



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Berga asumisyksikkö, Omavalvontasuunnitelma

Allmän information

Enhet

Berga Asumisyksikkö

Rapporteringsdag

2025-12-30

Verksamhetschef

Ann-Charlotte Silfver

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Innehållsförteckning

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

24.11.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
AVEKKI-koulutus henkilökunnalle	Yksikössä on henkilöstöä, jolla on AVEKKI-koulutus	Syksy 2025, Carola Hietanen
Työkalut aktivoivan työtteen luomiseen	Yksilöllinen kuntoutus	Toistaiseksi, henkilökunta ja terapeutit

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Toimialan nimi

Kuntoutus- ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

040 620 4823

Palveluyksikön nimi

Berga asumisyksikkö

Palvelumuoto

Vammaispalvelun lyhytaikainenhuolenpito lapsille, nuorille ja aikuisille.

Osoite

Keskustie 13, 2krs, 66270 Pirttikylä

Puhelinnumero

040 516 7029

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Ann-Charlotte Silfver

Palveluvastaava

040 563 3255

Jenny Löflund

Palveluesimies

040 650 7993

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
Elintarvikkeet	K-Supermarket Närpiö
Siivouspalvelu	Stöd Botnia Tuki Ab Oy

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Taksikuljetukset	Taxi Martin Mylläri, HTR Taxi

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Berga on kaksikielinen vammaispalveluyksikkö, joka tarjoaa lyhytaikaista huolenpitoa lapsille, nuorille ja aikuisille. Toiminnan tarkoituksena on keventää hoivavastuussa olevien omaisten kuormitusta sekä edistää asiakkaiden itsenäisyyttä ja hyvinvointia. Palvelut tarjotaan yksikön tiloissa, ja tuki mukautetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asumisyksikkö toimii joustavana ratkaisuna ja täydentää muita hoivapalveluja lyhytaikaisen oleskelun muodossa.

Toiminta-ajatuksenamme on luoda turvallinen ja tukeva ympäristö, jossa kehitysvammaiset henkilöt voivat tilapäisesti oleskella saadakseen tarvitsemansa hoivan ja tuen, samalla kun heidän läheisillään on mahdollisuus lepoon ja palautumiseen. Keskitymme asiakkaan itsenäisyyden, kiinnostuksen kohteiden ja hyvinvoinnin tukemiseen.

Hoivatyössämme korostetaan tasa-arvoa, kunnioitusta ja eri kulttuurien erityispiirteiden huomioimista. Kunnioitamme jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisiä toiveita. Luomme turvallisen ympäristön asiakkaillemme ja heidän läheisilleen. Kohtaamme asiakkaamme empaattisesti, herkkyydellä ja lämmöllä. Pyrimme tarjoamaan korkealaatuisia hoivapalveluja perheiden tarpeet huomioiden.

Asumisyksikössä on viisi asiakashuonetta ympärivuorokautista hoitoa varten asiakkaiden tarpeiden mukaan. Koulujen loma-aikoina asiakasmäärä päiväsaikaan voi ylittää viisi asiakasta. Toiminta mukautetaan asiakkaiden iän mukaan. Asiakkaille myönnetään lyhytaikaishoitoa omaishoitajien lakisääteisen vapaan tai erityishuoltopäätöksen perusteella. Bergan asiakkailla on eriasteisia toimintarajoitteita, mikä tarkoittaa, että heidän toimintakykynsä ja hoivatarpeensa vaihtelevat. Lyhytaikaishoidon tarve riippuu asiakkaan kyvystä selviytyä arjesta itsenäisesti.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

Omaavontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omaavontaohjelmaa. Omaavontaohjelma ohjaa palveluysikköjä omaavonnan toteuttamisessa. Omaavonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluysikköjä omaavontasuunnitelman laadinnassa ja omaavonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluysikkö vastaa oman omaavontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omaavontasuunnitelman lomakepohjalle.

2.1 Omaavontasuunnitelman laatiminen

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

Sara Österlund
Sosionomi

Ann-Charlotte Silfver
Palveluvastaava
040 563 3255

Jenny Löflund
Palveluesimies
040 650 7993

Omaavontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Jenny Löflund
Palveluesimies
040 650 7993

YKSIKÖN KUVAUS

Omaavontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet palveluesimies Jenny Löflund, sosionomi Sara Österlund ja palveluvastaava Ann-Charlotte Silfver. Omaavontasuunnitelma löytyy toimiston ilmoitustaululta sekä perehdytyskansiosta. Se julkaistaan myös OVPH:n verkkosivuilla.

2.2 Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omaavonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista, että koko palveluysikön henkilöstö on sitoutunut omaavontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys omaavonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omaavontasuunnitelma ohjaa palveluysikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

YKSIKÖN KUVAUS

Omaavontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kokouksissa, jotta henkilökunta on tietoinen siitä ja ymmärtää sen sisällön. Omaavontasuunnitelma sisältyy myös uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytykseen. Henkilökunnan kokouksissa arvioimme suunnitelmaa ja laadimme parannusehdotuksia omaavontaan. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa toiminnan muutosten yhteydessä. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Palveluesimies ja palveluvastaava vastaavat omaavontasuunnitelman päivittämisestä. Jotta osaaminen pysyy ajan tasalla, osallistumme koulutustilaisuuksiin, joissa keskitytään tiedon vahvistamiseen ja päivittämiseen sekä keskustellaan mahdollisista parannuksista omaavontakäytäntöihin. Henkilökunnalla on myös oma vastuu riittävän

osaamisen varmistamisesta ja heidän tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle, jos lisäkoulutusta tarvitaan.

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

Yksikkö tekee riskinarviointeja ja itsearviointeja SHQS-standardin mukaisesti, joka löytyy laatuportista. Henkilökunta tuntee Haipro-järjestelmän, potilas- ja turvallisuusilmoitusohjelman. Saapuneet ilmoitukset käydään läpi henkilökunnan kanssa työpaikkakokouksissa. Tilat ovat selkeät ja turvalliset sekä henkilökunnalle että asiakkaille. Henkilökunnalla on matalan kynnyksen mahdollisuus keskustella mahdollisista ongelmista palveluesimiehen kanssa. Kehityskeskusteluja pidetään säännöllisesti. Organisaation kulttuurikartta on henkilökunnalle tuttu ja se on esillä toimiston ilmoitustaululla.

Toiminnan keskeisimmät lait ovat:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), joka toimii sosiaalihuollon lähtökohtana ja varmistaa asiakkaan hyvinvoinnin ja oikeudet. Laki turvaa oikeuden osallisuuteen, asiakkaan edun huomioimiseen ja laadukkaisiin sosiaalipalveluihin, erityisesti lain 4 ja 5 § mukaisesti.
- Vammaispalvelulaki (675/2023), jonka tavoitteena on taata yhdenvertaisuus ja saavutettavuus henkilöille, joilla on toimintarajoitteita. Laki tukee itsenäistä elämää, itsemääräämisoikeutta ja tarjoaa yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa laadukasta palvelua.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön palveluesimies ja palveluvastaava vastaavat yksikön toiminnasta. Henkilöstöön kuuluu palveluesimiehen lisäksi palveluvastaava, sosiaaliohjaaja ja kuusi lähihoitajaa. Kaikki vastaavat asiakkaiden turvallisuudesta, terveydestä ja hyvinvoinnista. Bergalla on yhteinen sairaanhoitaja muiden yksiköiden kanssa, jota voidaan tarvittaessa konsultoida hoidon tarpeen arvioimiseksi.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; 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 sosiaalihoitolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalityöntekijä arvioi jokaisen asiakkaan palvelutarpeen. Henkilökunta vastaa siitä, että asiakkaalle turvataan Berga asumisyksikön tarjoamat oikeudet ja palvelut. Henkilökunta suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa, miten palvelu toteutetaan.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalityöntekijä arvioi jokaisen asiakkaan palvelutarpeen. Vammaispalveluissa ei vielä ole käytössä RAI-arviointityökalua palvelutarpeen arvioimiseksi. Tavoitteena on ottaa RAI käyttöön vammaispalveluissa vuoden 2025 aikana.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelun alkaessa täytetään lomake "Tämän tarvitsette tietää minusta". Lomake täytetään

yhdessä huoltajien ja asiakkaan kanssa. Asumisyksikkö vastaa myös toteuttamissuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmassa käydään yhdessä läpi tuen tarve ja asetetaan tavoitteet kyseiselle asiakkaalle. Toteuttamissuunnitelma muodostaa perustan asiakkaaseen liittyvälle päivittäiselle dokumentoinnille. Näin suunnitelma toteutuu käytännön työssä asiakkaan kanssa.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaalla on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, johon sisältyy oikeus myös ruotsin- ja suomenkieliseen palveluun. Asiakaskontakteja hoidetaan myös englanniksi. Kielellisten tai kulttuuristen esteiden hallitsemiseksi käytetään tarvittaessa tulkkia.

Asiallinen ja yhdenvertainen kohtelu varmistetaan selkeillä sisäisillä ohjeilla hyvästä kohtaamisesta, jotka sisältyvät henkilöstön perehdytykseen ja jatkuvaan koulutukseen. Mikäli havaitaan asiatonta käytöstä, henkilöstön tulee välittömästi ilmoittaa tapahtumasta sisäisten ilmoituskanavien kautta (HaiPro/SPro). Asiakkaat ja omaiset voivat tehdä ilmoituksen ulkoisten kanavien, kuten hyvinvointialueen verkkosivujen (Roidu) tai suullisen palautteen kautta. Kaikki ilmoitukset käsitellään ohjeidemme mukaisesti ja niihin reagoidaan nopeasti.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka sisältää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Itsemääräämisoikeuden rajoituksia saa käyttää vain silloin, kun se on välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi, ja toimenpiteen on oltava tarkoitukseen nähden oikeasuhtainen. Rajoitusta voidaan soveltaa, jos asetettua tavoitetta ei voida saavuttaa muulla tavoin ja rajoitukselle on painavat perusteet. Jo päätöksentekovaiheessa toimenpiteen sisältö on määriteltävä tarkasti, jotta asiakkaan itsemääräämisoikeuteen vaikutetaan mahdollisimman vähän.

Rajoitustoimenpiteet ovat hoitopäätöksiä, ja niistä on keskusteltava asiakkaan kanssa, ja jos tämä ei ole mahdollista, omaisten tai laillisen edustajan kanssa. Asiakkaan omat näkemykset on aina selvitettävä ja otettava huomioon. Rajoitusta saa soveltaa vain niin kauan kuin se on ehdottoman välttämätöntä, eikä päätöstä saa tehdä etukäteen. Tarvetta on arvioitava säännöllisesti, ja toimenpide on lopetettava heti, kun se ei ole enää tarpeen. Jokainen rajoitustoimenpide on dokumentoitava asiakaskertomukseen osana hoitosuunnitelmaa.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma, jossa kuvataan, miten hänen itsemääräämisoikeuttaan tuetaan. Rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä laaditaan IMO-suunnitelma. IMO-työryhmä vastaa käytäntöjen tarkastelusta, ohjauksen antamisesta ja asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden käsittelystä.

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/hoidoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveiden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

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

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

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutuksen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle helppo ja vaivaton tapa tuoda esiin mielipiteensä toimintayksikölle. Muistutuksen tavoitteena on kiinnittää huomiota huonoon kohteluun, ja kyseinen yksikkö saa mahdollisuuden korjata tilanteen nopeasti. Muistutuksella ei voi muuttaa varsinaista päätöstä. Tarvittaessa yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiamies auttaa muistutuksen tekemisessä. Asiakas saa vastauksen tekemäänsä muistutukseen kohtuullisessa ajassa, 1–4 viikon kuluessa. Sosiaalihuollon asiakasrekisteriin ei tehdä merkintöjä muistutuksesta eikä asiakirjoista, jotka laaditaan muistutuksen käsittelyn yhteydessä. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuollon päätökseen eikä oikeutta valittaa asiasta sosiaalihuollon valvontaviranomaisille. Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai erillisellä kirjeellä, joka sisältää lomakkeessa esitetyt asiat.

Muistutus lähetetään osoitteeseen: Pohjanmaan hyvinvointialue, Sosiaalihuollon kirjaamo, PL 1, 65131 Vaasa

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Kosti Hyvärinen
Toimialajohtaja
040 62 04 823

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 sosiaaliasiavastaavien 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:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Osallistamme asiakkaat ja heidän omaisensa hoidon suunnitteluun säännöllisten keskustelujen ja seurantojen avulla. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus ilmaista toiveensa ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

tarpeensa, jotka otetaan huomioon hoidon toteutuksessa.

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-sivuilta.

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta ulkoisten kanavien kautta, kuten hyvinvointialueen verkkosivujen (Roidu) tai suullisen palautteen avulla. Saapunut palaute käsitellään henkilökunnan kokouksissa ja otetaan huomioon kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa.

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 velvoitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies (1), Berga ja Lyrän, hallinnolliset tehtävät, 100 %

Palveluvastaava (1), Berga ja Lyrän, 100 %

Sosionomi (1), 100 %

Lähihoitaja (6), hoitavat päivittäistä ohjaus- ja hoitotyötä asiakkaiden kanssa, 60–100 %

Bergassa työskentelee yhteensä seitsemän ohjaajaa, jotka vastaavat asiakkaiden hoito- ja ohjaustyöstä. Henkilöstöryhmä koostuu asiantuntevasta työvoimasta, jolla on erilaisia kokemuksia ja koulutustaustoja. Henkilöstö on jaettu kattamaan työvuorot aamulla, päivällä, illalla ja yöllä.

Arkipäivisin asumisyksikkö on yleensä tyhjä päiväsaikaan, koska asiakkaat ovat päiväkodissa, koulussa, päivätoiminnassa tai töissä. Päivisin paikalla on pääasiassa vain palveluvastaava. Iltapäivisin ja iltaisin paikalla on 1–2 ohjaajaa.

Vuoron aloitus: klo 12.00–14.00

Työaika: klo 21.00 asti, jolloin iltavuoro päättyy

Viikonloppuisin henkilöstömäärä on suurempi ja jaettu kolmeen vuoroon asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Aamuvuoro: 1 ohjaaja, aloitus klo 8.00 alkaen

Välivuoro: 1 ohjaaja, aloitus klo 10.00 alkaen

Iltavuoro: 2 ohjaajaa, aloitus klo 13.00 –14.00 alkaen

Yövuoro: 1 ohjaaja, aloitus klo 20.45 ja vuoro päättyy seuraavana aamuna

Henkilöstömäärä vaihtelee asiakkaiden lukumäärän mukaan, joka voi muuttua viikosta toiseen. Henkilöstön vaihtuvuus on suurimmillaan viikonloppuisin, jolloin työvuorot ovat intensiivisempiä asiakkaiden tarpeiden täyttämiseksi.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki pidemmät sijaaisuudet (yli 5 kuukautta) ja tehtävät julistetaan haettaviksi Kuntarekryn kautta. Vakinaiset virat ja tehtävät täytetään julkisen haun, haastattelujen ja arvioinnin jälkeen.

Rekrytoinnissa arvostetaan kokemusta vastaavista tehtävistä sekä hyvää ymmärrystä erityistarpeisten henkilöiden kanssa työskentelyn arvoista ja periaatteista. Lähtökohtana on, että

kaikilla työntekijöillä on tehtävään soveltuva koulutus, motivaatio ja hyvä asiakaspalveluasenne. Jotta voi työskennellä itsenäisesti vastuuhenkilönä asiakkaille, vaaditaan rekisteröinti Valviraan. Lääkkeiden käsittelyssä edellytetään lääkelupa, joka osoitetaan hyväksytysti suoritettulla LOVE-kokeella. Soveltuvuus tarkistetaan pyydettäessä suosittelijoiden kautta. Kaikkien vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden on esitettävä rikosrekisteriote. Työsuhteet alkavat koeajalla, joka voi olla enintään puolet työsuhteen kestosta, kuitenkin enintään 6 kuukautta.

Sijaisia palkataan tarpeen mukaan henkilöstömitoituksen ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Vuokratyövoiman tai alihankkijoilta ostetun työvoiman käyttö on rajoitettua ja sallittua vain poikkeustapauksissa, kun sisäiset resurssit eivät riitä.

Työaikana sijaiset järjestää palveluesimies tai palveluvastaava Sotenderin kautta. Työajan ulkopuolella vuorossa oleva henkilökunta hankkii sijaisen asumisyksikön yhteystietolistalta. Asumisyksikössä on lista perehdytetyistä sijaisista, jotka ovat käytettävissä tarpeen mukaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammatilliset oikeudet tarkistetaan Valviran Terhikki-rekisteristä (terveydenhuollon henkilöstö) ja Suosikki-rekisteristä (sosiaalihuollon henkilöstö). Tarkistuksen tekee palveluesimies tai palveluvastaava.

Rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan, että työntekijöillä on asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito seuraavien asiakirjojen avulla:

- Todistus koulutuksesta
- Työkokemus vastaavista tehtävistä
- Hyväksytty lääkelupa (LOVE-koe), jos työtehtäviin kuuluu lääkkeiden käsittely
- Tartuntatautilain (48 §, 1227/2016) mukainen rokotussuoja

Asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilöstön tulee pystyä kommunikoidaan sujuvasti ruotsiksi ja suomeksi asiakkaiden tarpeiden mukaan. Muu kielitaito katsotaan eduksi, mutta ei ole välttämätöntä.

Opiskelijoiden oikeus työskennellä tilapäisesti terveydenhuollon ammattilaisina tarkistetaan Valviran rekisteristä ennen työn aloittamista. Harjoittelun aikana opiskelijaa ohjaa ja valvoo nimetty vastuullinen ohjaaja. Ohjaus dokumentoidaan ja sen avulla varmistetaan, että opiskelija kehittää tarvittavat taidot työpaikan ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kun palkataan työntekijöitä lasten, ikääntyneiden tai vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyyn, noudatetaan lakia rikostaustan tarkistamisesta:

- Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote lain 504/2002 mukaisesti (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä).
- Ikääntyneiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan taustat valvontalain (741/2023) 28 §:n mukaan.
- 1.1.2025 alkaen sovelletaan myös vammaispalvelulakia (675/2023).

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytys toteutetaan niin, että uusi työntekijä työskentelee muutaman työvuoron ajan vakituisen henkilöstön kanssa.

Perehdytyksestä vastaavat palvelusesimies, palveluvastaava ja muu henkilökunta yhdessä. Yksikössä on käytössä perehdytyslista. Materiaalia löytyy myös hyvinvointialueen intrasta. Laatuportissa on yleinen perehdytysvideo, joka kaikkien uusien työntekijöiden tulee katsoa.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Täydennyskoulutus varmistetaan järjestämällä kaikille työntekijöille koulutuksia 1–3 kertaa vuodessa.

Pakollisten koulutusten, kuten ensiapukoulutuksen, lisäksi työntekijät voivat hakea lupaa

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

osallistua ulkopuolisiin koulutuksiin.

Palveluesimies seuraa koulutuspäivien määrää koulutuskalenterista, mutta jokainen työntekijä vastaa itse oman osaamisensa ylläpitämisestä ja osallistuu tarvittaviin ja toiminnan kannalta tärkeisiin koulutuksiin.

Kehityskeskusteluissa käydään läpi koulutustarpeita ja toiveita.

Laatuportista löytyy laitepassit, potilasturvallisuus- ja tietoturvakoulutukset. Laitepassit tulee uusien ohjeiden mukaisesti.

Laatuportissa on myös turvallisuussivut ja omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla, ja jokaisen työntekijän vastuulla on lukea se ja kuitata lukeneensa liitteenä olevaan kuittauslomakkeeseen.

Palveluesimies vastaa siitä, että henkilökunta toimii turvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Titania-työvuorosuunnitteluohjelmaa käytetään työvuorojen ergonomian varmistamiseen ja työaikalain noudattamisen seuraamiseen.

Työvuoroja suunniteltaessa otetaan huomioon työntekijän toiveet sekä työsuojelulainsäädäntö. Työhyvinvointia seurataan kehityskeskustelujen avulla.

Työterveyshuollossa tehdään säännölliset terveystarkastukset viiden vuoden välein.

Työturvallisuuden varmistamiseksi käytetään riittäviä suojavarusteita ja asianmukaisia laitteita. Palveluesimies vastaa siitä, että varusteita ja laitteita käytetään oikein ja että työympäristö on turvallinen.

Jokaisen työntekijän vastuulla on kuitenkin ilmoittaa, jos suojavarusteissa tai laitteissa on puutteita tai jos tarvitaan uusia.

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. Palveluysikköjen 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. Palveluysiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on tietty määrä tehtäviä, jotka varmistavat riittävän henkilöstömäärän. Tällä hetkellä yksikön toiminnassa on 13 kirjoilla olevaa asiakasta. Odottamattomissa tilanteissa henkilöstön saatavuus varmistetaan siten, että osa-aikaiset työntekijät voivat tehdä lisätyötä tai käytetään

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

ulkopuolisia sijaisia. Käytössä on Sotender-sijaisjärjestelmä. Henkilöstökustannusten budjettia seurataan jatkuvasti. Vaarallisiin tilanteisiin ja työsuojeluriskeihin on varauduttu joustavalla työvuorosunnittelulla, ja riskejä on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa työpaikkakokouksissa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu kokouksissa, puhelimitse ja sähköpostilla. Sosiaalityöntekijä arvioi aina asiakkaan avuntarpeen tekemällä kartoituksen. Sosiaalityöntekijä varmistaa, että arvioinnissa on tarpeeksi tietoa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta sijaitsee osoitteessa Keskustie 13, toisessa kerroksessa. Yksikössä on viisi asiakashuonetta käytettävissä. Huoneet ovat valmiiksi sisustettu lyhytaikaishoitoa varten. Yhteiset tilat sisältävät keittiön, olohuoneen, päivähuoneen ja kylpyhuoneen, joita asiakkait voivat käyttää. Henkilökunnan tiloihin kuuluu toimisto, lääkkeiden säilytystila, pyykkihuone ja henkilökunnan kylpyhuone. Henkilökunta ja Stöd Botnia Tuki huolehtivat siivouksesta ja puhtaanapidosta, ellei toisin ole sovittu.

Asiakasturvallisuus varmistetaan pitämällä toimiston ovi lukossa ja säilyttämällä asiakastiedot lukituissa kaapeissa.

Yksikölle on tehty turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.

Yksikössä on oma siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma Stöd Botnian Tuen tekemän siivouksen lisäksi.

Omaiset voivat vierailla asiakkaiden luona lyhytaikaisen hoidon aikana.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Apuvälineiden arviointi ja kartoitus voidaan tehdä Osaamiskeskuksessa yhdessä fysioterapeutin, toimintaterapeutin, kuntoutusohjaajan, lääkärin, asiakkaan, omaisten, sairaanhoitajan ja henkilökunnan kanssa.

Osaamiskeskuksen tai terveyskeskuksen henkilökunta auttaa apuvälineiden käytössä.

Kaikki laitteet, joita voidaan huoltaa teknisellä yksiköllä ja jotka omistaa ja käyttää yksikkö, rekisteröidään Medusa-ohjelmaan.

Teknisen yksikön henkilökunta syöttää tiedot yksiköiden laitteista järjestelmään.

Sairaanhoitaja ja laitevastaava seuraavat laitteita pitämällä yllä laiterekisteriä.

Myös laitepassit ovat käytössä.

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

Laila West, Bergen puhelin 040-51 67 029

Daniella Maher, Bergen sairaanhoitaja, 041-73 14 686

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturva on osa perehdytystä.

Sijaiset ja opiskelijat saavat tietoa tietoturvasta sekä siihen liittyvistä säännöistä ja

suosituksista.

Henkilökunta perehdytetään eri tietojärjestelmien käyttöön ja sitoutuu tietoturvaan allekirjoittamalla lomakkeen.

Henkilökunta on suorittanut verkkokoulutuksen nimeltä "Tietosuoja ABC".

Teknologian käyttö

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 organisaatiotasolla lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osa-alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen pyritään varmistamaan. Opas ohjaa toimiala- ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Oppaassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma-pohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön palveluesimies vastaa yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa yksikön lääkehoitosuunnitelmasta.

Allekirjoitettu paperiversio säilytetään yksikössä perehdytyskansiossa. Koko henkilökunta perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja heidän tulee tutustua siihen.

Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa.

Kaikilta hoitohenkilöiltä, jotka käsittelevät lääkkeitä, vaaditaan lääkelupa. Lääkeluvan saa, kun on suorittanut LOVE-verkkokoulutuksen vaaditut osat ja osoittanut osaamisensa sairaanhoitajalle. Luvat ovat voimassa 5 vuotta.

Kaikkina vuorokauden aikoina yksikössä on koulutettu ja pätevä henkilö lääkehoitoa varten.

Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat hyväksyy kuntoutuksen ylilääkäri Annica Sundberg (fysiatriaan erikoistunut lääkäri).

Jokaisessa yksikössä on nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö, joka huolehtii lääkehoidon toteutuksesta.

Jokaisella yksiköllä on oma lääkehoitosuunnitelma ohjeiden mukaisesti.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annica Sundberg, johtava lääkäri, 050-43 85 973

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Daniella Maher, sairaanhoitaja, 041-73 14 686

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Berga asumisyksikkö vastaa itse ruoanlaitosta ja varmistaa, että asiakkaiden ravitsemustarpeet täyttyvät Ruokaviraston ravitsemus- ja ruokasuositusten mukaisesti eri ikäryhmille. Kaikki ateriat valmistetaan henkilökunnan toimesta omassa keittiössä. Tarjoamme vaihtelevaa ja ravitsevaa ruokaa asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan. Henkilökunta huomioi asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Huomioimme tarkasti:

- sairauteen liittyvät erityisruokavaliot, yliherkkyydet, allergiat ja intoleranssit
- valikoiva syöminen
- uskonnolliset ja eettiset ruokatoiveet osana kulttuurista monimuotoisuutta
- yksilölliset toiveet mahdollisuuksien mukaan

Viikon ruokalista on asiakkaiden nähtävillä ja ateriat tarjoillaan tiettyinä aikoina, jotta arki olisi säännöllistä ja turvallista.

Huomioimme myös, että osa asiakkaista tarvitsee rauhaa ruokailun aikana, joten ruokailuajat voivat vaihdella tämän mukaan.

Ateriat tarjoillaan seuraavasti:

Aamiainen klo 07–08

Lounas klo 11.30

Välipala klo 15

Päivällinen klo 17

Iltapala klo 19.30

Ruoka suunnitellaan viikoittain henkilökunnan toimesta ja tilataan K-Market Närpiöstä.

Raaka-aineet ovat hyvälaatuisia ja ruoka valmistetaan alusta asti itse. Henkilökunta huolehtii myös siitä, että ruoka on vaihtelevaa.

Ruokalajien vaihtelu on tärkeää, jotta asiakkaat saavat riittävästi ravintoa. Poikkeamat ravinnon ja nesteen saannissa kirjataan jatkoseurantaa varten.

Koko henkilökunnalle annetaan säännöllisesti muistutuksia ja koulutusta infektioiden torjunnasta ja hygieniakäytännöistä.

Ennaltaehkäiseviä keinoja ovat esimerkiksi tartunnan saaneiden asiakkaiden eristäminen, kertakäyttökäsineiden ja kasvomaskien käyttö, hyvä käsihygienia ja desinfiointi.

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.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Seuraamme säännöllisesti yleistä hygieniatasoa noudattamalla ohjeita ja infektioiden torjuntaa hyvinvointialueen suositusten mukaan. Kaikki työntekijät ovat vastuussa siitä, että ohjeita noudatetaan.

Käsihygienia varmistetaan asianmukaista käsinpesutekniikka ja desinfiointia koskevaa koulutusta. Hyvä käsihygienia tarkoittaa käsien pesua ennen ja jälkeen ruokailun ja ruoanlaiton ja WC-käynnin jälkeen. Kädet desinfioidaan ennen ja jälkeen hoitotilanteen, eri hoitotoimenpiteiden jälkeen ja ennen kertakäyttökäsineiden pukemista.

Käsidesiä on saatavilla useissa tärkeissä paikoissa yksikössä: keittiössä, toimistossa ja kaikissa kylpyhuoneissa.

Henkilökuntaa koulutetaan jatkuvasti asiakkaiden erityistarpeisiin liittyvissä ohjeissa.

Noudatamme hygieniakäytäntöjä ja varmistamme, että hygienia hoidetaan ohjeiden mukaan.

Ruokailun hygieniakäytännöt sisältävät tiukan käsihygienian, huolellisen käsienpesun ennen ruokailua ja ruokailun eri vaiheissa, kertakäyttökäsineiden käytön, pintojen säännöllisen puhdistuksen ja oikean elintarvikekäsittelyn.

Ruokaa käsittelevällä henkilökunnalla on hygieniapassi, ja varmistamme, että hyvä elintarvikehygienia säilyy.

Kaikilla työntekijöillä, jotka käsittelevät elintarvikkeita, tulee olla voimassa oleva hygieniapassi ja heidän tulee noudattaa elintarvikehygienian ohjeita.

Ruoka- ja elintarviketoimitukset tarkistetaan hygieniasääntöjen mukaan tavaran vastaanottavan henkilökunnan toimesta.

Ruokailun aikana varmistetaan, että sekä henkilökunta että asiakkaat pesevät kätensä ennen ja jälkeen ruokailun.

Yksikössä seurataan jääkaapin ja pakastimen lämpötiloja, joissa elintarvikkeita säilytetään, jotta

poikkeamat havaitaan.

Yksikössä on käytössä ohjeet lääketieteellisten laitteiden ja apuvälineiden puhdistukseen ja desinfiointiin jokaisen käytön jälkeen.

Siivouksesta ja pyykinpesusta vastaava henkilökunta noudattaa THL:n antamia ohjeita siivouksesta ja hygieniasta hoivatyössä.

Siivous tehdään yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa, yksikön henkilökunnan toimesta tai ostopalveluna.

Bergan henkilökunta siivoaa vähintään kerran viikossa tai tarpeen mukaan.

Henkilökunta noudattaa siivousaikataulua ja siivousohjeita.

Likapyykki tarkoittaa pyyhkeitä, vuodevaatteita ja asiakkaiden vaatteita.

Likapyykki pestään tarpeen mukaan, ja pesukone ajetaan tyhjänä 90 asteessa kerran viikossa (kuittauslista käytössä).

Myös kuivausrumpu tarkistetaan jokaisen käytön jälkeen.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Josefin Vikstrand, Bergan puhelin, 040-51 67 029

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Berga ei järjestä terveyden- ja sairaanhoitoa asumisyksikössä. Asiakkaat saavat terveysterveystietonsa ulkoisen terveydenhuollon kautta. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan terveyskeskukseen jatkohoitoa varten.

Berga asumisyksikössä ei ole lääkäreitä. Yksikössä on käytettävissä sairaanhoitaja, johon otetaan yhteyttä lääketieteellisissä kysymyksissä ja neuvonnassa.

Yksikkö ei tarjoa suun terveydenhuoltoa. Asiakkaat tai heidän holhoojansa vastaavat itse hammaslääkärin tai suuhygienistin ajanvarauksesta ja käynneistä.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistämiseksi ja seuraamiseksi teemme yhteistyötä sairaanhoitajan kanssa, joka antaa neuvontaa. Tarvittaessa olemme yhteydessä eri tahoihin, kuten sosiaalityöntekijään, kuntoutuskoordinaattoriin, fysioterapeuttiin, toimintaterapeuttiin ja muihin ammattiryhmiin. Tällä varmistetaan, että asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen ja toimenpiteet.

Varmistamme, että henkilökunta on suorittanut ensiapukurssin ja että heillä on voimassa oleva ensiaputodistus.

Berga asumisyksikkö noudattaa elämän loppuvaiheen hoidon ohjeita ohjaamalla ensisijaisesti palliatiiviseen hoitoon.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Berga asumisyksikössä työskentelemme asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseksi. Asiakkaiden oleskelun aikana järjestetään erilaisia

aktiviteetteja, kuten päivittäistä liikuntaa, kuntosalikäyntejä, kirjastovierailuja, satuhetkiä, pelitoimintaa, askartelua, leivontaa ja muuta stimuloivaa toimintaa. Aktiviteetit mukautetaan asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.

Koska yksikkö tarjoaa vain lyhytaikaista hoitoa, emme vastaa asiakkaiden koulunkäynnistä tai työstä – teemme kuitenkin yhteistyötä koulun/työpaikan kanssa asiakkaan parhaaksi. Varmistamme, että kuljetukset Bergan ja koulun/työpaikan välillä järjestetään, jotta asiakkaat pääsevät kulkemaan koulun tai muun toiminnan ja yksikön välillä oleskelunsa aikana.

Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä kotiin oleskelunsa aikana esimerkiksi soittamalla tai viestimällä. Tätä ei kuitenkaan aktiivisesti kannusteta, sillä tarkoituksena on, että perhe tai huoltaja saa lepoa ja mahdollisuuden palautumiseen.

Tarjoamme aktiviteetteja, jotka sisältävät liikuntaa, kulttuuri- tai harrastustoimintaa asiakkaiden tarpeiden ja kiinnostuksen mukaan. Ulkoilut, leikit ulkona, kuntosali ja musiikkihetket ovat tavallisia osia toiminnassa. Ulkoiluun panostetaan erityisesti, mutta se mukautetaan sään mukaan. Lisäksi järjestämme yhdessä ohjaajien kanssa kulttuuritapahtumiin osallistumista, kuten teatteriin, revyihin, elokuvaan ja muihin tapahtumiin.

Koska Berga asumisyksikkö tarjoaa lyhytaikaista toimintaa, keskitymme asiakkaiden hyvinvoinnin tukemiseen heidän oleskelunsa aikana ja varmistamme, että he voivat hyvin. Käymme säännöllistä vuoropuhelua huoltajien kanssa seuraten asiakkaan tarpeita ja mukauttaen toimintaamme sen 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

Tietosuoja on osana yksikön perehdytystä. Kaikki yksikön työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat käyttö- ja salassapitositoumuksen, joka koskee tietoja ja tietojärjestelmiä. Vakituinen henkilökunta ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat julkisen hallinnon henkilöstölle tarkoitetun Tietosuojan ABC -koulutuksen. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin myöntää palveluesimies. Käyttöoikeudet annetaan vain niihin osiin, jotka ovat tarpeellisia työn suorittamiseksi, ja sijaisille ne ovat määräaikaista.

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

Jenny Löflund, palveluesimies, 040-65 07 993

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus)

yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Riskianalyysi on osa yksiköiden toimintaa. Riskien arviointia tehdään päivittäisessä työssä sekä osana johdon päätöksentekoprosessia. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään yksiköissä systemaattinen riskien arviointi/riskikartoitus. Riskien arviointi perustuu HaiPro-järjestelmän kautta saatuihin tietoihin, turvallisuusarvioinnin koosteihin sekä palvelualueen tasolla käytyjen keskustelujen perusteella tunnistettuihin riskeihin. Muutokseen liittyvät riskit arvioidaan ennen muutoksen toteuttamista.

Johto ja palveluesimies vastaavat siitä, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä tarvitaan, jotta riskit saadaan hyväksyttävälle tasolle. Johto ja palveluesimies vastaavat myös siitä, että turvallisen toiminnan varmistamiseen on osoitettu riittävät resurssit. Käytännössä tämä tarkoittaa oikeaa ja riittävää henkilöstömitoitusta, hyvää työvuorosuunnittelua sekä riittävää perehdytystä uusille työntekijöille.

Jokainen työntekijä vastaa omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta omassa työssään sekä mahdollisten riskien esiin tuomisesta ja niiden käsittelystä muun henkilöstön kanssa. Hyvän riskienhallinnan edellytys on avoin ja turvallinen ilmapiiri työyhteisössä, jotta henkilöstö sekä asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esiin mahdollisia epäkohtia liittyen laatuun ja asiakasturvallisuuteen. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen, ja se käydään läpi vähintään kerran vuodessa.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen

(24/7 yksiköt) ja toimintakortit,
turvallisuusohjeet

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki työntekijät ovat velvollisia tuomaan esiin työssään kohtaamiaan riskejä ja epäkohtia. Tämä tehdään HaiPro-ilmoituksen kautta sekä siten, että henkilöstö ottaa jatkuvasti esiin epäkohtia työryhmässä, esimerkiksi säännöllisissä henkilöstökokouksissa. Asiakkaiden osalta riskejä ehkäistään säännöllisellä ohjauksella ja tuella.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiakastiedot eivät saa olla näkyvillä henkilökunnan toimistossa.	Henkilökunta tarkistaa, että ovet ovat lukossa poistuessaan.
Pääsy osaavaan henkilökuntaan, myös lyhytaikaisesti sijaisiin.	Yksikköä markkinoidaan hyvin ja uusia työntekijöitä rekrytoidaan tehokkaasti. Henkilökunta tietää, miten sijainen kutsutaan töihin.
Väkivalta asiakkaiden välillä.	Riskien arviointi, rakenne, toimintatavat, rajojen asettaminen, henkilökunnan läsnäolo, valvonta.
Asiakkaan väkivalta henkilökuntaa kohtaan.	Riskien arviointi, rauhallinen ja ammattimainen toiminta.
Kemikaalien käsittely.	Kemikaalit säilytetään lukituissa kaapeissa, jotta asiakkailla ei ole pääsyä niihin.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- HaiPro-järjestelmä (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, 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

Jos ilmenee syy tehdä ilmoitus, asiaa käsitellään työryhmässä ja se viedään palveluesimesten

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

kautta vammaispalvelujen johtavalle sosiaalityöntekijälle. Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi työpaikan perehdytyksessä. Tietoa löytyy myös Intrasta.

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

Korjaavat toimenpiteet seurataan ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmän kautta. Korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista jatkotoimista keskustellaan henkilöstöryhmässä kokousten yhteydessä. Kokouksista laaditaan pöytäkirja, joka on koko henkilökunnan saatavilla, jotta myös poissaolleet voivat tutustua sovittuihin asioihin jälkikäteen. Mikäli kyseessä on muutos asiakkaan tukitoimissa, asiakkaan suunnitelma päivitetään Lifecare-dokumentointiohjelmassa.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hankinnoissa noudatetaan julkisia hankintoja koskevaa lainsäädäntöä sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen vahvistamia hankintaohjeita – organisaatiolla on oma hankintaohje. Reklamaatioprosessi löytyy intranetistä. Reklamaatioihin liittyvissä kysymyksissä voi ottaa yhteyttä osto- ja logistiikkayksikköön tai sopimushallintaan. Reklamaatio tulee aina tehdä sopimuksen vastuuhenkilön kautta.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

Hyvinvointialueella jokainen yksikkö laatii yksikön oman turvallisuussivun. Turvallisuussivu sisältää yksikön turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (ne yksiköt, joilla on siihen lakisääteinen velvollisuus), kiinteistön pelastussuunnitelman (kiinteistön omistaja laatii), toimintakortit ja muut yksikön tarvittavat turvallisuusohjeet. Yksiköissä ei ole erikseen

pelastussuunnitelmaa. Pelastusturvallisuus on osa yksikön turvallisuussuunnitelmaa. Turvallisuussivun tiedot päivitetään aina, kun toiminnassa/ tiloissa tapahtuu muutoksia.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstöä kehoitetaan osallistumaan hyvinvointialueen järjestämään turvallisuuskoulutukseen viiden vuoden välein. Koulutukseen sisältyy alkusammutusharjoitus. Työhön perehdytyksessä käydään läpi turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelmat. Häiriö- ja poikkeustilanteissa noudatetaan viranomaisten ja hyvinvointialueen antamia ohjeita. Yksikön turvallisuusasiakirjat löytyvät Laatuportista. Palotarkastus ja -harjoitus toteutettiin keväällä 2025.

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

Jenny Löflund, palveluesimies, 040-65 07 993

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

Pohjanmaan hyvinvointialueessa käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon Laatuporttia (SHQS) laadunhallintajärjestelmänä. Yksikkötasolla tehdään vuosittain itsearviointeja ja riskien arviointia. Lisäksi yksiköiden toimintaa seurataan laatu- ja valvontayksikön toimesta. Vuosittainen riskien arviointi ehkäisee uusien riskien syntymistä ja kartoittaa kriittiset työvaiheet.

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.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies vastaa ensisijaisesti siitä, että yksikön omavalvonta toteutuu, mutta koko henkilöstö on vastuussa suunnitelman sisällön noudattamisesta. Jos palvelussa tai asiakasturvallisuudessa havaitaan puutteita, yksikkö ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai silloin, kun toiminta muuttuu. Palveluesimies vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vuosittain ja tarvittaessa.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

31.7.2025 versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Jenny Löflund, palveluesimies 31.7.2025