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden luotettava sähköinen tunnistaminen. Tietokoneille kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla.

Pohjanmaan hyvinvointialueella oleva asiakastietojärjestelmä on Lifecare. Järjestelmään kirjataan asiakkaan arjesta tietoja päivittäin; aamusta, illasta ja yöstä. Järjestelmään kirjataan asiakkaan elämän kannalta tärkeitä ja olennaisia asioita. Uusi työntekijä saa perehdytyksen asiakastietojärjestelmän käyttämiseen.

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

Virpi Kinnari, palveluesimies, +358405346122

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskienhallinta ja -arviointi on osa Pohjanmaan hyvinvointialueen systemaattista asiakas/potilasturvallisuuden kehittämistä ja yksiköiden tavanomaista toimintaa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että

asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja epäkohtia.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies ja palveluvastaava vastaavat yksikön riskienhallinnasta yhdessä henkilöstön kanssa. Riskienhallinta on kuitenkin koko työyhteisön yhteinen asia. Koko henkilökunnan tulee osallistua turvallisuustason ja –riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja kaikkeen turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Koko henkilökunta ei kykene olemaan joka kerta mukana, mutta yhdessä laaditut suunnitelmat täytyy aina lukea ja niihin vaaditaan lukukuittaus. Kukaan ei voi yksin kantaa suunnitelmista vastuuta. Yksikön palveluesimiehen vastuulla on, että suunnitelmat ovat ajan tasalla.

Riskienhallinta ja riskien ennakoiminen, on jatkuvaa työtä vaativa tehtävä. Suunnitelmat läpikäydään ja päivitetään yhdessä henkilökunnan kanssa osastopalavereissa. Laatuportissa on koko henkilökunnan luettavissa, yksikön riskikartoitus, joka on yksikköön yhdessä tehty.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäntö
- Omavalvontaohjelma

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

YKSIKÖN KUVAUS

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Henkilökunta tarkkailee ja havainnoi työskentelyolosuhteitaan jatkuvasti. Asiakkaiden kulkureitit, huone ja kaikki asiakkaiden käyttämät tilat pidetään esteettöminä.

Hyvinvointialueen intrasta löytyy Riskienhallinnan käsikirja, ohjeeseen on koottu hyvinvointialueen riskienhallinnan käytännön menettelytavat. Menettelytavat perustuvat Laatuportin Riskienhallintaosion mukaiseen prosessiin.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot:

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Henkilöstön poissaolot ja sen riittävyys	Varahenkilöstöjärjestelmä. Erillinen rekrytointi, johon ilmoitetaan henkilöstön poissaolot. Lista henkilöistä joille voi tarvittaessa soittaa, vaikka yöllä.
Lääkepoikkeamat; jako ja antovirheet	Kaksoistarkastus lääkkeiden jaossa. Rauhoitetaan lääkkeiden jako ja antotilanteet. Lääkkeiden anto aikataulut esillä

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	pienkodeissa. Lääkepoikkeamista tehdään aina HaiPro ja se käsitellään aina osastopalavereissa/muissa palavereissa koko henkilökunnan kanssa.
Sähkökatkot	Hankittu mm. taskulamput, varavirtapankki, lääkelistat ja oleelliset hoitotoimenpiteet tulostettuna.
Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas	Ennakointi, työkaverin tuki ja osaaminen ja yhtenevät toimintatavat, AVEKKI-koulutus
Työntekijä ei tiedä työtehtäviään. Työntekijä ei tiedä mitä työvuorossa/yksikössä tulee tehdä.	Perehdyttäminen. Uusi työntekijä perehdytetään työtehtävään. Yleiset asiat käydään yhdessä läpi, kierretään yksikkö. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka kanssa yhdessä uusi työntekijä työskentelee työvuoroissa.
Motivoitunut henkilökunta	Oikea ihminen oikeassa paikassa.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (Valvontalaki 741/2023, 30 §). Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta, ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
 Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä

toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin (741/2023) 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- HaiPro-järjestelmä (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, tietosuoja/tietoturvallisuusilmoitus)
- SPro-järjestelmä (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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

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

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

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

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta (tietosuoja-asetus, 679/2016, 34 artikla)
Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikkien haittatapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen on hyvän riskinhallinnan perusta. Erilaiset esiin nousevat asiat käsitellään yksikön sisäisissä palaverissa. Asiat viedään tarvittaessa ylemmälle taholle. Yksikössä on käytössä HaiPro-ohjelma, jota käytetään mm. läheltä-piti ja erilaisten vaaratilanteiden raportointiin ja SPro-järjestelmä, johon ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Yksikön haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään seuraavasti: HaiPro ohjelmassa täytetty työturvallisuus- ja asiakasturvallisuusilmoitus siirtyvät esihenkilölle.

HaiPron tekijä voi tehdä ilmoitukseen myös kehitysehdotuksensa yksikön toimintaan. Esihenkilö käsittelee lomakkeen omalta osaltaan ja lisää siihen toimenpide ehdotuksen tai kommentoi annettua ehdotusta ja lisää selvityksen asian hoitamiseen. Poikkeamille mietitään aina vakavuusluokka tapahtumasta riippuen.

Lomake siirtyy esihenkilön esihenkilölle ja työsuojeluun käsiteltäväksi. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset myös omassa yksikössä henkilökunnan kanssa ja miettii tarvittaessa uusia toimintatapoja/keinoja miten ympäristöä tai toimintaa voisi tarvittaessa muuttaa. Asukkaaseen liittyvä poikkeama kirjataan aina asukkaan päivittäiskirjauksiin asiakastietojärjestelmään.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kun työntekijä havaitsee riskin tai vaaratapahtuman, hän raportoi siitä Haipro-ohjelman kautta. Hairossa voi tehdä ilmoituksia sekä asiakasturvallisuuteen että työturvallisuuteen liittyvistä tilanteista. Lisäksi Haipron kautta voi ilmoittaa epäkohdasta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa (Spro-ilmoitus).

Jokaisella työntekijällä, jolla on tunnukset työasemalle, on pääsy Haiproon. Jos yksikössä työskentelee lyhytaikainen sijainen tai keikkatyöntekijä, jolla ei ole tunnuksia, ilmoituksen voi tehdä yhdessä toisen työntekijän kanssa.

Ilmoitukset käsitellään siinä yksikössä, jossa vaaratapahtuma on tapahtunut tai jota se koskee. Käsittely ja luokittelu tapahtuvat yksikössä sovitun vastuunjaon mukaisesti. Valmiiksi käsitelty ilmoitus voidaan myös niin halutessa lähettää ylemmälle tasolle tiedoksi.

Merililjan esihenkilö käsittelee pyrkii käsittelemään Haipro-ilmoitukset heti sen tultua. Ilmoitus otetaan yhteiseen käsittelyyn/ keskusteluun seuraavassa henkilökuntapalaverissa, jossa asioihin mietitään vielä mahdollisia ratkaisuja. Esille tulleet epäkohdat kirjataan, niihin puututaan ja mietitään mahdollinen korjaava toimenpide tehtyyn ilmoitukseen.

Ilmoitukset tulisi käsitellä viimeistään kuukauden kuluessa niiden tekemisestä. Vakavat vaaratilanteet, jotka aiheuttavat jatkuvan riskin potilas- tai asiakasturvallisuudelle tai jotka ovat jo johtaneet vaaratilanteeseen tai vakavaan haittaan potilaalle, on käsiteltävä viipymättä. Tällaisissa tilanteissa voidaan tarvita erillinen tutkinta erityisen protokollan mukaisesti, jotta tilannetta voidaan tarkastella laajemmin järjestelmä- ja prosessinäkökulmasta ja tunnistaa mahdolliset puutteet.

Useat asiantuntijat ja vastuuhenkilöt seuraavat Haipro-ilmoituksia organisaatiotasolla. Varsinainen kehittämistyö tapahtuu kuitenkin yksikkötasolla. Siihen kuuluu jatkuva riskien omavalvonta sekä turvallisuutta edistävien kehittämistoimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen osana päivittäistä työtä.

Lääkehoitoon, asiakas- ja työturvallisuuteen, paloturvallisuuteen sekä ulkopuolisiin uhkiin liittyvät riskit on kuvattu tarkemmin omissa suunnitelmissaan. Riskienhallintaprosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla tunnistetaan riskit ja kriittiset työvaiheet. Organisaatiolla on Laatuportissa oma riskienhallintaohjelma, jonka avulla hallitaan epäkohtia ja todettuja riskejä sekä kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan toteutuneet haittatapahtumat ja niihin liittyvät jatkotoimet.

Työterveyshuollon kautta on saatavilla tukea vaikeiden tilanteiden käsittelyyn ja purkuun, esimerkiksi asukkaan äkillisen kuoleman yhteydessä. Lisäksi hyvinvointialueella toimii oma Defusing-ryhmä. Defusing on kriisityön menetelmä, jonka avulla työryhmä voi purkaa henkisesti kuormittavan työtehtävän yhdessä.

Palveluyksikön omavalvonnassa havaitut palvelun laadun ja asiakas- tai potilasturvallisuuden puutteet sekä esiin nousseet kehittämistarpeet ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan merkitään myös, kuka vastaa mistäkin toimenpiteestä ja millä aikataululla ne toteutetaan.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Alihankintana tai ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo sopimusta tehtäessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää sovitut vaatimukset sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden osalta. Sopimuksesta vastaavan henkilön tehtävänä on valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja toteuttaa palvelulupauksensa.

Palautteeseen palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä. Tarvittaessa tehdään reklamaatio, jotta mahdolliset puutteet voidaan korjata nopeasti.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Merilijassa on ajantasainen palo- ja poistumisturvallisuusselvitys. Päivitetty 28.6.2024. Henkilökunnan koulutuksia seurataan ja ne tulee merkitä Almaan. Alkusammutuskoulutus on osalla suoritettu turvallisuuskoulutuksessa vuonna 2024 ja loput jatkavat kouluttautumista 2025.

Merilijassa on automaattinen sammutusjärjestelmä. Turvallisuuskävelyt suoritetaan vuosittain ja uusien henkilöiden kanssa perehdytystilanteessa.

Häiriö ja poikkeusoloihin on suunnitelmia. Niitä löytyy pelastussuunnitelmasta ja erillisistä ohjeistuksista.

Harjoitteluilla, koulutuksilla ja yhteisillä suunnitelmilla varmistetaan, että henkilökunta osaa

toimia oikein erilaisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Henkilöstön tulee perehtyä suunnitelmiin aina päivityksen jälkeen, ja he kuittaavat omalla nimellään tutustuneensa suunnitelmaan.

Hyvinvointialueen valmiussuunnitelma löytyy Intrasta; https://intra.pohjanmaanhyvinvointi.fi/fi/aineisto/pohjanmaan-hyvinvointialueen_valmiussuunnitelman-yleinen-osa/

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

Virpi Kinnari, palveluesimies puh. 040 534 6122 ja palveluvastaava Mariia Dahl puh. 040 169 3997

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Laatua sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tarkastellaan asiakkaan, henkilöstön ja organisaation näkökulmasta. Palvelun laadussa korostuvat asiakaskeskeisyys ja palveluiden oikea-aikaisuus. Asianmukainen osaaminen muodostaa perustan laadukkaalle asiakastyölle.

Prosessien laatu näkyy palveluketjujen sujuvuutena, ja vaikuttavuus ilmenee asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin parantumisena. Laatutyön avulla kehitetään toimintamalleja, jotka ohjaavat henkilöstöä toimimaan johdonmukaisesti eri tilanteissa.

Laatutyön avulla varmistetaan myös, että toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon mahdolliset poikkeamat ja että toimintaa kehitetään niiden perusteella.

Itsearvioinneilla tarkoitetaan oman toiminnan sisäistä arviointia. Kun organisaatiossa tunnistetaan omat vahvuudet ja kehittämiskohteet, se osoittaa toimivaa laadunhallintaa. Itsearviointit tehdään teknisesti Laatuportti-järjestelmässä, ja esimies vastaa niiden laatimisesta sovitussa aikataulussa.

Itsearvioinnissa arvioidaan yksikön toiminnan nykytilaa totuudenmukaisesti. Laadunhallinnan ensimmäinen ja tärkein askel on tosiasioiden tunnistaminen, jotta toiminnan kehittäminen on mahdollista. Itsearvioinnin yhteydessä ei liitetä erillisiä liitteitä Laatuporttiin.

Itsearviointikokouksissa ei ole tarkoituksenmukaista ryhtyä korjaamaan puuttuvia asioita, elleivät ne vaaranna asiakas- tai potilasturvallisuutta tai ole heti korjattavissa. Itsearvioinnin yhteydessä kirjataan Laatuporttiin kehittämistehtävät niistä asioista, jotka vaativat jatkokehittämistä. Jokaiselle kehittämistehtävälle merkitään vastuhenkilö ja aikataulu.

Kehittämistehtävät tallentuvat Laatuporttiin, mikä helpottaa niiden toteutumisen seurantaa esimiehille ja laatuvaastaville.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Merililjan palveluesimies ja palveluvastaava vastaavat yksikön omavalvontasuunnitelman seurannasta. He seuraavat omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein omavalvonnan kehittämissuunnitelman sen mukaan, mitä korjaus- ja kehittämistarpeita seurannassa havaitaan. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma otettiin käyttöön vuoden 2025 alussa.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

5.9.2025, versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Virpi Kinnari

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Päivitetty

5.9.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuu/tila
Työyhteisön toimintatapojen selkeyttäminen	Yhteiset toimintatavat	Syksy 2025
Sitoutunut ja motivoitunut henkilökunta	Työyhteisön toimivuus ja vastuullisuus	Syksy 2025