



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Asumispalvelut iäkkäät, omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Asumispalvelut

Raportointipäivä

9.10.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Marketta Koskela

Omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Koti- ja asumispalvelut

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

04098380127

Palveluyksikön nimi

lääkäiden asumispalvelut

Palvelumuoto

Ympäri vuorokautinen

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Marketta Koskela, lääkäiden asumispalveluiden päällikkö 0504385989

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Sandbo, Sokojantie 25, 68500 Kruunupyy, Palveluyksikön päällikkö: Josefine Åhdal-Dahlnäs, 040 806 5963

Heimbo, Hörbyntie 8, 68700 Kruunupyy, Palveluyksikön päällikkö: Maria Knutar, 040 489 2301

Koivurinne ja Aurinkorinne, Jauhotie 1, 68620 Pietarsaari, Palveluyksikön päällikkö: Milla Stenberg, 040 805 1514

Koivurinne Frans, Jauhotie 1, 68620 Pietarsaari, Palveluyksikön päällikkö: Milla Stenberg, 040 805 1514

Pedersheim, Lilla Fridolf, Skrufvilankatu 8, 68910 Pännäinen, Palveluyksikön päällikkö: Auli Itämäki, 040 805 1958

Pedersheim (Selma ja Frida), Skrufilankatu 8, 68910 Pännäinen, Palveluyksikön päällikkö: Auli Itämäki, 040 805 1958

Esselunden, Koulupolku 8, 68820 Ähtävä, Palveluyksikön päällikkö: Elisabet Hägglund, 040 352 4845

Purmohemmet, Lillbyntie 231, 68940 Lillby, Palveluyksikön päällikkö: Gunilla Nygård, 044 085 0594

Sandlunden/Roslunden, Rosgränden 3, 68570 Luoto, Palveluyksikön päällikkö: Susann Sandbacka, 044 721 7501

Hakalehto, Kustaa Aadolfinkatu 4, 66900 Uusikaarlepyy, Palveluyksikön päällikkö: Ann-Kristin Högholm, 050 516 6677

Fyrrykartano, Vähänkyröntie 51, 66500 Vähäkyrö, Palveluyksikön päällikkö: vs. Satu Raja-aho, 050 304 3471

Himalaja, Himalajankatu 1, 65100 Vaasa, Palveluyksikön päällikkö: Maren Konttinen, 040 352 9161

Kotiranta, Sorsantie 12 A, 65230 Vaasa, Palveluyksikön päällikkö: Kirsi Vapaavuori-Koskela, 040 732 7150

Ruukinkartano, Palosaarentie 39, 65200 Vaasa, Palveluyksikön päällikkö: Virpi Jokinen, 040 660 3934

Krannila, Sairaskodinkatu 7, 65100 Vaasa, Palveluyksikön päällikkö: Kirsi Lehtimäki, 040 775 0541

Präntöön helmi, Kapteeninkatu 32, 65200 Vaasa, Palveluyksikön päällikkö: Marjo Suutari, 040 745 2490

Vilhelmiina ja Emma, Palosaarentie 39, 65200 Vaasa, Palveluyksikön päällikkö: Virpi Jokinen, 040 660 3934

Venny ja Elvi, Himalajankatu 1, 65100 Vaasa, Palveluyksikön päällikkö: Maren Konttinen, 040 352 9161

Majakkakoti, Bredhällanintie 61 D, 66220 Bergö, Palveluyksikön päällikkö: Sofia Smått-Nyman, 040 650 8140

Malminkartano A ja B, Malminrinne 4, 66100 Maalahti, Palveluyksikön päällikkö: Sofia Smått-Nyman, 040 650 8140

Westerkoti, Tamppitie 2 C, 66100 Maalahti, Palveluyksikön päällikkö: Linda Syring, 040 650 8134

Westerkoti B intervalli, Tamppitie 2 D, 66100 Maalahti, Palveluyksikön päällikkö: Linda Syring, 040 650 8134

Elvira, Moonantie 9, 65610 Sepänkylä, Mustasaari, Palveluysikön päällikkö: Heidi Svarvén, 044 727 1234

Aspgården, Kirkkotie 50, 65800 Raippaluoto, Palveluysikön päällikkö: Tina Lönnbohm, 044 424 9112

Helmiina, Vanha Karperöntie 15B, 65610 Mustasaari, Palveluysikön päällikkö: Teresa Eriksson, 044 414 9107

Solgård kort vård, Vanha Karperöntie 17 A, 65610 Mustasaari, Palveluysikön päällikkö: Mikaela Ahlbäck-Strand, 050 318 1013

Hanneskoti, Moonantie 9, 65610 Sepänkylä, Mustasaari, Palveluysikön päällikkö: Pia-Michaela Träskelin, 044 727 1222

Solgård, Vanha Karperöntie 17 A, 65610 Mustasaari, Palveluysikön päällikkö: Mikaela Ahlbäck-Strand, 050 318 1013

Kristiinakoti, Salavägen 3, 64100 Kristiinankaupunki, Palveluysikön päällikkö: Elisabeth Sjöberg, 040 354 7173

Åldersro, Lapväärtintie 1216, 64300 Lapväärtti, Palveluysikön päällikkö: Juha-Matti Luoma, 040 159 0504

Mariahemmet, Kirkkokatu 36, 64260 Kaskinen, Palveluysikön päällikkö: Anne Kotiranta, 040 504 2534

Alvina-palvelutalo, Parkgränd 1, 64610 Övermark, Palveluysikön päällikkö: Anna Pätt, 040 160 0707

Pörtehemmet, Backvägen 1, 66270 Pörtom, Palveluysikön päällikkö: Monica Skinnars, 040 160 0695

Villa Alina o Efrain, Kirkkotie 6 B, 64200 Närpiö, Palveluysikön päällikkö: Andrea Nordberg, 040 584 6835

Villa Rosa ja Holger, Kirkkotie 6 A, 64200 Närpiö, Palveluysikön päällikkö: Andrea Nordberg, 040 663 2966

Villa Göta och Åke, Kirkkotie 6 C, 64200 Närpiö, Palveluysikön päällikkö: Carina Antfolk, 040 674 6084

Villa Svea o Ivar, Kirkkotie 6 D, 64200 Närpiö, Palveluysikön päällikkö: Carina Antfolk, 040 674 6015

Marielund, Lötvägen 7, 66640 Maksamaa, Palveluysikön päällikkö: Ann-Christine Nyman, 040 353 2027

Solängens, Öurintie 25, 66800 Oravainen, Palveluyksikön päällikkö: Linda Öhman, 040 167 9908

Tallmo vårdcenter, Lotlaxintie 124, 66600 Vöyri, Palveluyksikön päällikkö: Annika Kvist-Östman, 050 595 9569

Lärknäs, Rantatie 8, 66200 Korsnäs, Palveluyksikön päällikkö: Ann-Louise Salahddin, 050 598 7010

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Siivouspalvelu	Alerte
Siivouspalvelu	Teese
Siivouspalvelu	Stödbotnia
Ruokahuolto	Alerte
Ruokahuolto	Teese
Ruokahuolto	Stödbotnia
Vaatehuolto	Provina
Vaatehuolto	Lindström oy
Vartijapalvelu	Securitas
Lähettilpalvelu	Alerte

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Tavoitteenamme on tarjota ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyville, joiden toimintakyky on heikennyt. Lisäksi tarjoamme intervallihoitoa. Alueellamme on 40 kustannusyksikköä 14 kunnsassa. Seitsemän kustannusyksikköä on intervalliyksikköä (lyhytaikaishoito-osasto)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Ympärivuotokautisia paikkoja on 1182 ja intervallipaikkoja 102.

3.2 Arvot

Arvopohjamme on:

Osallisuus – Asukastamme kohdellaan kunnioittavasti ja lähimmäisenä, jota tuetaan ja kannustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti työvuorojensa suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen.

- Itsemääräämisoikeus – Kunnioitamme asukkaamme oikeutta osallistua omaan hoitoonsa ja arkeensa.
- Voimavarojen huomiointi – Asukkaamme omat voimavarat huomioidaan päivittäisessä hoidossa ja hoivassa. Tavoitteena on mahdollisimman yksilöllinen ja toimintakykyinen vanhuus.
- Yksilöllisyys – nähdään asukas ainutlaatuisena yksilönä, jolla on pitkä ja sisällökas elämä, josta voimme oppia. Jokaisella hoitajalla mahdollisuus käyttää yksilöllisiä taitojaan.
- Turvallisuus – toteutetaan ikääntyvien hyvää ja turvallista hoitoa, mikä perustuu ajantasaiseen ja hyvään osaamiseen. Asumisyksikömme ovat ikäihmisille turvallinen paikka asua -; suositusten mukaiset tilat ja henkilökunta ympäri vuorokauden läsnä.
- Oikeudenmukaisuus - kaikkia kohdellaan ja kaikki tulevat kohdelluiksi sovittujen periaatteiden mukaan.
- Pysyvyys – oikeus pysyvään asumiseen koko loppuelämän.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

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

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

omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Marketta Koskela, läkkäiden asumispalveluiden päällikkö
 Riikka saari, koordinoiva palveluesimies
 Riitta Palmberg, koordinoiva palveluesimies
 Fanny Ljungkvist, koordinoiva palveluesimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Marjo Orava, johtajaylihoitaja
 Tony Pellfolk, toimialajohtaja

YKSIKÖN KUVAUS

Alueellamme on iäkkäiden ympärivuorokautista palveluasumista 40 kustannusyksikköä 14 kunnan alueella. Seitsemän kustannusyksikköä on intervalliyksikköä (lyhytaikaishoito-osasto)

Ympärivuotokautisia paikkoja on 1182 ja intervallipaikkoja 102.

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

Henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan jatkuvilla koulutuksilla, osaamisen tarpeen kartoituksilla ja kokein. Lait sosiaalihuollon (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559, § 18) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitojaan, sekä velvoittaa työnantajan luomaan edellytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin. Lääkehoidon osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen ovat tärkeä osaa ammattiosaamisen ylläpitämistä.

Toimintayksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poisolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. Itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Perehdytysoppaat- ja suunnitelmat/lomakkeet, tarkistuslistat ja omahoitaja käsikirja on laadittu ja päivitetään säännöllisesti. Täydennyskoulutusveloitteen (väh 3pv/v) seurannassa käytetään koulutusohjelmaa. Hoitohenkilöstö suorittaa lääkehoidon luvat ja laitepassin. Osaamistarpeiden kartoitus tehdään kehityskeskustelujen yhteydessä ja koulutussuunnitelmat päivitetään x1/vuosi

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkkosivuilla ja jokaisessa palveluyksikössä on oma

omavalvontasuunnitelma esillä esim. ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan käymällä se läpi 4 kertaa vuodessa suunnitellusti ja muutoksia tehdään ja julkaistaan viiveettä aina tarvittaessa, jotta ovs on ajan tasalla. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä tiedotetaan tulosaluetta tiedottamalla koordinoivia ja lähiesihenkilöitä sähköpostitse. Esihenkilöiden tehtävänä on käydä omavalvontasuunnitelmien asioita tiimeissä ja toiminnan oikeellisuus tarkistetaan.

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

Palveluntuottajan laatuvaatimusten ja laadunhallinnan toteuttamistapoja ovat muun muassa itsearviointit ja auditoinnit. Palvelunarvioinnissa käytössä olevia laadunhallinnan työkaluja ja mittareita ovat esimerkiksi Roidu-asiakaspalauteraportit, HaiPro-ilmoitukset, RAI-mittaristo ja Rafaela-raportit.

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

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

Asiakkaiden hoitoa ohjaa yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma, joka perustuu asiakkaan toimintakykyyn ja hoidon tarpeeseen sekä RAI-arviointiin. Asiakkaila on turvallisuuden tueksi käytössä hälytysrannekkeet, joiden avulla he voivat hälyttää apua esimerkiksi kaatumisten yhteydessä. Tämän lisäksi asiakkaiden turvallisuutta takaamaan on käytettävissä sänky- ja ovivahdit. Asumisyksiköiden pienkotien ulko-ovet ovat auki vain erillisinä aikoina. Muistisairaiden

yksiköihin vievät ulko-ovet pidetään lukittuina asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi.

Palveluyksiköiden esihenkilöiden vastuulla on avoimen turvallisuuskulttuurin luominen ja sitä tuetaan keskusteluiden, säännöllisten kokousten ja koulutusten avulla. Työntekijöitä muistutetaan mahdollisuudesta lähettää anonymisti HaiPro-ilmoituksia tai yksityisesti sähköposteja, mikäli haluaa kohdistaa palautteen tai epäkohdan kehittämis ehdotuksen ainoastaan palveluyksikön esihenkilölle. Työntekijöillä on myös käytössään hoitajahälytyspainikkeet, joiden avulla hoitajat pystyvät tarvittaessa hälyttämään apua ja näin turvaamaan oman työnsä. Yksiköt tekevät aktiivista yhteistyötä myös työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

lääkäiden ympärivuorokautisen asumispalveluiden yksiköt ja intervalliyksiköt kuuluvat kuuluvat Pohjanmaan hyvinvointialueen koti- ja asumispalveluiden toimialaan.

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

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

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; 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 ylimääraisiä 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

Asukkaat ohjautuvat ympärivuorokautisiin asumisyksiköihin palveluohjauksen kautta. Vuorohoitoa eli lyhytaikaishoitoa haetaan erillisellä hakemuksella ja se on tarkoitettu tilapäistä hoitoa, huolenpitoa ja kuntoutusta tarvitseville ja sitä voi hakea myös omaishoitajan levon vuoksi. Vuorohoitoon asiakkaat ohjeutuvat palveluohjauksen kautta.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omatyöntekijä.
 Asiakkaan palvelutarpeen arvioita tehdään RAI mittarilla vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin.
 Lisäksi päivittäin arvioidaan hoidon tarvetta.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan noin kuukauden kuluessa asiakkaan muutosta yksikköön. Sen laatii asiakkaan omahoitaja(t) yhteistyössä asiakkaan, osaston muiden työntekijöiden sekä omaisten kanssa. Kirjallinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma annetaan myös asiakkaalle ja/tai omaiselle. Hoitosuunnitelman laatimisessa käytetään hyväksi RAI arvioinnista nousseita arviointeja. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma on yhdistetty RAI instrumenttiin, jolloin RAI arviointi tehtäessä halutut osa-aluteet nousevat automaattisesti hoitosuunnitelmaan.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan päivittäistä hoitotyötä tehdessä ja asiakkaan voinnin arviointi on aktiivinen osa päivittäistä hoitotyötä.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattua tietoa arvioidaan ja tarvittaessa muutetaan asiakkaan voinnin mukaisesti, vähintään kuitenkin kahdesti vuodessa päivityksen yhteydessä. Lyhyt hoitosuunnitelma ohjaa työntekijöiden asiakkaalle tarjoamaa hoitoa ja palvelua ja sen toteutumista seurataan muun muassa potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten avulla. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoitteesta on

säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset ovat tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoidtoa 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

Pohjanmaan hyvinvointialue on kaksikielinen, jossa asiakkaiden äidinkielenä on joko suomi tai ruotsi. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Pohjanmaan hyvinvointialueella yksikieliseksi yksiköksi on määritelty Fyrrykartano (suomi), Helmiina (suomi) ja Aspgården (ruotsi). Muut yksiköt ovat kaksikielisiä. Näissä yksikielissä yksiköissä henkilökunnalta ei vaadita toisen kotimaisen kielen osaamista, mutta yksikön päälliköllä tulee olla molempien kotimaisten kielten hyvä suullinen ja kirjallinen osaaminen.

Sijaisuuksissa pääpaino on siinä, että toinen kotimainen kieli on siten hallussa, että yhteistyö

asiakkaiden, muiden työntekijöiden ja omaisten kanssa järjestyy. Sijaisten osalta kielitaitoa arvioidaan aina erikseen tarpeen ja tehtävän näkökulmasta.

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

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen, mikäli hän kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti.

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

Henkilöstön ollessa huolissaan asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta, voidaan asiakkaasta tehdä HaiPro-ilmoitus tai sosiaalihuollon SPro-ilmoitus ja tämän lisäksi ollaan yhteydessä palveluyksikön päällikköön. Palveluyksikön päällikkö käy keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa ja yhdessä selvitetään asiakkaan tilannetta. Mikäli päädytään siihen, että asiakkaan olisi tarpeellista saada yleinen edunvalvoja, ollaan tästä yhteydessä hoitavaan lääkäriin, joka tekee lausunnon digi- ja väestötietovirastolle. Mikäli edunvaltuutusta ei edellä haittatapahtuma tai huoli asiakkaan oikeusturvasta, vaan se tehdään yhteistyössä omaisten kanssa, voivat omaiset itse hakea edunvalvontaa asiakkaalle ja tällöin henkilöstö ohjaa omaiset digi- ja väestötietoviraston sivuille ja laittavat lausuntopyynnön hoitavalle lääkärille. Yksiköillä on käytössä edunvalvonnan hakemiseen liittyvä prosessikuvaus.

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

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Mikäli asukkaan rajoittamistoimenpiteelle on vahva peruste, pyritään tekemään rajoittaminen yhteisymmärryksessä asiakkaan ja asiakkaan omaisten kanssa. Läheisen vaatimus ei koskaan saa olla syy rajoitteen käytölle. Rajoitteen käyttö ei saa koskaan myöskään johtua liian vähäisestä henkilöstöresurssista. Päätöksen rajoittamistoimesta tekee lääkäri ja se kirjataan asiakaspapereihin. Rajoittamistoimenpide kirjataan hoitosuunnitelmaan sekä dokumentoidaan potilastietojärjestelmään ja siitä tulee käydä ilmi, kuinka kauan päätös on voimassa. Rajoitustoimenpiteen toteutus ja seuranta tehdään

osana asiakkaan päivittäistä kirjaamista. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Tavoitteena on, ettei rajoitustoimenpiteitä tarvitsisi käyttää. Vain laissa mainitut rajoitustoimenpiteet ovat sallittuja. Rajoittavien toimenpiteiden käytön ennaltaehkäisystä on olemassa myös toimintaohje, joka löytyy aineistopankista.

Yksikössä käytettävät rajoittamistoimet liittyvät asiakkaan fyysisen voiminnan turvaamiseen ja esimerkiksi kaatumisten ja putoamisten ja näistä johtuvien seurausten minimoinnista. Rajoittamistoimia ovat muun muassa sängynlaitojen pitäminen ylhäällä asiakkaan maataessa sängyssä, turvaliivin tai vyön käyttäminen pyörätuolissa istuessa. Muistisairaiden yksiköissä rajoittamistoimena on osaston ulko-ovien pitäminen lukittuina, jotta voidaan estää asiakkaiden omatoiminen poistuminen osastolta esimerkiksi talviaikaan ulos ja siitä johtuvat mahdolliset vakavat seuraukset.

Asumispalveluilla on toimintaohje, joka koskee itsemääräämisoikeuden vahvistamista ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Toimintaohjeen tavoitteena on, ettei rajoitustoimenpiteitä tarvitsisi käyttää. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

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

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

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

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

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

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä toimintayksikölle. Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota asiakkaan saamaan huonoon kohteluun ja asiakkaan asiaa hoitaneelle yksikölle tarjoutuu tilaisuus korjata tilanne nopeasti. Muistutuksen tekoon on mahdollista saada apua hoitoa ja palvelua antaneen yksikön henkilökunnalta tai sosiaaliasiavastaavalta. Tehtyyn muistutukseen saa vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–4 viikon kuluessa. Tehdystä muistutuksesta ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakaskirjoihin.

Yksikkö saa muistutuksen tiedoksi ja palveluyksikön päällikkö käsittelee sen tapahtumayksikössä tai yhdessä koko henkilöstön kanssa riippuen siitä, mitä muistutus koskee. Muistutus otetaan huomioon yksikön toimintaa suunniteltaessa sekä arvioitaessa toiminnansuunnitteluohjelma Opiferuksessa sekä kirjataan ylös johdon katselmukseen. Muistutuksen pohjalta yksikön toimintatapoja muutetaan ja kehitetään. Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot läkkäiden asumispalvelujen päällikkö Marketta Koskelatarkista tämä

Tony Pellfolk, toimialajohtaja

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

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

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Marketta Koskela, iäkköiden asumispalveluiden päällikkö, marketta.koskela@ovph.fi, 06 - 2189400

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 asiakkaila 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

Arvoperustana ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, turvallisuus, asiakaslähtöisyys, osallisuus ja vaikuttavuus.

Asukkaiden/asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakaspalautteen keräämiseen käytetään Roidu järjestelmää. Kyselyjen tavoitteena on kerätä systemaattista asiakaspalautetta palveluiden laadun ja kehittämisen arvioimiseksi. Joka toinen vuosi THL kerää asiakaspalautetta vanhuspalvelulain mukaisesti. Asiakaspalautteet toimivat myös johdon tukena. Jatkuvaa palautetta (suullista) otetaan vastaan asiakkailta ja omaisilta, ja palaute käsitellään henkilöstön kanssa. Kyselyjen tulokset puretaan ja käydään läpi sekä työpaikkakokouksissa ja tulosalueen johtoryhmissä. Kyselyn tulosten perusteella arvioidaan tarvetta toiminnan kehittämiseen ja muuttamiseen.

Tulosalueen edustajat osallistuu asiakasraatiin ja kumppanuuspöytäan ja vanhusneuvostoon.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Roidun kautta palaute tulee kerran kk s-postitse. Keskijohto pääsee myös suoraan Roidu järjestelmään katsomaan palautteita ja niistä saa koosteita. Roidulla voidaan myös kohdennetusti kerätä tiettyä tietoa rajatun ajan,

Palautetta annetaan joko suoraan yksikköön tai tarvittaessa koko henkilöstölle/ palveluverkostoon. Palautteista pyritään oppimaan ja tai kehittämään toimintaa.

Omavalvontaraportti julkaistaan kolme kertaa vuodessa ja siihen kerätään asiakaspalautekooste. Raportti on kaikkien saatavilla internetissä.

3.5 Henkilöstö

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

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

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

[Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueella on töissä:

Päälliköt, koordinoivat palveluesimiehet, palveluysikön päälliköy ja palveluvastaavia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia sekä vapaa-ajan ohjajia.

Työ on kolmivuorotyötä eli 24/7 hoivatyössä. Henkilöstömäärä viikon eri päivinä on lähes

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

sama. Henkilöstömitoitus on riippuvainen yksikön koosta, profiloinnista ja yksikön rakenteellisista ratkaisuista.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstörekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen laatimat ohjeistukset henkilöstörekrytoinnista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa rekrytoiva esihenkilö tarkistaa aina hakijoiden tiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, JulkiTerhikki/ Julkisuosikista. Nykyhetken haastavassa rekrytointitilanteessa jokaisella yksiköllä täytyy olla suunnitelmaa, miten turvataan henkilöstön saantia normaalitilanteissa sekä poikkeustilanteissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Linkki: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä Rekry-ohjelma ja kaikki uudet työntekijät haastatellaan. Opiskelijoilta tarkistetaan opintorekisteri. Opiskelijat saavat työskennellä opintojen laajuuden mukaisissa tehtävissä. Hakijoiden tulee esittää kirjallinen todistus kielitaidosta kelpoisuusvaatimuksen mukaan. Pohjanmaan hyvinvointialueella on määritelty eri ammattiryhmille pätevyysvaatimukset ja tiedot tarkastetaan JulkiTerhikistä/Julkisuosikista.

Asumispalveluyksikössä hoito- ja hoivahenkilöstön jokaiseen poissaoloon/arkipyhävapaisiin hankitaan sijainen. Vuokrattua työvoimaa ei käytetä.

Rekrytoinnista vastaa yhteistyössä esihenkilön kanssa resurssikeskus, jossa toimii rekrytointiyksikkö ja varahenkilöstö. Esihenkilöllä on henkilöstövoimavarojen seurantaan Lifecare, Exreport ja Titania.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilöt tarkastavat työhön tulevan henkilön rikosrekisteriotteen ja tieto tallennetaan Dynastyyn.

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

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Työntekijöiden velvollisuus on tutustua Pohjanmaan hyvinvointialueen Intraan, mistä löytyy kaikki tarvittavat päivitettyt toimintaohjeet. Palvelukodilla on oma perehdyttämisohjelma uudelle työntekijälle. Uuden työntekijän aloittaessa sovitaan ensin 2–7 perehdytysvuorua, joiden aikana uusi työntekijä on ylimääräisenä työntekijänä yksikössä ja perehtyy jokapäiväiseen työhön ja siihen kuuluviin velvollisuuksiin. Perehdyttämisohjelmassa vastuuta perehdytyksestä on jaettu niin palveluyksikön esihenkilölle kuin osaston työntekijälle sekä muutamille vastuuhenkilöille. Jokaiseksi päiväksi on sovittu, kenen ohjauksessa perehdytyspäivä toteutuu ja työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan perehdytettävän alueen suoritetuksi. Perehtyminen ja työhön oppiminen jatkuu käytännön työn ohessa myös perehdytysjakson jälkeen.

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

Oppisopimuksella yksikköön tulevat opiskelijat perehdytetään muun henkilöstön tavoin. Heille tarjotaan 2–7 päivän perehdytys sillä ajatuksella, että he kykenevät suoriutumaan työtehtävistä muiden työntekijöiden tavoin. He ovat laskettuna miehitykseen perehdytyksen jälkeen.

Oppisopimusopiskelijoilla on nimetty ohjaaja koko työsuhteen ajan ja heille pyritään tarjoamaan yhteisiä työvuoroja. Oppisopimusopiskelijoilla on myös näyttöviikkoja, jolloin heidän tulisi olla miehityksen ulkopuolella ja samassa vuorossa ohjaajansa kanssa.

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

Yksikössä on täydennyskoulutussuunnitelma, jonne syksyllä suunnitellaan tulevan vuoden koulutustarvetta sekä jatkuvia osaamisen ylläpitämisen tueksi tarkoitettuja kursseja. Täydennyskoulutussuunnitelma täydentyy vuoden aikana myös niiltä osin, kuin etenkin ulkoiset koulutukset varmistuvat. Täydennyskoulutustoiveita ja tarjontaa käydään läpi muun muassa henkilöstökokouksissa.

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

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

kommentit kehityskeskustelupohjaan.

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

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

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Työntekijöiden työajan suunnittelu tapahtuu Titania-ohjelmassa, jossa työntekijöiden työaika suunnitellaan jokaisen henkilökohtaisen työaikaprosentin mukaisesti työvuorotoiveet huomioiden. Työajanseurantaa varten on käytössä Flexim-kulunseurantaohjelma, työntekijät leimaavat itsensä sisään työvuoron alussa ja ulos työvuoron päättyttyä.

Työhyvinvoinnin tueksi työntekijöille mahdollistetaan osa-aikatyö, mikäli oma työaikaprosentti on liian suuri oman jaksamisen kannalta. Työntekijällä on oikeus lyhennettyyn työaikaan kahden vuoden ajan, jonka jälkeen tulee tehdä päätös työajan lopullisesta pienentämisestä tai palaamisesta toimea vastaavaan työaikaan. Yksikössä on tärkeää se, että työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihinsa.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue tukee työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia tarjoamalla työntekijöilleen Epassin, jonka arvo on 170 € vuodessa sekä työtoimintaa yhteisöllisyyden ja viihtyvyyden parantamiseksi.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

epäasiallisen kohtaamisen varalle.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti: Henkilöstöbudjetti on yksiköittäin laadittu siten, että siellä on vakituisia työntekijöitä riittävästi, täyttämään vanhuspalvelulain edellyttään minimivaatimuksen hoitotyössä. Henkilöstöbudjetissa on huomioitu välilliseen työhön tarvittava resurssi. Välillisellä asiakastyöllä tarkoitetaan huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykki- ja kiinteistöhuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, näyttöjen vastaanotto, erilaisten tilausten tekeminen, uuden työntekijän perehdytys

koulutuksiin ja kehittämiseen käytetty työaika, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esihenkilö- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. Välillisen työn tehtävät on laskettu yksiköittäin ja vertailtu yksiköissä siihen kuluva aikaa. Yksiköiden välillisen työn määrä on pyritty standardisoimaan samansuuruiseksi ulkoistamalla siivousta, ruuanlaittoa ja vaatehuoltoa. Lisäksi on tehty vertailu yksiköön, jossa on ollut erillinen työntekijä tekemässä välillistä työtä.

Tulokseksi välilliseen työhön on saatu 0,06 vakanssia/ asukaspaikka kohden. Yksiköiden päälliköiden palautteen perusteella tämä työnantajan välilliseen työhön resurssioima aika riittää välilliseen työhön aikaisempien mittausten ja kokemuksen perusteella.

Tosiasiallisesti henkilöstöä on enemmän. Jokaiseen poissaolon hankitaan sijainen. Jos sijaista ei saada, vähimmäismitoitus vaarantuu. Lähiesihenkilö tarkistaa toteutuuuko henkilöstömitoitus ja tarvittaessa tekee henkilöstösiirtoja.

Yksikön työvuorosuunnittelu tapahtuu Titania-ohjelman avulla, jossa seurataan henkilöstömäärää työvuorolistoja suunniteltaessa. Henkilöstön riittävyyden varmistamisen kannalta on tiedossa, kuinka paljon henkilöstöä / vuoro / osasto tulee olla. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan siten, että minimimiehitys turvataan ja sijainen hankitaan aina, jotta työvuorossa on tarpeeksi henkilökuntaa. Myös henkilöstörakenne huomioidaan siten, että tarvittavaa osaamista on joka vuorossa. Yksikössä on pool-hoitajia, jotka paikkaavat henkilöstön lyhytaikaisia poissaoloja.

Lähtökohtaisesti on yksiköissä on riittävä mitoitus välittömään hoitotyöhön ja välilliseen työhön. Yksikön päällikkö seurattaessa vuoroja, joihin ei olla saatu sijaista saadaan käsitys, milloin minimihenkilöstömitoitus on vaarassa. Lisäksi yksikön päällikkö tarkkailee asukkaiden hoitoisuutta ja sen noustessa on mahdollisuus saada lisähenkilökuntaa. Perushenkilöstömitoituksella voidaan hoitaa useampikin raskashoitoinen asukas.

Jos kuormitustilanne yksikössä nousee joko henkilökuntavajauksen tai asukkaiden hoitoisuuden noustessa, yksikön päällikkö tekee muutoksia henkilöstömitoitukseen omien yksiköiden sisällä. Tarvittaessa hän on yhteydessä koordinoivaan palveuesimieheen ja iäkkäiden asumisyksikön päällikköön. Tarvittaessa asumisyksikön päällikkö neuvottelee johtajaylihoitajan ja toimialajohtajan kanssa, mahdollisuudesta saada muilta tulosalueilta/toimialoilta henkilöstövahvistusta. Ajoittain on asumisyksiköissä ollut muutamia paikkoja suljettuna, koska ei ole saatu riittävästi sijaisia. Lisäksi muutaman kuukauden jaksoissa voidaan sulkea intervalliosastoja/intervallipaikkoja.

Koivurinteen palvelukodissa Pietarsaaressa henkilöstön riittävyyttä suhteessa työmäärään seurataan Rafaela –ohjelman avulla.: siitä saadaan tieto päivittäin, onko henkilökuntaa ollut riittävästi verrattuna asukkaiden hoitoisuuteen. Kuukausittain osastolle viedään yhteenveto kuluneesta kuukaudesta ja palveluyksikön päällikkö sekä palveluvastaava käyvät kuukauden tilanteen läpi. Mahdolliset puutteet arvioidaan ja niiden osalta tehdään suunnitelmaa. Tilastot ja raportti lähetetään tiedoksi asumispalveluiden päällikölle ja koordinoivalle palveluesimeihelle ja sekä kolme kertaa vuodessa toimialajohtajalle ja johtajaylihoitajalle. Rafaela tulosten pohjalta on lisätty intervalliyksikön henkilökuntaa. Lisäksi ajoittain on lisätty henkilökuntaa osastolle kuormittavan tilanteen vuoksi.

HaiPro-ilmoituksia käytetään Rafaelan lisäksi henkilöstön riittävyyden arvioinnin tukena.

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

Yksikköihin on laadittu kuormitustilanteen toimintamallit normaalitilanteesta vakavaan poikkeustilanteeseen henkilöstötilanteen kuormituksessa. Toimintamalleista käy ilmi jokaisessa vuorossa suoritettavat työtehtävät huolimatta siitä, onko perusmiehitys kunnossa sekä niistä työtehtävistä, mitä voi mahdollisesti siirtää tai jättää tekemättä.

Toimialueelle ollaan laatimassa toimialuekohtainen kuormitustilanteen toimintamalli, jossa kuvataan kuormitustilanteet ja mittarin sekä korjaava toiminta.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

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

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palveluketjuun kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tapahtuu suunniteltujen kokouksien kautta, puhelimitse, Pietarssaareissa ja Vaasassa intervalliyksikön asiakaspaikkojen ohjaukseen tarkoitetun SBM – ohjelman avulla, Lifecare viestien ja teamsin välityksellä. Pyrimme tarjoamaan asiakkaillemme jatkuvan ja sujuvan palvelukokonaisuuden, jolloin asiakas saa mahdollisimman pitkälle tarvitsemansa palvelut saman yksikön alla.

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

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

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

Ympäri vuorokautisia palveluasumisyksiköitä on jokaisessa kunnassa; ympäri vuorokautisia asumispaikkoja on yhteensä 1167 sekä 102 intervallipaikkaa. Asiakkaille on omat huoneet. Asiakkaiden yhteisessä käytössä olevia tiloja ovat keittiö sekä ruoka- ja päiväsalit sekä pesuhuone / asiakaswc. Osastoilla on lisäksi kanslia, lääketilat, henkilöstön taukuhuone ja wc, huuhteluhuone ja varastotilaa.

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

Omaiset ovat tervetulleita yksikköön. Tarkkoja vierailaikoja ei ole. On kuitenkin toivottavaa, että asiakkaille ja työntekijöille annetaan hoito- ja työrauha aamuisin noin klo 7–9 välillä ja iltaisin noin klo 19–21 välillä. Saattohoitovaiheessa omaiset saavat olla asiakkaan luona niin paljon kuin haluavat.

Kiinteistöt omistavat kunnat, josta tulee kiinteistöhuolto. Viranomaistarkastuksista ja luvista vastaa Ympäristöterveys Kallan sekä palo- ja pelastusturvallisuudesta huolehditaan vuosittain järjestettävällä palotarkastajan käynnillä.

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

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

Suurella osalla yksiköistä on henkilöstölle käytössä kulunvalvonnan seuranta. Osassa yksiköistä ulko-ovet ovat auki rajoitetusti päiväaikaan, klo 8-17. Tämän jälkeen osastoille pääsee ainoastaan ovikelloa soittamalla. Henkilöstön käytössä olevat ulko-ovet pidetään lukittuina.

Siivous ja jätehuolto on ulkoistettu. Yksikössä lajitellaan ja kierrätetään erillisten ohjeiden mukaisesti ja kiinteistön pihalta löytyy jäteastiat, jotka tyhjennetään säännöllisesti. Pistävien ja viiltävän jätteen lajittelua varten yksikössä on riskijäteastioita ja niiden käyttöön on kirjalliset ohjeet.

Toimitiloista on tarkemmin jokaisen yksikön ovs:ssa.

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. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkinnällisiä laitteita tulosalueella löytyy yksikön työtehtävästä riippuen. Jokainen yksikössään on ilmoittanut asiasta omassa ovs:aan. Laitepassin suorittaa kaikki työntekijät siltä osin, kun laitteita ko. yksikössä on käytössä. Laitepassi on laatuportissa ja sitä ylläpitää yksikön

esihenkilö.

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

Jokaisella yksiköllä on oma vastuuhenkilö - ks. yksiköiden ovs.

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin, ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja-laki 208/1050, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla). Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

THL on laatinut viranomaismääräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakasrekisterit on laadittu ja julkisesti nähtävillä. Yksiköissä on tietoturva- ja suojaohjeet sekä käytänteet, joita veloitetaan noudattamaan. Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan perehdytysoppailla/ lomakkeilla, jotka sisältävät tietoturvaosion. Henkilöstö allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen. Henkilöstön koulutuksista huolehditaan täydennyskoulutuksin läpi vuoden, työntekijät suorittavat koulutuksen – Tietosuoja ABC.

Rekisteriselosteet ovat esillä toimistotiloissa sekä www.pohjanmaanhyvinvointi.fi

Henkilöstölle löytyy ohjeet intrasta. Asiakkaalla on oikeus saada asiakastietojensa palvelujen antajalta kirjallisesta pyynnöstä viivytyksettä lokirekisterin perusteella maksutta tieto siitä, kukan on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Anne Korpi 0401832211

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojapäällikkö

Tuija Viitala

Hietahdenkatu 2-6

65130 Vaasa

062131840

tuija.viitala@ovph.fi

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadittaessa kartoitetaan mahdollisten apuvälineiden ja teknologian käyttö.

Yksilölliset trapeetit ja itsemääräämisoikeus on etusijalla hoivaa määriteltäessä.

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

Tietojärjestelmien häiriötilanteista voi ilmoittaa 2M-IT-palveluun, joka vastaa tietojärjestelmistä. He myös informoivat yksikköä laajemmista häiriöistä ja tulevista käyttökatkoista. Pitkistä käyttökatkoista tiedotetaan aina mahdollisuuksien mukaan etukäteen, jotta niihin voidaan yksikössä valmistua. Akuuttien tietojärjestelmien ja teknologisten häiriötilanteiden varalta asiakkaiden lääkelistat ovat paperisena tulosteena asukashuoneiden lääkekaapissa

Asukas antaa allekirjoituksellaan suostumuksen muun muassa apteekin tiliasiakkuuteen ja eResepti-palvelun käyttöön. Asukasta tiedotetaan yksikköön muuttaessa siitä, että asukkaan hoitotiedot kirjataan potilastietojärjestelmään ja asukkaan voinnin ja palveluntarpeen arvioinnissa käytetään RAI-työkalua.

Asukaskutsu- ja hoitajahälytyspainikkeita käytetään yksikössä turvaamaan sekä asukkaita, että työntekijöitä. Asukaskutsu- ja hoitajahälytyspainikkeiden paristonvaihto tapahtuu säännöllisesti 9Solutionin kautta. Ohjelman välityksellä on myös mahdollista tilata huolto, mikäli huomataan häiriöitä toiminnassa. Hälytys näkyy hoitajapuhelimessa, puhelin tulee olla aina jollain työntekijällä mukana vuoron aikana.

Yksikössä on vastikään otettu käyttöön Secapp-ohjelma häiriötilanteiden ilmoittamisen ja vastaanottamisen tueksi. Secapp on käytössä Kaisla pienkodin 24h ovipuhelimessa. Puhelin on pidettävä ladattuina ja oltava aina hoitajan mukana.

Kaikille teknologioille löytyy organisaatiossa hankinta- ja käyttö- sekä huolto-ohjeet.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
Ks. yksiköiden omat ovs.

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen kaikki yksiköt toteuttavat lääkehoitoa

Ks. yksiköiden ovs.

Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla yksiköillä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma ja luvat kunnossa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Markus Råback, geriatrian ylilääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Ks. yksiköiden ovs

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

Ks. yksiköiden ovs

3.11 Ravitseminen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annettuja ravitsemus- ja ruokasuosituksia.

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

Yksiköiden ruokahuolto on ulkoistettu ja ruoka saapuu yksikön jakelukeittiöön. Jakelukeittiössä ruoka laitetaan pienkotikohtaisiin lämpölaatikkoihin.

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

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

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii hygieniahoitajia, joka laativat ja päivittävät eri ohjeita hygieniaan liittyen. Yksiköissä on nimettynä vastuuhenkilöt, joiden vastuulla on jalkauttaa hygieniahoitajan tekemät ohjeet sekä auttaa ja neuvoa henkilöstöä hygieniaan liittyvissä asioissa. Hygieniavastaavat, osallistuvat erilaisiin hygieniakoulutuksiin sekä hygieniosaamispäivään ja tuo opittua tietoa käytäntöön. Hygieniavastuuhenkilöt tapaavat hygieniahoitajan säännöllisesti. Hygieniahoitaja käy tarvittaessa yksiköissä ja kouluttaa henkilökuntaa. Hygieniahoitajat toteuttavat hygieniakartoitusta ja käsihygieniatarkkailua talossamme.

Henkilöstö huolehtii päivittäisessä asukastyössä käytettävien lääkinnällisten laitteiden puhdistamisesta asukaskäytön jälkeen.

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

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään seuraavilla tavoilla:

- Terveyttä koskevia infektioita ja antibioottien käyttöä seurataan SAI-ohjelman kautta. Yksikön sairaanhoitajan vastuulla.
- Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä suojavaatetus
- Infektio tartuntojen estämisessä ja epidemiatilanteissa hygieniahoitaja huolehtii tiedottamisen ja toimintojen organisoinnin
- Uusien työntekijöiden hyvä perehdyttäminen ennaltaehkäisyyn ja hyvään hygienia- ja työhönsä

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

Asiakkaiden vaaatejuolto on ulkoistettu. Pesulat tuovat puhtaat pyykkit ja hakevat likaiset pyykkit keskimäärin kolmesti viikossa.

Akuutit, nopeasti käyttöön tarvittavat vaatteet sekä liukulakanat pestään yksiköissä.

Yksikön hygieniavastaavien nimet ja yhteystiedot saa tarvittaessa yksikönpäälliköltä.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ks. yksiköiden ovs.

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asumispalvelut on sosiaalipalvelua, jossa toteutetaan myös terveydenhuollon palvelua. Tarvittaessa asukas lähetetään päivystykseen. Myös kotisairaala osallistuu tarvittaessa asukkaan hoitoon. Tämän lisäksi alueella on käytettävissä liikkuva sairaala (LISA), joka voi tehdä pieniä toimenpiteitä ja jatkohoidon tarpeen arviointia yksikössä. Lääkärit ovat joko omia virkalääkäreitä tai ostopalvelulääkäreitä. Lääkärit tekevät säännölliset kierrot osastoilla kahden - kolmen kuukauden välein. Ostolääkäripalveluissa on viikottainen puhelinkierto ja päivystys konsultaatiomahdollisuus 24/7.

Suuhygieniasta huolehtiminen on osa asukkaiden päivittäistä hoitoa, josta henkilökunta vastaa yhdessä asukkaan kanssa. Suunterveydenhuolto tapahtuu hyvinvointialueen hammasvastaanoitoilla tai yksityisillä hammaslääkäriasemilla. Aukkaat ovat saaneet tarvittaessa suuhygienistin palveluita yksikössä.

Elämän loppuvaiheen hoito on arvokas ja tärkeä osa yksikössä annettavaa hoitoa ja palvelua ja siihen on saatavissa tukea hyvinvointialueen palliatiiviselta hoitajalta. Elämän loppuvaiheen hoito otetaan puheeksi jo omaiskeskustelussa, jotta sekä asukkaalla, omaisilla ja yksikön henkilöstöllä on tiedossa toiveet kuolemantapauksen varalle. Vainajan kuljetuksen yksiköstä hoitaa hautaustoimisto. Kuolemantapaukseen liittyvä ohjeistus löytyy yksikön tiedostoista ja on jokaisessa yksikössä käytössä.

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

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Henkilökunta on osaavaa ja koulutettua. Kinestetiikan käyttö on arkipäiväistä hoitotyössä ja siihen järjestetään koulutuksia ja harjoituksia.

Pienkodista on erilaisia kuntoiluvälineitä, joita hyödynnetään ja näin ollen tuetaan asukkaiden fyysistä toimintakykyä. Ilmojen lämmitessä halukkaat asukkaat pääsevät päivittäin ulos.

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

Asukkaiden yhteydenpito omaisiin toteutuu asukkaiden ja heidän omaisten välillä ilman erityisrajoituksia puhelimitse ja vierailuilla. Asukkailla on omia matkapuhelimia, mutta niiden käytöstä on hyvä sopia henkilöstön kanssa, mikäli asiakas ei osaa sitä täysin omatoimisesti käyttää. Elämän loppuvaiheen hoidon aikana omaisten yksikössä ja asukkaan luona olemista ei ole rajoitettu.

Yksiköisää vierailee erilaisia esiintyviä ryhmiä. Päiväkotilapsia myös vierailee sekä erilaisia kaverieläimiä .

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Asukas/potilastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palvelun- ja hoidontarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan palvelua. Kirjaukset ovat tehtävä viipymättä, kun asukkaan/potilaan asiaa on käsitelty tai hoidettu. Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä sekä yksikölle laadituista ohjeista ja viranomaismääräyksistä tieto perehtyjälle tulee perehdytyksen

yhteydessä. Työsuhteen alkaessa uusi työntekijä käy esihenkilön kanssa läpi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviä keskeisiä asioita kuten salassapitovelvollisuuden. Henkilöstön tulee käydä Tietosuojan ABC-koulutus ja toimittaa koulutukseen osallistumisestaan todistus palveluvastaavalle. Koulutus on uusittava säännöllisesti. Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käytöstä.

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

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

Tietoturvallisuuden varmistamiseksi on yksikössä varmistettu keskitetysti lukittu tietoturvallisuuspaperinkeräys.

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

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

Palveluyksiköiden päällikkö

Ks yksiköiden ovs

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnot ja selvitykset. Tietotopyynnot on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.O, 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).

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Riskienhallintamme luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta arjessa mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Henkilökuntamäärä on budjetoitu siten, että se täyttää vähintään vanhuspalvelulain määräämän minimivaatimukset. Mitoituksessa on otettu huomioon yksikön profiili, koko ja tilaratkaisut; ne määrittelevät henkilökuntamäärän usein lakisääteistä suuremmaksi. Jokaisen poissaolopäivään hankitaan sijainen. Henkilöstömäärä on sellainen, että osa asukkaista voi olla raskashoitaisia.

Mitoituksen seuranta jokapäiväisessä, viikottaisessa työssä tulee siitä, että seurataan, onko kaikkiin poissaoloihin saatu sijainen. Jos ei ole saatu, niin silloin tarkastellaan vaarantuuko vähimmäismitoitus.

Yksiköiden esimies seuraa asukkaiden hoitoisuutta henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa toimialan luvalla hankitaan väliaikaisesti lisähenkilökuntaa määrääjäksi.

Yksiköissä on turvallisuusvastaavat. Henkilökunnan osallisuus turvallisuuskysymyksissä tulee kuulluksi. Turvallisuusvastaavat kokoontuvat säännöllisesti, kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään organisaation turvallisuusyksikön kanssa. Turvallisuusvastaavien kokouksessa otetaan esille talomme suunnalta tulleet kysymykset kuin esihenkilöiden suunnalta tulleet. Siellä sovitaan yhteisesti mahdollista toimenpiteistä turvallisuuden osalta ja suunnitellaan turvallisuuden ylläpitäviä toimia.

Omavalvontasuunnitelmat on nähtävillä yksiköiden ilmoitustauluilla ja [www-sivuilla](http://www.sivuilla).

Asukas- ja potilasturvallisuusriskien tunnistaminen on tärkeää ennaltaehkäisyn ja suunnitelmallisen puuttumisen kannalta. Tämän vuoksi henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asukkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asukaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Riskienhallinnan prosessia hallinnoimme HaiPro-ohjelmalla. Näiden tuottaman tiedon käsittelyn toimintatavoista on sovittu. HaiPro –ilmoituksia tehdään asukkaille tapahtuneista ja läheltä piti –tilanteista sekä sisäisistä työtapaturmista ja väkivallan uhka- ja vaaratilanteista.

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

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Hyvinvointialueen henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita/potilaita ja tekee havainnointia toimintaan, laatuun ja asiakas/potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asukaspalautteen 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

Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikön/palvelukokonaisuuksien riskejä tulee tarkastella kattavasti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä mm. asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, työtiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

☒ Johdortehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilö seuraa asiakasajan toteutumista (työntekijän asiakasajan seuraaminen ja % tavoitetta) ja ilmoittaa palveluohjaukseen, jos asiakasajassa tarvitaan muutosta sovitun prosessin mukaisesti. Esihenkilöllä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.☒ ☒

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suorana palautteena esimiehelle. Laatuportissa tapahtuu riskien kartoitus ja kirjaaminen. HaiPro-ohjelma, läheltä piti-, vahinkoilmoitusten, tapaturmien ja kehittämismahdollisuuksien kirjaamisen/käsittelyn ohjelma. Työntekijöille on olemassa ohjeet uhka- ja vaaratilanteita varten. Työsuojelun toimintaohjelma löytyy intranetistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään x 1 /vuosi ja tarvittaessa.☒ ☒ ☒ Rhaiproilmoitukset ja erilaiset palautteen käsitellään yksiköiden henkilöstökokouksissa.

Asiakkaan asiakassuunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan mahdollisten apuvälineiden ja teknologian käyttö. Henkilökunta ja johto arvioivat moniammatillisen koulutuksen pohjalta asiakkaiden voimavaroja ja pyrkii ehkäisemään mahdollisia riskitekijöitä.☒

Riskienkartoitus päivitetään vuosittain pelastussuunnitelman päivityksen yhteydessä. Työntekijöille on ohjeet uhka- ja vaaratilanteita varten ja koulutusta järjestetään. Työsuojelun toimintaohjelma löytyy intranetistä.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
kaatumiset	erilaiset tekniset hälyttimet, lääkeiden takstus, asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen
väkivaltatilanteet	koulutukset henkilökunnalle haastaviin asukaskohtaamistilanteisiin, riittävä aktiviteetti ja mielekäästä tekemistä asukkaille, yhdessäoloa ja rauhoittumista, lääketietelliset ratkaisut

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat,

vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

[palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaihmisille/ikaihminen-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

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49). Ilmoitus tehdään ensin yksikön esihenkilölle, joka ensisijaisesti ottaa vastaan epäkohtailmoituksia. Esihenkilö ilmoittaa asian eteenpäin Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta, ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksestä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 49).

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Tapahtuu myös molemminpuolista yhteistyötä hyvinvointialeen ja valvovien viranomaisten kanssa.

Hyvinvointialueen on ilmoitettava välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. (Läksosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 § 44).

Organisaatiossa on vahvat asiakastyön arvot (etiikka, itsemääräämisoikeus), joihin kiinnitetään huomiota päivittäin. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle. Asian tultua esiin, esimies ottaa viipymättä asian esiin ko. työntekijän kanssa. Tarvittaessa mukana on koordinoiva palveluesimies, luottamusmies, työsuojelu tai vastaava työntekijän toivoma henkilö. Tilanteen ja tapahtuneen mukaan asia käsitellään tapauskohtaisesti. Asia käsitellään asiakkaan ja omaisen kanssa tarpeen vaatiessa. Asiakasta ja omaista informoidaan sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen palveluista. Mikäli epäasiallinen kohtelu tapahtuu muun kuin työntekijän toimesta, esimies ottaa tapahtuneen mukaan yhteyttä esim. edunvalvontaan tai poliisiin.

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

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[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

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

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

Never event on tapahtumia, joita ei saisi koskaan tapahtua (asiakas/potilas kokee vakavan haitan tai kuolee) ja jotka ovat vältettävissä noudattamalla turvallisuussuosituksia ja -ohjeistuksia. Indikaattoreiden osoittaessa vakavaa turvallisuuspoikkeamaa, tulisi organisaation käynnistää välittömästi korjaavat ja ehkäisevät toimet. Vakava vaaratapahtuma raportoidaan aina HaiPro vaaratapahtuma ilmoitusjärjestelmään. Vakavat vaaratapahtumat selvitetään perusteellisesti. Selvityksen seurauksena on rakennettava suojauksia vastaavan tapahtuman välttämiseksi. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus on julkaissut kansalliset indikaattorit Never event tapahtumista ja HaiPro-lomakkeeseen on merkittävä rasti kohtaan "never event", jos jokin indikaattoreista täyttyy. Tarkempaa tietoa vakavasta vaarasta ja "never event"-tilanteista sekä kuumen linjan indikaattoreista löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen Intrasta.

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

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

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

Ostopalvelua valvoo laatuyksikkö tulosalueen edustajien kanssa. Palveluntuottajien luokse tehdään suunniteltuja ja reaktiivisia käyntejä ja epäkohtiin puututaan kuten oman toiminnan epäkohtiin. Palveluntuottajilta vaaditaan vähintään yhtä laadukasta toimintaa kuin omassa toiminnassa.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja 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

Ks. yksikköjen omat ovs.

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

Ks. yksikköjen omat ovs.

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.

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.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

7.8.2025 versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Marketta Koskela, läkkäiden asumisyksiköiden päällikkö

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
kuormitustilanteiden toimintamalli tulosalueelle	yhtenäistetty malli	10_2025