



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Tallmo palvelukeskus, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Tallmo Palvelukeskus Pa

Raportointipäivä

8.9.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Annika Kvist-Östman

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Lääketurvallisuus	Turvallisen lääkehoidon jatkuva kehittäminen	Jatkuva
Laiteturvallisuus	Onnettomuuksien, jotka johtuvat laitteiden käsittelyn osaamattomuudesta, vähentäminen	Jatkuva
Kaatumistapaturmat	Kaatumistapaturmien vähentäminen	Jatkuva

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Koti- ja asumispalvelut (HEBO)

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

040 1286327

Palveluyksikön nimi

Tallmo Palvelukeskus

Palvelumuoto

Vanhusten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Osoite

Lotlaxintie 124, 66 600 Vöyri

Puhelinnumero

044 3589044, 044 3604589, 050 5122242, 050 4072058

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Annika Kvist-Östman, Palveluyksikön päällikkö puh. 050 5959569

Kristiina Annila, Palveluvastaava puh. 040 1524744

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Ruokapalvelut	Stöd Botnia
Siivouspalvelut	Stöd Botnia
Pesulapalvelut	Provina, alihankkija Eco wash
Kiinteistöpalvelut	Vöyrin kunta
Kuljetukset	TeeSe Botnia, Alerte
Laboratoriopalvelut	Fimlab

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta-ajatus

Järjestää palveluasumista ympärivuorokautisella hoidolla 42 ikääntyneelle asiakkaalle, jotka eivät enää selviydy itsenäisesti kotihoidon palveluiden turvin.

Hyvää ja turvallista, ihmisläheistä hoitoa kodinomaisissa tiloissa.

Rakkaudellinen ja arvokas kohtelu, ammattitaitoinen hoiva ja huolenpito, jotka mahdollistavat merkityksellisen elämän joka päivä.

Visiomme on:

Rakkaudellinen ja arvokas kohtelu, ammattitaitoinen hoiva ja huolenpito, jotka mahdollistavat merkityksellisen elämän joka päivä.

Tallmo palvelukeskuksessa on toimintasuunnitelma henkilökunnan työskentelyä varten. Se muodostaa arvopohjan päivittäiselle työlle.

Muutamia keskeisiä asioita toimintasuunnitelmasta:

Hyvä yhteistyö ja työilo kohtaamisessa ikääntyneiden kanssa syntyy, kun:

- Olemme ystävällisiä, huomaavaisia ja hyväksyviä.
- Otamme huomioon, vaalimme ja suojelemme yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
- Teemme ympäristöstä kodinomaisen ja viihtyisän sekä aktivoimme asiakkaita.
- Lähtökohtamme on, että ikääntynyt on keskiössä, ja huolehdimme turvallisen ja luottamuksellisen yhteistyöpohjan luomisesta.
- Olemme oikeudenmukaisia ja luotettavia kaikessa toiminnassamme.

Hyvä yhteistyö ja työilo omaisten kohtaamisessa syntyy, kun:

- Olemme avuliaita ja helposti lähestyttäviä.
- Omaiset tuntevat olonsa tervetulleiksi, osallisiksi ja hyvin informoiduiksi sekä kokevat turvallisuutta ja luottamusta asiakkaan saamaan hoivaan ja huolenpitoon.
- Olemme tietoisia siitä, että omaiset tarvitsevat tukea ja että he ovat myös tuki meidän työssämme.

Hyvä yhteistyö ja työilo toistemme kohtaamisessa syntyy, kun:

- Olemme avoimia ja rehellisiä kommunikoinnissamme.
- Teemme yhteistyötä ja kannamme vastuuta.
- Olemme ystävällisiä, avuliaita ja tuemme toisiamme.
- Jokainen pyrkii positiiviseen asenteeseen työtään kohtaan, on vastuullinen ja sitoutunut.
- Vaalimme hyvää työtoveruutta.

Sen, että kaikilla – ikääntyneillä, omaisilla ja työtovereilla – on yhtä suuri arvo, osoitamme seuraavasti:

- Suhtautumisemme on sellainen, että jokainen kokee olevansa yhtä arvokas kuin muut, riippumatta taustasta, iästä, sukupuolesta, kielestä, asemasta, sairaudesta, uskonnosta jne.
- Jokainen otetaan vakavasti, saa mahdollisuuden vaikuttaa, esittää mielipiteitään, toiveitaan ja tarpeitaan. Jokaisella on oikeus kysyä ja saada asiallinen vastaus.

Kohtaamisessa ikääntyneen kanssa osoitamme kunnioitusta ja empatiaa seuraavasti:

- Huomaavaisuus, hienotunteisuus ja myötätunto ovat mukana kaikessa toiminnassamme, ja yksilön arvokkuus sekä yksityisyys otetaan huomioon elämän loppuun saakka.

Kohtaamisessa omaisten kanssa osoitamme kunnioitusta ja empatiaa seuraavasti:

- Huomaavaisuus, hienotunteisuus ja myötätunto ovat mukana jokaisessa kohtaamisessa omaisten kanssa, ja kaikkia kohdellaan arvokkaasti.
- Huolehdimme omaisista erityisesti läheisen viimeisinä hetkinä.

Kohtaamisessa toistemme kanssa osoitamme kunnioitusta ja empatiaa seuraavasti:

- Hyväksymme toistemme sellaisina kuin olemme.
- Iloitsemme toistemme onnistumisista ja tuemme toisiamme vaikeina hetkinä.
- Näemme jokaisessa positiivisia puolia ja olemme sovitteluvia.

Toimintasuunnitelmaa käsitellään ja arvioidaan säännöllisesti.

Toimintasuunnitelma on saatavilla yksikössä. Kiinnostuneet voivat pyytää sen henkilökunnalta.

Yksiköiden omat arvotaulut:

TALLMOGÅRDEN:

Rakkautellinen ja arvokas kohtelu, ammattitaitoinen hoiva, merkityksellinen elämä, yhteistyö, työilo, yhdenvertaisuus, kunnioitus ja empatia.

- Työskentelemme kuntouttavaan työtoteeseen perustuen
- Annamme ammattitaitoista hoitoa, jossa yksilö on keskiössä
- Tuomme arkeen "kultareunuksen" erilaisten aktiviteettien avulla
- Tarjoamme elämänlaatua positiivisella asenteella, huumorilla ja ilolla
- Kannamme vastuuta ja luomme luottamusta sekä hyvää yhteistyötä hoitajan, asiakkaan ja omaisten välille.
- Vaitiolovelvollisuus on luonnollinen osa työtämme

ROSENGÅRDEN:

Rakkautellinen ja arvokas kohtaaminen, ammattimainen hoito, merkityksellinen elämä, yhteistyö, työilo, tasa-arvo, kunnioitus ja empatia.

- Pylimme tarjoamaan asiakkaille hyvää, arvokasta ja yksilöllistä hoitoa.
- Työskentelemme rauhallisen ja turvallisen ympäristön luomiseksi asiakkaille.
- Tavoitteena on päivittäin mahdollistaa "kultareunus", esimerkiksi luku- ja laulutukioiden sekä ulkoilun merkeissä.
- Omaiset ovat tärkeä voimavara hoitotyössä. Teemme työtä hyvän yhteistyön eteen heidän kanssaan.

Seuraavat lait ovat olennaisia Tallmo palvelukeskuksessa tuotettavan palvelun kannalta:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) (asiakastietolaki)

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasolla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki,

lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksiköjä. 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 palveluyksiköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksiköjä 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 laatisminen

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

Annika Kvist-Östman, Palveluyksikön päällikkö, 050 5959569

Kristiina Annila, Palveluvastaava, 040 1524744

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Annika Kvist-Östman, Palveluyksikön päällikkö, 050 5959569

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta on osallistunut suunnitelman laatisemiseen tietyiltä osin.

Asiakkaiden mahdollisuudet osallistua omavalvonnan suunnitteluun ovat hyvin rajalliset.

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

Koko henkilöstö on velvollinen lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelman ja vahvistaa tämän kuittauksella.

- Omavalvontasuunnitelman mukaisen työn toteutumista seuraavat päivittäin palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava.
- Ajankohtaisia asioita omavalvontasuunnitelmasta sekä päivityksiä käsitellään säännöllisesti henkilöstökokouksissa ja koulutuksissa.
- Henkilöstöä on informoitu yksikön turvallisuussivuista Laatuportissa ja heidän tulee tutustua niihin.
- Koko henkilöstölle järjestetään turvallisuuskävely yksikössä kerran vuodessa ja muutostilanteissa.

- Ajankohtaisia turvallisuusasioita käsitellään myös osastokokouksissa.
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina muutosten yhteydessä.
- Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla, Laatuportissa ja organisaation verkkosivuilla.
- Kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, henkilöstölle tiedotetaan päivityksestä.
- Päivitetty versio omavalvontasuunnitelmasta asetetaan yksikön ilmoitustaululle, Laatuporttiin ja organisaation verkkosivuille.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Itsearviointi SHQS:n avulla tehdään ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialue) suunnitelman mukaisesti.
- Ulkoiset ja sisäiset auditoinnit toteutetaan ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialue) mukaisesti.
- ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialue) tarkastajat tekevät valvontakäyntejä vuosittain.
- Rajattu lääkevarasto tarkastetaan vuosittain.
- Esihenkilöt työskentelevät jatkuvasti sen eteen, että yksikössä vallitsee avoin turvallisuuskulttuuri.
- Henkilöstöä kannustetaan aina, ja matalalla kynnyksellä kertomaan havaitsemistaan epäkohdista tai turvallisuusriskeistä .
- Henkilöstöltä edellytetään HaiPro-ilmoitusten tekemistä, mutta samalla huolehditaan siitä, ettei ketään syyllistetä – ilmoituksia käytetään turvallisuuden parantamiseen.
- Asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus varmistetaan 9Solutionsin tuottamalla hälytysjärjestelmällä.
- Asiakkailla on henkilökohtainen hälytyskello, jolla he voivat kutsua apua. Hälytys menee suoraan osaston puhelimeen sekä useille näytöille, jotka sijaitsevat eri puolilla yksikköä. Järjestelmä mahdollistaa myös puhelinyhteyden suoraan asiakashuoneeseen. Joillakin asiakkailla on myös ns. liikevahti, joka hälyttää, kun asiakas nousee sängystä.
- Henkilökunnalla on omat hälyttimet, joilla he voivat kutsua apua.
- Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen hoitosuunnitelma, joka laaditaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta moniammatillisesti.

- Lääketurvallisuutta valvovat yksikön palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava, laillistettu sairaanhoitaja. Noudatamme STM:n turvallisen lääkehoidon suunnitelmaa.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa. Suunnitelma perustuu lainsäädäntöön ja sen hyväksyy yksikön vastuulääkäri.

- Mahdollisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja tarvittaessa ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin.

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

Tallmo palvelukeskus on ympärivuorokautista palveluasumista tarjoava yksikkö ikääntyneille henkilöille, jotka eivät enää selviydy itsenäisesti kotona kotihoidon tuella.

Tallmo palvelukeskus kuuluu Koti- ja asumispalvelut -toiminta-alueeseen, jota johtaa toiminta-alueen johtaja.

Palveluyksikön päällikkö vastaa yhdessä palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa yksikön toiminnan suunnittelusta ja toteutuksesta hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava vastaavat siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ammattinsa harjoittamiseen.

Palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava vastaavat yksikön turvallisuudesta sekä hoidon laadusta.

Palveluyksikön päällikkö raportoi koordinoivalle palvelupäällikölle ja ylihoitajalle.

Laadun ja valvonnan yksikkö vastaa Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköiden toiminnan valvonnasta, joka toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti. Laadun ja valvonnan yksikkö tekee säännöllisesti valvontakäyntejä yksiköihin ja ilmoittaa edelleen mahdollisista puutteista tai poikkeamista, joita omavalvonnassa on havaittu.

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 yksityisyyttään kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden

odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#) Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#). 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

- SAS-koordinaattori hoitaa nämä tehtävät.
- Kun asiakaspaikka vapautuu, ilmoitetaan siitä SAS-koordinaattorille, joka tekee päätöksen siitä, mille asiakkaalle paikka myönnetään.
- Katso kohta 3.3.2.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

- Asumispaikkaa haetaan SAS-koordinaattorilta, joka vastaa prosessista ja johtaa SAS-ryhmää.
- RAI-arviointivälinettä käytetään hoidon ja huolenpidon tarpeen selvittämiseen.
- MMSE-testi tehdään tarvittaessa muistisairauden arvioimiseksi.
- Asumispaikkahakemukset käsitellään SAS-ryhmässä, ja viranhaltijapäätöksen paikan myöntämisestä tekee SAS-koordinaattori.
- Asiakas ja/tai omaiset osallistuvat prosessiin. Osallistumisen tarkempi toteutus ilmenee SAS-toiminnan omavalvontasuunnitelmasta.
- RAI-arviointi tehdään yksikössä vähintään kahdesti vuodessa hoitojakson aikana. Mikäli asiakkaan terveydentilassa tapahtuu olennaisia muutoksia, arviointi päivitetään.
- Tavoitteena on, että RAI-arviointi tehdään kuukauden kuluessa uuden asiakkaan muutosta yksikköön.
- Tavoitteena on, että omaiset ja/tai asiakas osallistuvat RAI-arviointiin, mutta tätä ei aina ole mahdollista toteuttaa.
- Alueen sosiaalityöntekijä Sari Tuomivirta toimii asiakkaiden omatyöntekijänä siinä merkityksessä kuin sosiaalihuoltolaissa tarkoitetaan.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

- Asiakassuunnitelma laaditaan ennen asiakkaan muuttoa Tallmo palvelukeskukseen.

- Asiakassuunnitelman laatii palveluohjaaja ja/tai SAS-koordinaattori.
- Asiakassuunnitelmaa ei toimiteta yksikköön.
- Toteuttamissuunnitelma (hoito- ja palvelusuunnitelma) laaditaan asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa varten yksikössä. Henkilökunta tuntee suunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelma, jota kutsutaan hoito- ja palvelusuunnitelmaksi, laaditaan, päivitetään ja toteutetaan seuraavalla tavalla:

- Omaiskeskustelu järjestetään asiakkaan, omaisten ja vastuussa olevan sairaanhoitajan kanssa sen jälkeen, kun asiakas on muuttanut yksikköön.
- Kaikki sopimukset allekirjoitetaan ja niistä tiedotetaan tässä yhteydessä. Näitä ovat esimerkiksi vuokrasopimus, suostumus sähköiseen reseptiin, tuloseelvityslomake, valtuutus sekä mahdollisuus suoraveloitukseen apteekille.
- Asiakkaalle/omaisille annetaan elämäntarinalomake, jonka he täyttävät ja palauttavat yksikköön.
- Asiakas ja/tai omainen saa yleistä tietoa yksiköstä sekä tietoa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelusta.
- Omaiskeskustelun pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma (toteuttamissuunnitelma) hoitodokumentointiohjelmaan.
- Suunnitelma päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin. Päivitys tehdään RAI-arvioinnin yhteydessä.
- Vastaava sairaanhoitaja vastaa siitä, että päivitys tehdään.
- Kaikki henkilöstön jäsenet ovat kuitenkin velvollisia päivittämään hoitosuunnitelmaa muutosten yhteydessä. Asiakkaan omatyöntekijä osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.
- Arviointi ja hoidon suunnittelu asiakkaan ja/tai omaisten kanssa järjestetään vähintään kerran vuodessa. Tämän pohjalta hoitosuunnitelma päivitetään, samoin aina muutosten yhteydessä ja/ tai lääkärinkierron jälkeen.
- Lääkehoitosuunnitelman laatii yksikön vastuulääkäri yhdessä vastaavan sairaanhoitajan tai sairaanhoitajan kanssa.

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

Hyvä asiakaskohtaminen varmistetaan seuraavilla tavoilla:

Toimintasuunnitelmamme tukee asiakkaan hoidon laadun sekä hyvän kohtelun varmistamista. Katso kohta 1.3.

- Annamme hoitoa asiakkaan äidinkielellä.
- Ammattitaitoinen henkilöstö.
- Osoitamme kunnioitusta ja empatiaa sekä asetamme asiakkaan aina keskiöön.
- Korostamme hyvän kohtelun merkitystä.
- Dokumentoimme aina myös asiakkaan psyykkisen hyvinvoinnin.
- Pienemmissä rikkomuksissa, kuten epäystävällisessä kohtelussa, asiasta keskustellaan rauhallisesti ja henkilökohtaisesti kyseisen työntekijän kanssa.
- Vakavammissa rikkomuksissa, kuten pakottaminen, väkivalta tai toistuva epäystävällinen kohtelu, henkilöstön tulee ilmoittaa asiasta esimiehelle. Ilmoituskanavina toimivat HaiPro ja Spro.

Edunvalvonnan tai edunvalvontavaltakirjan määräämisessä noudatamme ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialue) yhteisiä suuntaviivoja.

Vaihtoehto 1:

ILMOITUS HENKILÖN TARPEESTA EDUNVALVONTAAN.

Esimerkiksi läheinen tai sosiaalityöntekijä (omatyöntekijä, sosiaalihuoltolaki 42 §) tekee ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle (DVV) edunvalvonnan tarpeesta.

DVV käsittelee ilmoituksen ja lähettää virallisen pyynnön lääkärinlausunnosta edunvalvojan määräämistä varten (edunvalvonnan tarve).

- Lääkäri odottaa yleensä lausuntopyyntöä ja antaa lausunnon vasta pyynnöstä. Lausunto toimitetaan pyynnöstä Digi- ja väestötietovirastolle tai tuomioistuimelle.
- Lausunto voidaan tarvittaessa liittää myös ilmoitukseen (huomaa, että myös lääkäri voi tehdä ilmoituksen salassapitosäännöksistä huolimatta).
- Edunvalvonta koskee yleensä vain taloudellisia asioita.

- Terveysteen liittyvien asioiden hoitamiseen vaaditaan tarkasti määritelty edunvalvontavaltakirja.

Vaihtoehto 2:

HAKEMUS EDUNVALVOJAN MÄÄRÄÄMISESTÄ.

Hakemus: Henkilö, joka itse katsoo tarvitsevansa edunvalvojaa, ymmärtää asian merkityksen ja toivoo tietyn henkilön määrättävän edunvalvojakseen, voi hakea tätä Digi- ja väestötietovirastolta tai suoraan käräjäoikeudelta.

- Hakemuksen edunvalvojan määräämisestä voi tehdä myös läheisen omainen, mutta jos joku muu kuin edunvalvontaa tarvitseva henkilö tekee hakemuksen, se on toimitettava suoraan käräjäoikeudelle.

- Hakija pyytää itse lääkärinlausunnon edunvalvonnan tarpeesta ja liittää sen hakemukseen.

Vaihtoehto 3:

EDUNVALVONTAVALTAKIRJA.

Henkilö laatii itselleen edunvalvontavaltakirjan silloin, kun hän on vielä oikeustoimikelpoinen. Valtakirjalla hän antaa toiselle henkilölle (esimerkiksi läheiselle) valtuudet hoitaa asioitaan tulevaisuudessa, jos toimintakyky heikkenee niin, ettei hän enää ole oikeustoimikelpoinen. Jos henkilö on iäkäs tai sairastaa esimerkiksi muistisairautta, suositellaan hankkimaan lääkärintodistus henkilön kyvystä tehdä oikeustoimi. Henkilö säilyttää molemmat asiakirjat itse. Edunvalvontavaltakirjassa tulee määritellä tarkasti, mitä asioita valtuutettu saa hoitaa. Jos terveyteen liittyviä asioita ei ole erikseen mainittu, ne eivät automaattisesti sisälly valtakirjaan. Edunvalvontavaltakirja koskee yleensä vain taloudellisia asioita.

Jos edunvalvonnan vahvistaminen tulee ajankohtaiseksi, valtuutettu (esimerkiksi läheinen) pyytää lääkärinlausunnon valtakirjan vahvistamista varten. Lääkärin tulee tavata sekä asiakas että valtuutettu (arvioidakseen tämän sopivuutta tehtävään) sekä nähdä edunvalvontavaltakirja. Lausunto annetaan valtuutetulle, joka toimittaa asiakirjat Digi- ja väestötietovirastolle valtakirjan vahvistamista varten.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on tärkeä periaate vanhustenhuollossa, ja sen vahvistaminen edistää asukkaan hyvinvointia ja ihmisarvoa.

Itsemääräämisoikeus on ikääntyneiden perustavanlaatuinen oikeus, joka tulee säilyttää riippumatta sairaudesta, iästä tai asumismuodosta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu seuraavilla tavoilla:

- Luomme edellytykset sille, että yksilöllä on mahdollisuus määrätä ja vaikuttaa omaan arkeensa. Esimerkiksi nukkumaanmeno-aika, herääminen, lepopäivä, vaatteiden valinta, ruoka ja juoma, aktiviteetit, yhdessäolo tai yksinolo, avun toteuttaminen jne.

- Pyrimme osallistamaan asukkaan päätöksentekoon mahdollisimman pitkälle ja annamme hänelle mahdollisuuden valita.

- Annamme asukkaalle mahdollisuuden huolehtia itsestään mahdollisimman paljon. Tukea tarjotaan tarpeen mukaan, mutta pyrimme säilyttämään asukkaan itsenäisyyden ja taidot.

- Elämäntarina, henkilöhistoria, persoonallisuus, tottumukset ja kiinnostuksen kohteet otetaan huomioon.

- Kunnioitamme asukkaan kulttuuritaustaa ja eettisiä arvoja.

- Asiakkaan vapautta rajoitetaan vain, jos hänen terveytensä on vaarassa, esim. suuri kaatumisriski tai karkailu.

- Ensisijaisesti pyrimme ohjaamaan asukkaan huomion toisaalle käyttämällä erilaisia aktiviteetteja, kuten musiikkia, kävelyä ja lukemista.
 - Haaravyötä tai sängynlaidan nostamista ylös käytetään vain hätätilanteessa ja lyhytaikaisesti.
 - Rajoittavia toimenpiteitä, kuten haaravyötä ja sängynlaitaa, saa käyttää vain vastuulääkäriin hyväksynnällä sen jälkeen, kun asiasta on keskusteltu myös omaisten/asiakkaan kanssa.
 - Rajoittavien toimenpiteiden käyttö dokumentoidaan asiakasrekisteriin joka kerta, ja tarvetta arvioidaan säännöllisesti vastuulääkäriin, vastuuhoitajan, sekä omaisten/asiakkaan kanssa.
 - Annamme asukkaille ja heidän omaisilleen selkeää ja ymmärrettävää tietoa ja varmistamme, että he saavat tarvitsemansa tiedon päätöksenteon tueksi.
- Henkilökunta on saanut koulutusta asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta sekä rajoittavien toimenpiteiden käytöstä syksyllä 2024.
- Palveluyksikön päällikkö sekä palveluvastaava seuraavat, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu käytännössä eikä rajoittavia toimenpiteitä käytetä tarpeettomasti.
 - Toteutumista seurataan muun muassa tarkastelemalla, miten päivittäinen hoito toteutetaan ja dokumentoidaan asiakkaan hoitokertomukseen.

Itsemääräämisoikeutta saa rajoittaa vain vahvoin perustein.

Toiminnassa käytetään seuraavia asiakirjoja ja ohjeita:

- ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialue) ohje sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille koskien rajoittavien toimenpiteiden ennaltaehkäisyä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ikääntyneille.
- ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialue) ohje sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille koskien itsemääräämisoikeuden vahvistamista ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ikääntyneille.
- Aluehallintoviraston ohjauskirje 21.5.2021 LSSAVI/7399/2021.

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 §). Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

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

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

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/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

Huomautukset käsitellään seuraavasti:

- Asiakas ja / tai omainen ottaa ensisijaisesti yhteyttä yksikön vastaavaan sairaanhoitajaan keskustellakseen tapahtuneesta. Mikäli asiaa ei saada selvitettyä yksikössä, vastaava sairaanhoitaja ottaa yhteyttä palveluvastaavaan ja / tai palveluyksikön päällikköön.
- Asiakas ja / tai omainen voi myös ottaa suoraan yhteyttä palveluvastaavaan ja / tai palveluyksikön päällikköön jatkotoimenpiteitä varten.
- Useimmat huomautukset voidaan selvittää keskustelemalla osapuolten kesken.
- Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus suoraan sosiaaliasiamiehelle tai potilasasiamiehelle.
- Yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta, tästä omavalvontasuunnitelmasta sekä ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialueen) verkkosivuilta.
- Mahdollisuus tehdä ilmoitus HaiPro- ja SPro-järjestelmän kautta löytyy ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialueen) verkkosivuilta (anna palautetta ☒ ilmoitus haittatapahtumasta). Tästä tiedotetaan omaiskeskustelun yhteydessä.
- Ilmoittaja voi valita kolmesta vaihtoehdosta: ilmoitus välitetään yksikölle ja yksikkö ottaa yhteyttä, ilmoitus välitetään yksikölle mutta ilmoittaja ei halua yhteydenottoa, tai ilmoitus käsitellään yleisellä tasolla eikä sitä välitetä yksikölle.
- Käsittelyaika on 2 viikkoa. Ilmoittajaan ollaan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse.

Katso tarkemmin yllä oleva infolaatikko.

Toimintaa koskevat saapuneet ilmoitukset käsitellään välittömästi henkilökunnan kanssa.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman nopeasti asian luonteesta riippuen.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Markus Råback, Geriatrian ylilääkäri. Puh. 040 5695943

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Marketta Koskela, ylihoitaja Koti- ja asumispalvelut, (HEBO). Puh. 050 4385989

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Katso kohta 3.3.3

Asiakasta kannustetaan osallisuuteen päivittäisessä hoitotyössä, mutta tätä rajoittaa usein asiakkaan kognitiivinen toimintakyky.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Käytämme ROI DU-järjestelmää, joka on hyvinvointialueen digitaalinen asiakaspalautekanava.
- Asiakaspalautetta ROI DU-järjestelmään on kerätty tabletilla kerran vuodessa. Viimeisin toteutus oli 5.2.2024. Vuodesta 2025 alkaen käytetään QR-koodia, joka on esillä yksikön ilmoitustauluilla.
- QR-koodin voi skannata matkapuhelimen kameralla tai QR-sovelluksella, jolloin avautuu palautelomake täytettäväksi.

Palautetta voi antaa myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi>

- Palautteita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kokouksissa sekä yksiköiden viikkopalaverissa.
- Jos saatu palaute vaatii välittömiä toimenpiteitä tai kehittämistoimenpiteiden suunnittelua, ne toteutetaan viipymättä.
- Omaiset osallistuvat omaiskeskusteluihin ja heidät kutsutaan säännöllisesti omaistapaamisiin henkilökunnan kanssa.
- Omaiset ovat tervetulleita milloin tahansa ja heitä kohdellaan kunnioittavasti henkilökunnan toimesta.
- Kaikki opiskelijat saavat tiedon siitä, että heidän tulee antaa palautetta CLES-järjestelmän kautta, joka löytyy intrasta.

Oma valvontasuunnitelma on saatavilla yksikön ilmoitustauluilla sekä ÖVPH:n (Pohjanmaan Hyvinvointialueen) verkkosivuilla.

Omaisilla ja asiakkailla on mahdollisuus käyttää HaiPro-järjestelmää hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Tästä tiedotetaan omaiskeskustelun yhteydessä.

Katso myös kohta 3.3.5 sekä yllä oleva infolaatikko.

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 työsuojelulain 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

Heinäkuussa 2024 toiminta siirtyi uusiin tai täysin remontoituihin tiloihin. Rosengårdenin uusi osa on ollut muuttumaton rakennusprojektin aikana. Tässä kuvattu henkilökunta vastaa henkilöstötilannetta 7.4.2025 alkaen.

Toimintaa johtavat palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava, joilla molemmilla on 100 % työaika.

Tallmogårdenilla ja Rosengårdenilla on kummallakin oma vastaava sairaanhoitaja, joilla molemmilla on 100 % työaika.

THL seuraa henkilöstömitoitusta ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa kahdesti vuodessa. THL:n kahden viimeisimmän mittauksen tulokset on kuvattu yksikkökohtaisesti.

Tallmo palvelukeskuksen vakituinen asiakastyötä tekevä henkilökunta koostuu seuraavista:

- 6,1 sairaanhoitajaa (sisältäen vastaavat sairaanhoitajat)
- 22,9 lähihoitajaa
- 1 hoiva-avustaja
- Meillä on lisäksi 0,78 hoiva-avustajaa, joka työskentelee välillisen hoitotyön parissa.

Rosengårdenin henkilöstömitoitus:

Toukokuu 2023: 0,73

Lokakuu 2023: 0,74

Huhtikuu 2024: 0,72 (koko Tallmo palvelukeskus)

Lokakuu 2024: 0,67 (Tallmogården + Rosengården)

Aamuvuorossa työskentelee kaksi työntekijää ja iltavuorossa kaksi työntekijää.

Hoitoapulainen, joka hoitaa keittiötyöt ja muut epäsuorat työtehtävät, työskentelee aamuvuorossa 6 tuntia arkipäivisin.

Yövuorossa työskentelee yksi työntekijä, mutta koko yksikön yöhenkilökunta työskentelee yhdessä.

Tallmogårdenin henkilöstömitoitus:

Toukokuu 2023: 0,70

Lokakuu 2023: 0,80

Huhtikuu 2024: 0,72 (koko Tallmo palvelukeskus)

Lokakuu 2024: 0,67 (Tallmogården + Rosengården)

Aamuvuorossa työskentelee 8 työntekijää ja iltavuorossa 6 työntekijää. Kaksi aamuvuorossa työskentelevistä vastaa keittiötehtävistä – yksi kummassakin kerroksessa. Yövuorossa työskentelee kaksi työntekijää, mutta koko yksikön yöhenkilökunta työskentelee yhdessä.

Työvuorosuunnittelun yhteydessä henkilöstöresurssit jaetaan niin, että molemmilla yksiköillä on riittävästi henkilökuntaa. Tämä tarkoittaa, että henkilökunta työskentelee siellä, missä tarve on, riippumatta siitä, mihin yksikköön he ovat sijoitettuja.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

- Kuntarekry-palvelua käytetään toistaiseksi voimassa olevien tehtävien ja virkojen rekrytointikanavana.
- Yksi tai kaksi kesälomasijaista (yksi sairaanhoitaja ja yksi lähihoitaja) on Resurssiyksikön palkkaamia ja sijoitettu toistaiseksi Tallmo palvelukeskukseen.
- Lyhytaikaisia sijaisia ja ns. keikkatyöntekijöitä ei tällä hetkellä saada Resurssiyksikön kautta.
- Tilapäisiin / lyhytaikaisiin työsuhteisiin tarvittavat sijaiset rekrytoitetaan palveluyksikön päällikkö.
- Yksittäisiin keikkatyövuoroihin tarvittavat sijaiset rekrytoidaan 28.4.2025 alkaen Sotender-sovelluksen kautta.
- Toisen kotimaisen kielen, joka ei ole henkilön äidinkieli, osaamisen vaadittava taso riippuu toimesta tai virasta. Tämä on kuvattu kelpoisuussäännöksessä.
- Sijaisilta toivotaan ruotsin kielen taitoa, koska suurin osa asiakkaista on ruotsinkielisiä ja työskentelykieli on siten ruotsi.
- Vakituisiin sairaanhoitajan ja lähihoitajan tehtäviin rekrytoidaan henkilöstöä, joilla on pätevä tutkinto. Työkokemus vanhustyöstä katsotaan eduksi ja on toivottavaa.
- Kelpoisuus varmistetaan vaatimalla todistus Valviralta tai tarkistamalla tiedot JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki-rekisteristä sekä opintojen päättötodistuksista. Tämä hoidetaan palveluyksikön päällikön toimesta.
- Sijaisuuksiin ei aina saada koulutettua henkilöstöä, jolloin palkataan määräajaisesti kouluttamatonta henkilöstöä tai opiskelijoita. Ensisijaisesti palkataan henkilöitä, joilla on työkokemusta vanhustyöstä.
- Palveluvastaava, joka toimii myös lääkehoidon vastaavana, tarkistaa, onko uudella työntekijällä tai sijaisella voimassa oleva lääkelupa. Mikäli voimassa oleva lääkelupa puuttuu, henkilö ei osallistu lääkehoitoon ennen kuin lupa on voimassa. Käytännön näytöt suoritetaan ja/tai täydennetään tarvittaessa.
- Noudatamme työnantajan (Pohjanmaan Hyvinvointialue) ohjeita ulkomaalaisen työvoiman palkkaamisessa.
- Vuokratyövoimaa ei käytetä yksikössä.
- Opiskelija voi työskennellä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisena sen mukaan, kuinka paljon opintopisteitä hän on suorittanut kyseiseen ajankohtaan mennessä. Työtehtävien mukaan on erilaisia kriteerejä. Opiskelijan tulee todistaa suoritettut ja hyväksytyt opinnot opintokortilla.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

- Opiskelija osallistuu lääkehoitoon suoritettujen opintojen ja ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) antamien ohjeiden mukaisesti. Nämä ohjeet löytyvät ÖVPH:n intra-sivuilta.
- Opiskelija, joka työskentelee sijaisena, ei koskaan ole yksin vastuussa, vaan työskentelee parina koulutetun hoitajan kanssa, jolla on päävastuu.
- Henkilökunta tukee, ohjaa ja antaa jatkuvaa palautetta opiskelijalle hänen edistymisestään. Näin opiskelijalla on mahdollisuus kehittää osaamistaan.
- Henkilökunta tukee opiskelijaa oppimisprosessissa ja luo turvallisen oppimisympäristön.
- Kaikki yksikössä ovat velvollisia ottamaan opiskelijan vastaan kunnioittavasti, osallistumaan oppimiseen, sekä osoittamaan ammattitaitoa, yhteistyökykyä ja tiimihenkeä.

Tartuntatautilain 48 § koskee sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä, joissa hoidetaan asiakkaita, jotka ovat alttiita tartuntatautien vakaville seurauksille. Ympäri vuorokautista hoivaa tarjoava palveluasuminen ikääntyneille katsotaan tällaiseksi yksiköksi. Asiakkaiden välittömässä läheisyydessä työskentelevällä henkilöstöllä tulee olla rokotussuoja.

Henkilöstön rokotukset ovat osa työsuojelua ja asiakasturvallisuutta.

Ikääntyneiden hoivahenkilöstöllä on oikeus saada influenssarokotus maksutta. Influenssarokotusta suositellaan kaikille, jotka työskentelevät ikääntyneiden parissa, ja työnantajan tulee huolehtia siitä, että influenssan vakaville seurauksille alttiita asiakkaita hoitaa henkilökunta jolla on riittävä rokotussuoja influenssaa vastaan.

1.1.2023 alkaen ei ole enää lakisääteistä velvollisuutta suojata hoitohenkilökuntaa koronavirustautia vastaan.

Työnantaja ei voi vaatia kirjallista selvitystä rokotussuojasta – työntekijän suullinen ilmoitus riittää.

Teemme yhteistyötä työterveyshuollon kanssa henkilöstömme rokotussuojan osalta.

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Rikosrekisteriotteen tarkistaminen tapahtuu lain mukaisesti, ja siitä vastaa palveluyksikön päällikkö.
- Lakia ei sovelleta työsuhteisiin, jotka kestävät yhteensä enintään kolme kuukautta yhden vuoden aikana. Vuodella ei tarkoiteta kalenterivuotta, vaan aika lasketaan ensimmäisen työsuhteen alkamisesta.
- Rikosrekisteriotte on esitettävä ensimmäisen työsuhteen alkaessa.
- Rikosrekisteriotetta ei voida vaatia kesken voimassa olevan työsuhteen, ellei työntekijä siirry uusiin tehtäviin, joissa ote vaaditaan.
- Ote ei saa olla yli kuusi kuukautta vanha.

- Otetta ei saa kopioida.
- Otteen esittämisestä, sen tunnistenumeroista ja päivämäärästä tehdään merkintä erilliselle lomakkeelle.
- Rikosrekisterin tietoja ei saa paljastaa muille kuin niille, jotka tarvitsevat niitä henkilön työtehtävistä päättämiseksi.
- Työntekijä tilaa otteen itse Oikeusrekisterikeskuksesta.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytys toteutetaan seuraavasti:

- Perehdytys kestää noin viikon riippuen työkokemuksesta, koulutuksesta sekä mahdollisesta aiemmasta työskentelystä organisaatiossa tai yksikössä.
- Perehdytykseen sisältyy omavalvontasuunnitelman ja muiden tärkeiden ohjaavien asiakirjojen läpikäynti sekä yksikkökohtainen perehdytys, joka sisältää hoitotyön oppimista yksikössä.
- Perehdytyksen sisällöstä on olemassa tarkistuslista.
- ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) yleinen perehdytys löytyy Laatuportista. Katso infolaatikko.
- Turvallisuuskierros yksikössä kuuluu uusien työntekijöiden perehdytykseen.
- Uudelle työntekijälle, jolla ei ole laitepassia, järjestetään sopiva koulutus ja perehdytys passin saamiseksi. Tarvittaessa täydennetään.
- Lääkeluvat tarkistetaan ja täydennetään tarvittaessa.

- Jokaisella opiskelijalla on nimetty ohjaaja harjoittelujakson ajaksi. Pidemmässä harjoitteluissa sekä oppisopimusopiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa.
- Ohjaaja tukee opiskelijaa harjoittelujakson tavoitteiden saavuttamisessa ja hänen ammatillisessa kehittämisessään.
- Opiskelijalle annetaan jatkuvaa palautetta harjoittelun aikana sekä väliarviointi ja loppuarviointi.
- ÖVPH:n Intrassa on opiskelijaohjauksen opas, johon kaikkien ohjaajina toimivien tulee tutustua ja käyttää sitä ohjauksen aikana.
- Yksikön palveluvastaava toimii opiskelija-asioista vastaavana henkilönä.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Turvallisuuskierros yksikössä järjestetään kerran vuodessa koko henkilöstölle. Viimeisin kierros on toteutettu helmi–huhtikuussa 2025.
- Henkilöstölle on tarjolla turvallisuuskoulutus Laatuportissa.
- Koko henkilöstö osallistuu koulutukseen ”Koko henkilöstön turvallisuuspäivä”. Koulutus päivitetään viiden vuoden välein.
- Tallmon hoivakeskuksessa järjestetään evakuointiharjoituksia touko–joulukuussa 2025.
- Henkilöstö osallistuu ensiapukoulutukseen kolmen vuoden välein. Koulutus toteutetaan Teamsin kautta ÖVPH:n koulutusohjelman mukaisesti.
- SAHOVA-verkosto (saattohoitovastaavat) järjesti sarjan saattohoidon luentoja koti- ja asumispalveluille vuosina 2023–2024. Koko henkilöstöllä oli mahdollisuus osallistua koulutuksiin Teamsin kautta.

- Kaksi henkilöä toimii Tallmon hoivakeskuksen saattohoidon vastuhenkilöinä.
- Koko henkilöstö suorittaa THL:n verkkokoulutuksen "Elämän loppuvaiheen hoito".
- Kaikilla työntekijöillä on laitepassi, jolla varmistetaan osaaminen yksikön laitteiden käytössä.
- LOVe-koulutus ja sen päivitys toteutetaan ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) turvallisen lääkehoidon ohjelman mukaisesti.
- Kaikki työntekijät suorittavat verkkokoulutuksen "Tietosuojan ABC".
- Koko henkilöstö on syksyllä 2024 suorittanut eOppivan koulutuksen "Peruskurssi dokumentoinnista sosiaalihuollossa".
- ÖVPH järjestää jatkuvasti ajankohtaisia koulutuksia ja henkilöstöinfoja hyvinvointialueen järjestämiseen liittyvistä asioista.
- Kinestetiikan peruskurssi järjestetään henkilöstölle kerran vuodessa, tavoitteena että kaikki työntekijät osallistuvat koulutukseen.
- Koulutukset on rekisteröity Alma-järjestelmään kohtaan "omat koulutukset" ja/tai palveluyksikön päällikön rekisteröintiin.
- Kehityskeskustelut pidetään henkilöstön kanssa kerran vuodessa.
- Henkilöstön osaamista ja päivittäisen työn laatua seurataan esimerkiksi saapuneiden HaiPro-ilmoitusten avulla sekä seuraamalla kirjaamisen laatua, lääkehoidon seuranta ja jatkuvaa vuorovaikutusta henkilöstön kanssa.
- Mahdolliset epäkohdat otetaan esiin mahdollisimman pian ja niihin puututaan tilanteen luonteen mukaisesti.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

- Yksikkö ja esimies (palveluyksikön päällikkö ja/tai palveluvastaava) noudattavat ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) ohjelmaa "henkilöstön työkyvyn johtaminen" (Aktiivinen tuki).
- Keskustelut työkyvystä käydään edellä mainitun ohjelman mukaisesti.
- Teemme jatkuvaa yhteistyötä työterveyshuollon kanssa, joka meidän tapauksessamme on Wellmedic.
- Työntekijöillä on työvuoroluettelo, joka laaditaan Titania-ohjelmassa. Sen kautta seurataan työaikoja. Tällä hetkellä ei ole käytössä digitaalista sisään- ja uloskirjautumista seuranta varten.
- Epäselvyyksissä tai väärinkäytöksissä asia otetaan keskusteluun mahdollisimman pian.

- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilöstöllä on tarvittavat välineet ja apuvälineet työn turvalliseen suorittamiseen.
- Henkilöstöä tuetaan työssään avoimen ilmapiirin luomisessa, jossa jokainen uskaltaa kysyä ja viedä huolensa eteenpäin esimiehelle.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Viimeisimmän THL:n seurannan mukaan henkilöstömitoitus oli 0,67, mikä katsotaan hyväksi mitoitukseksi. Valitettavasti henkilöstömitoitus laskee keväällä 2025 muuttuneen lainsäädännön ja vähentyneiden resurssien vuoksi.

- Meillä ei ole tietojärjestelmää henkilöstön riittävyyden seurantaan.

- Tallmogårdenissa työskentelee 7.4.2025 alkaen aamuvuorossa 8 työntekijää / 32 asiakasta, mikä tarkoittaa 4 asiakasta / työntekijä. Tämä arvioidaan riittäväksi hyvän hoidon toteuttamiseen. Tällä henkilöstömäärällä työ ei aiheuta stressiä, vaan työntekijät voivat käyttää tarvittavan ajan asiakkaisiin.

- Tallmogårdenissa työskentelee iltavuorossa 6 työntekijää / 32 asiakasta, mikä tarkoittaa 5,3 asiakasta / työntekijä. Tämä arvioidaan riittäväksi iltavuoroon.

- Rosengårdenissa on tällä hetkellä 12 asiakasta, mutta määrä pyritään vähentämään 10:een mahdollisuuksien mukaan.

- Rosengårdenissa työskentelee aamuvuorossa arkipäivisin 3 työntekijää ja viikonloppuisin 2 työntekijää, mikä tarkoittaa tällä hetkellä 4–6 asiakasta / työntekijä. Kun asiakasmäärän vähennys on toteutettu, se tarkoittaa 5 asiakasta / työntekijä. Tämä arvioidaan riittäväksi hyvän hoidon toteuttamiseen ilman työssä aiheutuvaa stressiä, jolloin työntekijät voivat käyttää tarvittavan ajan asiakkaisiin.

- Rosengårdenissa työskentelee iltavuorossa 2 työntekijää kaikkina viikonpäivinä. Tämä tarkoittaa 6 asiakasta / työntekijä, mikä arvioidaan riittäväksi iltavuoroon. Kun asiakasmäärän vähennys on toteutettu, se tarkoittaa 5 asiakasta / työntekijä.
- Yöllä koko talossa työskentelee yhteensä 3 työntekijää. Tämä toimii hyvin, sillä käytössä on teknisiä apuvälineitä kuten liikehälyttimet, suljetut ovet ja hoitajahälytykset.
- Rosengården saa aina tarvittaessa apua Tallmogårdenista ja päinvastoin.
- Aamuvuorossa työskentelee yhteensä 10 työntekijää, jotka tekevät suoraa asiakastyötä, ja iltavuorossa 8 työntekijää.
- Koska yksikkö on niin suuri ja työvuoroissa on riittävä määrä henkilöstöä, voidaan taata, että talossa on aina koulutettua henkilöstöä, jolla on lääkehoitoon ja muihin tehtäviin tarvittava pätevyys.
- Palveluvastaava, joka työskentelee arkisin noin klo 8–16, auttaa tarvittaessa.
- Sijaisia kutsutaan useimpiin työvuoroihin suunnittelemattomien poissaolojen yhteydessä, mikä tarkoittaa, että henkilöstömitoitus ei muutu.
- Tallmo palvelukeskus on laatinut toimintamallin (ÖVPH:n eli Pohjanmaan hyvinvointialueen mallin ja ohjeiden mukaisesti) poikkeusoloja varten, joka varmistaa, että henkilöstö voi työskennellä asiakasturvallisessa ympäristössä. Malli sisältää hoitotyön priorisointijärjestyksen tilanteissa, joissa henkilöstöresurssit poikkeavat normaalista.
- Palvelutuotantoa on vaikea vähentää ja/tai sulkea yksikköä tai asiakaspaikkoja, koska asiakkaat ovat saaneet paikan ja asuvat Tallmo palvelukeskuksessa elämänsä loppuun asti. Toimintaa voidaan vähentää vain silloin, kun asiakaspaikkoja vapautuu.
- Tallmo palvelukeskusei ole toistaiseksi saanut negatiivista palautetta asiakkailta tai omaisilta koskien työturvallisuutta tai henkilöstömäärää.
- Yksikkö on tunnistanut riskejä osaavan henkilöstön saatavuuteen liittyen ja tekee parhaansa tehdäksään työpaikasta houkuttelevan, jotta henkilöstö pysyy talossa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

- Moniammatillista yhteistyötä tehdään Tallmo palvelukeskuksen henkilöstön ja SAS-ryhmän / SAS-hoitajan, Pihlajalinnan lääkärin, keskussairaalan, yleislääketieteen osaston, kotisairaalan, kotihoidon henkilöstön sekä kuntoutushenkilöstön välillä.
- Yhteistyötä tehdään myös yleisen edunvalvonnan toimiston kanssa edunvalvonta-asioissa.
- Yhteistyö voi tapahtua puhelimitse, sähköpostitse, yhteisissä kokouksissa, koulutuksissa ja henkilökohtaisessa kontaktissa riippuen asiasta ja tarpeesta.

- Koska palliatiivisen hoidon kehittäminen on käynnissä vuosina 2024–2025, yhteistyö kunnan syöpähoitajan ja Vaasan palliatiivisen poliklinikan kanssa on tiivistynyt.
- Yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Lifecare otettiin käyttöön talvella 2025. Tämä helpottaa yhteistyötä hyvinvointialueen yksiköiden välillä.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

- Yhteiset tilat ovat päiväsalit ja ruokasalit, jotka sijaitsevat yksiköissä.
- Suurempi yhteinen kokoontumistila on käytössä yhteisiin aktiviteetteihin ja ohjelmiin, kuten musiikkitapahtumiin ja seurakunnan tilaisuuksiin.
- Kuntoutustilat sijaitsevat ensimmäisessä kerroksessa.
- Kaikilla asiakkailla on oma huone, jossa he saavat olla rauhassa. Hoitotoimenpiteiden aikana ovi pidetään suljettuna, jotta asiakas ei altistu muiden katseille. Asiakkaan lepo- ja nukkumisajat sekä yksinolon tarve kunnioitetaan.
- Kaikissa asiakashuoneissa on oma wc/kylpyhuone.
- Tallmogårdenin asiakashuoneet (uusi rakennus) ovat kooltaan 24,9–25,3 neliometriä.
- Rosengårdenin B-puolen huoneet ovat 21,1 neliometriä.
- Rosengårdenin A-puolen huoneet ovat alle 20 neliometriä, minkä vuoksi toiminta kyseisessä moduulissa ollaan lopettamassa.
- Asiakkaat saavat sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan. Sänky ja yöpöytä ovat valmiina. Asiakkaat vuokraavat huoneensa, joten niitä ei voida käyttää muihin tarkoituksiin asiakkaan mahdollisen poissaolon aikana.
- Tiloihin tutustuminen ennakoon on aina mahdollista, jos asiakas tai omainen niin haluaa.
- Vierailuaika pyritään pitämään klo 12.30–19, mutta sopimalla asiasta henkilökunnan kanssa, voi yksikössä vierailla muinakin aikoina.
- Työntekijöiden asiakastyötä helpottavia aputiloja ovat: kansliat, liinavaatevarasto, huuhteluhuone, sauna, suuret suihkutilat, varastotilat, siivousvarasto, siivouskeskus ym.
- Tallmo palvelukeskuksen uuden rakennushankkeen yhteydessä ulkoalueet on rakennettu kokonaan uudelleen. Työ valmistui syksyllä 2024, joten tulevana kesänä meillä on uusi puutarha, joka on suunniteltu asiakkaiden viihtyvyyttä ja ulkoilua varten.
- Kiinteistön ylläpidosta vastaa Vöyrin kunta. Meillä on kiinteistönhoitaja, joka työskentelee Tallmo palvelukeskuksessa. Käytössä on sähköinen järjestelmä (MyNest-ohjelma) vikailmoitusten ja kiinteistössä tarvittavien toimenpiteiden ilmoittamiseen.

- Kiinteistö on uusi tai vastikään peruskorjattu. Käyttöönotto tapahtui syksyllä 2023 ja kesällä 2024, joten pitkäaikaiselle kunnossapidolle, kuten remontille, ei tällä hetkellä ole tarvetta. Rosengårdenin A-puoli rakennettiin ja otettiin käyttöön vuonna 2016. Siellä tehdään pintaremontteja tarvittaessa, kun asiakashuoneet vapautuvat ennen uuden asiakkaan muuttoa.
- Yksiköllä on Laatuportissa turvallisuussivu, joka sisältää turvallisuussuunnitelman ja poistumisturvallisuussuunnitelman. Toimintakortit ovat työn alla.
- Siivouksesta vastaa StödBotnia, joka on inhouse-yhtiö.
- Siivoushenkilökunta vie siivouksessa syntyvän jätteen pihalla sijaitseviin Molok-jäteastioihin.
- Vaippasäkit viedään päivittäin hoitohenkilökunnan toimesta pihalla sijaitseviin Molok-jäteastioihin. Niitä ei saa säilyttää pitkään sisätiloissa.
- Muu jäte lajitellaan ja viedään Molok-jäteastioihin tarpeen mukaan.
- Biojäteastiat sijaitsevat keittiön läheisyydessä Molok-jäteastioiden luona. Biojäteastiat tyhjennetään päivittäin.
- Riskijäte (esim. neulat) laitetaan riskijäteastioihin, jotka suljetaan, kun ne ovat täynnä. Ne säilytetään tarkoitukseen varatussa erikoisastiassa, jonka Remeo noutaa kolme kertaa vuodessa. Erikoisastia sijaitsee jätehuoneessa.
- Toiminnasta on tehty ilmoitus Länsirannikon ympäristöyksikölle, joka toimii valvovana terveydensuojeluviranomaisena. Se huolehtii tarkastuksista ja valvonnasta. Seuraava tarkastus on suunniteltu pidettäväksi 7.5.2025.
- Tietokoneita käytetään henkilökohtaisilla kirjautumistunnuksilla.
- Asiakastietojen suojaamiseksi asiakaskertomusta ei koskaan jätetä avoimeksi silloin, kun sitä ei käytetä.
- Muu asiakastietoja sisältävä materiaali, kuten lääkelistat ja paperimuotoiset asiakirjat, säilytetään lukituissa tiloissa, joihin vain asianmukaisella henkilöstöllä on pääsy.
- Yksikössä ei ole tunnistettu riskejä, jotka voisivat aiheuttaa hygieniahaittoja.
- Lääketieteelliset laitteet, jotka eivät sovellu käyttöön tai aiheuttavat turvallisuusriskin, huolletaan tai poistetaan käytöstä ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) laiteturvallisuusohjeiden mukaisesti, ks. kohta 3.9.
- Rakennuksen pääsisäänkäynti on avoinna klo 8–20. Muina aikoina sisään pääsee ovikelloa soittamalla. Henkilöstö käyttää henkilökohtaisia kulkutunnisteita. Ovesa on kulunvalvonta.
- Omaiset saapuvat Tallmogårdeniin pääsisäänkäynnin kautta, ovikelloa soittamalla silloin kun ovi on suljettu.

- Rosengårdeniin omaiset pääsevät sisään ovikelloa soittamalla. Osaston sisempi ovi toimii ovikellolla tai henkilöstön kulkutunnisteella ja siinä on kulunvalvonta.
- Henkilöstön sisäänkäynti toimii henkilökohtaisella kulkutunnisteella ja siinä on kulunvalvonta.
- Lääkehuoneessa, jossa asiakkaiden lääkkeet säilytetään, on kaksi valvontakameraa sekä kulunvalvonta. Henkilökunta pääsee sisään henkilökohtaisella kulkutunnisteella.
- Tällä hetkellä yksiköstä ei synny infektiovaarallista jätettä. Mikäli infektiovaarallista jätettä syntyy, henkilökunta ottaa yhteyttä ÖVPH:n infektiosuojavastaavaan ja tekniseen yksikköön. Infektiovaarallinen jäte käsitellään annettujen ohjeiden mukaisesti, jotka löytyvät ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) Intrasta kohdasta ”Jätehuolto – Sairaala, terveyskeskus, Koti- ja asumispalvelut (HEBO)”.
- Tallmo palvelukeskus sisältyy Länsirannikon ympäristöyksikön suunniteltuun valvontaan vuonna 2025. Valvonta toteutettiin 7.5.2025.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkinnälliset laitteet:

- Kaikki työntekijät ovat suorittaneet laitepassin keväällä 2023 sekä aina uusien työntekijöiden aloittaessa.
- Laitepassit päivitetään ÖVPH:n aikataulun mukaisesti Laatuportin kautta.
- Yksikössä on nimitetty kaksi laitevastaavaa, jotka osallistuvat ÖVPH:n järjestämiin infotilaisuuksiin ja koulutuksiin.
- Laitevastaavat kouluttavat kaikki uudet työntekijät ja sijaiset sekä varmistavat, että he suorittavat laitepassin.
- Mahdolliset keikkatyöntekijät suorittavat laitepassin työtehtäviensä mukaisesti.
- Kaikki lääkinälliset laitteet rekisteröidään MEDUSA-ohjelmaan ja huolletaan tarvittaessa ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) yhteisten ohjeiden mukaisesti.
- Jos ilmenee riskejä, "läheltä piti" -tilanteita tai "tapahtui asiakkaalle" -tapauksia, ne raportoidaan HaiPron kautta. HaiProsta pääsee suoraan Fimean vaaratilanneilmoitukseen.
- Yksikön henkilönostimet ja sängyt tarkastetaan vuosittain. Viimeisin tarkastus tehtiin 1/2025.
- MEDUSA-ohjelmaan tulee ilmoitus, kun jokin lääkinällinen laite tarvitsee huoltoa.
- Kaikki uudet lääkinälliset laitteet kulkevat lääkintätekniiikan yksikön kautta rekisteröintiä ja sähkö tarkastusta varten ennen käyttöönottoa yksikössä.
- Kaikki käytöstä poistettavat lääkinälliset laitteet palautetaan lääkintätekniiikan yksikköön.

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

Kristiina Annila, Palveluvastaava, Puh. 040 152 4744

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

- Kaikki työntekijät suorittavat verkkokurssin ”Tietosuoja ABC julkisen hallinnon henkilöstölle”.
- Kaikilla on omat salasanat niihin tietojärjestelmiin, joihin heillä on käyttöoikeus.
- Palveluyksikön päällikkö myöntää käyttöoikeudet ohjelmiin, joita haetaan 2M IT:n kautta.
- Resurssiyksikön esimies myöntää käyttöoikeudet heidän palkkaamalleen henkilöstölle.
- Henkilöstölle on annettu ohjeistus kirjautua ulos ja olla jättämättä tietokonetta avoimeksi, jotta ulkopuoliset eivät pääse käsiksi asiakastietoihin.
- Uudet työntekijät, opiskelijat ja sijaiset allekirjoittavat salassapitositoumuslomakkeen.
- Harjoittelussa olevat opiskelijat saavat opiskelijaoikeudet Lifecare-ohjelmaan. Kirjaukset tarkistaa ja kuittaa ohjaaja.
- Työsopimuksella työskentelevät opiskelijat saavat Lifecare-ohjelmaan opiskelijaoikeudet työntekijän roolissa.
- Mahdolliset poikkeamat ilmoitetaan HaiPron tietosuojailmoituksella ja käsitellään osaston henkilöstökokouksessa.
- Organisaation Intrassa on tietosuoja ja tietoturvan materiaalia, josta henkilöstö on informoitu.
- ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) tietosuojavastaavat ovat Tuija Viitala; 06-2131840 ja Anne Korpi; 040-1832211.
- Yksikössä ei ole nimettyä tietosuojavastaavaa.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

- Uuden rakennuksen pääsisäänkäynti on avoinna klo 8–20. Muina aikoina sisään pääsee vain henkilökohtaisella tunnisteella (tagilla) tai ovikelloa soittamalla.
- Rosengårdenin ovet ovat lukittuna ympäri vuorokauden ja toimivat osittain ovikoodilla ja osittain henkilökohtaisella tunnistimella..
- Ulko-oviin on asennettu karkaushälyttimet.
- Palohälytin testataan kuukausittain kiinteistötoimen toimesta.
- Yksikön turvallisuussuunnitelmassa (TURSI) on kuvattu muu pelastusvarustus.
- Yksikön TURSI-sivut löytyvät Laatuportista.
- Kiinteistötoimi vastaa pelastusvarusteista, jotka tarkastetaan suunnitelman mukaisesti.
- Uudessa lääkehuoneessa, joka sijaitsee C-käytävällä toisessa kerroksessa, säilytetään koko talon lääkkeet.

- Lääkehuone, jossa lääkkeitä säilytetään, on lukittu ja siinä on kulunvalvonta. Vain lääkehoidon toteuttamiseen oikeutetut henkilöt pääsevät tilaan.
- Uuden rakennuksen lääkehuoneessa on kameravalvonta kahdella kameralla. Kaikki kaapit ovat lukittavia. Huumausainekaapilla on erillinen avain. Vara-avaimista vastaa palveluvastaava.
- Pelastustiet / hätäpoistumistiet ovat olemassa.
- Pelastustiet on hyväksytty pelastuslaitoksen toimesta.
- Yksikössä ei ole valvontakameroita (paitsi lääkehuoneessa), eikä vartijapalvelua. Tarvittaessa soimitaan hätänumeroon 112.
- Asiakas-/henkilöstöhälytysjärjestelmä 9solutions toimitetaan LOIHDE:lta, ja se on organisaation valitsema ja tilaama.
- Jokainen asiakas saa henkilökohtaisen hälytysrannekkeen muuttaessaan yksikköön, jonka avulla hän voi kutsua apua. Hälytys välittyy henkilökunnan puhelimeen, osaston käytävien ja asiakashuoneiden ovien näyttöihin äänimerkillä. Puhelimen kautta voidaan myös ottaa suora yhteys asiakashuoneeseen.
- Tarvittaessa asiakkaalle voidaan antaa liikehälytin, joka hälyttää, kun asiakas nousee sängystä. Tämän avulla henkilökunta voi reagoida nopeammin ja kaatumisriskit vähenevät.
- Henkilökunnan velvollisuuksiin kuuluu vastata asiakashälytyksiin ja auttaa asiakasta.
- Hoitajahälytin on saatavilla kaikille työntekijöille ja sen käyttö on pakollista työvuoron aikana. Henkilökunnan hälytystunniste testataan säännöllisesti yksikön palveluvastaavan toimesta, mutta se tulee myös testata ennen jokaista työvuoroa turvallisuuden varmistamiseksi.
- Mahdollisista hälytysjärjestelmän häiriöistä ilmoittaa yksikön palveluvastaava suoraan LOIHDE:lle. Henkilöstöllä on myös mahdollisuus ilmoittaa häiriöistä LOIHDE:lle suoraan puhelinnumeron kautta ympäri vuorokauden.
- Ennen kuin henkilöstön tai asiakkaan hälytysrannekkeen patteri loppuu, LOIHDE lähettää automaattisesti uuden rannekkeen ja vanha palautetaan.
- Yksiköllä on suunnitelma erilaisia häiriötilanteita varten. Suunnitelma löytyy yksikön ilmoitustauluilta sekä Laatuportista yksikön turvallisuussivuilta.
- Asiakastietojen keräämisessä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä.
- Sairaalainsinööri Petri Luoma vastaa hälytyslaitteista. Puh. 06 218 8100.
- Tallmo palvelukeskuksessa on nimetty kaksi henkilöä, jotka vastaavat laadusta ja turvallisuudesta: palveluvastaava sekä vastaava sairaanhoitaja.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
 Kristiina Annila, Palveluvastaava, puh. 040 152 4744

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Jokainen henkilö, joka toteuttaa tai osallistuu lääkehoitoon, vastaa omasta toiminnastaan.
- Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on siihen tarvittavat oikeudet. Henkilö, jolla ei ole voimassa olevia lupia, ei osallistu lääkehoitoon.
- Lääkehoito toteutetaan moniammatillisesti ja eri ammattiryhmien yhteistyönä.
- Yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri on Johanna Hagström / Pihlajalinna. Vastuulääkärillä on puhelinkierto kerran viikossa ja hän on tavoitettavissa tarvittaessa arkipäivisin klo 8–16. Vastuulääkärin lähikierto yksikössä tapahtuu yleensä kolmen kuukauden välein. Muina aikoina ollaan yhteydessä Pihlajalinnan takapäivystykseen.
- Lääkehoitosuunnitelma pidetään ajan tasalla jatkuvan arvioinnin ja säännöllisten koulutusten avulla.
- Osaamisen ylläpitämiseksi henkilöstö osallistuu ajankohtaisiin koulutuksiin ja suorittaa ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) lääkehoitotentin (LOVe) viiden vuoden välein. Tentin yhteydessä tehdään myös käytännön näyttöjä osaamisen varmistamiseksi. Jos henkilö on ollut poissa työelämästä yli 3 vuotta, tentti on suoritettava uudelleen.
- Peruslääkeluvat allekirjoitetaan sähköisesti Laatuportissa yksikön lääkehoidosta vastaavan

henkilön (palveluvastaava / laillistettu sairaanhoitaja) toimesta. Vaativan lääkehoidon luvat allekirjoittaa lääkäri (ÖVPH:n nimeämä).

- Henkilöstön lääkehoidon osaamista arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä.
- Kun LOVE-tentti suoritetaan ensimmäistä kertaa, käytännön näytöt tehdään 3–5 kertaa. Kun lääkelupa päivitetään, vaaditaan vähintään yksi käytännön näyttö. Näytöt esitetään ja hyväksytään laillistetulle sairaanhoitajalle, joka on suorittanut LOVE:n erityiskoulutuksen (Näyttö).
- Työyksikön lääkehoitosuunnitelma sekä rajatun lääkevaraston suunnitelma on päivitetty viimeksi 30.7.2024.
- Palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava vastaavat lääkehoitosuunnitelmien laatimisesta. He vastaavat suunnitelman toteutuksesta ja valvonnasta, ja siitä että yksikön lääkehoito on asianmukaista .
- Lääkehoidon toteuttamista yksikön työssä seurataan jatkuvasti yksikön johdon toimesta. Seuraamalla lääkehoitoon liittyviä HaiPro-ilmoituksia sekä asiakasdokumentaatiota saadaan tietoa mahdollisista haasteista tai puutteista.
- Henkilöstöä kannustetaan aina tuomaan esiin lääkehoidossa ilmeneviä ongelmia ja pohdintoja. Henkilöstöllä on myös velvollisuus ilmoittaa kaikista lääkehoitoon liittyvistä haittatapahtumista. Ilmoitukset tehdään HaiPron kautta ja käsitellään säännöllisesti osastokokouksissa.
- Lääketurvallisuuden kehittäminen on jatkuvaa.
- Noudatamme STM:n turvallisen lääkehoidon käsikirjaa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Johanna Hagström, yleislääkäri, Pihlajalinna, puh, 040 715 6952

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Kristiina Annila, palveluvastaava, laillistettu sairaanhoitaja, puh 040 152 4744

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

Tom Lövdahl, alueylilääkäri – yleislääketiede, Pohjanmaan hyvinvointialue, puh, 040 152 4517

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

- Kaikki ateriat toimitetaan valmiiksi valmistettuina Tallmon keittiöstä, jota hoitaa Stöd Botnia (ostopalvelu). Stöd Botnia vastaa näin ollen ruoan laadusta ja ravintosisällöstä.
- Viikon ruokalista on saatavilla osastolla joka viikko.
- Muutettaessa asumispalveluun käydään läpi asiakkaan ruokavalio, ruokailutottumukset ja mahdolliset allergiat, ja ne ilmoitetaan keittiölle. Toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan.

- Voileivät ym. valmistetaan yksikössä. Ruokavastaava/keittiövastaava on paikalla jokaisessa aamuvuorossa.

- Kaikilla elintarvikkeita käsittelevillä työntekijöillä on hygieniapassi.

Päivittäiset ateriat:

Aamiainen: klo 7.00 alkaen

Lounas: klo 11.30–12.30

Kahvi: klo 14.00–15.00

Päivällinen: klo 16.30–17.15

Iltapala: klo 19.00 alkaen

Ateria-ajat ovat joustavia, ja asiakkaille tarjotaan myös välipaloja yöllä ja aina tarvittaessa, mikä varmistaa, ettei yöpaasto veny liian pitkäksi.

Ravitsemustilan seurantaan käytetään MNA-arviointia, ja ravitsemushoidolle on olemassa ohjeistukset.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

- Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan päivittäisillä pesuilla sekä suihkulla kerran viikossa tai useammin tarpeen mukaan.
- Yksikön yleinen hygienia varmistetaan huolellisella käsihygienialla (käsienvesu huoneiden välillä ja desinfiointi). Tarvittaessa käytetään suojavarusteita.
- Epidemiatilanteissa noudatetaan annettuja ohjeita.
- Yksikössä on kirjalliset ohjeet lääkinnällisten laitteiden puhdistuksesta sekä eritteiden desinfioinnista.
- Yksiköllä on käytössään Nocolys laite desinfiointiin.
- Henkilökunta/hygieniavastaava osallistuu ajankohtaisiin koulutuksiin, tuo tiedon yksikköön ja huolehtii sen toteutumisesta.
- Siivouksesta vastaa Stöd Botnian siivoushenkilökunta (ostopalvelu).
- Siivoushenkilökunta siivoaa asiakkaiden huoneet kerran viikossa ja huolehtii päivittäisestä puhtaudesta.
- Mikäli asiakkaalla on moniresistentti bakteeri, huone siivotaan 5 kertaa viikossa ja kosketuspinnat pyyhitään 2 kertaa päivässä.
- Jätteet lajitellaan ja viedään pois päivittäin jätehuolto-ohjeiden mukaisesti.
- Yksikön pyykit laitetaan pesupusseihin, jotka Eco Wash noutaa kahdesti viikossa.
- Käsidesiä on saatavilla kaikissa asiakashuoneissa sekä useissa paikoissa käytävillä, toimistoissa, lääkkeiden säilytystilassa, saniteettitiloissa, huuhteluhuoneissa jne.
- Aseptinen ajattelu kuuluu hoitoalan peruskoulutukseen. Resursseja tämän valvomiseen ympäri vuorokauden ei ole.
- Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen hoitosuunnitelma, johon kuuluu myös hygienian hoito.
- Muut tärkeät ajankohtaiset hygieniaan tai ohjeisiin liittyvät tiedot käsitellään henkilökunnan kanssa sitä mukaa kuin ne tulevat. Organisaation intrassa on runsaasti materiaalia saatavilla.
- Mahdollisissa infektioepidemoissa tai tarttuvissa sairauksissa asiakkaat eristetään kulloinkin voimassa olevien suositusten mukaisesti.
- Epidemioihin ja vakaviin hoitoon liittyviin infektioihin liittyvät ilmoitukset tehdään HARVI-järjestelmän kautta yksikön palveluvastaavan toimesta.
- Tallmo palvelukeskuksen hygieniavastaavana toimii tarkoitukseen nimetty sairaanhoitaja. Hän

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniavastaavien verkostoon.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hygieniavastaavan yhteystiedot Pohjanmaan hyvinvointialueella Tallmo palvelukeskuksen osalta ovat voimassa 17.6.2025 saakka:

Katja Hautamäki
Puh. 040 5390712

Yksikön vastuuhenkilön tiedot saa palveluyksikön päälliköltä.

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

- Hoitohenkilökunta tarjoaa asiakkaille sekä perushoitoa että sairaanhoitoa.
 - Hoitohenkilökunta seuraa päivittäin asiakkaiden terveydentilaa ja kirjaa kaikki poikkeamat. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa.
 - Säännöllisiin tarkastuksiin kuuluvat pituus, paino, verenpaine sekä verikokeet lääkärin määräyksen mukaan.
 - Hoitohenkilökunta järjestää asiakkaiden hammashoidon tarpeen mukaan Vöyrin hammasklinikalla.
 - Myös jalkahoito järjestetään säännöllisesti yksityisen jalkahoitajan toimesta.
 - Tallmo palvelukeskuksessa on sairaanhoitaja paikalla joka päivä jossain työvuorossa.
- 1.2.2016 alkaen lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan (entinen Doctagon) vastuulääkäripalvelu.
- Kaikkien asiakkaiden kartoitus tehtiin tammikuussa 2016, ja sen jälkeen uusien asiakkaiden kohdalla lähikierrolla.
 - Puhelinkierto toteutetaan kerran viikossa.
 - Oma vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin klo 8–16.
 - Vastuulääkärin lähikierto yksiköissä toteutetaan kolmen kuukauden välein.
 - Pihlajalinnan päivystävä lääkäri, ns. "takapäivystäjä", on hoitohenkilökunnan tavoitettavissa ympäri vuorokauden (24/7).
 - Kroonisesti sairaiden asiakkaiden terveydentilaa seurataan lääkärin määräysten ja tarpeen mukaan. Tarkastukset tehdään vastuulääkärin lähikierrolla.
 - Henkilökunta päivittää ensiaputaitonsa kolmen vuoden välein. Yksikköön suunnitellaan hankittavaksi defibrillaattori, kun budjettivarat sen sallivat.
 - Useimmilla asiakkailla on DNR-päätös. Mikäli päätöstä ei ole, elvytys suoritetaan ja soitetaan

hätänumeroon 112. Tilanteen mukaan otetaan yhteyttä joko Pihlajalinnan päivystävään lääkäriin tai vastuulääkäriin ajankohdasta riippuen. Lääkäri antaa jatko-ohjeet.

- Yksikössä on kirjalliset toimintaohjeet.
- Mahdollisuuksien mukaan asiakas hoidetaan yksikössä elämänsä loppuun asti. Kaikki turhat tai perusteettomat siirrot pyritään välttämään.
- Yksikölle on nimetty yhteyshenkilöitä, jotka osallistuvat säännöllisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämiin palliatiivisen hoidon koulutuksiin. Koulutukset ovat avoimia koko henkilökunnalle. Koulutuksista saatu tieto kerätään kansioon, joka sijaitsee osastolla.
- Yksikössä on laadittu tarkistuslista elämän loppuvaiheen hoidosta, jossa on kuvattu kaikki tärkeät hoitotoimenpiteet ja havainnot.
- Asiakkaan omat toiveet otetaan aina huomioon.
- Omaiset ovat aina tervetulleita ja saavat tukea ja tietoa henkilökunnalta sekä tarvittaessa lääkäriltä.
- Tallmo palvelukeskuksessa on sairaanhoitaja paikalla joka päivä jossain työvuorossa. Noin kolmasosalla yksikön lähihoitajista on erityislupa antaa huumaavia lääkkeitä s.c. Tämä helpottaa elämän loppuvaiheen hoitoa ja riittävän kivunlievityksen toteuttamista kuolevalle asiakkaalle.
- Yksiköllä on käytössään palliatiivinen hoitaja, joka tekee yhteistyötä Vaasan keskussairaalan palliatiivisen poliklinikan kanssa.
- Tarvittaessa voidaan hyödyntää kotisairaalaan lääkityksessä ja mahdollisesti muissa hoitotoimenpiteissä.
- Yksikössä on henkilökunnan työn tueksi kirjallinen tarkistuslista käytettäväksi exitus-tilanteessa.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

- Fyysistä aktiivisuutta ja viriketoimintaa järjestetään yksiköissä säännöllisesti asiakkaiden voimavarojen ja toiveiden mukaan.
- Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan fyysistä, sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia.
- Yksiköllä on aktivointisuunnitelma.
- Mahdollisuuksien mukaan järjestetään erilaisia aktiviteetteja, kuten lukutuokioita, musiikkia, bingoa ja ulkoilua sään salliessa.
- Yhteisiä aktiviteetteja järjestetään kaikkien yksiköiden asiakkaille ulkopuolisten esiintyjien kanssa noin kerran viikossa.

- Yhteisiä aktiviteetteja järjestetään myös henkilökunnan toimesta, esimerkiksi elokuva-iltapäiviä.
- Seurakunta vierailee Tallmo palvelukeskuksessa vähintään kerran kuukaudessa.
- Juhlapäiviä, merkkipäiviä ja niihin liittyviä perinteitä juhlistetaan ja huomioidaan.
- Asiakkaiden syntymäpäivät huomioidaan.
- Jokaisen asiakkaan hoitosuunnitelmassa on dokumentoitu hoidon tavoitteet ja suunnitelma, joita seurataan ja arvioidaan.
- Tavoitteena on, että jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jonka laatii ja päivittää yksikön henkilökunta yhdessä kuntoutushenkilöstön kanssa.
- Joillakin asiakkailla on huoneessaan ohjeita pieniin voimisteluliikkeisiin, joita henkilökunta voi toteuttaa hoidon yhteydessä milloin tahansa asiakkaan toimintakyvyn ja liikuntakyvyn tukemiseksi.
- Omaiset ovat aina tervetulleita yksikköön. Heidät otetaan mukaan asiakkaan hoitoon säännöllisillä omaistapaamisilla/keskusteluilla. Muutostilanteissa tai tarpeen mukaan henkilökunta on aina omaisten tavoitettavissa.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämävastuulleen 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

- Asiakastiedot dokumentoidaan LifeCare-asiakastietojärjestelmään, joka tulee keväällä 2025 yhteiseksi koko organisaatiolle. Osa dokumentaatiosta arkistoidaan KANTA-järjestelmään. Yksikön vastuulääkäri dokumentoi toistaiseksi vain Acute-ohjelmaan, ja yksikön sairaanhoitaja kopioi tekstin LifeCare-järjestelmään.
- Asiakastietojen dokumentointi kuuluu kaikkien työntekijöiden vastuulle ja se tulee tehdä viipymättä.
- Koko henkilökunta on suorittanut tietosuojan ABC-kurssin. Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasta löytyy lisätietoa organisaation tietosuojakäytännöistä, ja henkilökunta on tästä informoitu.
- Kaikki työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan lähiesimiehelle, jos havaitsevat puutteita tietosuojassa.
- Tietosuojapoikkeamat ilmoitetaan myös HaiPro-järjestelmän kautta ja käsitellään lisäksi osastokokouksissa.
- Koko henkilökunta on suorittanut dokumentoinnin peruskurssin vuonna 2024. Kyseessä oli eOppivan koulutus "Peruskurssi dokumentoinnista sosiaalihuollossa". Koulutuksen yhteydessä käytiin läpi esimerkkejä henkilökunnan omista dokumentoinneista, joita tarkasteltiin yhdessä puutteiden ja parannusten löytämiseksi. Dokumentoinnin laatua seuraa jatkuvasti yksikön palveluvastaava.
- Yksiköllä ei ole laadittua kirjallista dokumentointisuunnitelmaa.
- Uudet työntekijät saavat perehdytyksen asiakas-/potilastyön kirjaamiseen kollegoilta.
- Kun yksikköön palkataan uusi työntekijä, tarkistetaan hänen koulutuksensa tietoturvassa ja dokumentoinnissa. Tarvittaessa osaamista täydennetään.
- Ennen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa 2/2025 Tallmon hoivakeskuksessa koko henkilökunta sai perusteellisen koulutuksen järjestelmän käyttöön. Dokumentointiohjeet on koottu kansioon osastoille.
- Opiskelijat dokumentoivat omilla tunnuksillaan. Dokumentoinnin jälkeen opiskelija lähettää tekstin ohjelman kautta ohjaajalleen tarkistettavaksi. Teksti tallennetaan vasta hyväksynnän jälkeen.
- Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset siihen yksikköön, jossa hän työskentelee. LifeCare-asiakastietojärjestelmässä työntekijöillä on eri roolit työtehtävien ja koulutuksen mukaan. Henkilökuntaa on informoitu siitä, että asiakastietoihin ei saa mennä, ellei ole hoitosuhdetta kyseiseen asiakkaaseen.

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

Annika Kvist-Östman, palveluyksikön päällikkö, puh 050 5959569

Kristiina Annila, palveluvastaava, puh 040 1524744

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 tarkoitetussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Yksikön esimiehet osallistuvat laadun ja turvallisuuden kehittämiseen.
- Laatu- ja turvallisuusasiat käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kokouksissa.

- Ottamalla henkilökunta mukaan turvallisuusasioihin ja motivoimalla epäkohtien käsittelyn ja kehittämisen tärkeyttä, rakennetaan motivoivaa ja positiivista asennetta henkilöstön keskuudessa.
- Uusille työntekijöille ja sijaisille järjestetään huolellinen perehdytys.
- Säännölliset henkilöstökokoukset koko henkilökunnan kanssa.
- Koko henkilökunta osallistui "henkilöstön turvallisuuspäivään" vuosina 2023–2024 ja sen jälkeen joka viides vuosi. Uudet työntekijät osallistuvat mahdollisimman pian.
- Pohjanmaan hyvinvointialueen suosituksen mukaisesti yksikköön on nimetty kaksi henkilöä turvallisuus- ja laatuvaaviksi. He osallistuvat säännöllisesti yhteisiin tiedotustilaisuuksiin ja välittävät tiedon eteenpäin muulle henkilökunnalle.
- Riskienhallintatyötä johtaa yksikön palveluvastaava.
- Palveluyksikön päällikkö osallistuu turvallisuus- ja laatutyöhön.
- Määräaikainen palotarkastus on suoritettu 6.3.2025.
- Sisäinen palotarkastus ja turvallisuuskävely on tehty / tullaan tekemään vuoden aikana.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma

- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Riskien ja Epäkohtien Tunnistaminen Yksikössä:

- Henkilöstömitoitus toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti: 1.4.2023 alkaen henkilöstömitoituksen tulee olla 0,65. Vuoden 2025 aikana mitoitusta tullaan vähentämään uuden lainsäädännön mukaisesti.
- Turvallinen ja salliva työympäristö henkilökunnalle, jossa uskaltaa tuoda esiin havaintoja, kommentteja ja kehitysehdotuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi.
- Asiakkaille ei käytetä tarpeettomia rajoituksia. Jokainen rajoittava toimenpide tulee keskustella lääkärin, asiakkaan ja omaisten kanssa.
- Valviran ohjeistuksen mukaan rajoittavat toimenpiteet tulee dokumentoida ja perustella erikseen jokaisella kerralla asiakasasiakirjoihin.
- Kuntouttavalla työotteella vähennetään riskejä, kuten kaatumistapaturmia, vahvistamalla asiakkaan omia voimavaroja.
- Ei tarpeettomia siirtoja yksiköstä toiseen.
- SAS-ryhmä tekee huolellisen arvioinnin ennen kuin asiakkaalle myönnetään asumispaikka, jotta yksikkö vastaa asiakkaan hoito- ja palvelutarpeisiin.
- Tarkka raportti hoitajalta hoitajalle laaditaan, kun uusi asiakas muuttaa yksikköön.
- HaiPro-ilmoitus tehdään, jos henkilökunta joutuu uhkauksen tai väkivallan kohteeksi.
- Pohjanmaan hyvinvointialueen päihdeohjelma on käytössä yksikössä.
- Yksikön johdon tehtävänä on seurata, että turvallisuustaso yksikössä on korkea ja puuttua tilanteisiin tarvittaessa.

- Yksikön palveluvastaava seuraa säännöllisesti rajoittavien toimenpiteiden käyttöä tarkistamalla asiakastiedoista, että lääkärin lupa ja perustelut ovat kirjattu. Lisäksi varmistetaan, että toimenpiteet on keskusteltu asiakkaan ja/tai omaisten kanssa tarpeen mukaan. Päivittäisestä asiakasdokumentoinnista seurataan, että rajoittavat toimenpiteet on dokumentoitu lain mukaisesti jokaisella käyttökerralla. Lääkäri arvioi toimenpiteet säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.
- Palveluvastaava seuraa, että asiakkailla on turvahälyttimet käytössä ja että henkilökunta käyttää omia hälytyspainikkeitaan. Palveluvastaava puuttuu tilanteisiin heti tarpeen mukaan.
- Erilaiset koulutukset tukevat päivittäistä työtä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi. Koulutuksia järjestetään säännöllisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen toimesta. Yksikössä on kaksi laatu- ja turvallisuusvastaavaa, joista palveluvastaava on paikalla yksikössä arkipäivisin. Vastaava sairaanhoitaja työskentelee vuorotyössä. Turvallisuusasioita käsitellään henkilöstökokouksissa.
- HaiPro-ilmoituksia tehdään aina mahdollisista epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan säännöllisesti osastokokouksissa. HaiPro-ilmoituksista tai päivittäisessä työssä havaituista turvallisuusasioista huolehditaan ja ne käsitellään viipymättä. Samalla pohditaan, miten toimintaa voidaan kehittää. Tarvittaessa otetaan yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen turvallisuusyksikköön ja konsultoidaan asiantuntijoita tilanteen tai riskin luonteen mukaan.
- Pohjanmaan hyvinvointialueella työskentelee useita asiantuntijoita, jotka keskittyvät asiakas- ja potilasturvallisuuden eri osa-alueilla. Heihin voi helposti ottaa yhteyttä tarvittaessa. Intranetissä on laaja valikoima materiaalia turvallisuusasioista.
- Yksikön palveluvastaava vierailee yksiköissä päivittäin ja kiinnittää huomiota siihen, että turvallisuusnäkökohdat otetaan huomioon asiakastyössä parhaalla mahdollisella tavalla.
- Dokumentoinnin tulee vastata yksikössä tehtyä työtä. Palveluvastaava seuraa tätä, ja puutteet käsitellään osastokokouksissa. Dokumentointivelvollisuutta korostetaan, ja koko henkilöstölle järjestettiin dokumentointikoulutus syksyllä 2024.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden keskeiset riskit on kuvattu erillisessä taulukossa alla.
- Riskinarviointi on tehty Laatuportti-järjestelmässä toukokuussa 2025.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiattomilla henkilöillä voi olla mahdollisuus päästä käsiksi asiakasta koskeviin asiakirjoihin	Henkilökunta kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun järjestelmää ei käytetä. Henkilökunta suorittaa "Julkisen sektorin henkilöstön tietosuojan ABC" -koulutuksen. Ohjelmiin kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin salasanoilla.
Tapaturmat, kuten kaatumiset ja liukastumiset	Kuntouttava työote, fysioterapia, kuntoutus, HaiPro-ilmoitus kaatumistapauksissa, henkilöstön ensiapuosaamisen päivittäminen, "koko henkilöstön turvallisuuspäivä" vuosina 2023–2024. Toimenpidemalli kaatumisten ennaltaehkäisyyn. Kaatumistapauksia varten on olemassa tarkistuslista.
Lääkehoitoprosessi	Vastuuhenkilöt, kaksoistarkastus, koulutus, HaiPro-ilmoitusten läpikäynti. Jatkuva arviointi ja kehittäminen.
Laiteturvallisuus	Koulutus, laitepassit, yksikölle nimetyt vastuuhenkilöt.
Tulipalo	Automaattinen palohälytyn, sprinklerijärjestelmä ja hätävalaistus sekä näiden säännöllinen tarkastus. Palosammuttimet ja sammutuspeitteet. Rakennus on palo-osastoitu. Poistumistiet pidetään vapaina. Helposti saatavilla oleva tieto tulipalon aikaisista toimenpiteistä.
Väkivalta	Uhka- ja väkivaltatilanteista raportoidaan HaiPro-ilmoituksella. Yksilöllinen hoitosuunnitelma, asianmukainen henkilöstömitoitus.
Katoaminen, karkaaminen	Ulko-ovet pidetään lukittuina, karkaushälytyn käytössä, asianmukainen henkilöstömitoitus, riittävä ulkoilu valvotusti.
Kemikaalit	Toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaisesti.
Henkilöstömitoitus	Toimintayksikölle on laadittu toimintamalli, joka varmistaa, että henkilöstö voi työskennellä asiakas- ja potilasturvallisessa ympäristössä. Äkillisissä poissaolotilanteissa työn järjestämisestä keskustellaan tarvittaessa esihenkilön kanssa, ja sijaisen tarve arvioidaan kulloisenkin tilanteen perusteella.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Poikkeamatilanteet ja läheltä piti -tapaukset käsitellään ja dokumentoidaan seuraavasti:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

- Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään HaiPro- ja Spro-järjestelmien kautta. Tehdyt ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa viikoittain yksiköiden viikkopalavereissa.
- Toistuvat riskit ja tapahtumat käsitellään myös laajemmissa henkilöstökokouksissa.
- Ilmoitukset käydään läpi, ja henkilöstön kanssa pohditaan suunnitelmia/toimenpiteitä vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Toimenpiteet kirjataan ylös. Arviointia tehdään siitä, kuinka hyvin olemme onnistuneet. Asiakkaalle sattuneista tapahtumista tiedotetaan asiakkaalle sekä omaisille.
- Eettinen ilmoituskanava on tarkoitettu hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön sekä yhteistyökumppaneille. Ilmoitukset vastaanottavat nimetyt henkilöt.
- Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja dokumentointi tapahtuu keskustelemalla henkilöstön kanssa sekä seuraamalla HaiPro-ilmoitusten määrää.
- Henkilöstöä tiedotetaan yhdessä sovituista parannetuista toimintatavoista ja korjaavista toimenpiteistä henkilöstökokouksissa ja/tai yksiköiden viikkopalavereissa.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain mukaisesti toteutuu toiminnassamme seuraavasti:

- Henkilöstölle on tiedotettu Spro-järjestelmästä.
- Mahdollisuus kouluttautua ohjelman käyttöön on olemassa koulutuskalenterin kautta.
- Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan henkilöstökokouksissa sekä uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytyksen yhteydessä.
- Henkilöstö tutustuu sosiaalihuoltolakiin sekä omavalvontasuunnitelmaan.
- Työyhteisössä ylläpidetään avointa ja turvallista ilmapiiriä, mikä helpottaa henkilöstöä nostamaan esiin myös vaikeita asioita.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

HaiPro-ilmoitus tehdään aina mahdollisista epäkohdista, ja ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan säännöllisesti osastopalavereissa henkilöstön kanssa. HaiPro-ilmoituksista tai päivittäisessä työssä havaituista turvallisuuskysymyksistä huolehditaan ja ne käsitellään viipymättä. Samalla pohditaan, miten toimintaa voidaan kehittää. Tarvittaessa otetaan yhteyttä turvallisuusyksikköön ÖVPH:ssa (Pohjanmaan hyvinvointialue) ja konsultoidaan asiantuntijoita tilanteen tai riskin luonteen mukaan.

- HaiPro-ilmoitusten perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet dokumentoidaan HaiPro-lomakkeelle. Kaikkai riskejä ja epäkohtia, jotka ovat johtaneet hoitotyön ja/tai asiakasturvallisuuden kehittämiseen, seurataan johdon toimesta päivittäisessä työssä.
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina muutosten yhteydessä. Kun suunnitelmaan tehdään muutoksia tai päivityksiä, henkilöstön tulee tutustua päivitettyyn versioon.
- Asiakkaille ja omaisille tiedotetaan tarvittaessa riippuen muutoksen tai kehittämistoimenpiteen luonteesta.
- Yksikössä on tehty riskinarviointi ja riskit on tunnistettu. Mikäli ilmenee uusia riskejä, ne arvioidaan ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet toteutetaan.
- Työyhteisössä ylläpidetään turvallista ja sallivaa ilmapiiriä, jossa henkilöstö uskaltaa tuoda esiin näkemyksiään, kommentteja ja kehitysehdotuksia. Henkilöstö osallistuu turvallisuuden kehittämiseen.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Alihankkijoilla on omat omavalvontasuunnitelmansa. Siivouksen, ruokahuollon, pesulan ja työvaatteiden vastuullinen palvelupäällikkö on Kirsti Mylläri.

Yhteistyö StödBotnian vastuuhenkilöiden ja yksikön välillä toimii hyvin, mikä mahdollistaa matalan kynnyksen keskustelut ja asioiden esiin nostamisen.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

Hyvinvointialueella jokainen yksikkö laatii yksikön oman turvallisuussivun. Turvallisuussivu sisältää yksikön turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (ne yksiköt, joilla on

siihen lakisääteinen velvollisuus), kiinteistön pelastussuunnitelman (kiinteistön omistaja laatii), toimintakortit ja muut yksikön tarvittavat turvallisuusohjeet. Yksiköissä ei ole erikseen pelastussuunnitelmaa. Pelastusturvallisuus on osa yksikön turvallisuussuunnitelmaa. Turvallisuussivun tiedot päivitetään aina, kun toiminnassa/ tiloissa tapahtuu muutoksia.

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

YKSIKÖN KUVAUS

- Yksikön turvallisuussuunnitelma on laadittu, ja se on viimeksi päivitetty ja hyväksytty palotarkastuksen yhteydessä maaliskuussa 2025.
- Poistumissuunnitelma on päivitetty ja hyväksytty toukokuussa 2024.
- Palveluyksikön päällikkö vastaa näihin liittyvistä asioista.
- TURSI-sivut Laatuportissa on viimeistelty syksyllä 2024, ja ne on käyty läpi yhdessä turvallisuussuunnittelija Sixten Lithénin (turvallisuusyksikkö) kanssa 2.4.2025.
- Kiinteistövirasto vastaa kiinteistön tarkoituksenmukaisuudesta ja turvallisuudesta.
- Yleisissä tiloissa on hätävalaistus.
- Yksikössä on automaattinen palohälytin ja sprinklerijärjestelmä.
- Henkilöstölle on saatavilla kirjallista tietoa häiriötilanteista, jotka voivat vaikuttaa yksikköön.
- "Koko henkilöstön turvallisuuspäivä" on toteutettu ÖVPH:n (Pohjanmaan hyvinvointialue) ohjelman mukaisesti vuosina 2023–2024. Koulutus päivitetään tämän jälkeen viiden vuoden välein. Koulutukseen sisältyy myös alkusammutusharjoitus.
- Palveluyksikön päällikkö on dokumentoinut henkilöstön osallistumisen turvallisuuspäivään. Dokumentointi löytyy myös henkilöstön Almasta.
- Yksikössä on henkilöstöä ympäri vuorokauden, ja he ovat ammatillisesti päteviä huolehtimaan asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista.
- Kaikilla asiakkailla, jotka kykenevät käyttämään hälytystä, on käytössään henkilökohtaiset hälytysrannekellot sekä hälytysmahdollisuus kylpyhuoneessa.
- Henkilöstöllä on käytössään hoitajahälytys, jonka avulla hoitajat saavat nopeasti apua tarvittaessa.
- Turvallisuussuunnitelma löytyy Laatuportista ja sisältyy perehdytykseen.
- Yksiköllä on poikkeusoloja varten laadittu toimintamalli, joka varmistaa, että henkilöstö voi työskennellä asiakasturvallisessa ympäristössä.
- Laajoja häiriötilanteita varten ÖVPH (Pohjanmaan hyvinvointialue) on ottanut käyttöön SeCapp-

järjestelmän. Sen kautta tiedotetaan laajoista häiriöistä.

- Turvallisuuskävelyt henkilöstölle suunnittelee yksikön palveluvastaava, joka myös huolehtii siitä, että kaikki osallistuvat kun turvallisuuskävely on ajankohtainen. Vuoden 2025 turvallisuuskävelyt on toteutettu ajalla 2–4/2025.

- Evakuointiharjoituksia järjestetään toukokuun ja joulukuun 2025 välillä yhteistyössä turvallisuusyksikön kanssa.

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

Tony Pellfolk, HEBO-toimialajohtaja, (koti- ja asumispalvelut) puh. 040 1286327

Valmiuskorteista vastaa palveluyksikön päällikkö Annika Kvist-Östman, puh. 050 5959569

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

- Laadun- ja valvonnan tarkastuskäynnit tehdään vuosittain. Yksikkö täyttää ennakkotiedot Laatuporttiin ennen tarkastusta.

- Rajatun lääkevaraston tarkastus tehdään vuosittain. Yksikkö täyttää ennakkotiedot Laatuporttiin ennen tarkastusta.

- Riskiarviointi tehdään kerran vuodessa. Tiedot kirjataan Laatuporttiin. Riskiarviointi on jatkuva prosessi, joka voi vaatia toimenpiteitä milloin tahansa.

- Tunnistettuja riskejä seurataan päivittäisessä työssä, ne raportoidaan ja niistä ilmoitetaan HaiPron kautta. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi tilanteen niin vaatiessa.

- Yksikössä tunnistetut olennaiset riskit käsitellään, ja toimintaa kehitetään jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa. Tarjolla olevia koulutuksia hyödynnetään.

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

- Omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluyksikön päällikön ja palveluvastaavan toimesta.
- Edellä mainitut henkilöt vastaavat myös omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.
- Omavalvontasuunnitelma toteutetaan yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.
- Kaikki henkilöstön jäsenet tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan. Yksikössä on käytössä lukukuittaus.
- Henkilöstöä tiedotetaan mahdollisista päivityksistä omavalvontasuunnitelmassa, ja silloin sisältöön tutustutaan uudelleen.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

15.5.2025. Versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Annika Kvist-Östman, palveluyksikön päällikkö

Kristiina Annila, palveluvastaava