



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kotilinna, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Kotilinna Asumispalvelut

Raportointipäivä

21.11.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Mona Skuthälla

Omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Toimialan nimi

Kuntoutus- ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

+358406204823

Palveluyksikön nimi

Kotilinna asumispalvelut

Palvelumuoto

Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Osoite

Mustamatintie 49, 68600 Pietarsaari

Puhelinnumero

040 769 9313

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Mona Skuthälla, palveluesimies, 050 350 1345

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Kiinteistö, ulkoalueiden hoito	Alerte Ab Oy
Kiinteistöhuolto	Ab ORS Service Oy
Vartiointipalvelu	Axia Security Services
Siivouspalvelu	Alerte Ab Oy
Jätehuolto	Ab Ekorosk
Turvajärjestelmä	Loihde Trust

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinna tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista erityistä tukea tarvitseville aikuisille. Lisäksi Kotilinna tarjoaa lyhytaikaista huolenpitoa erityistä tukea tarvitseville aikuisille, lapsille ja nuorille. Toiminta Kotilinnassa perustuu yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun ja toiminnoissa huomioidaan asukkaan omat tarpeet ja toiveet itsemääräämisoikeutta tukien. Läheiset voivat olla osallisena asukkaan elämässä yhdessä henkilöstön kanssa. Kotilinnassa on 14 vakituista asukaspaikkaa ja 2 lyhytaikaishuolenpidon asukaspaikkaa.

Kotilinnan arvot:

Ihmiseltä ihmiselle

Kotilinnassa kohtaamme asukkaat yksilöllisesti ja aidosti. Työskentelyn perustana on luottamus. Ohjaajat toimivat yhdessä asukkaan kanssa, mm. ruokailevat, pelaavat, katsovat tv:tä, siivoavat ja ulkoilevat. Asukkaiden osallistaminen omaan elämäänsä ja asioiden mahdollistaminen asukkaalle on ohjaajien työn tärkeimpiä periaatteita. Ohjaajat tukevat ja auttavat asukkaita asioissa, joissa apua tarvitaan ja rohkaisevat asukkaita itsenäiseen toimintaan aina kun se on mahdollista.

Eteenpäin katsova ja vastuullinen

Kotilinnassa toimimme vastuullisesti ja laadukkaasti. Hyödynnämme monipuolista ammattitaitoamme asukkaiden kanssa työskentelyssä. Työyhteisön hyvä ryhmähenki luo hyvän pohjan yhteistyölle.

Vastuullisuutta on myös asukkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin turvaaminen yhteistyön ja tuetun päätöksenteon avulla. Henkilökuntamme on koulutusmyönteinen ja osallistuu aktiivisesti työnantajan järjestämiin koulutuksiin. Haluamme olla muutoksissa mukana ja tuomme aktiivisesti saamiamme oppeja käytäntöön. Pohdimme jatkuvasti uusia tapoja vastata työssä kohtaamiimme haasteisiin. Keskustelemme, raportoimme ja arvioimme ja sitä kautta pyrimme kehittämään niin työtä kuin työmenetelmiäkin yhä paremmin asukkaidemme tarpeita vastaaviksi.

Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Kotilinnassa kaikki ovat yhtä arvokkaita. Huomioimme jokaisen mielipiteen. Tuemme jokaista asukasta heidän tarpeissaan ja jokaisella asukkaalla on vaikutusmahdollisuus itseään koskeviin asioihin kommunikaatiomahdollisuuksista/kyvyistä huolimatta.

Seuraavat lait ohjaavat toimintaamme:

Vammaispalvelulaki (675/2023)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Asiakasmaksulaki (734/1992)

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27§, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee laatia päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja

asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti 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

Mona Skuthällä, palveluesimies, 050 350 1345

Tiina Hautala, palveluvastaava, 040 769 9309

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Mona Skuthällä, palveluesimies, 050 350 1345

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnan omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet palveluesimies Mona Skuthällä ja palveluvastaava Tiina Hautala yhdessä Kotilinnan henkilöstön kanssa. Aukkaat eivät ole osallistuneet omavalvontasuunnitelman laadintaan.

Kotilinnan omavalvontasuunnitelman laatimisesta, ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa yksikön palveluesimies Mona Skuthällä.

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

Kotilinnan omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa. Henkilöstöllä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma ja jokaisella on oikeus vaikuttaa omavalvontasuunnitelman sisältöön.

Omavalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen on koko henkilöstön vastuulla.

Omavalvontasuunnitelma on perehdytysmateriaalina opiskelijoille ja uusille työntekijöille. Kotilinnan omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja aina tarpeen mukaan mikäli toiminnassa on tapahtunut muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, tiedottamisesta ja julkaisusta on vastuussa palveluesimies. Kotilinnan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotilinnan kansliassa ja käytävien ilmoitustauluilla sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen [www-sivuilla](http://www.sivuilla).

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 hyvinvointialueella palvelun laatua valvotaan säännöllisesti tehtävillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Kotilinnassa on tehty sisäinen tarkastus syksyllä 2024. Jokaisessa yksikössä tehdään vuosittain laadunhallintaan liittyvä SHQS-itsearviointi.

Riskien arviointeja tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan, mm. uusien toimintojen käynnistyessä tai muutosten edessä.

Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan epäkohdista mm. HaiPro-järjestelmän avulla. HaiPron kautta voi tehdä potilas- ja asiakasturvallisuus-, työturvallisuus ja tietoturvailmoituksia. Esimies käsittelee HaiProt mahdollisimman pian ja vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä henkilökuntaa.

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

Palveluesimiehen ja palveluvastaavan tehtävä yksikössä on varmistaa, että palvelua toteutetaan hyvinvointialueen linjauksien mukaisesti. Asukkaiden hyvän palvelun takaamiseksi toiminnan tulee olla turvallista, laadukasta ja asiakaslähtöistä. Tärkeää on, että asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Esihenkilön tehtävänä on katsoa, että resursseja käytetään oikealla tavalla taloudellisesti, turvallisesti ja laadukkaasti sekä henkilöstöosaamista kehitetään jatkuvasti.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asukas tulee Kotilinnan sosiaalityön kautta. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan vammaispalvelujen sosiaalityössä, yhdessä asukkaan 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 asukkaan itsemääräämisoikeutta, ottaen huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä sekä yksilölliset tarpeensa. Sosiaalityöntekijä laatii palvelusuunnitelman yhdessä asukkaan sekä hänen monialainen verkoston kanssa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaan avuntarve arvioidaan aina tarvittaessa moniammatillisesti palvelusuunnitelmakokouksessa. Sosiaalihoollon viranomaisien on huolehdittava siitä, että arvioinnissa on käytettävissä henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asukkaan oma subjektiivinen arvio avuntarpeestaan. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnista vastaa asukkaan omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä),

tarvittessa asukkaan läheinen, omaohjaaja, palveluesimies sekä mahdollisesti muiden asukkaan asioissa merkittävien ammattiryhmien esim. sairaanhoitajan tai fysioterapeutin näkemys palvelutarpeen arvioinnista.

Asukkailla on sosiaalityöntekijä, joka on nimetty heidän omatyöntekijäksi. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että asukas saa palveluita palveluntarpeen arvioinnin mukaisesti. Omatyöntekijä on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaalla on sosiaalityöntekijän johdolla laadittu yksilöllinen palvelusuunnitelma, jonka päivittämisestä vammaispalvelun sosiaalityöntekijä on vastuussa. Yhteistyötä tehdään laajasti eri toimijoiden kanssa. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita asukas tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Tarkoitus on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asukkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Palvelusuunnitelma tarkistetaan asukkaan toiveiden mukaan. Tarkistamisen ajankohdat kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Asukkaille laaditaan yhdessä asukkaan kanssa henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, suunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa palveluntarpeen muuttuessa. Päivittämisestä vastaa omaohjaaja ja yksikön palveluesimies. Toteuttamissuunnitelman avulla ennaltaehkäistään rajoitustoimenpiteiden käyttöä sekä kuvataan kirjatut tavoitteet ja miten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Suunnitelmat laaditaan yhdessä asukkaan omaisen ja/tai tukiverkoston kanssa. Jokaisella asukkaalla on nimetty omaohjaaja joka vastaa siitä että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla ja että tiedot on kirjattu potilaskirjaus järjestelmään. Käytössä on asiakas- ja potilas tietojärjestelmä Lifecare, jonne kirjataan asiakkaan päivittäiset tarpeet ja toiminnot sekä seurataan ja kirjataan terveyden tilan seuranta tiedot.

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/hoidoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

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

ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkailla on oikeus saada yksilöllistä ja tasa-arvoista kohtelua. Epäasiallista kohtelua ei sallita ja jokaisella on velvollisuus puuttua siihen, mikäli sitä havaitaan. Jos esimies katsoo, että työpaikalla esiintyy epäasiallista kohtelua, hänellä on velvollisuus kieltää tällainen käyttäytyminen. Esimiehen tehtävä on selkeästi todeta, millainen käyttäytyminen työyhteisössä ei ole hyväksyttävää. Asia otetaan puheeksi heti epäasiallisesti käyttäytyvän kanssa ja ilmoitetaan ettei hänen toimintansa hyväksytä. Saatuaan tiedon epäasiallisesta kohtelusta esimiehen tulee ottaa asian aina vakavasti ja ryhtyä toimenpiteisiin asian selvittämiseksi mahdollisimman pian. Asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tehdään haipro ilmoitus ja asiasta tiedotetaan läheisille, jotka tarvittaessa osallistuvat asian selvittelyyn. Tilanteen selvittelyssä olennaista on puolueettomuus, tasapuolisuus, molempien tai kaikkien osapuolten kuuntelu ennen yhteistä asian käsittelyä ja toimenpiteisiin ryhtymistä. Periaatteena on, että vaikeat tilanteet selvitetään niiden kesken, joita asia koskee. Keskustele asianosaisten kanssa. Erilliskeskustelujen jälkeen kutsu tarvittaessa asianosaiset yhteiseen sovittelukeskusteluun. Sovittelukeskustelussa tulee puhua konkreettisista tilanteista, tapahtumista ja keskittyä siihen mitä seuraamuksia siitä voi syntyä. Kummankin osapuolen tulee kertoa omat näkemyksensä tilanteesta. Tämän jälkeen pyrkimyksenä on muodostaa yhteinen näkemys tilanteesta ja siitä, mitä kaikkea se pitää sisällään. Ensisijaisesti asiat pyritään selvittämään yksikön ja organisaation sisällä. Asia voi edetä siihen, että aiheesta on tehtävä muistutus. Muistutuksen tehtävänä on tehdä asiakkaalle ja hänen omaiselle joustava keino esittää mielipiteensä. Sen tarkoituksena on kiinnittää huomio esimerkiksi asiakkaan saaman huonon kohtelun vuoksi. Yksikölle tarjoutuu mahdollisuus korjata tilanne nopeasti. Yksikköä koskevat muistutukset voidaan tehdä ensisijaisesti yksikön esihenkilölle.

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus voi vaikuttaa siihen, miten yksikössä vastaisuudessa kohdellaan asukkaita tai miten yksikössä toimitaan. Kantelun epäkohdista voi tehdä kuka tahansa Aluehallintovirastolle (Avi) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) tilanteesta riippuen. Joissakin tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää asian käsittelyyn Valviraan, esim. vakavat hoitovirheet. Yksikössä käydään henkilökuntakokouksissa läpi tietoon tulleet kantelut ja epäkohdat ja tarvittaessa muutetaan/kehitetään toimintaa. Sosiaaliasiamies avustaa jos asiakas ei ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun, hän myös ohjaa asiakasta oikealle viranomaiselle ja neuvoa miten päätökseen haetaan muutosta. Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja eikä voi muuttaa päätöksiä. Palvelu on asiakkaalle maksuton. Muistuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisena.

Asukas, joka ei itse tai avustettuna kykene hoitamaan raha-asioitaan, hänet ohjataan edunvalvonnan piiriin. Edunvalvoja voi olla joko yleinen edunvalvoja taikka joku asukkaan luotettavaksi todettu läheinen. Edunvalvonta koskee asukkaan raha-asioita, mutta hänelle voidaan anoa laajennettua edunvalvontaa esimerkiksi asumista, terveyttä koskien raha-asioden lisäksi. Tällaiseen menettelyyn tulee tarve, jos asukkaan turvallisuus ja terveys on uhattuna. Laajennetusta edunvalvonnasta päättää käräjäoikeus.

Yksikössä ei säilytetä suuria rahavaroja. Jokaisella on oikeus säilyttää pieniä määriä rahaa omassa huoneessaan, omassa lompakossa, mutta heillä on mahdollisuus tuoda rahansa henkilökunnan valvonnan alle lukittuun kaappiin. Tällöin henkilökunta pitää tarkasti kirjaa käytetyistä rahoista säilyttämällä kuitit ja kirjaamalla käytetyn rahamäärän erilliselle lomakkeelle. Lomake kuitteineen toimitetaan edunvalvojalle joka vuodenvaihteen jälkeen.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen tapahtuu yksikössä päivittäin. Henkilökunta tuntee asukkaat ja osaavat tarvittaessa ennakoita tilanteita. Perehdyttäminen on tärkeää uusien työntekijöiden, opiskelijoiden ja sijaisten kanssa. Asukkaan keinot valita eri tilanteissa ovat erilaisia ja henkilökunta osaa tehdä valintatilanteesta asukkaalle sellaisen, että asukas pystyy valinnan tekemään. Kommunikaatiomenetelmien osaaminen puhumattomien asukkaiden kohdalla on tärkeää. Henkilökunta pyrkii ennakoimaan tilanteita, jotta vältetään haastavilta tilanteilta tai etteivät ne kärjisty mahdolliseen rajoitukseen. Asukkaiden kanssa yhdessä suunnitellaan asioita ja tekemistä, ei heidän puolestaan. Jokaiselle asukkaalle on tehty Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma (jatkossa IMO-suunnitelma), johon kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelma päivitetään joko vuosittain tai puolivuositain.

IMO-suunnitelma sisältää seuraavat kohdat:

1. Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. Kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä
5. Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Kaikessa toiminnassa pyritään siihen, että asioita ennakoimalla voidaan välttyä rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä. Rajoitustoimenpiteen aikana asukkaan voimien seuraaminen on yksilöllistä, koska rajoitustoimenpiteet ovat erilaisia ja vaikuttavat eri tavalla. Yksiköllä on säännölliset palaverit IMO-asiantuntijaryhmän kanssa ja niitä voi pyytää useammin tarpeen mukaan.

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 §). Terveyden- 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 785/1982, 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 tehtävänä on tehdä asukkaalle ja hänen omaiselle joustava keino esittää mielipiteensä. Sen tarkoituksena on kiinnittää huomio esimerkiksi asukkaan saaman huonon kohtelun vuoksi. Yksikölle tarjoutuu mahdollisuus korjata tilanne nopeasti. Yksikköä koskevat muistutukset voidaan tehdä ensisijaisesti yksikön esihenkilölle. Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus voi vaikuttaa siihen, miten yksikössä vastaisuudessa kohdellaan asukkaita tai miten yksikössä toimitaan. Kantelun epäkohdista voi tehdä kuka tahansa aluehallintovirastoon. Joissakin tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää asian käsittelyyn Valviraan, esim. vakavat hoitovirheet. Yksikössä käydään henkilökuntakokouksissa läpi tietoon tulleet kantelut ja epäkohdat ja tarvittaessa muutetaan/kehitetään toimintaa. Sosiaaliasiamies avustaa jos asukas ei ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun, hän myös ohjaa asukasta oikealle viranomaiselle ja neuvoo miten päätökseen haetaan

muutosta. Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja eikä voi muuttaa päätöksiä. Palvelu on asukkaalle maksuton.

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

Sundberg Annica, Johtava lääkäri REHAB puh. 050-4385973

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Hyvärinen Kosti, toimialajohtaja puh: 040-6204823

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asukkaalle omaohjaaja on laatinut toteuttamissuunnitelman, joka on päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen suunnitelma. Suunnitelmassa on mietitty yksilöllisesti asukkaan tarpeet, mieltymykset ja tavoitteet. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen. Jokaiselle asukkaalla on lisäksi palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Asukkailla on oikeus kodin ulkopuoliseen päiväaikaiseen toimintaan, suurin osa asukkaista käy päivätoiminnassa. Asukkaiden toimintakyky ja oma halu pyritään selvittämään palveluja suunnitellessa. Palveluja mietitään aina moniammatillisessa yhteistyössä asukkaan tarpeita ajatellen. Yhteydenpito omaisiin on säännöllistä niiden asiakkaiden osalta, joilla on läheisiä ihmisiä. Yhteyttä pidetään lähinnä läheisten vierailuilla ja puhelimella. Yksikössä ulkoillaan asukkaiden kanssa. Erilaista kulttuuri ja harrastustoimintaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti. Asukkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja erilaista toimintaa seurataan mm. omaohjaajan kautta havainnoimalla päivittäisiä kirjauksia ja seuraamalla asukkaan vointia. Toteuttamissuunnitelmaa päivittäessä (puolivuositain) asioiden seuranta toteutuu.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakaspalautekanavamme löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilla. Palautetta voi antaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista, kotisivuista tai yleisenä palautteena. Palautetta voi antaa myös suullisesti tai kirjallisesti suoraan palvelua tuottavaan tai hoitoa tarjoavaan yksikköön, esimerkiksi yksiköissä esillä olevien QR-koodien kautta. Palaute käsitellään henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa kehitetään toimintaa sen mukaisesti. Asukkailta ja heidän läheisiltään saadaan suoraa palautetta arjessa.

3.5 Henkilöstö

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

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnassa on 20 vakituista vakanssia jotka koostuvat; palveluesimies (yhteinen kahden muun yksikön kanssa), palveluvastaava, sairaanhoitaja (työskentelee myös muissa yksiköissä), 14

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

lähihoitajaa, 3 ohjaajaa, 1 hoiva-avustaja. Lisäksi Kotilinnassa työskentelee määräaikaista sijaisia. Henkilömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden määrä, heidän toimintakykynsä sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve.

Kotilinnassa on kolme eri tupaa sekä lyhytaikaishuolenpidon tilat kahdelle asukkaalle. Viikonloppuisin aamuvuorossa on 6 työntekijää ja iltavuorossa 6 työntekijää. Arkipäivisin aamuvuorossa on 2 työntekijää ja iltavuorossa 6 työntekijää. Arkiaamuisin 4 Veturin työntekijää avustaa Kotilinnan aamutoimien tekemisessä. Yövuorossa on 1 työntekijä. Lyhytaikaishoidossa on 1 työntekijä aamuvuorossa, 1 työntekijä iltavuorossa ja 1 työntekijä yövuorossa.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita. Avoimet toimet laitetaan avoimeen hakuun joko sisäisesti tai ulkoisesti kuntarekryn kautta. Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota erityisesti asiakkaan kohtaamisen taitoihin. Työntekijällä tulee olla hyvä tai tyydyttävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Kotilinnassa on suomenkielinen yksikkö. Rokotussuoja tulee olla kulloisenkin voimassa olevan lain asettamalla tasolla. Työnhakijan tulee olla Valviran Terhikki- ja Suosikki-rekisterissä. Vakituisten tehtävien osalta palveluesimies tarkistaa rekisteritiedot päättäessään haastatteluun kutsuttavista hakijoista.

Käytössämme on myös Sotender-sovellus. Lyhytaikaisista sijaisuuksista sekä sairaspöissaoloista johtuvista sijaisuuksista vastaa palveluesimies virka-aikanaan. Virka-ajan ulkopuolella sekä äkillisissä poissaoloissa sijaisten hankinnasta vastaa paikalla oleva henkilökunta.

Ulkomaalaistaustaisten työlupa tarkistetaan aina ennen kuin työsuhteesta sovitaan. Opiskelijoiden pätevyyttä arvioidaan opintosuoritekortin opintopisteiden perusteella. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen.

Alan opiskelijoita voidaan palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista. Palveluesimies varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti. Hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies vastaa oman yksikkönsä henkilöstön rekisteritietojen ajantasaisuudesta. Rikosrekisterilain (770/1993) 1 §:n mukaisesti rikosrekisterin tietoja voidaan luovuttaa käytettäväksi henkilön luotettavuuden tai henkilökohtaisen soveltuvuuden selvittämisessä ja arvioinnissa. Erityisesti lasten ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan vaatimalla rikosrekisteriote nähtäväksi palkattaessa henkilö kyseisiin tehtäviin (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 § sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023))

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön perehdytysohjelma on Laatuporttissa jonka työntekijät ja opiskelijat suorittavat. Lisäksi Kotilinnassa on käytössä oma perehdytyslomake. Uusi työntekijä perehtyy käytännön työhön vakituisen henkilökunnan kanssa ja täyttää Kotilinnan oman perehdytyslomakkeen. Perehdytyslomake allekirjoitetaan ja säilytetään yksikössä. Kotilinnan perehdytysvastaava on lähihoitaja Sari livonen. Lisäksi kaikki työntekijät ovat velvollisia osallistumaan perehdyttämiseen. Yksikössä työskenteleville opiskelijoille valitaan 2 ohjaajaa, jotka ovat vastuussa opiskelijan perehdyttämisestä ja ohjaamisesta.

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 terveystalouden 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 terveystalouden ministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Koulutussuunnitelma tehdään vuosittain. Täydennyskoulutusta järjestetään omana sisäisenä koulutuksena sekä ulkoisena koulutuksena. Koulutussuunnitelma tarjoaa henkilöstölle suunnitelmallista koulutusta, mikä ylläpitää ja kehittää ammatillista osaamista ja vastaa työn asettamia vaatimuksia sekä osaamistarpeita.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Henkilöstön vastuulla on seurata koulutuskalenteria ja etsiä sieltä itseä kiinnostavia koulutuksia. Palveluesimiehellä on ajantasaiset listat henkilökunnan koulutuksista. Lisäksi koulutukset on rekisteröity HR-järjestelmään.

Henkilökunnan kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa säännöllisesti ja siellä kartoitetaan jokaisen yksilölliset koulutustarpeet ja toiveet.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnassa on käytössä Titania yhteisöllinen työvuorosuunnittelu. Henkilöstö suunnittelee itse työvuorot sovittujen pelisääntöjen mukaisesti. Palveluesimies/palveluvastaava suunnittelee työvuorotaulukon valmiiksi huomioiden henkilöstön toiveet ja mieltymykset mahdollisuuksien mukaan lainsäädäntöä noudattaen.

Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan järjestämällä työkykyä ylläpitävää toimintaa, Tyky-toimintaa. Tyky-toiminnalla pyritään lisäämään henkilöstön yhteistä tekemistä ja ryhmähengen luomista. Lisäksi organisaatiossa on käytössä e-passi.

Yhteisissä viikkopalavereissa mietitään yhteisiä toimintatapoja- ja malleja, jotka vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin ja työturvallisuuteen.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Henkilöstön riittävyyttä seurataan suunnitelmallisella työvuorosuunnittelulla. Sijaistarpeita pyritään kartoittamaan etukäteissuunnittelulla.

Kotilinnassa hyödynnetään Veturin läheisyyttä. Veturin työntekijät tulevat Kotilintaan auttamaan aamuvuoroissa klo 07:00-09:00 välisenä aikana. Tämä mahdollistaa henkilöstön joustavan käytön.

Henkilöstöresurssien seurannassa on ollut käytössä ICF-toimintakykymittari. RAI-toimintakykymittari on otettu käyttöön syksyllä 2025.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinna toimii yhteistyössä asiakkaan palvelu- ja hoitokokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestäjien ja -tuottajien kanssa.

Yhteistyö toteutuu säännöllisillä yhteistyöpalavereilla, tiedottamalla sähköpostitse tai puhelimitse. Tarvittaessa voidaan järjestää Teams-palavereita.

Kotilinnan asukkaille on nimetty omatyöntekijä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöistä.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinna sijaitsee Pietarsaareissa Kivilösin asuinalueella. Kotilinna toimii kehitysvammaisten asumispalveluyksikkönä. Kotilinna on uudisrakennus, betonirakenteinen, yksikerroksinen vuonna 2015 rakennettu kiinteistö. Pinta-alaltaan 1013 neliömetriä.

Kiinteistö on suunniteltu erityistä tukea tarvitsevien asukkaiden tarpeet huomioiden.

Kiinteistössä on runsaasti tilaa esim. apuvälineiden säilyttämistä varten. Henkilökunnan tilat on suunniteltu siten, että ne tukevat henkilökunnan työskentelyn ergonomiaa ja asukasviihtyisyyttä. Materiaalit ovat korkeatasoisia. Suunnittelussa on ollut huomionarvoista, että arkkitehtonisesti mielenkiintoisia yksityiskohtia on tuotu rakennukseen lisäämään viihtyvyyttä.

Kotilinnassa on kolme erillistä 4 hengen tupaa, 2 tukiasuntoa sekä lyhytaikaishoidon tilat.

Yhteiskäytössä olevia tiloja ovat tupien olohuoneet, keittiöt ja kaikille yhteinen sauna- ja pyykkihuoltotilat. Myös yhdyskäytävät toimivat oleskelutiloina. Ikkunasyvennyksiin on sijoitettu mukavia tuoliryhmiä yhteisiä hetkiä varten.

Tuissa jokaisella asukkaalla on oma huoneensa. Huoneissa on omat saniteettitilat. Yhteisiä tiloja voi käyttää mieltymyksensä mukaan, kanssaihmiset toki huomioiden. Tuvat muodostavat kolme ryhmäkotimuotoista asumisyhteisöä. Sen lisäksi Kotilinnassa on myös kaksi yksiötä itsenäisempään asumiseen. Lyhytaikaiseen asumiseen on oma kaksio kiinteistössä.

Asukkaat ovat valinneet omiin huoneisiinsa yhden seinän värin sekä osa asukkaista on valinnut tapetin huoneeseensa. Uuden asukkaan muuttaessa Kotilintaan tehdään tarvittaessa pintojen kunnostusta, jolloin myös asukas voi vaikuttaa oman asuntonsa seinäpintojen värikykyyn.

Asukkaat ovat sisustaneet huoneensa mieltymyksiensä mukaisesti.

Asukkaiden omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Kotilintaan. Kotilinnassa on avoimet ovet heidän vierailuilleen.

Asukkaan poissaollessa hänen henkilökohtaisia tilojaan ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

Yksikön turvallisuussivu on laadittu 2025.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Fimea valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinällisiä

laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki lääkinnälliset laitteet on rekisteröity Medusa ohjelmaan. Medusan kautta tehdään myös vikailmoitukset laitteista. Määräaikaishuollot on sovittu säännöllisesti yksikön lääkinnällisille laitteille. Henkilökunnalla on käytössä laitepassi, jolla varmistetaan että henkilö on saanut perehdytyksen ja osaa käyttää yksikössä olevia laitteita. Huolehditaan että laitteet ovat kunnossa ja huolletaan säännöllisesti. Laitepasseja uusitaan ja päivitetään tarpeen mukaan Laatuportin kautta. Laitteet huolletaan valmistajan ohjeen mukaan taikka tarvittaessa. Henkilökunta on tietoinen HaiPron vaaratilanne ilmoitus osiosta ja velvoite ilmoittamaan rikkoutuneesta tai epäkuntoisesta laitteesta Fimealle. Aukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta. Apuväline hankitaan yleensä asiantuntijan kanssa yhteistyössä, joka myöskin opastaa laitteen oikeaoppiselle käytölle. Tarve nousee yleensä henkilökunnan huomioista. Kun herää tarve uudelle lääkinnälliselle laitteelle, henkilökunta on yhteydessä tahoon, mistä sen voi hankkia. Henkilökunta seuraa laitteiden huoltotarvetta.

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

Katriina Öström, lähihoitaja, 040 769 9313

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietosuojan ja salassapidon toteutuminen varmistetaan jo perehdytysvaiheessa, jolloin perehdytettävä allekirjoittaa niihin liittyvän sitoumuksen. Käytössämme on asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joihin jokaisella henkilökunnanjäsenellä on omat käyttäjätunnukset ja siihen liittyvät salasanat. Uusille työntekijöille tilataan määräaikaiset tunnukset. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, että tietokoneelta on asianmukaisesti kirjattu ulos, eikä hoitokertomusta jätetä ruudulle auki kansliasta poistuttaessa. Uudet työntekijät perehdytetään tietoturvallisuuteen ja käytettäviin ohjelmistoihin. Yksiköllä on erilaisia rekisteri-, tietosuojaselosteita. Ne ovat nähtävissä intrassa. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Tietoturvan ABC (eOppiva.fi). Tietoturvapoikkeamista tehdään HaiPro ilmoitus.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnassa on laadittu turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Ne päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Palveluesimies vastaa niiden ajantasaisuudesta. Käytössämme on 9 Solutions hälytysjärjestelmä. Henkilöstöllä on työvuorossa käytössä 9 solutions eTag Pro-henkilöpaikannustunnustenappi. Sitä painamalla saa avun joko yksikön sisältä tai Ab AXIA Security Services Oy:stä.

Yksikön ovet ovat lukittuna yöaikaan klo 20:00- 08:00 välisenä aikana.

Lisäksi yksikössä on käytössä Secapp-järjestelmä häiriötilanteiden ilmoittamismenettelyä varten. Secapp-applikaatio on asennettuna tupa 1:n puhelimeen.

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

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 erikoisalakohteisesti.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnassa toteutetaan lääkehoitoa.

Kotilinnan asukkailla on käytössä omat henkilökohtaiset lääkkeet. Käytössämme on Easymed sovellus, minkä avulla lääkkeet tilataan apteekista. Apteekin kuljetuspalvelu tuo lääkkeet Kotilintaan, missä ne kuitataan nimellä kuka on ottanut lääkkeet vastaan. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkkeenjakuhuoneessa olevissa lukituissa kaapeissa. Asukkaiden lääkkeet jaetaan kerran viikossa dosetteihin.

Kotilinnan sairaanhoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelman kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidon perusta. Se sisältää tarkasti yksikön käytäntöjä lääkehoidon suhteen. Lääkehoitosuunnitelman lukemisesta ja seuraamisesta on vastuussa kaikki työntekijät, jotka yksikössä työskentelevät. Sairaanhoitaja tai terveydenhuoltotiimin jäsen perehdyttää uuden työntekijän lääkekäytäntöihin.

Jokaisella työntekijällä tulisi olla voimassa oleva lääkelupa. Käytössämme on Love-sähköinen lääkehoidon osaaminen verkossa- koulutus. Henkilöstö osoittaa osaamisensa tenteillä sekä näytöillä. Sairaanhoitaja ottaa vastaan lääketentit sekä tarvittavat näytöt. Jos työntekijällä ei ole tarvittavia lääkelupia, hän ei osallistu lääkehoitoon. Lääkäri hyväksyy lääkeluvat. Lääkeluvat ovat voimassa viisi vuotta, minkä jälkeen ne tulee päivittää. Lääkeluvat on kirjattu laatuporttiin. Sieltä tulee tieto sähköpostiin, kun lääkeluvat ovat menossa umpeen.

Kotilinnassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Sokol Ferri, kuntoutuksen yleislääkäri, puh. 040-1861683

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Henna Syynimaa, sairaanhoitaja, 040 7699 310

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnassa noudatetaan ruokaviraston voimassa olevia väestötasolle ja eri ikäryhmille laadittuja ravintoaineiden saanti- ja ruokasuosituksia. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot.

Kotilinnassa tarjotaan aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Veturin ravitsemustyöntekijä valmistaa arkipäivisin lounaan ja välipalan Veturissa. Lisäksi hän valmistaa tai esivalmistaa arkipäivisin päivällisen myös Veturissa. Aamu- ja iltapalat sekä viikonloppujen lounaat ja päivälliset henkilökunta valmistaa itse.

Henkilökunta pitää huolen siitä, että asiakkaat syövät lautasmallin mukaisesti, noudattavat tarvittavia erityisruokavalioita ja saavat riittävästi nestettä.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastuualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämisestä 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

Kotilinnan yleisten tilojen siivouksesta huolehtii Alerte. Puhtaanapitopalveluita hoitava laitoshuoltaja on yhteinen Veturin kanssa. Asukkaiden huoneet siivoaa ohjaaja yhdessä asukkaan kanssa.

Hygienia vastuuhenkilö tiedottaa kaikki infektiot hygieniahoitajalle ja on tarvittaessa häneen yhteydessä hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. Asukkaiden hygieniasta huolehtiminen kuuluu ohjaajien tehtäväkuvaan. Asukkaita ohjataan ja tarvittaessa autetaan päivittäiseen hygienian hoitoon; kasvojen, hampaiden sekä intiimialueen pesuihin. Asukkailla on saunapäivä kerran viikossa, jonka lisäksi heillä on mahdollisuus käydä suihkussa päivittäin tai oman tarpeen mukaan.

Sekä henkilökunnan että asukkaiden käsihygieniaan kiinnitetään erityisesti huomiota. Henkilökunta noudattaa aseptista työtapaa. Käytössä on suojakäsineitä, desinfiointigeeli ja tarvittaessa suunsuojia. Pandemian aikana suusuojia on aina saatavana ja niitä käytetään. Hygienia ja puhtaanapito kuuluu henkilökunnan perehdytykseen. Esihenkilö seuraa, että annettuja ohjeita noudatetaan.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sari livonen, lähihoitaja,

3.13 Terveystien- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Terveystienhuollon seurannasta ja toteutuksesta vastaa yksikön sairaanhoitaja lääkärin ohjeiden mukaisesti. Kotilinnalla on mahdollisuus käyttää lääkäri Ferri Sokolin palveluja. Lisäksi käytämme Pietarsaaren perusterveydenhuollon palveluja sekä hammaslääkäripalveluja. Henkilöstöllä on voimassa olevat ensiaputaidot ja ne päivittää tarpeen mukaan.

Käytössämme on Pohjanmaan hyvinvointialueen päivitetty ohjeistus Toimintaohjeet kuolemantapauksen sattuessa.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaat osallistuvat Veturin työ- ja päivätoimintaan 1-5 päivää viikossa yksilöllisten suunnitelmien mukaisesti.

Asiakkaille laaditaan toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan tuen tarpeet suoriutumiseen ja osallisuuteen. Toteuttamissuunnitelmasta ilmenevät myös tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen toimimiseen, liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan. Siihen kirjataan keinot, joilla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteena on mahdollistaa asukkaalle mielekäs arki ja hyvä elämä sekä edistää asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta kokonaisvaltaisesti. Perustarpeisiin vastaamisen lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, virikkeelliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Ohjaajat ja erityisesti asiakkaan omaohjaajat mahdollistavat asukkaalle säännöllisen yhteydenpidon omaisiin. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnassa huomioidaan kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet. Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa sekä muiden tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön tiimipalavereissa ja Lifecare asiakastietojärjestelmässä.

Green Care toiminnalla halutaan lisätä asukkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Kotilinnassa asiakkaiden on mahdollista osallistua puutarhatöihin omassa kasvihuoneessa ja pihapiirissä. Piha-alueella on erilaisia välineitä puuhailuun ja viihtymiseen. Yksikkö sijaitsee autoliikenteen osalta varsin turvallisessa ympäristössä, joten esimerkiksi lenkkeilyyn on hyvät mahdollisuudet.

Asukkaat voivat halutessaan olla yhteydessä läheisiin puhelimitse, sähköpostin välityksellä tai tabletilla.

Lisäksi asiakkaat voivat halutessaan vierailla läheisten luona tai läheiset voivat vierailla Kotilinnassa. Kotilinnassa on aina avoimet ovet läheisille.

Asukkailla on mahdollisuus osallitua erilaisiin virikkeisiin/tapahtumiin. Osallisuus on hyvin yksilöllistä. Joku haluaa osallistua monenlaiseen toimintaan ja voi olla että joku haluaa olla omissa oloissaan eikä halua osallistua toimintoihin. Osalla asukkaista on tukihenkilö tai henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas voi osallistua mieleisiinsä tapahtumiin.

Asukkaan hyvinvointi, toimintakyky ja kuntouttava toiminta nivoutuvat yhteen. Toteuttamissuunnitelma ohjaa toimintaa. Asukkaan toimintakykyä pyritään ylläpitämään ja eri tilanteissa kasvattamaan tai palauttamaan entiseen mahdollisuuksien mukaan.

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

Kotilinnassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita ja määräyksiä asiakastietojen käsittelystä.

Henkilöstö suorittaa Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle-koulutuksen. Sen suoritettuaan henkilöstö oppii lisää tietosuojasta, ja siitä miksi se on tärkeää ja miten henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti ja turvallisesti.

Asiakaskirjaukset kirjataan Lifecare Sosiaalihuolto ja Lifecare Terveystieteiden asiakastietojärjestelmiin. Kirjaamisesta on tehty kirjalliset ohjeet. Uusi asiakastietojärjestelmä on otettu käyttöön huhtikuussa 2025, mihin koko henkilökunta on saanut koulutuksen. Palveluesimies hakee henkilöstölle ja opiskelijoille tarvittavat käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin.

Henkilökunta huolehtii, että salassapidettävät asiakirjat säilytetään niille tarkoitetussa lukollisessa kaapissa. Henkilökunta kirjautuu ulos tietokoneelta, kun ei enää käytä tietokonetta. Asiakirjat, joita ei enää tarvita hävitetään asianmukaisesti.

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

Mona Skuthällä, palveluesimies, 050 350 1345

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Riskienhallinta on keskeinen osa systemaattista potilasturvallisuuden kehittämistä. Pohjanmaan hyvinvointialueella käytössä olevan laatuohjelman SHQS:n yksikkökriteeristöissä on kirjattuna, että riskikartoituksia tulee tehdä ja tulokset käsitellä sekä riskien merkitys tulee arvioida. Vaatimuksena on, että vaaratekijät on tunnistettu, riskien suuruus arvioitu ja riskien raja-arvot määriteltä sekä riskit luokiteltu ja vaihtoehdot analysoitu. Riskien tunnistamisella varmistetaan toiminnan laatu ja turvallisuus. Koko henkilöstön asiantuntemusta käytetään riskien tunnistamisessa. Riskiarviointia tehdään yksilötasolla päivittäisessä työssä, että toimintaa koskevassa päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi. Laatu- ja turvallisuushenkilöille järjestetään 2-4 infotilaisuutta vuodessa, joissa annetaan tietoa ajankohtaisista asioista. Yhteyshenkilöiden on tiedotettava asioista omassa työyksikössään, seurattava turvallisuutta ja osallistuttava heille järjestettäviin koulutuksiin sekä varmistettava tapaamisissa esitettyjen asioiden jalkauttaminen koko henkilöstölle.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnan turvallisuus varmistetaan riittävällä henkilökuntamitoituksella ja hyvällä työvuorosuunnittelulla. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti perehdyttämismuistiota ja –kaavaketta käyttäen. Perehdytykseen kuuluu kattavasti talon ja tilojen läpikäyminen asukkaiden lisäksi, mutta myös omavalvonta-, lääkehoidon-, turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien ym asiakirjojen läpikäynti. Tietosuoja- ja salassapito velvollisuus läpikäydään perehdytys vaiheessa ja allekirjoitetaan.

Yksikössä tehdään riskienarviointi eri osa-alueilta. Niistä ilmenee korjaus- ja kehittämistoimenpiteet. Riskiarviointi on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskien arviointi Laatuportissa. Jokaisesta vaara- tai läheltä piti tilanteesta tehdään HaiPro ilmoitus. Haipron tekijä voi ilmoituksessaan tuoda esille kehitysehdotuksensa yksikön toimintaan välttääkseen vastaava tilanne tulevaisuudessa. Esille nousseet epäkohdat käsitellään henkilökunta kokouksissa.

Kokouksessa mietitään miten toimintaa voidaan muuttaa jotta vaaroista voidaan jatkossa

välttää. Tarvittaessa asiat viedään ylemmälle tasolle. Jokainen tapahtuma käsitellään, ja mietitään uusia toimivia toimintatapoja. Riskienarvioinnissa riskejä tunnistetaan kolmikanavaisesti: Haipro-järjestelmän antaman tiedon perusteella, turvallisuusarvointi koosteista sekä palvelualueitasolla käydyn keskustelun pohjalta tunnistetuista riskeistä suoritetaan riskienarvointi, sekä ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin. Muutostilanteiden riskienarvointi suoritetaan aina ennen muutosta. Toiminnan ja prosessien riskienarvointi suoritetaan osana toiminnan kehittämistä. Prosessin omistaja vastaa riskienarvioinnista osana prosessin kehittämistä.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Haastavasti käyttäytyvät asukkaat	Sovitetaan yhteisistä toimintatavoista, ja kattava perehdytys uusille työntekijöille ja opiskelijoille.
Kaikki asiakastieto sähköisenä kahdessa ohjelmassa (LC sos. Ja Lc terv.)	Tietoliikenne pimennossa varautuminen hankalaa. Kirjaaminen yhteyksien palauduttua organisaation ohjeen mukaisesti kaavakkeella, joka hävitetään välittömästi tietoturvan säilyttämiseksi. Kahden kirjaamisohjelman käytössä riskiin, että osa tiedoista jää huomaamatta on vaikea varautua muuten kuin perehdyttämällä henkilökuntaa hyvin.
Sijaispula	Joustava henkilökunta. Sotender käytössä

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 salassapitosäynnösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä

salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 48 §) mukaan ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa asiakkaan terveyttä ja turvallisuutta vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Spro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdista ja niiden uhista sosiaalihuollon toteuttamisessa. Se perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 §) palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Salassapitosäännökset eivät saa olla esteenä ilmoittamiselle. Hyvinvointialueen on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Läheltä piti tilanteiden, vaaratapahtumien esim. lääkepoikkeamien ja asiakasväkivallan sekä tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamien raportointi tapahtuu HaiPro-järjestelmässä. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemansa poikkeamat. Kaikkien poikkeamailmoitusten vastuuhenkilö on yksikön palveluesimies. Palveluesimies käsittelee poikkeamat, vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä

henkilöstölle. Jos poikkeama ei ole esimiehen vastuulla oleva asia, hän siirtää poikkeamailmoituksen omalle esimiehelleen/ vastuualuejohtajalle. Palveluesimies käy jokaisen poikkeaman läpi ja kirjaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. Raportit käsitellään tiimipalavereissa ja muistioon merkitään raporttien käsittelystä. Raporttien käsittelyssä ja läpikäynnissä kiinnitetään huomiota raporttien sisältöön eli mitä on tapahtunut, mistä tilanne lähti liikkeelle, miten tilanne hoidettiin ja miten vastaava tapahtuma voitaisiin jatkossa estää. Palveluesimies varmistaa vielä kohtuullisen ajan kuluttua, että korjattu asia on varmasti kunnossa. Tilanteen vaatiessa palveluesimies ilmoittaa raportoidusta poikkeamasta tai vaaratapahtumasta asiakkaalle tai hänen läheiselleen. Ilmoitusten sisältämä tieto kirjataan asiakaskertomukseen jos asiakas on ollut osallisena ilmoitetussa tapahtumassa. Poikkeamien käsittelyssä on näkökulma, miten poikkeamat voidaan jatkossa estää.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Vaaratapahtumista ja potilasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä tehdään HaiPro ilmoitus, joka käsitellään organisaation käytännön mukaisesti. Käsittely ketju on moniammatillinen alkaen yksikkötason käsittelystä. HaiPro ilmoituksen voi tehdä yli yksikkö rajojen ja yksityishenkilönä. Toimenpiteiden toteuttamis- ja kehittämistoimenpiteiden, kiireellisyys aikataulu ja tiedottamis käytäntö riippuu riskin vakavuudesta ja aiheuttamasta haitasta. Ensisijaisesti haittailmoitus ja riski käydään läpi yksikkötasolla, jossa pohditaan kehittämistoimenpiteitä ja ennaltaehkäiseviä keinoja. Yksikössä aloitetaan välittömästi toimenpiteiden toteuttaminen, jotta havaitun kaltainen riski ei toistu. Toimenpiteiden vaikutusta arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Henkilökunnan tarkkaavaisuus ja hyvä tiedottaminen sekä puuttuminen havaituista riskeistä joka voisi johtaa vaaratilanteeseen ennalta ehkäisee vaaratilanteiden syntymistä. Mikäli vaaratapahtuma

on vakava ja vaatii toimenpiteitä yli yksikkö rajan, sen ohjeistus löytyy pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta, sekä potilas- ja sosiaaliasiamiehen kautta. Vaaratapahtuman laadusta riippuen Työterveyshuollosta on mahdollisuus saada jopa kriisiapua ja psykologin palveluja, mutta joka tapauksessa asia käsitellään henkilökunnan kesken välittömästi ja henkilökunta kokouksessa selvitetään keinoja välttää vaara vastaisuudessa. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti.

Omaavalvonnin kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaatiolla on hankintalain puitteissa tehtyjä hankinta- ja ostopalvelusopimuksia eri toimijoiden kanssa, joiden puitteissa toimimme organisaation alueella. Organisaatio valvoo hankintalain mukaista toimintaa siten, että yksikkö tilaa eri palvelukanavilta tarvitsemansa tuotteet ja palvelut. Yksiköllä ei itsellään ole alihankinta- tai ostopalvelusopimuksia, ainoastaan Ab Axia security services Oy vartiointipalvelu yksikkö voi tarvittaessa tehdä erillissopimuksen akuuteista vartiointi tarpeista.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kotilinnalla on ajantasainen valmius-, palo-, ja pelastussuunnitelma ja ulkotiloihin on merkitty kokoontumispaikka. Suunnitelmat päivitetään vuoden ensimmäisellä neljänneksellä. Henkilökunta lukee ja kuittaa lukukuittaus kaavakkeeseen suunnitelmat luetuksi aina kun niitä on päivitetty. Suunnitelmat ovat osana perehdytys muistiota ja perehdytettävä merkitsee muistioon kun on läpikäynyt ne. Häiriö- ja poikkeusoloihin on tehty varautumissuunnitelma. Kiireelliseksi evakuointipaikaksi on määriteltä Veturin tilat, kunnes tilanne on kartoitettu ja pidempi aikainen jälleensijoituspaikka on määriteltä, jos siihen on tarve. Turvallisuuskävelyt suoritetaan kerran vuodessa ja niiden yhteydessä käydään läpi pelastautumisohjeet, toimintasuunnitelma poikkeusolosuhteissa ja valmiussuunnitelma. Esteettömyys, riittävä valaistus on turvallisuuden takaamiseksi tärkeää. Yksikössä ja sen välittömässä läheisyydessä pidetään kulkutiet vapaana. Ulko-ovet ovat lukittuna yöaikaan klo 20-08. Puhtaanapito aineet säilytetään lukituissa tilassa, lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkehoitohuoneessa, lukituissa kaapeissa. Kiinteistön turvallisuudesta huolehtii Kiinteistöhuolto palvelu ORS. Henkilökunta ilmoittaa ORSille huomaamansa epäkohdat tai häiriötilanteet. Pelastusviranomaiset tekevät lainmukaiset palotarkastukset. Yksikössä on tehty työpaikkaselvitys ja henkilökunnalla on toimiva työterveyshuolto ja säännölliset työterveystarkastukset. Organisaation turvallisuuskoulutuksilla varmistetaan henkilökunnan tieto-taito häiriö-, poikkeus- ja vaaratilanteissa. Koulutuksiin osallistuminen on jokaisen omalla vastuulla, mutta esihenkilö valvoo, että henkilökunta on osallistunut koulutuksiin. Kehityskeskusteluissa turvallisuuskoulutuksen tarve tuodaan esille ja kirjataan koulutussuunnitelmaan.

Kotilinnan turvallisuusselvitys ja poistumisturvallisuusselvitys on tarkistettu ja päivitetty 5/2025.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Turvallisuuskävely suoritetaan vuosittain ja se dokumentoidaan Laatuporttiin.

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

Mona Skuthäällä, palveluesimies, 050 350 1345

Tiina Hautala, palveluvastaava, 040 769 9309

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

Yksikössä tehdään organisaation toimesta sisäiset- ja ulkoiset auditoinnit sekä tarkastuskäynnit. Käytössä (SHQS) laadunhallintaohjelma ohjelman avulla tehdään mm. SHQSitsearviointit ja annetaan auditoinneista tulleet raportit tiedoksi. Ohjelmassa tehdään riskien arvioinnit, turvallisuus sivut, laitepassit ja sinne kirjataan lääkeshoidon pätevyudet. Ohjelmassa on myös perehdytys sivut ja sinne on pääsy kaikilla, joilla on ovph-tunnukset. Laatu järjestelmän yksikkö tasoiset itsearviointit päivitetään vuosittain. Henkilöstön hyvinvointia seurataan työhyvinvointi kyselyin, Cles ja NPS mittarein. Vaara- ja haittatapahtumista raportoidaan HaiPro -järjestelmään.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa Kotilinnan palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa. Mikäli omavalvonnan toteutumisessa havaitaan puutteita, ne käsitellään viikkopalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero
21.11.2025, versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä
Mona Skuthälla, palveluesimies

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

21.11.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Henkilökunnan työhyvinvointi	Hyvinvoiva motivoitunut henkilöstö, avointa keskustelua	31.12.2026
Hyvä yhteistyö yksikön sisällä sekä työ- ja päivätoimiintaan	Toimiva ja luotettava yhteistyö	31.12.2026