



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Omavalvontasuunnitelma, Päivätoiminta Merihelmi

Yleiset tiedot

Yksikkö

Päivätoiminta Merihelmi

Raportointipäivä

13.1.2026

Toiminnan vastuhenkilö

Virpi Kinnari

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Toimialan nimi

Kuntoutus- ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

040 620 4823

Palveluyksikön nimi

Päivätoiminta Merihelmi

Palvelumuoto

Päiväaikaista toimintaa paljon tukea tarvitseville kehitysvammaisille aikuisille.

Osoite

Mäkikaivontie 22, 65100 VAASA

Puhelinnumero

040 184 3946

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies

puhelinnumero: +358405346122

Mariia Dahl, palveluvastaava

puhelinnumero; +358401693997

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Jätehuolto	Lassila & Tikanoja
Ateriapalvelut	TeeSe botnia -> VKS keittiö
Ateriakuljetukset	TeeSe botnia -> kuljetuspalvelut
Siivouspalvelu	TeeSe botnia -> puhdistuspalvelut

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Kiinteistöhuolto	Coor Service Managment
Turvajärjestelmä	Securitas Oy
Hälytínjärjestelmä	Oy Everon Ab
Vaihtomatot	Elis tekstile service Oy
Henkilökunnan työvaatteet	Lindström Oy
Asiakkaiden kuljetuspalvelut	Taksi Seppälä

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Päivätoiminta Merihelmessä toteutetaan kehitysvammaisten erityishuoltolain 2 § ja 35 §:n mukaista päivätoimintaa. Lain mukaisesti toiminnassa edistetään kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, sopeutumista yhteiskuntaan sekä turvataan hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Lisäksi järjestetään muuta virikkeitä antavaa toimintaa. Samalla mahdollistetaan omaisten arjen sujuvuus; työssäkäynti, opiskelu ja lepo. Päivätoiminta Merihelmen toiminta on suunnattu aikuisille, erityisen paljon tukea ja huolenpitoa tarvitseville, erityishuoltolain piirissä oleville henkilöille. Merihelmessä päivätoiminnan tehtävänä on asiakkaan voimavaroista ja tarpeista lähtien edistää ja tukea asiakkaan ja hänen perheensä toimintakykyä, vahvistaa ja parantaa itsenäistä suoriutumista ja kotoutumista, sosiaalista hyvinvointia, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä ehkäistä sosiaalisia ongelmia.

Yksikön arvot ja pohjanmaan hyvinvointialueen arvot kohtaavat yksikön toiminnassa; lähellä ihmistä ja innovatiivisesti. Hei, kuinka voin auttaa, on pohjanmaan hyvinvointialueen palveluasenne, joka vaikuttaa toimintaan joka tasolla. Se perustuu lähestyttävyydelle, lämpimälle kohtaamiselle ja jatkuvalle kehittymiselle. Asenne ei kuvaa vain asukkaille tarjoamaamme palvelua, vaan sen tulee toimia myös sisäisesti. Päivätoiminnassa sitoudutaan koko Pohjanmaan hyvinvointialueella määriteltyihin yhteisiin arvoihin:

1. Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti.
2. Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle.
3. Katsomme eteenpäin vastuullisesti.

Päivätoiminnassa kiinnitetään myös erityistä huomiota vammaisten oikeuksiin ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävään toimintaan. Päivätoiminnassa työskennellään pienissä asiakaslähtöisissä ryhmissä. Ryhmiä on neljä ja toiminta ryhmissä on suunniteltu siten, että toiminta lähtee asiakkaiden tarpeista. Toiminta on virikkeellistä, osallistavaa ja kuntoutuksellista, jokapäiväisten taitojen harjoittelua asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Puhetta korvaavat kommunikaatiomenetelmät, aistiviestintä, elämyksellisyys ja strukturoitu päiväjärjestys ovat toiminnassamme keskeisiä elementtejä.

Toiminnan ohella asiakkaiden hyvä perushoito ja huolenpito kuuluvat myös osaksi

päivätoimintaa. Apuvälineiden, sopivan ympäristön ja riittävän tuen avulla jokainen osaa ja voi. Päivätoiminta Merihelmessä toiminta on turvallista, laadukasta ja tavoitteellista. Henkilökunta tietää ja tuntee tehtävänsä ja toimii selkeiden tavoitteiden mukaisesti.

Päivätoiminnan henkilökunta käy aamuisin avustamassa Merililjan asukkaita (alakerrassa) aamuisin aamutoimissa ja yksiköstä tehdään tarvittaessa Merililjaan myös hälytyskäyntejä, joten yhteistyötä asumisen kanssa tehdään säännöllisesti.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman laadinta on viivästynyt uuden yksikön perustamisen ja juoksevien asioiden hoitamisen vuoksi. Tämän version on laatinut palveluesimies. Tulevaisuudessa suunnitelmaa on tarkoitus kehittää ja tehdä siitä kattava dokumentti, jota voidaan käyttää yksikön perehdytyksessä. Suunnitelman jatkokehittämiseen osallistetaan koko Merihelmen

henkilökunta ja mahdollisuuksien mukaan myös asukkaat.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteuttaminen ja sen onnistuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttävät, että koko Merihelmen henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan. On tärkeää, että henkilöstöllä on ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa, ja sen avulla varmistetaan, että toiminta on laadukasta, turvallista ja johdonmukaista

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä sekä laadun ja turvallisuuden toteutuminen on kuvattu hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa. Yksiköissä tehdään säännöllisesti sisäisiä tarkastuksia. SHQS-laadunhallintaohjelman sekä sisäisten ja ulkoisten auditointien avulla seurataan yksikön asettamien laatuvaatimusten toteutumista. Itsearviointien pohjalta valitaan yksikön kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle. Laadunhallinnan tukena toimii HaiPro-ohjelma, jonka kautta työntekijät voivat ilmoittaa esimerkiksi läheltä piti -tilanteista tai potilaaseen tai asiakkaaseen kohdistuneista vaaratilanteista. HaiPron kautta voi tehdä myös potilas- ja asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoituksia.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti, ja niihin pyritään reagoimaan siten, että toimintaa voidaan kehittää, muuttaa tai ennaltaehkäistä ilmoituksen edellyttämällä tavalla. Mikäli yksikössä ei ole riittäviä keinoja tilanteen ratkaisemiseksi, ilmoitus viedään ylemmälle taholle käsiteltäväksi. Jokainen HaiPro-ilmoitus käydään läpi työyhteisössä henkilöstön kanssa. Henkilöstöä rohkaistaan tekemään poikkeamaraportteja matalalla kynnyksellä aina, kun havaitaan epäkohta tai vaaratilanne – mieluummin liian herkästi kuin aliarvioiden tilanteen vakavuutta. Palvelun laatu varmistetaan henkilöstön ammattitaidolla, sitoutumisella, selkeällä vastuunjaolla,

perehdytyksellä ja jatkuvalla kouluttautumisella.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

YKSIKÖN KUVAUS

Merihelmen palveluesimiehen ja palveluvastaavan tehtävä yksikössä on valvoa, että toiminta on linjassa hyvinvointialueen ohjeistusten kanssa. Toiminnan tulee olla turvallista ja asiakaslähtöistä, niin asiakkaille, kuin henkilökunnallekin. Esihenkilöiden tehtävänä on katsoa, että yksikön resursseja käytetään oikealla tavalla taloudellisesti, turvallisesti ja laadukkaasti, siten että asiakkaat saavat parhaan mahdollisen hoidon, ohjauksen ja huolenpidon. Esihenkilöt vastaavat siitä, että asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, organisaation ohjeistuksia noudatetaan ja henkilöstöllä on tarvittava osaaminen tehtävään.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jos henkilö on kiinnostunut tulemaan asiakkaaksi Merihelmeen, hänen tulee ottaa yhteyttä omaan sosiaalityöntekijäänsä. Pohjanmaan hyvinvointialueen [www. sivuilta](http://www.sivuilla) löytyy ohjeet, miten palveluihin hakeudutaan. <https://pohjanmaanhyvinvointi.f/palvelumme/sosiaalipalvelut/vammaispalvelut/palveluunhakeutuminen/>

Vammaisen henkilön hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaistenpalvelujen sosiaalityössä yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointia tehdessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Arvioinnin perusteella asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisella Merihelmen asiakkaalla on voimassa oleva asiakassuunnitelma, joka on tehty asiakkaan sosiaaliohjaajan sekä mahdollisesti hänen läheistensä kanssa. Merilijassa asiakkaan omahoitajat laativat asukkaasta toteuttamissuunnitelman. Suunnitelmaa seurataan ja sitä käytetään mm. uusien työntekijöiden perehdytyksessä apuna, tutustuttaessa asiakkaisiin. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa ja vähintään puolen vuoden välein tarkastetaan. Toteuttamissuunnitelmaa käytetään jatkuvana työkaluna asiakkaan arjessa. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheisen kanssa, asiakkaan toimintakyky huomioiden. Pohjanmaan hyvinvointialueella on tulossa käyttöön RAI-hoitoisuusluokitus, joka otetaan käyttöön myös päivätoiminnoissa vuoden 2026 aikana.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaille on nimetty hyvinvointialueen vammaispalvelujen sosiaalityössä omatyöntekijä. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Käytännön asioista ja asiakassuunnitelmien päivityksestä huolehtii vammaisten sosiaalipalveluista sosiaaliohjaaja. Asiakassuunnitelmaa tehtäessä kartoitetaan asiakkaan palvelujen, ohjauksen ja hoidon tarve. Asiakassuunnitelman tekoon osallistuu asiakkaan lisäksi moniammatillinen tiimi, johon kuuluu oma nimetty sosiaalihuollon työntekijä sosiaaliohjaaja, asukkaan lähi-ihmiset, asumisyksiköstä asukkaan omahoitaja ja tarvittaessa palveluvastaava. Lisäksi asiakassuunnitelman teossa mukana on tarvittaessa fysio-, toiminta- ja puheterapeutti ja työntekijä päiväaikaisista palveluista ja asumisesta. Jokaisella asukkaalla tulee olla voimassa oleva asiakassuunnitelma, joka tarkastetaan sovittuna ajankohtana (kolmen vuoden välein) ja/ tai tarvittaessa.

Sosiaalihuollon nimetty omatyöntekijä kirjaa asiakassuunnitelman Lifecare-ohjelmaan, josta henkilökunta käy sen lukemassa. Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan rinnakkain toteuttamissuunnitelman kanssa, joka on nähtävissä myös yksikön asiakastietojärjestelmässä.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Merihelmessä on tällä hetkellä sekä suomen- että ruotsinkielisiä asiakkaita. Mikäli asiakkaan äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi, hänellä on oikeus saada esimerkiksi tulkkipalvelua.

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

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

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

Muistutus käsitellään esihenkilön, koordinoivan palveluesimiehen ja tarvittaessa osallisuuden

tuen päällikön kanssa välittömästi. Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut ja toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Mikäli tarve vaatii, ohjataan asianomistajia ottamaan yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Henkilökunnan kanssa muistutukset käydään aina läpi yksikön palaverissa ja kirjataan asian seuranta koskeva suunnitelma ja aikataulu. Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen myös vaaratapahtumasta. Mikäli koet, että omassa tai omaisesi hoidossa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne, voit tehdä ilmoituksen verkkolomakkeella, joka löytyy osoitteesta:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/haku/?sq=vaaratapahtuma#pwd-search-root> ->

Ilmoituksen voit tehdä nimettömänä tai omalla nimelläsi. Mikäli jätät yhteystietosi ilmoitukseen, saat tiedon asian etenemisestä. Ilmoitus lähetetään asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaaville henkilöille sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8.00-14.00

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.f (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

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

Puhelinnumero: 06 2181080 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.f (suojaamaton sähköposti)

Varaa aika, jos haluat tavata potilasasiavastaavan henkilökohtaisesti.

Ensisijaisesti asiat pyritään aina ratkaisemaan yksikön ja organisaatiossa sisäisesti.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden lisäksi myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Merihelmessä henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon palveluja ja toimintaa suunniteltaessa. Jokaiselle asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä toimintakykyä vahvistamalla ja yhdessä toimien.

Asiakas saa itse päättää, haluaako osallistua talon ulkopuolisiin toimintoihin ja retkiin vai ainoastaan Merihelmessä järjestettävään toimintaan. Hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mistä toimintatuokioista hänen päivänsä koostuu ja miten hän niihin osallistuu. Asiakkaan arvostus ja ihmisarvon kunnioittaminen ohjaavat henkilökunnan toimintaa asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi.

Vaikeimmin kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla hoitajien on tärkeää olla herkkiä ja tarkkaavaisia, jotta asiakkaiden toiveet ja tarpeet voidaan tunnistaa ja tulkita oikein. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista ja häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla. Hänellä on aina mahdollisuus olla mukana, jos hänestä tehdään päätöksiä. Asiakkaita tuetaan ja rohkaistaan osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä

mukaan.

Hoito ja huolenpito perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Joskus rajoitustoimenpiteet voivat kuitenkin olla välttämättömiä. Niille on aina oltava laissa säädetty peruste, ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa. Asiakkaan etu on aina ensisijainen.

Kaikki rajoitustoimenpiteet dokumentoidaan ja niiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Merihelmessä rajoitustoimenpiteet liittyvät pääasiassa sängynlaitojen nostamiseen ja laskemiseen.

Kun omahoitajat laativat asiakkaalle toteuttamissuunnitelman, sen yhteydessä tehdään myös IMO-suunnitelma. IMO-suunnitelma annetaan tiedoksi IMO-ryhmälle, joka tuntee asiakkaat ja tukee henkilöstöä. IMO-ryhmän kanssa pidetään kaksi kertaa vuodessa palaveri, jossa tarkastellaan olemassa olevat ja tarpeelliset rajoitustoimenpiteet. Palaverin perusteella palveluesimies tekee rajoitustoimenpidepäätöksen puoleksi vuodeksi kerrallaan. Päivätoiminnoissa ei tehdä erillistä rajoittamispäätöstä, jos asiakkaalle on jo tehty päätös esimerkiksi hyvinvointialueen asumisessa. Samalla päätöksellä voidaan toimia myös päivätoiminnassa, esimerkiksi sängynlaitojen nostojen osalta.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

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

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

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

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

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

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 a §) aluehallintovirastolle ja erityistapauksissa Valviralle. Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta: [Valvonta ja kantelut](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#).

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti joko sähköpostilla tai kirjeellä. Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyy myös valmiita lomakkeita muistutuksen tekemiseen. Jokainen muistutus tulee kirjata ja käsitellä asianmukaisesti. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuukauden kuluessa sen tekemisestä. Muistutuksen voi tehdä asukkaan lisäksi myös hänen lähiomaisensa tai muu henkilö, joka on nimetty hoitamaan asukkaan asioita. Muistutuksessa tulee ilmetä, mikä suhde muistutuksen tekijällä on asukkaaseen. Muistutus käsitellään siinä yksikössä, johon se kohdistuu. Käsitelyn perusteella laaditaan vastaus, jossa kerrotaan, mihin toimenpiteisiin ryhdytään asian korjaamiseksi tai kehittämiseksi.

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Virpi Kinnari, palveluesimies
Puhelinnumero: +358405346122

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita/potilaita tai heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta/potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa

viranomaisessa.

- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asiakkaalle on laadittu toteuttamissuunnitelma, joka toimii päivittäistä ohjaus ja hoivatyötä ohjaavana kirjallisena suunnitelmana. Vastuu suunnitelman laatimisesta on asiakkaan omahoitajalla, mutta muu työyhteisö osallistuu sen tekemiseen tarvittaessa. Suunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Se ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä. Suunnitelman punaisena lankana kulkee asiakkaan hyvä ja omannäköinen elämä.

Jokaisella asiakkaalla on lisäksi asiakassuunnitelma, johon kirjataan myös toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Asiakkaat osallistuvat päivätoimintaan 1–5 päivänä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

viikossa. Päivien määrään vaikuttavat asiakkaan toimintakyky sekä kotona asuvien asiakkaiden kohdalla läheisten tarve palvelulle. Päivätoiminnan määrää arvioidaan aina moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan tarpeet huomioiden.

Yksikössä ulkoillaan asiakkaiden kanssa paljon. Asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja osallistumista seurataan muun muassa omahoitajien tekemien päivittäisten kirjausten ja havaintojen kautta. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, vähintään puolen vuoden välein, jolloin seuranta toteutuu osana suunnitelman päivitystä. Asiakkaiden hyvinvoinnin seuranta on osa Merihelmen hoitajien arkea.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden omaiset sekä läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön ja he saavat tulla vapaasti mielipiteensä esiin. Asiakkailta palaute tulee arjessa. Asiakkaan tyytyväisyyden aistii ja heidän toiveiden ja tarpeiden mukaan kehitetään toimintaa. Laadukas palvelu koetaan aina yksilöllisesti.

Asiakkaalle mieluinen arkielämä ohjaa hoitajien työskentelyä sekä tavoitteita. Tulemme työhön asiakkaiden vuoksi ja sen tulee näkyä myös toiminnassamme.

3.5 Henkilöstö

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

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies on laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK) ja nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Hänen tehtävänsä ovat hallinnollisia, ja hän toimii Merihelmen ja Merililjan yhteisenä palveluesimiehenä.

Palveluvastaava on myös laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö (sosionomi AMK) ja nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Hänen työtehtävänsä ovat hallinnollisia, ja hän toimii Merihelmen ja Merililjan yhteisenä palveluvastaavana.

Merihelmessä työskentelee myös sosionomi, joka vastaa muun muassa työvuorolistojen tekemisestä sekä asiakkaiden toiminnan suunnittelusta kuntouttavaa työtettä toteuttaen. Hän hyödyntää työssään omaa ammatillista osaamistaan asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseksi.

11,7 lähihoitajaa, jotka ovat nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Merihelmessä työskennellään yhdessä vuorossa maanantaista perjantaihin 7.00 -16.00 välillä.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön rekrytointi noudattaa Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Avoimet toimet laitetaan hakuun joko ulkoisella tai sisäisellä haulla Kuntarekryyn. Yksikön palveluesimies vastaa rekrytointiprosessista ja tekee päätökset hakijoiden valinnasta. Palveluesimiehen vastuulla on tarkistaa hakijan ammatillinen pätevyys ja soveltuvuus työtehtävään. Hakuvaiheessa määritellään tarvittava kielitaito, ja haastattelutilanteessa voidaan arvioida hakijan kielitaidon riittävyys.

Ulkomaalaisen työntekijän palkkaamiseen on laadittu hyvinvointialueella erillinen ohjeistus. Työluvan ja ammattioikeuksien tarkistaminen kuuluu palveluesimiehen vastuulle. HR:n asiantuntijat tukevat palveluesimiestä tarvittaessa neuvoin ja ohjein.

Sijaisten hankinnan lähtökohtana on aina yksikön toiminnallinen tarve. Sijaistarpeita arvioitaessa otetaan huomioon, että asukkaiden turvallisuus voidaan taata kaikissa tilanteissa. Äkillisiin poissaoloihin ja vuosilomiin sijaisia pyydetään resurssihallintayksiköstä. Mikäli sijaista ei saada rekrytoinnin kautta, yksikön on itse järjestettävä sijainen. Viimeisenä vaihtoehtona on oman henkilökunnan joustaminen. Paras tilanne on aina se, kun sijaisuuksiin saadaan resurssihallinnon omaa tuttua varahenkilöstöä.

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Laatuportissa on Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysopas, johon uusia työntekijöitä pyydetään tutustumaan. Palveluesimies tai palveluvastaava perehdyttävät vakituisen henkilökunnan yleisiin asioihin liittyen. Merihelmen yksikössä on oma perehdyttämissuunnitelma suunnitelma tulee yksikköön ja perehdytettävälle. Uuden työntekijän perehdytykseen on yksikössä tehty oma perehdytyskansio, johon henkilö saa tutustua omassa rauhassa ja sen tarkoitus on antaa työntekijöille tukea ja apua toiminnan toteuttamiseen ja rutiinien löytymiseen. Uusi työntekijä ohjataan myös aina tutustumaan asukkaiden toteuttamissuunnitelmiin, josta he

saavat asukkaasta kattavasti tietoa. Merihelmen hoitajat opastavat uuden henkilön yksikön toimintaan ja kertovat asukkaista.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

Koko henkilökunta on suorittanut tietosuojan ABC-koulutuksen. Lääkehoitokoulutukset ovat säännöllisiä ja vuoden 2024 alussa koulutuksia suoritettiin mm. uuteen asiakastietojärjestelmään.

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

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Yksi työhyvinvoinnin peruspilari on kokemus siitä, että tulee kuulluksi. Merihelmessä tähän pyritään muun muassa työvuorosuunnittelun keinoin. Yksikössä on käytössä Titania-työajanseurantaohjelma, jonka avulla sosionomi laatii työvuorolistat huomioiden henkilökunnan toiveet ja mieltymykset. Henkilökunnalla on lisäksi käytössä liukuva työaika, ja liukumia hyödynnetään silloin, kun asiakkaat eivät ole paikalla. Toiveita huomioitaessa otetaan aina huomioon tasapuolisuus. Työvuorotoiveet toimitetaan sosionomille sähköisen asiointin kautta. Muutokset työvuoroihin tehdään aina esihenkilön luvalla ja hyväksynnällä.

Merihelmessä työskennellään yhdessä vuorossa toimistoaikojen mukaisesti, mutta työvuorosuunnittelussa pyritään silti kuuntelemaan työntekijöiden toiveita esimerkiksi vapaapäivien ja lyhyempien työvuorojen osalta. Työhyvinvointia edistetään yhteisissä palavereissa ja työnjaon suunnittelussa. Avoin yhteistyö ja vaikeiden asioiden käsittely esimerkiksi osastopalavereissa tukevat yhteisöllisyyttä. Huumori ja suora kommunikointi ovat Merihelmen henkilökunnan vahvuuksia ja voimavaroja.

asiakkaista.

Rakennuksen omistaa Hoivatilat Oy. Se on rakennettu vuonna 2009 vanhusten asumisyksiköksi ja remontoitu vuonna 2014 vammaispalvelujen tarpeisiin. Merihelmi toimii kiinteistössä vuokralla, ja siellä on laadittu toimintatapaohjeet erityistilanteisiin, kuten tulipaloihin, vesivahinkoihin ja sähkökatkoihin.

Yksikössä tehdään säännöllisiä tarkastuksia ja vikailmoituksia terveysriskien vähentämiseksi. Puhdistuspalvelut ovat laatineet työohjeet ja mitoituksen ylläpitosiivoukseen. Yksikössä työskentelee oma siistijä arkipäivisin kolme tuntia päivässä. Turvallisuussivu on laadittu syksyllä 2024 ja löytyy myös laatuportista.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti.

Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatokseteko/tietosuojakaytantomme/>.

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta suorittaa laitepassin ja nämä olisi tarkoitus olla tehtynä helmikuuhun 2026 mennessä. Laitepassit säilytetään jatkossa laatuportissa. Asukkaiden apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden hankinta mietitään aina yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa. Apuvälineiden tarve nousee yleensä henkilökunnan palavereissa ja arjen käytännössä esiin. Omahoitaja lähtee selvittämään, mahdollisia apuvälineitä fysioterapeutin tai muun alan ammattilaisen kanssa eteenpäin. Käyttökoulutus apuvälineisiin tulee yleensä fysioterapeuteilta ja lääkinnällisiin laitteisiin tuotteen toimittajalta. Tarvittaessa pyydetään eri asiantuntijoita paikalle ohjaamaan ja opastamaan laitteen käytössä.

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

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

Piia Uusitalo puh. 040 659 3174

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

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

Hyvinvointialueen intranetissä on kattavasti ohjeita ja käytäntöjä tietosuojaan liittyen. Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan näihin ohjeisiin itsenäisesti ja suorittamaan verkkokoulutuksen "Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle".

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

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on ovissa sähkölukot sekä lloq lukitus. Yksikön palveluesimies antaa ovikoodin niille henkilöille, jotka sitä tarvitsevat.

Yksikössä on käytössä Secapp-aplikaatio. Secapp on kriittisen viestinnän ja hälyttämisen järjestelmä, jolla välitetään hälytyksiä ja jaetaan tilannekuvia.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallisuuden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)

Virpi Kinnari, palveluesimies
puhelinnumero: +358405346122

Mariia Dahl, palveluvastaava

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

puhelinnumero; +358401693997

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön lääkehoidon suunnitelmasta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu syksyllä 2025. Yksikön lääkehoitosuunnitelman vastaavana lääkärinä toimii fysiatrian erikoislääkäri Annica Sundberg. Sairaanhoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelman kerran vuodessa yhdessä yksikön lähihoitajien kanssa ja fysiatrian erikoislääkäri hyväksyy suunnitelman omalla kuittauksellaan.

Lääkehoitosuunnitelma toimii yksikössä lääkehoidon suunnittelun ja toteuttamisen ohjekirjana. Siihen tehdään muutokset, jos toiminta tai työskentelytavat muuttuvat. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat. Lääkeluvat ovat laatuportissa (osittain) ja sieltä tulee aina hyvissä ajoin tieto, kun luvat ovat menossa umpeen. Sairaanhoitaja voi ottaa tentit ja näytöt vastaan. Lisäksi yksikön palveluesimies ja palveluvastaava voivat ottaa tentit vastaan. PKV-läakenäytöt voi ottaa vain sairaanhoitaja vastaan.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annica Sundberg, fysiatrian erikoislääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Katja Pesonen p. +358407699332.

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Merihelmessä asiakkaille tarjotaan päivittäin lounas ja välipala. Diabeetikoille ja

erityisruokavaliota tarvitseville asiakkaille annetaan tarvittavat lisävälipalat. Ruokailuissa noudatetaan asiakkaiden kotiyksiköistä tai kotoa saatuja ohjeistuksia. Monilla asiakkailla on erityisruokavaliota allergioiden tai sairauksien vuoksi, ja osa saa ruokansa soseutettuna. Lounas valmistetaan TeeSe Botnian keittiöllä ja se on suunniteltu asiantuntevasti asiakkaiden energiatarpeet, ravitsemussuositukset ja koostumus huomioiden. Välipalalla tarjotaan kahvia, teetä tai mehua sekä jokin pieni välipala, kuten rahka, suolainen tai makea leivonnainen. Välipalat valmistetaan pääosin itse Merihelmessä.

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 tartuntatautiin selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Merihelmessä hygieniaa ylläpidetään suunnitelmallisesti ja se on osa päivittäistä toimintaa. Yksikölle on laadittu työohjeet ylläpitosiivoukseen sekä siivouksen mitoitus puhdistuspalvelujen toimesta. Siivouspalvelut ostetaan TeeSe Botnian puhdistuspalveluilta, ja yksikössä käy siistijä jokaisena toimintapäivänä, viitenä päivänä viikossa. Tekstiilihuolto kuuluu hoitajien tehtäviin, ja pyykinpesu toteutetaan usein osana päivätoimintaa.

Suurin osa asiakkaista tarvitsee apua WC-asioinnissa tai muistuttelua käsihygieniasta. Henkilökunta huolehtii siitä, että asiakkaat käyvät käsipesulla ennen ruokailua. Asiakkaiden ja henkilökunnan käsihygieniaa varten yksikössä on useita vesipisteitä ja desinfiointiaineita. Henkilökunnan tulee noudattaa aseptista työtapaa kaikissa hoitotoimenpiteissä.

Ruoka toimitetaan valmiina TeeSe Botnian keittiöltä. Henkilökunta varmistaa, että ruokailu tapahtuu hygieenisesti ja asiakkaiden erityisruokavaliot huomioiden. Välipalat valmistetaan pääosin yksikössä, ja niiden valmistuksessa noudatetaan hyvää elintarvikehygieniaa.

Uudet työntekijät perehdytetään aina yksikön hygieniakäytäntöihin. Jokainen hoitaja vastaa siitä, että lääkinälliset laitteet ja välineet puhdistetaan huolellisesti käytön jälkeen ja että ne ovat aina valmiina seuraavaa käyttökertaa varten.

Yksikön hygieniavastaava toimii yhteyshenkilönä hygieniä-asioissa. Hänen tehtävänä on seurata hygieniakäytäntöjen toteutumista, ohjeistaa henkilökuntaa ja olla yhteydessä Pohjanmaan hyvinvointialueen hygienihoitajiin. Hygienihoitajilta saadaan tarvittaessa selkeät ja asiantuntevat ohjeet infektioiden ja tartuntatautien ehkäisyyn.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Suvi Vainionpää puh. 040 659 3174

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Merilihelmässä lähihoitajat toteuttavat ammattitaitoista ja laadukasta hoiva- ja ohjaustyötä. Yksikön toiminta on päivätoimintaa, eikä siihen kuulu varsinaisesti sairaudenhoito. Akuuteissa tilanteissa henkilökunnalla on kuitenkin tarvittava osaaminen asiakkaiden hyvään ja turvalliseen hoivaan ja huolenpitoon.

Päivätoiminnan tavoitteena on asiakkaiden terveyden edistäminen tarpeenmukaisella hoivalla ja seurannalla. Asiakkaita tuetaan omatoimisuuteen ja omien voimavarojen käyttöön arjen eri tilanteissa. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden perushoidosta, yksilöllisistä tarpeista ja hyvästä ravitsemuksesta osana kokonaisvaltaista hyvinvointia.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Kehitysvammaisten päivätoiminta on asiakkaiden lakisääteinen oikeus. Merilihelmässä asiakkaat osallistuvat päivätoimintaan 1–5 päivänä viikossa. Toimintapäivien määrä perustuu asiakkaan toimintakykyyn ja omaan haluun osallistua. Palvelujen suunnittelu tehdään moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaan tarpeet huomioiden.

Päivätoiminnan tavoitteena on olemassa olevien taitojen ylläpitäminen, uusien taitojen oppiminen sekä onnistumisen kokemusten tarjoaminen. Jokaiselle asiakkaalle on omahoitajan toimesta laadittu toteuttamissuunnitelma, joka toimii päivittäistä hoivatyötä ohjaavana kirjallisena suunnitelmana. Suunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Se ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä. Suunnitelman punaisena lankana kulkee asiakkaan hyvä ja omannäköinen elämä.

Jokaisella asiakkaalla on lisäksi asiakassuunnitelma, johon kirjataan myös toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja osallistumista seurataan omahoitajien tekemien viikoittaisten kirjausten, asiakkaan voinnin havainnoinnin sekä yhteydenpidon kautta asiakkaiden asuinyksiköihin ja koteihin.

Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti, vähintään vuoden välein, jolloin seuranta toteutuu osana suunnitelman päivitystä. Asiakkaiden hyvinvoinnin seuranta on olennainen osa Merihelmen toimintapäivien kulkua.

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

Merihelmen työntekijöille tilataan tarvittavat käyttöoikeudet ja tunnukset 2M-IT:n kautta Pohjanmaan hyvinvointialueen määrittelyjen mukaisesti. Yksikössä käytetään Lifecare-asiakastietojärjestelmää, johon kirjataan asiakkaan arjesta olennaisia tietoja päivittäin.

Uuden työntekijän, sijaisen tai opiskelijan aloittaessa hän lukee ja allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Perehdytysvaiheessa käydään läpi tietoturvaohjeet, ja jokainen työntekijä on vastuussa omasta kirjaamisestaan sekä tietoturvan noudattamisesta. Asiakastietoja käsitellään huolellisesti ja vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa.

Työntekijät suorittavat Tietosuojan ABC -koulutuksen julkishallinnon henkilöstölle ja toimittavat todistuksen esihenkilölle. Kirjaaminen tapahtuu hoitajien toimistossa yhteiskäytössä olevilla tietokoneilla, joihin kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanoilla. Kirjaamiseen käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon toimikorttia, jonka varmennus mahdollistaa luotettavan sähköisen tunnistamisen.

Uusi työntekijä saa perehdytyksen Lifecare-järjestelmän käyttöön. Järjestelmään kirjataan asiakkaan tapahtumat viikon ajalta kerrallaan ja /tai tarvittaessa.

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

Virpi Kinnari, palveluesimies, puh. 0405346122

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies vastaa yksikön riskienhallinnasta yhdessä palveluvastaavan ja turvallisuusvastaavien kanssa. Yksikössä tehdään vuosittain riskiarviointi, johon henkilökunta osallistetaan aktiivisesti. Riskienhallinnan välineinä toimivat yksikön turvallisuussivut, omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti vuosittain. Lisäksi työpaikkaselvitys toteutetaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Riskien varhainen tunnistaminen perustuu avoimeen keskusteluun ja ennakoivaan toimintatapaan.

Työyhteisön tavoitteena on avoin, turvallinen ja hyvinvointia tukeva työilmapiiri. Havaituista epäkohdista tulee ilmoittaa asianmukaiselle taholle, jotta niihin voidaan puuttua ja vaikuttaa. Havaitut poikkeamat, kuten läheltä piti -tilanteet ja vaaratapahtumat, kirjataan HaiPro-järjestelmään. Ilmoitukset käsitellään yhteisissä palaverissa, joissa arvioidaan tapahtuman toistumisen todennäköisyys ja vaikutus toimintaan. Tarvittaessa käynnistetään korjaavat toimet ja seuranta. Ilmoitusten käsittely kirjataan pöytäkirjaan. Asiakasta koskevat vaaratilanteet ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan Lifecare-asiakastietojärjestelmään.

Työyhteisö kehittää uusia toimintatapoja yhdessä, liittyen turvallisuuteen, asiakastyöhön ja muihin toiminnan osa-alueisiin. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda kehitysideoita tiimipalaveriin, joissa toimintatapoja voidaan kehittää osallistavasti. Työntekijät osallistuvat organisaation järjestämiin ensiapu- ja turvallisuuskoulutuksiin, joissa painotetaan turvallisuutta, ennakoitua ja vastuuntuntoa. Henkilökunnan havainnot ja kokemukset hyödynnetään riskien tunnistamisessa ja turvallisuustoimien suunnittelussa. Henkilöstöllä on myös mahdollisuus osallistua Avekki-koulutukseen.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosyksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet

- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään säännöllisellä riskikartoituksella, johon sisältyvät muun muassa työpaikkaselvitykset ja omavalvontasuunnitelman päivitys. Yksikössä noudatetaan kirjallisia turvallisuusohjeita ja suunnitelmia, kuten lääkehoitosuunnitelmaa ja yksikön turvallisuussivuja. Työntekijöiden osaamista ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella ja perehdytyksellä.

Poikkeamien ilmoittaminen (HaiPro, Lifecare) ja niiden käsittely ovat olennainen osa arjen turvallisuustyötä. Riskienhallintakeinojen toimivuutta arvioidaan jatkuvasti seuraamalla ilmoitettujen poikkeamien määrää ja laatua, asiakaspalautteita sekä työntekijöiden havaintoja. Suunnitelmat, kuten omavalvonta-, lääkehoito- ja turvallisuussuunnitelmat, päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Toimien vaikuttavuutta arvioidaan myös sisäisillä auditoinneilla ja valvontakäynneillä, jotka tarjoavat ulkopuolista näkökulmaa yksikön käytäntöihin ja kehittämistarpeisiin.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Henkilöstön poissaolot ja sen riittävyys	Varahenkilöstöjärjestelmä. Erillinen rekrytointi, johon ilmoitetaan henkilöstön poissaolot. Lista henkilöistä joille voi tarvittaessa soittaa, vaikka yöllä.
Lääkepoikkeamat; jako ja antovirheet	Kaksoistarkastus lääkkeiden jaossa. Rauhoitetaan lääkkeiden jako ja antotilanteet. Lääkkeiden anto aikataulut esillä
Sähkökatkot	Hankittu mm. taskulamput, varavirtapankki, lääkelistat ja oleelliset hoitotoimenpiteet tulostettuna.
Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas	Ennakointi, työkaverin tuki ja osaaminen ja yhtenevät toimintatavat, AVEKKI-koulutus. Tarvittava hälytysjärjestelmä. Tilanteiden ennakointi aina siten, että pääsee tarvittaessa pakenemaan. Asiakkaiden ennalta "lukeminen" ja tuntemus. Henkilöstön yhteisöllinen toimintatapa ja ammatillisuus.

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Työntekijä ei tiedä työtehtäviään. Työntekijä ei tiedä mitä työvuorossa/yksikössä tulee tehdä.	Perehdyttäminen. Uusi työntekijä perehdytetään työtehtävään. Yleiset asiat käydään yhdessä läpi, kierretään yksikkö. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka kanssa yhdessä uusi työntekijä työskentelee työvuoroissa.
Motivoitunut henkilökunta	Oikea ihminen oikeassa paikassa.
Kaatuminen	Selkeät kulkureitit, johon ei jätetä tavaroita. Varmistetaan talvella ulkoalueiden hiekoittaminen.
Melu	Melua on vaikea päästä pakoon. Melu häiritsee muita asiakkaita ja henkilökuntaa, sekä aiheuttaa levottomuutta asiakkaissa.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
 Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen

epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin (741/2023) 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

Edellä mainituissa järjestelmissä tehtyihin ilmoituksiin toteutetaan riskien arviointi sekä kirjataan niihin kehittämiskorjaavat 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/ikaihmisten-sosiaalityo/>

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

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkinnällisistä laitteista, 35 §). Tapahtumailmoitus Fimealle on tehtävä viipymättä ja se voidaan tehdä suoraan

sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Kun vaaratilanteesta ilmoitetaan suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään. Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

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

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

Ilmoitus väärinkäytöksistä organisaatiossa (EU:n ilmoittajansuoja Whistleblowing direktiivi, 2019/1937; ilmoittajansuojalaki 1171/2022)
Pohjanmaan hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava organisaatiota koskevien väärinkäytösten ja epäasiallisen toiminnan ilmoittamista varten. Ohjeet ilmoituksen tekoon ja linkki ilmoituskanavalle löytyvät hyvinvointialueen intrasta (eettinen ilmoituskanava).

YKSIKÖN KUVAUS

Työntekijöille tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista osana perehdytystä sekä säännöllisesti tiimikokouksissa ja sisäisissä koulutuksissa. Lisäksi intrasta löytyy ohjeistus ja selkeä toimintamalli, miten toimia, jos havaitaan asiakasturvallisuutta tai palvelun laatua vaarantavia epäkohtia. Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

hyvinvointialueen verkkosivuilla:

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat, vahingot, vaaratilanteet sekä muut toiminnassa ilmenevät puutteet käsitellään aina yksilökohtaisesti. Lähtökohtana on, että tilanteisiin puututaan viipymättä. Henkilökuntaa ohjeistetaan ilmoittamaan kaikista havainnoista matalalla kynnyksellä, ja heitä kannustetaan kuvaamaan tapahtumat HaiPro-raporteissa kattavasti sekä pohtimaan myötävaikuttavia tekijöitä ja mahdollisia kehittämisehdotuksia. Merihelmen omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet ja kehittämistarpeet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Merihelmi toimii Pohjanmaan hyvinvointialueen alaisuudessa. Hyvinvointialue laatii ostopalvelusopimukset ja vastaa palveluntuottajien valvonnasta.

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 (hallintosäntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosäntö § 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. Turvallisuuskävelyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdyttäminen on olennainen osa Merihelmen turvallisuuskulttuuria. Sen tavoitteena on valmentaa uusi työntekijä tehtäviinsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niiden muutoksiin. Perehdytys perustuu lainsäädäntöön ja viranomaismääräyksiin, jotka koskevat uuden henkilön työhön ohjausta. Henkilöstö perehdytetään yksikön toimintatapoihin, asiakkaisiin ja heidän erityispiirteisiinsä. Turvallisuuden kannalta keskeistä on myös riittävä henkilöstömäärä.

Pohjanmaan hyvinvointialue hyödyntää laatu- ja riskienhallinnassa Laatuportti-verkkoalustaa. Kaikilla ovph-tunnuksen omaavilla työntekijöillä on pääsy Laatuporttiin ilman erillistä kirjautumista. Alustalta löytyvät muun muassa riskien arviointi, pätevyyksien kirjaaminen ja seuranta, valvontakäyntien raportointi, johdon katselmus, turvallisuussivu sekä perehdytysmateriaali.

Jokaisella yksiköllä on Laatuportissa oma turvallisuussivu, joka sisältää turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen sekä toimintaohjekortit häiriötilanteita varten. Lain mukaan kiinteistönomistaja vastaa kiinteistön pelastussuunnitelman laatimisesta yhdessä toiminnanharjoittajan kanssa. Hyvinvointialueella on sovittu vastuujakotaulukossa, että kiinteistön pelastussuunnitelmasta vastaa kiinteistönomistaja ja yksikön toiminnan pelastussuunnitelmasta hyvinvointialue.

Laatuportissa on myös valmiussuunnitelman yleisen osan koulutus, joka koostuu kahdesta eri

paketista: laajasta ja suppeasta. Laaja koulutus on tarkoitettu johdolle ja keskijohdolle, suppea kaikille muille työntekijöille.

Pelastussuunnitelman sisältö tulee olla kaikkien työntekijöiden tiedossa, ja jokaisen tulee osata toimia hätätilanteissa. Merihelmen henkilökunta osallistuu viiden vuoden välein hyvinvointialueen järjestämään "Turvallisuus – Ennakointi – Vastuunotto" -koulutukseen. Tämä sisäinen turvallisuuskoulutus tukee turvallista työskentelyä ja hätätilanteista selviytymistä. Ensiapukoulutuksen osalta Merihelmi (Kuntoutus, osallisuuden tuki) kuuluu ryhmään "EA 4 h", joka tulee päivittää kolmen vuoden välein joko etänä tai fyysisesti. Esihenkilö seuraa henkilöstön suorittamia turvallisuus- ja ensiapukoulutuksia.

Turvallisuuskävelyt toteutetaan uusien työntekijöiden kanssa heidän aloittaessaan sekä koko henkilökunnan kanssa vähintään kerran vuodessa. Hyvinvointialueen ohjeen mukaan turvallisuuskävelyt järjestetään säännöllisesti. Pelastustoimi tekee yksikköön palotarkastuksen joka toinen vuosi. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein, ja pelastussuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

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

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

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Laatua sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tarkastellaan asiakkaan, henkilöstön ja organisaation näkökulmasta. Palvelun laadussa korostuvat asiakaskeskeisyys, palveluiden oikea-aikaisuus sekä asianmukainen osaaminen, joka muodostaa perustan laadukkaalle asiakastyölle. Prosessien laatu näkyy palveluketjujen sujuvuutena, ja vaikuttavuus ilmenee asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin parantumisena.

Laatutyön avulla kehitetään toimintamalleja, jotka ohjaavat henkilöstöä toimimaan johdonmukaisesti eri tilanteissa. Samalla varmistetaan, että toiminnan suunnittelussa huomioidaan mahdolliset poikkeamat ja että toimintaa kehitetään niiden perusteella. Itsearviointit ovat osa sisäistä laadunhallintaa, ja niiden avulla tunnistetaan yksikön vahvuudet sekä kehittämiskohteet. Tämä osoittaa toimivaa ja tavoitteellista laadunhallintaa.

Itsearviointit tehdään teknisesti Laatuportti-järjestelmässä, ja niiden laatimisesta vastaa esihenkilö sovitun aikataulun mukaisesti. Arvioinnissa tarkastellaan yksikön toiminnan nykytilaa totuudenmukaisesti. Ensimmäinen ja tärkein askel laadunhallinnassa on tosiasioiden tunnistaminen, jotta kehittämistyö on mahdollista. Itsearviointien yhteydessä ei liitetä erillisiä liitteitä Laatuporttiin, eikä kokouksissa ole tarkoituksenmukaista ryhtyä korjaamaan puutteita, elleivät ne vaaranna asiakas- tai potilasturvallisuutta tai ole heti korjattavissa.

Itsearviointin yhteydessä kirjataan Laatuporttiin kehittämistehtävät niistä asioista, jotka vaativat jatkokehittämistä. Jokaiselle tehtävälle nimetään vastuhenkilö ja aikataulu. Kehittämistehtävät tallentuvat järjestelmään, mikä helpottaa niiden toteutumisen seuranta esihenkilöille ja laatuvaastaville.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön/yksikön vastuhenkilöllä, 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 päivitetävän **omavalvonnan kehittämissuunnitelman**. Kehittämissuunnitelma löytyy tulos/toimintayksikön laatiman omavalvontasuunnitelman liitteestä.

YKSIKÖN KUVAUS

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

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

20.10.2025, versio 1.0

Vastuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Virpi Kinnari

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Päivitetty

2.1.2026

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Työyhteisön toimintatapojen selkeyttäminen	Yhteiset toimintatavat ja selkeät vastuut	talvi 25-26
sitoutunut ja motivoitunut henkilökunta	Yhteisöllinen työyhteisö	talvi 25-26
vastuuhenkilöt/koulutukset	turvallinen työyhteisö	talvi/kevät 2026
suunnittelupäivä	toiminnan kehittäminen	kevät 2026