



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Pedersheim, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Pedersheim Pa

Raportointipäivä

31.12.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Auli Itämäki

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

Koti- ja asumispalvelu

Toimialajohtajan nimi

Tony Pelfolk

Palveluyksikön nimi

Pedersheim, ympärivuorokautinen palveluasuminen

Palvelumuoto

asumispalvelu

Osoite

Skrufvilakatu 8, 68910 Pännäinen

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Auli Itämäki Palveluyksikön päällikkö, 040 8051958, Ulrika Krokvik-Oja, Palveluvastaava, 0408051929

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Pedersheim Alina, Frida ja Selma ympärivuorokautinen palveluasumien sekä Lilla Fridolf Pedersheim lyhytaikaishoitoyksikkö

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Siivous	Stöd Botnia Tuki Oy
Keittiö	Stöd Botnia Tuki Oy
Henkilökunnan vaatteet	Lindström Oy
Kiinteistö	Pedersören kunta, kunnan kiinteistöhuolto
Sisäinen posti, kuljetus	Alesrte Oy
Laboratorionäytteiden analysointi	Fimlab

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Asukkaiden vaatteet- pesu	EcoWash
Hälytysjärjestelmä; asukkaat ja henkilökunta	9 Solutions
Sijaisten hankinta	Resurssiyksikkö, Sotender applikaatio

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pedersheim on ympärivuorokautista hoivaa tarjoava palveluasumisyksikkö, joka tuottaa hoitoa monisairaille ikääntyneille Pohjanmaan hyvinvointialueella. Lilla Fridolf Pedersheim on intervalliyksikkö, joka tarjoaa lyhytaikaishoitoa kotona asuville asiakkaille. SAS-ryhmä koordinoi asiakkaiden sijoittumisen Pedersheimiin ja Lilla Fridolf Pedersheimiin tehtyjen RAI-arvioiden perusteella.

Pedersheim, ympärivuorokautista hoivaa tarjoava palveluasumisyksikkö, koostuu kolmesta yksiköstä: Alina, Selma ja Frida. Alina on dementiayksikkö fyysisesti aktiivisille muistisairaille. Siellä on 15 asumispaikkaa ja kaksi intervallipaikkaa. Selmassa on 18 paikkaa ja Fridassa 10 paikkaa, jotka ovat asumisyksiköitä monisairaille ikääntyneille. Lilla Fridolf Pedersheimilla on oma kustannuspaikka ja 15 intervallipaikkaa.

Pedersheimissa työskentelee lähihoitajia ja sairaanhoitajia. Sijaisina voi olla sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita sekä opiskelijoita muilta aloilta. He työskentelevät perushoidossa hoivaavustajina ilman lääkehoidon osaamista ja oikeutta käsitellä lääkkeitä. Pedersheimissa noudatetaan niin sanottua "kotona hoidon periaatetta", mikä tarkoittaa, että asiakkaat voivat asua täällä elämänsä loppuun asti. Tarvittaessa saamme apua kotisairaaltai tai Liisa-palvelulta. Asiakas lähetetään päivystykseen vain hätätilanteessa.

Pedersheimin toiminta-ajatus

Toiminnan tavoitteena on tarjota turvallista ja laadukasta vanhuspalvelua, joka on yhdenvertaista ja täyttää paikalliset ja kansalliset vertailukriteerit. Pedersheimissa annettavan palvelun tulee tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja kykyä selviytyä mahdollisimman pitkälle omatoimisesti. Tärkeitä painopisteitä ovat asiakkaiden yksityisyyden, itsemääräämisoikeuden, kulttuurin ja ihmisarvon kunnioittaminen.

Arjen tulee olla merkityksellistä kaikille Pedersheimissa asuville, ja ympäristön tulee olla viihtyisä ja kodikas. Pedersheim on turvallinen paikka asua tai tulla intervallihoidon. Henkilökunnan tulee tuntea tehtävänsä, ja kunnioittava kohtaaminen on olennainen osa hoitotyötä.

Pedersheim noudattaa lakeja ja laatusuosituksia sekä kehittää palveluketjuja sisäisesti ja ulkoisesti. Pohjanmaan hyvinvointialue on saanut SHQS-laatueroennäisen ja osallistuu sekä sisäisiin että ulkoisiin auditointeihin.

Pedersheimin laatuolitiikka ja arvopohja

Kohtaamme asiakkaamme vastuullisesti ja kunnioittavasti. On tärkeää, että hoitajat keskustelevalt asiakkaan kanssa hänen omalla äidinkielellään. Asiakkaan yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja kulttuuria kunnioitetaan, ja lailliset oikeudet otetaan huomioon. Hoitohenkilökunta toimii yhteisen arvopohjan mukaisesti, jossa korostetaan kaikkien ihmisten yhtäläistä arvoa ja oikeuksia riippumatta kulttuurista ja elämänkatsomuksesta.

Hoito on yksilöllistä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Annamme arvokasta hoitoa, jossa jokainen kohdataan ystävällisesti ja inhimillisesti. Läheisyyden ja yksityisyyden tarve huomioidaan sekä aktivoidaan asiakasta ylläpitämään tai parantamaan toimintakykyään. Jokaisella on oikeus arvokkaaseen kuolemaan. Kohtaaminen asiakkaan ja omaisten kanssa perustuu hyvään viestintään ja yhteistyöhön. Henkilöstöpolitiikan perusarvoja ovat osallisuus, luottamus, kunnioittava ja oikeudenmukainen kohtelu sekä hyvä moniammatillinen yhteistyö.

Lainsäädäntö

Seuraavat lait ohjaavat ympärivuorokautista hoivaa tarjoavan palveluasumisen toimintaa:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) säätelee sosiaalihuollon järjestämistä ja sitä, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen tulee järjestää. Lain erityislakeja ovat mm. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012). Terveystenhuollon palveluja ohjaa terveydenhuoltolaki (1326/2010). Valvontalaki (741/2023) säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien valvontaa, toimintaedellytyksiä, rekisteröintiä, omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa. Asiakkaiden ja potilaiden asemaa turvaavat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä sosiaalihuoltolain 46 a § (1301/2014). Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä koskevat laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, ns. asiakastietolaki).

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27§, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee laatia päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden 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 palveluyksiköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

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

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluyksiköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksiköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluyksikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman 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

Auli Itämäki palveluyksikön päällikkö ja Ulrika Krokvik-Oja palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Riitta Palmberg

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan suunnittelu tehdään ajatellen, että asukkaiden hoito on meillä mahdollisimman hyvää. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti, kun havaitsemme riskejä, jotka voivat toteutua tai ovat jo toteutuneet. Otamme asiakkaiden ja myös omaisten toiveet huomioon. Keskustelemme asiakkaiden ja omaisten kanssa ja kuuntelemme tarkasti heidän toiveitaan. Työntekijät otamme mukaan suunnitteluun käsittelemällä tiettyjä asioita sairaanhoitajakokouksissa tai henkilöstökokouksissa. Esimerkiksi 6.2.25 päivitimme Pedersheimin toiminta-ajatuksen, laatupolitiikan ja arvopohjan henkilöstökokouksessa. Hoitotyön yhteydessä keskustelemme asiakkaiden ja omaisten kanssa. Näin he voivat myös vaikuttaa Pedersheimin toimintaan.

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

Omavalvontasuunnitelma kattaa koko Pedersheimin toiminnan. Tavoitteenamme on toimia Pohjanmaan hyvinvointialueen määräysten ja periaatteiden mukaisesti. Organisaatiomme järjestää infotilaisuuksia Teamsin kautta. Ainakin lähiesihenkilöt osallistuvat niihin ja tiedottavat henkilöstölle tarvittavista asioista. Pedersheimissa työnjako on järjestetty niin, että kaikki hoitajat tietävät työvuoronsa tehtävät. Kaikkien työntekijöiden tulee lukea päivitetty omavalvontasuunnitelma ja siten tiedostaa omat velvollisuutensa. Käytämme kuittauslistaa lukemisen varmistamiseksi. Turvallisuutta ja ensiapua koskevat koulutukset ovat pakollisia ja ne tulee uusia säännöllisin väliajoin. Lisäksi turvallisuuskierrokset talossa tehdään vuosittain. Säännöllisissä henkilöstökokouksissa tiedotetaan tärkeistä asioista ja kokouspöytäkirjat lähetetään kaikille työntekijöille sähköpostitse. Meillä on myös sairaanhoitajakokous joka maanantai, ja myös näistä lähetetään pöytäkirjat kaikille työntekijöille. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa intrassa sekä tulostettuna kaikissa yksiköissä, jotta myös omaisilla on mahdollisuus tutustua siihen.

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

Laadulle asetettujen vaatimusten, joita Pohjanmaan hyvinvointialue tai eri lait asettavat palveluillemme, toteutumista valvotaan. SHQS:n valvontamenetelmiä ovat sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä tarkastukset, joita organisaatio järjestää. Pedersheimin palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava osallistuvat viikoittaisiin esihenkilökokouksiin sekä organisaation Teamsin kautta järjestettäviin infotilaisuuksiin joka toinen viikko. Nämä kokoukset tarjoavat tärkeää tietoa tehtävistä sekä tukea työhömmme.

Potilasturvallisuus on olennainen osa laatutyötä. Kehitämme sitä Pedersheimissa aktiivisesti Haipro-ilmoitusten avulla. Tavoitteenamme Pedersheimissa on avoin keskustelukulttuuri ja ikäihmisten hoidon jatkuva kehittäminen turvallisemmaksi.

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

Omavalvonnan vastuu ja johtaminen Pohjanmaan hyvinvointialueella sekä laadun ja turvallisuuden varmistaminen kuvataan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonta- ja laatuksikirjassa.

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#) Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista

säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta 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

Huolehdimme asukkaista, jotka asuvat täällä, sekä asiakkaista, jotka tulevat intervallihoidon. SAS-ryhmä koordinoi paikat asumiseen tai intervallihoidon ja valvoo, ettei jono- ja odotusaika ylitä. Jonotusaika ympärivuorokautiseen palveluasumiseen on 2,6 kuukautta (1.7–31.12.2024). Asumisyksikössä hoitajien tehtävänä on varmistaa, että kaikilla asiakkailla on yhdenvertaiset mahdollisuudet palveluihin ja hoitoon. Lääkäri arvioi lääketieteellisen hoidon tarpeen, ja lääketieteellinen hoito järjestetään asumisyksikössä aina kun mahdollista. Lääketieteellisessä hoidossa voimme saada apua ja tukea kotisairaaltai tai päivystyksen Lisa-toiminnalta.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Ensimmäisen arvion tekee SAS-ryhmä, kun asiakas hakee palvelua. Kun asiakas on muuttanut Pedersheimiin, tehdään RAI-arviointi omaisten kanssa käydyn keskustelun jälkeen. RAI-arvioinnin tekee omahoitaja. Se päivitetään kahdesti vuodessa tai tarvittaessa, jos terveydentilassa tapahtuu muutoksia. Omaisille annetaan THL:n tietolehti RAI-arviointi – tietoa asiakkaalle, jossa on vinkkejä asiakkaalle ja omaisille siitä, miten he voivat osallistua RAI-arviointiin. Tavoitteena on turvata tuki ja palvelut, jotka ylläpitävät hyvää toimintakykyä ja elämänlaatua. THL:n infolehtisessä muistutetaan, että arvioinnista voi kieltäytyä. RAI-arvioinnista voi kuitenkin saada tärkeää tietoa, joka ei muuten tule esille. Arvioinnissa kerätty tieto on salassa pidettävää asiakastietoa.

Asiakkaiden ja omaisten yhteyshenkilö sosiaalihuollossa on vanhuspalvelujen sosiaaliohjaaja Mona Blomqvist, puh. 040 4385964.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluohjaus laatii asiakassuunnitelman, kun asiakkaalle on myönnetty palvelu. Sosiaalihuollon ammattihenkilö laatii yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman, jossa kuvataan asiakkaalle tarjottava sosiaalipalvelu, muu saatu tuki sekä asiakkaan omat toimet sosiaalisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Palveluntuottajan viranhaltija järjestää asiakkaan tarvitsemat sosiaalipalvelut ja muun tuen, tekee niihin liittyvät päätökset ja vastaa siitä, että palvelut toteutetaan tarvittavassa laajuudessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään asumisyksikössä. Ensin hoitajat tutustuvat asiakkaaseen, ja omahoitaja tekee vähitellen RAI-arvioinnin. Sairaanhoidon ja omahoitajan järjestävät omaiskeskustelun asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. RAI-arvioinnin tietoja hyödynnetään

hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaan terveyteen, hoitoon ja toiveisiin liittyvät tärkeät asiat tulevat yleensä esille omaiskeskustelussa, ja ne dokumentoidaan ja otetaan huomioon suunnitelmaa tehtäessä. Omaiset laativat asiakkaan kanssa elämäkertomuksen, joka on hyvä väline asiakkaan ja hänen elämäntapojensa tuntemiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelma sekä RAI päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa, jos voinnissa tapahtuu muutoksia. Lyhyt hoitosuunnitelma tukee päivittäistä työtä. Se tehdään LC-dokumentointi-järjestelmään ja kopioidaan päivittäiseen dokumentointiin. Lyhyen hoitosuunnitelman avulla tulisi pystyä auttamaan ja hoitamaan asiakasta. Siinä näkyvät asiakkaan toimintakyky, hoidon tarve, suunnitelma ja ajankohtaiset asiat, jotka ovat tärkeitä huomioida hoitotyössä. Pedersheimissä käytetään hiljaisia raportteja, mikä tarkoittaa, että luetaan dokumentointi niistä asiakkaista, joista ollaan vastuussa tai joita hoidetaan vuoron aikana. Raportoinnin yhteydessä voidaan keskustella henkilökunnan kesken asiakkaan hoitoon liittyvistä tärkeistä asioista.

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 kulttuuristausta on otettava huomioon palveluita/hoitoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Koko organisaatiossa kunnioittava ja hyvä kohtaaminen ovat kaksi perusperiaatetta. Ystävällinen ja ammattimainen asiakkaan kohtaaminen on tärkeää Pedersheimissä. Esihenkilöt seuraavat

tilannetta ja reagoivat asiakkaiden palautteeseen, erityisesti jos palaute on negatiivista. Asiakkaiden palaute tulee useimmiten hoitajien tai omaisten kautta. Tällöin asia käsitellään ensin organisaation tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman mukaisesti. Organisaation ohjeissa todetaan, että esihenkilön tehtävä on käsitellä toimintaan liittyvät asiat tai ongelmat yksilön kanssa, työyhteisössä tai organisaatiossa. Se ei ole syrjintää, jos esihenkilö huomauttaa työntekijän työssä suoriutumisen tai asiakkaiden kohtaamisen puutteista, sillä työjohdon tehtäviin kuuluu korjata mahdolliset puutteet. Työntekijä voi saada perustellun huomautuksen esihenkilöltä, mikä antaa hoitajalle mahdollisuuden parantaa asiakkaiden kohtaamista. Jos asiakkailla on käteistä rahaa, se säilytetään lukittavassa kaapissa yksiköissä. Muut arvotavarat voidaan myös tarvittaessa lukita tai antaa omaisille säilytettäväksi.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on ikääntyneiden perusoikeus, joka tulee säilyttää riippumatta sairaudesta, iästä tai asumismuodosta. Pedersheimissä on tärkeää, että asiakkailla on mahdollisuus ilmaista omat toiveensa ja tarpeensa. Hoitajien tulee sopeutua asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin – ei päinvastoin. Samalla on tärkeää tarjota asiakkaille valinnanmahdollisuuksia. Myös heidän kulttuurinen taustansa ja eettiset arvonsa tulee ottaa huomioon päätöksiä tehtäessä. Pedersheimissä käytettävät rajoitustoimenpiteet voivat olla esimerkiksi takaa vetoketjulliset vaatteet, jotta asiakkaat eivät olisi ilman vaatteita. Sängyn laidat ovat joillekin asiakkaille tärkeä turvallisuustekijä, ja he haluavat ne ehdottomasti ylös, mutta joillekin ne voivat merkitä liikkumisen rajoittamista – tällöin tarvitaan lääkärin määräys. Turvavyötä käytetään pääasiassa silloin, kun asiakas on menettänyt liikkumiskykynsä, jolloin se ei ole liikkumisen rajoittamista. Turvavyö voi kuitenkin rajoittaa liikkumista, jos asiakkaan tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus on vaarassa.

Rajoitusten tavoitteena on aina tehdä asiakkaan elämästä turvallisempaa ja/tai inhimillisempää. Kun harkitsemme rajoitustoimenpiteitä, otamme huomioon itsemääräämisoikeuden, normaalin käyttäytymisen ja inhimilliset tarpeet. Rajoituksia voidaan joutua käyttämään, jos asiakas ei kykene tekemään päätöksiä hoidostaan eikä ymmärrä tekojensa seurauksia. Rajoituksen tulee olla välttämätön asiakkaan terveyden ja hyvinvoinnin suojaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi.

Liikkumisen rajoittaminen on vaikea eettinen kysymys, jota harkitaan Pedersheimissä tarkasti. Jokaisessa päätöksessä pyritään tasapainoon turvallisuuden ja vapauden välillä. Kaikilla asiakkailla on oikeus tuntea olonsa turvallisiksi – mutta myös liikkumisen vapaus on tärkeä. Usein otamme tietoisesti riskin ja annamme huonon tasapainon omaavan asiakkaan liikkua vapaasti. Tämä dokumentoidaan ja sovitaan aina omaisten ja/tai asiakkaan kanssa. Valviran mukaan esimerkiksi lukitut ulko-ovet, joiden avulla varmistetaan, että asiakkaat voivat liikkua vapaasti mutta turvallisesti yksikön tiloissa ilman eksymisriskiä, eivät ole liikkumisen rajoittamista. Valviran mukaan on myös sallittua käyttää turvavyötä asiakkailla, jotka ovat menettäneet kävelykykynsä, kaatumisten ehkäisemiseksi. (Valvira: Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö 27.1.2020)

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 785/1992, 10 a §) aluehallintovirastolle ja erityistapauksissa Valviralle. Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta: [Valvonta ja kantelut](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#).

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lähiesihenkilöt vastaanottavat yksikön huomautukset. Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat liitteenä sekä ilmoitustauluilla kaikissa yksiköissä. Palautetta voi antaa kirjallisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen palautekanavan kautta: ANNA PALAUTETTA. Jos henkilö on jättänyt yhteystietonsa, häneen tulee ottaa yhteyttä kahden viikon kuluessa. Tavoitteenamme on oppia virheistä ja kuunnella tarkasti asiakkaita ja omaisia, jos he haluavat antaa palautetta hoidosta.

Asiakkaiden omaisuudelle aiheutuneet vahingot korvataan, jos hoitaja on aiheuttanut vahingon. Tällaiset asiat käsitellään keskustelemalla asiakkaan tai omaisten kanssa ja sovitaan, miten korvaus hoidetaan.

Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri)

tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Pohjanmaan hyvinvointialue
 Kirjaamo XA1
 Sandvikinkatu 2–4
 65130 VAASA
 Huomautus lähetetään osoitteeseen:
 Pohjanmaan hyvinvointialue / Sosiaalihuollon kirjaamo
 PL 1
 65131 VAASA

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Auli Itämäki, palveluyksikön päällikkö, p 040 8051958

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut**Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot**

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava, puhelinnumero: 040 507 9303, puhelinaika: maanantai–perjantai kello 08.00–14.00
 Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
 Käyntiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusasajatoiminnan 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

Asukkaiden osallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista joko omaan hoitoon/palveluihin tai laajemmin omia asioita koskevaa osallistumista ajatusten, suunnittelun, kehittämisen, toteutuksen ja arvioinnin kautta palveluihin, palveluketjuihin sekä palvelukokonaisuuksiin.

Pedersheimissa tavoitteena on avoin kulttuuri, jossa uskalletaan antaa palautetta. Esihenkilöt työskentelevät huoneissaan ovi avoinna aina kun mahdollista, jotta on helppo poiketa keskustelemaan. Pyrimme psyykkiseen turvallisuuteen työssä: hoitajan tulee uskaltaa olla oma itsensä, myöntää jos ei osaa, kysyä apua, kertoa jos on tehnyt virheen tai huomannut, että jokin ei ole kunnossa.

Joka toinen vuosi keräämme THL:n palautetta hoidosta omaisilta, asiakkailta ja hoitohenkilökunnalta.

Omaiskontaktit ovat tärkeä osa hoitoa, ja hoitajat tekevät niitä säännöllisesti eri yksiköissä. Kun asiakas muuttaa asumisyksikköön, omaiskeskustelu on tärkeä tilaisuus kysyä ja kertoa asioista, jotka ovat merkityksellisiä juuri tämän asiakkaan hoidossa. Hoitajan tehtävä on ohjata keskustelua niin, että omaiset todella pohtivat ja tulkitsevat asiakkaan toiveita hoidon suhteen – ei omaisten omia toiveita ja tulkintoja.

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 opiskelijapalauteen 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

Otamme mielellämme vastaan palautetta eri kanavien kautta, joita organisaatiolla on käytössä. Nykyään organisaatio kerää palautetta kaikilta mahdollisilta ryhmiltä: asiakkailta, omaisilta, opiskelijoilta ja henkilöstöltä. Saamme palautetietoa organisaation Intran kautta. Asiakkaiden tai omaisten antama suora palaute otetaan aina huomioon sopivimmalla tavalla. Usein keskustelu on paras tapa – keskustelu, jossa todella kuuntelemme asiakkaan tai omaisen palautetta. Henkilöstön ja lähiesihenkilöiden tärkeä tehtävä on auttaa asiakkaita ja tulkita heidän toiveitaan ja tuntemuksiaan, jotta he saavat parhaan mahdollisen palvelun lähipalveluntuottajilta, kuten siivous-, keittiö- ja kiinteistöpalveluista. Omavalvontasuunnitelma on organisaation ohjeistuksen mukainen, ja toimimme organisaation ohjeistuksen mukaan.

3.5 Henkilöstö

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten 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

Pedersheimissä ja Lilla Fridolf Pedersheimissä työskentelee sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Sijaisina voi olla oppisopimusopiskelijoita, lähihoitajaopiskelijoita ja hoiva-avustajia. Henkilöstömitoitus on noin 0,7. Lähiesihenkilöiden tärkeä tehtävä on huolehtia siitä, että henkilöstöä on riittävästi kaikissa Pedersheimin yksiköissä. On myös tärkeää, että jokaisessa työvuorossa on tarvittava määrä osaavaa henkilöstöä. Tarvittaessa voimme tilapäisesti lisätä henkilöstöä, jos asiakkaat ovat vaativia – tämä tehdään hoitajien arvion perusteella. Henkilöstön lisäykseen täytyy aina kysyä johdon lupa. Kamppailemme henkilöstöpulan ja organisaation taloudellisten haasteiden kanssa. 17.3.2025 alkaen Pedersheimin kaikki asiakaspaikat ovat 100 % käytössä. On kuitenkin mahdollista, että joudumme vähentämään intervalliyksikön toimintaa kesän aikana.

Vuoden 2025 alusta tuli kansallinen ohje, jonka mukaan henkilöstömitoitus palveluasumisessa tulee olla vähintään 0,6. On kuitenkin huomioitava välillinen työ, jonka on arvioitu olevan 6 % per asiakas. Tällöin vähimmäismitoitus yksikössämme olisi 0,66. Tällä hetkellä Pedersheimin mitoitus on 0,7 ja Lilla Fridolfissa 0,79 välillinen työ mukaan lukien. THL tekee mittauksia, ja henkilöstömitoituksen valvonta tehdään kaksi kertaa vuodessa. Viimeisellä jaksolla (30.–20.10) toteutunut mitoitus oli Lilla Fridolfissa 0,74 ja Pedersheimissä 0,68. THL:n mitoitusmittauksissa välillinen työ on jo poistettu.

Pedersheimin henkilöstörakenne arkipäivisin: aamuvuoroissa 12–13 hoitajaa ja iltavuoroissa 10 hoitajaa. Viikonloppujen aamuvuoroissa 10 hoitajaa ja iltavuoroissa 10 hoitajaa. Aamuvuoroissa pyrimme siihen, että jokaisessa yksikössä on vähintään 2 osaavaa hoitajaa ja iltavuoroissa 1–2 osaavaa hoitajaa yksikön koosta riippuen.

Lilla Fridolfissa arkipäivisin: aamuvuoroissa 4–5 hoitajaa ja iltavuoroissa 3 hoitajaa.

Viikonloppujen aamuvuoroissa 4 hoitajaa ja iltavuoroissa 3 hoitajaa. Lilla Fridolfissa pyrimme siihen, että aamuvuoroissa ja iltavuoroissa on 2 kompetenttia hoitajaa.

Yövuoroissa koko talossa on 3 hoitajaa. Yöt jaetaan tasaisesti yksiköiden asiakasmäärien mukaan. Yksi yöhoitaja on koko yön dementiayksikkö Alinassa. Yövuoroissa pyrimme siihen, että työssä on 2 vaativan lääkehoidon omaavaa hoitajaa.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pedersheimiin rekrytoidaan henkilöstöä avoimiin tehtäviin Kuntarekry-ohjelman kautta. Meillä on myös omia yhteyshenkilöitä Resurssiyksikössä, johon Pedersheim kuuluu (resurssiyksikkö 11). Resurssiyksikön kautta saamme lyhytaikaisia sijaisia ja kesäsijaisia. Sijaiset voivat olla yhteydessä myös suoraan yksikköön. Kun rekrytoimme henkilöstöä Pedersheimiin, on tärkeää, että he osaavat ruotsia, sillä asiakkaat ovat lähes 100 % ruotsinkielisiä, vaikka Pedersheim on periaatteessa kaksikielinen. Noudatamme organisaation sääntöjä kielitaitovaatimuksista. Kuntarekry-ohjelmasta näkee, mitkä asiat hakijan osalta on tarkistettava. Palveluyksikön päällikön vastuulla on tarkistaa todistukset, kielitaito, rikosrekisteriote, lääkehoidon osaaminen (LOP) sekä lähihoitajan pätevyys sosiaali- ja terveydenhuoltoon JulkiTerhikistä. Henkilöstötilanne ja sijaisten puute ovat olleet pitkään vaikeita ja ovat edelleen haaste meille.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihte 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Sijaisten hankinta tapahtuu arkipäivisin Sotender applikaation kautta. Jos sijaisen tarve tulee iltaisin tai viikonloppuisin, se hoidetaan Kohon kautta. Jos Sotender tai Koho eivät ratkaise sijaisongelmaa arkena, lähiesihenkilöiden tehtävä on etsiä sijainen. Iltaisin, viikonloppuisin ja öisin tehtävän hoitavat hoitajat.

Kun opiskelija on suorittanut kaksi viikkoa harjoitteluaan, hän voi alkaa tehdä sijaistyövuoroja, kun yksikön sijaiskriteerit täyttyvät. Organisaatiolla on ohjeet hälytysrahan maksamisesta, jos sijaisia ei saada Sotenderin tai muiden digitaalisten kanavien kautta. Ennen sijaisen hankintaa harkitaan tarkasti, onko sijainen välttämätön. Pedersheimilla on suunnitelma siitä, miten työpäivä järjestetään, jos työvuorossa ei ole riittävästi hoitajia.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lähiesihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen ja kirjaa nimen ja päivämäärän seurantalistaan. Haastattelut ovat tärkeitä työnhakijan kielitaidon, soveltuvuuden vanhusten kanssa työskentelyyn, tutkintotodistusten ja kielitodistusten tarkistamiseksi. On myös tavallista, että työnhakijalla on toinen henkilö, joka voi antaa hänestä suosituksen.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisena 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 on tärkeä osa päivittäistä työtä. Uudella työntekijällä on 2–4 perehdytyspäivää hoitotyöhön. Tämä tarkoittaa, että hän on ylimääräisenä työssä ja hänellä on ohjaaja, joka opastaa päivittäisiin tehtäviin. 1/2023 olemme laatineet ja myöhemmin päivittäneet kirjallisen ohjeen käytännön asioista, jotka tulee tietää Pedersheimissa. Annamme sen kaikille uusille työntekijöille. Yksiköt käyttävät organisaation perehdytyslomaketta apuna tiedottaessaan yksikön toiminnasta.

Haasteemme on saada riittävästi koulutuspäiviä henkilöstölle.

Opiskelijat, jotka tulevat harjoitteluun, saavat oman ohjaajan, joka huolehtii heistä. Pääperiaate on, että opiskelijalla tulee olla vähintään kahden viikon harjoittelujakso ohjaajan kanssa ennen

kuin häntä voidaan käyttää sijaisena, jos hänet arvioidaan siihen kykeneväksi.

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

Haasteemme on saada riittävästi koulutuspäiviä työntekijöillemme. Usein on pakko priorisoida hoitotyö. Lakisääteiset koulutukset, kuten ensiapukoulutus, paloturvallisuuskoulutus ja turvallisuuskierrokset, ovat tavoitteena järjestää niin, että kaikki osallistuvat. Vuonna 2024 järjestimme kinestetiikkakoulutuksen henkilöstöllemme täällä Pedersheimissä. Kinestetiikka on hyvä tapa hoitaa ja kohdata asiakkaita sekä käyttää menetelmiä, jotka ovat lempeitä sekä asiakkaalle että hoitajalle.

Henkilöstö osallistuu ensiapukoulutuksiin, joita Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää. Esihenkilöt seuraavat, ketkä osallistuvat, ja myös työntekijän tehtävä on huolehtia koulutuksen päivittämisestä tarvittaessa. Paloturvallisuuskoulutukset järjestetään Pedersheimissä, jotta kaikki voivat osallistua. Turvallisuuskierrokset tehdään vuosittain ja aina, kun uusi työntekijä aloittaa yksikössä.

Vuoden 2025 alussa meillä on ollut pakollinen RAI-koulutus, ja parhaillaan on käynnissä LifeCare-koulutus, joka vie myös hoitajien aikaa. Useat hoitajat ovat viime aikoina osallistuneet palliatiivisen hoidon ja muistisairauksien koulutuksiin.

Seuraamme työntekijöiden koulutuspäiviä organisaation ohjeiden mukaisesti Alman kautta.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu seurata työntekijöiden työkykyä ja hyvinvointia. On tärkeää, että lähiesihenkilöt ovat kiinnostuneita siitä, miten työntekijät selviytyvät tehtävistään, sekä tarjoavat tarvittaessa tukea jo varhaisessa vaiheessa. On myös tärkeää kiinnittää huomiota hiljaisiin signaaleihin työkyvystä ja kutsua työntekijä keskusteluun ajoissa. Samalla on tärkeää, että työntekijä itse on aktiivinen ja ottaa aloitteen keskusteluun esihenkilön kanssa. Ongelmista, jotka koskevat työyhteisöä, tulee puhua matalalla kynnyksellä.

Työvuorolistat suunnitellaan työntekijän toiveiden mukaan sekä ergonomisen työaikasuunnittelun ohjeiden mukaisesti. Suunnittelussa on kuitenkin otettava huomioon

toiminnan vaatimukset, joten työntekijä ei aina saa täysin toivomaansa listaa. Esimerkiksi yövuorot olemme voineet järjestää niin, että ne, jotka haluavat yövuoroja, saavat niitä, ja ne, jotka eivät halua, voivat olla ilman. Tämä näyttää olevan tärkeä asia työhyvinvoinnille. Työhyvinvointia edistää myös Epassi-etu, joka on 190 €/vuosi 100 % työajalla (prosentin mukaan). Lisäksi on mahdollisuus hyödyntää pyöräetu. Kahvi/tee työpaikalla on maksutonta työntekijöille ja sitä arvostetaan. Tyky-päivät ovat myös pidettyjä.

Työntekijöillä on Nepton Flexim -järjestelmä työajan seurantaan. Työntekijät ovat vakuutettuja työaikana sekä työmatkoilla.

Työplus huolehtii Pedersheimin henkilöstön terveydestä. Työplus ja työsuojeluvaltuutettu pitävät työpaikalla kokouksen viiden vuoden välein, jossa käsitellään työpaikan riskejä ja puutteita. Kehittämissuositukset Työplus antaa kirjallisesti. Tämä kokous pidettiin 10.04.2025.

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 terveystalvuluista 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

Palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava suunnittelevat ja seuraavat kaikkien yksiköiden työvuorolistoja. Tilapäisten poissaolojen yhteydessä käytämme Sotender-sovellusta sijaisten hankintaan. Jos sijaisia ei saada Sotenderin kautta, meidän on itse soitettava sijaisia vuoroihin tai viimeisenä vaihtoehtona kutsuttava joku vapaalta töihin. Ei ole myöskään harvinaista, että joku hoitaja jää tekemään tuplavuoron. Ne, joilla on vakanssi tai työsopimus, voivat saada hälytysrahaa, jos työnantaja joutuu kutsumaan heidät töihin vapaapäivältä. Tämä kannustaa työntekijöitä tekemään ylimääräisiä vuoroja. Viikonloppuisin ja iltaisin Koho-hoitaja hoitaa Sotenderin kautta sijaishankinnan. Tällöin vuorossa olevien hoitajien on ilmoitettava sijaistarve Koho-hoitajalle, jotta hän voi laittaa vuoron hakuun Sotender-sovelluksessa. Resurssiyksiköllä on neljä poolivakanssia Pedersheimissä, niistä kolme on tällä hetkellä täytetty. Poolityöntekijät työskentelevät kaikissa neljässä yksikössä. Heillä on aamu- ja iltavuoroja ja tarvittaessa myös yövuoroja.

Jos yksikössä on erityistilanne, esimerkiksi asiakas saattohoidossa, voidaan tarvittaessa kutsua lisähenkilöstöä töihin. Tämä keskustellaan aina ensin esihenkilöiden kanssa. Olemme tottuneet kuuntelemaan henkilöstön arviota siitä, miten erityistilanne tulisi hoitaa, ja yleensä pystymme toimimaan sen mukaisesti.

Asumisyksikössä ei voida akuutisti vähentää asiakaspaikkoja, mutta intervalliyksikössä se

onnistuu helpommin. Siksi hyvä päivittäinen suunnittelu ja seuranta ovat tärkeitä, samoin kuin tulevien tarpeiden arviointi.

Katastrofitilanteita varten, joissa emme saisi riittävästi osaavia hoitajia töihin, olemme laatineet suunnitelman. Siinä kerrotaan, mitä voidaan jättää tekemättä kyseisinä päivinä ja kuka talon henkilöstöstä voi auttaa käytännön asioissa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Pedersheimiin muuttavat asiakkaat ja omaiset saavat oman info-lehtisemme, jossa on tärkeät yhteystiedot eri toimijoille. Autamme omaisia muuttoilmoituksen tekemisessä ja erilaisten tukien hakemisessa, jos se on tarpeen. Lisäksi asiakas ja omaiset saavat mahdollisuuden kysyä ja keskustella omaiskeskustelussa, joka järjestetään yksikössä muuton jälkeen.

Kuntoutusasioissa voimme olla yhteydessä kotikuntoutukseen ja saada neuvoja ja apua sieltä. Jos asiakas tarvitsee palvelua yksityiseltä puolelta, otamme yhteyttä omaisiin ja omalääkäriin ja sovimme, miten toimitaan. Yksityisiä palveluja voi käyttää vapaasti, jos asiakas ja omaiset niin haluavat ja maksavat itse. Joillakin asiakkailla on yleinen edunvalvoja, ja tarvittaessa otamme yhteyttä myös vanhuspalvelujen sosiaaliohjaajaan.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Pedersheimiin muuttava asiakas vuokraa oman huoneen, jossa on wc. Vuokraan sisältyy myös osuus yksikön yhteisistä tiloista. Huoneen koko on 20 neliömetriä. Huoneessa on sähkösänky patjoineen ja yöpöytä. Asiakas/omaiset voivat sisustaa huoneen itse, mutta huoneeseen ei mahdu paljon kalusteita. Meillä ei ole vierailuaikoja, joten omaiset voivat tulla käymään milloin tahansa asiakkaan ja omaisten kesken sovitusti. Asiakkaille on myös yhteisiä tiloja ja ruokasali, jossa he voivat kokoontua.

Kaikissa yksiköissä on hoitajien työtilat: kanslia ja lääkkeidenjakuhuone, erilaisia varastoja, huuhteluhuone, yhteiset suihkutilat ja sosiaalitilat. Pedersören kunta omistaa kiinteistön, jossa toimimme, ja huolehtii kiinteistöstä omistajana. Kiinteistön turvallisuudesta vastaa Pedersören kunta: talossa on palohälyttimet ja sprinkleri-järjestelmä koko rakennuksessa.

Sammutusjärjestelmä on suunniteltu lain mukaisesti. Jos sähkö katkeaa, kunnan generaattori käynnistyy ja tuottaa sähköä Pedersheimille 15 sekunnin kuluessa sähkökatkon alkamisesta. Kiinteistö peruskorjattiin vuonna 2019, ja tarvittaessa tehdään pienempiä korjauksia. Kiinteistö tarkastetaan vuosittain yhteistyössä kunnan kanssa. Tarkastuksissa ilmenevät korjaustarpeet kunta hoitaa vuoden aikana. Akuuteissa ongelmissa voidaan tehdä päivittäin huoltopyyntö kunnan tekniselle osastolle intran kautta, jotta ne saadaan korjattua.

Asiakkaiden turvallisuuden vuoksi jokaisella asiakkaalla on hälytyskello, jolla voi hälyttää apua tarvittaessa. Hälytyskellot voidaan ohjelmoida karkaushälytyksellä, eli jos asiakas poistuu ulko-ovesta, kello hälyttää.

Henkilöstö tekee vuosittain turvallisuuskierroksen tarkistuslistan avulla, joka sisältää tiedot, jotka kaikkien työntekijöiden tulee tietää kiinteistöstä. Pedersören kunta on laatinut taulukon vastuunjaosta kiinteistön omistajan ja käyttäjän välillä. Kiinteistössä havaitut riskit korjataan nopeasti, jos ne liittyvät potilasturvallisuuteen. Esihenkilön velvollisuus on tarttua tällaisiin asioihin.

Jätehuolto on järjestetty organisaation ohjeiden mukaisesti. Ohjeet jätteiden lajittelusta löytyvät hygieniamapista jokaisessa yksikössä sekä intrasta.

Pedersheimin siivouksesta vastaa Stöd Botnia. Asiakashuoneet siivotaan kerran viikossa ja yhteiset tilat sekä wc:t siivotaan päivittäin. Viikonloppuisin siivoushenkilökuntaa ei ole saatavilla.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhteistyössä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa, että hyvinvointialueella/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/>.

Lääikinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Tuotteiden turvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa hyväksyttyjä ja turvallisia laitteita sekä sen varmistamista, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen käytettävien laitteiden käyttöön.

Laitteiden käyttöoikeus varmistetaan laitepassin avulla, joka on yksikkökohtaisesti määritelty. Laitepassi suoritetaan koko sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle perehdytyksen yhteydessä yksikössä ja päivitetään organisaation ohjeiden mukaisesti. Siirtyminen sähköiseen laitepassiin

(Laatuportti) on aloitettu. Jokaisella yksiköllä on laitevastaava.

Kaikki käytettävät lääkinnälliset laitteet on rekisteröitävä Medusa-ohjelmaan. On aina hyvä tehdä riskinarviointi laitteesta ennen uuden järjestelmän tai vaativamman laitteen käyttöönottoa.

Vastuu lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta on organisaation sairaalainsinöörillä.

Uuteen laitteeseen liittyvä koulutus järjestetään perehdytyksen yhteydessä tai laitteen hankinnan yhteydessä. Työntekijä vastaa osaamisensa ylläpidosta laitepassissa sovittujen päivitysvälien mukaisesti.

Ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta tehdään Haipro-järjestelmän kautta.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvä vaaratilanne, joka on aiheuttanut tai saattanut aiheuttaa terveysriskin asiakkaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle, on aina ilmoitettava Fimealle.

Ilmoitus vaaratilanteesta on tehtävä viipymättä, ja sen voi tehdä sähköisesti samanaikaisesti Haipro-ilmoituksen kanssa. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun ei ole varmaa, miten laite tai sen lisävaruste on vaikuttanut tapahtumaan.

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

Laiteturvallisuuden yhteyshenkilöt:

Turvallisuuskoordinaattorit: Linda Styrin tai Laura Kallio-Kujala

Laitevastaavat, laitepassi, digitalisointi Laatuportissa:

Petri Luoma, sairaalainsinööri

Turvalliset laitteet, huoltoprosessi, Medusa-laiterekisteri

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluun kirjautuminen tapahtuu ensisijaisesti vahvan tunnistautumisen kautta Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Organisaatio on järjestänyt tietoturvalaisen käyttöympäristön ja huolehtii tietosuojasta, jota tarvitsemme Pedersheimissä. Meillä on mahdollisuus käyttää suojattua sähköpostia tarvittaessa.

Asiakkaiden ja potilaiden ohjaus digitaalisten työkalujen ja palvelujen käyttöön on järjestetty. Asiakkailta on mahdollisuus käyttää tietokonetta, mutta tietokoneet eivät ole vielä aktiivisessa käytössä asiakkaiden keskuudessa.

Saavutettavuus tarkoittaa, että mahdollisimman monet ihmiset voivat käyttää verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia mahdollisimman helposti. Pohjanmaan hyvinvointialue täyttää yleiset saavutettavuusvaatimukset. Saavutettavuusvaikutukset on otettava huomioon esimerkiksi silloin, kun hankitaan sähköinen palvelu asiakkaille tai hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön.

Henkilöstön tulee suorittaa tietosuoja- ja salassapitokoulutus.

Sisällön ymmärrettävyys on tärkeää kaikille käyttäjille ja olennainen osa saavutettavaa digitaalista palvelua. Tämä tarkoittaa selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttöä sekä tarvittaessa helppolukuista kieltä.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Pedersheimissä käytettävä teknologia on 9Solutions-hälytys- ja valvontajärjestelmä. Se sisältää asiakkaiden hälytyskellot, joilla he voivat hälyttää apua. Hälytyskelloihin voidaan ohjelmoida karkaushälytys, jolloin hoitajalle tulee hälytys, jos asiakas poistuu ulko-ovesta. Hälytykset asiakkaiden hälytyskelloista menevät yksikön puhelimiin sekä käytävien näyttöihin. Hoitajilla tulee myös olla hälytin mukanaan, jotta he voivat tarvittaessa hälyttää apua. Lisäksi käytössä on

erilaisia liiketunnistimia, jotka hälyttävät, kun asiakas alkaa liikkua huoneessa. Hoitaja voi tarkistaa tilanteen nopeasti hälytyksen tullessa.

Tietojärjestelmästä voidaan myös tarkistaa, kuinka nopeasti asiakkaat saavat apua hälytyksen jälkeen. Lisäksi voidaan tarkistaa, missä hälytyskello sijaitsee tai onko se kadonnut – esimerkiksi jos se ei enää ole talossa.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
9Solutions support +359207529055

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

Yksiköissä asiakkaat käyttävät omia lääkkeitään. Lääkkeet tilataan Bennäsin apteekista, ja lasku lähetetään asiakkaalle tai omaisille. Yksikön sairaanhoitajalla on valtuutus tilata asiakkaiden lääkkeitä. Lääkehoidosta vastaavat yksiköiden sairaanhoitajat, ja kokonaisvastuu on palveluyksikön päälliköllä ja palveluvastaavalla. Pedersheimin lääkäri on geriatri Markku Kautiainen. Lääkehoito toteutetaan sairaanhoitajien ja lähihoitajien toimesta, joilla on voimassa oleva lääkehoidon osaaminen (LOP) ja käytännön näytöt suoritettuina. Palveluvastaava seuraa työntekijöiden lääkehoidon osaamista ja toteutusta, mutta myös työntekijällä itsellään on vastuu pitää LOP voimassa.

Pedersheimissa on rajattu lääkevarasto asukkaille, jotka asuvat yksiköissä Selma, Alina ja Frida. Rajattu lääkekaappi otettiin käyttöön 27.9.2022, ja ilmoitus sekä suunnitelma on tehty ja lähetetty aluehallintovirastolle. Rajatusta lääkevarastosta voidaan käyttää lääkkeitä akuuttiin tarpeeseen lääkärin määräyksen mukaan. Huumausaineille ja HCl-lääkkeille käytetään kirjallisia kulutuskortteja. Lista rajattuun lääkekaappiin kuuluvista lääkkeistä on salassa pidettävä. Lääkkeitä, joita käytetään rajatusta lääkekaapista, ei palauteta takaisin. Kaikki rajattuun lääkekaappiin tilattavat lääkkeitä tilataan Vaasan sairaala-apteekista, ja yksikkö maksaa ne. Rajattu lääkekaappi tarkastetaan säännöllisesti Pedersheimin esihenkilöiden toimesta.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Geriatri Markku Kautiainen

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

palvelupäällikkö, sairaanhoitaja Auli Itämäki ja palveluvastaava, sairaanhoitaja Ulrika Krokvik-Oja

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

Auli Itämäki ja Ulrika Krokvik-Oja

3.11 Ravitsemus**YKSIKÖN KUVAUS**

Pedersheimissa on oma keittiö, joka huolehtii siitä, että asiakkaat saavat heille määrätyn ruokavalion. Keittiön henkilökunta kuuluu Stöd Botniaan, ja meillä on hyvä yhteistyö heidän kanssaan. Keittiö ottaa vastaan toiveita ja toteuttaa niitä mahdollisuuksien mukaan. Ruokavalio ja lempiruokat käsitellään myös omaiskeskustelussa, jotta toiveet voidaan toteuttaa. Yksiköissä tarjoillaan aamupala, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala. On kuitenkin aina mahdollista saada ylimääräisiä välipaloja, myös yöaikaan. Pitkä yöpaasto on aina riski, kun asiakkaat ovat väsyneitä ja nukkuvat paljon. Pyrimme kunnioittamaan asiakkaiden ruokailutilannetta ja syömistä niin, että kannustamme syömään ja etsimme sopivia vaihtoehtoja, mutta emme koskaan pakota asiakasta syömään. Tavoitteemme on, että asukkaat ruokailevat yhdessä. On luonnollista, että syöminen ja juominen vähenevät tiettyjen sairauksien myötä ja elämän loppuvaiheessa.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastualueet 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/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 hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Pedersheimin siivouksesta huolehtii Stöd Botnian siivoushenkilöstö. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja yleiset tilat viitenä päivänä viikossa. Myös henkilökunta huolehtii hygieniastasosta, esimerkiksi pyyhkii pöydät ruokailun jälkeen. Asiakkaiden tekstiilihuolto hoidetaan Ecowashin (Provinan alihankkija) kautta; he hakevat likapyykin ja palauttavat puhtaan pyykin kaksi kertaa viikossa. Osa pyykistä pestään yksiköissä, esimerkiksi herkät tekstiilit. Intervalliyksikössä Lilla Fridolf pestään kaikki asiakkaiden vaatteet yksikössä, koska vaatteet eivät ehtisi palautua ennen asiakkaan kotiinlähtöä.

Hygieniatarjoilu on asiantuntijoiden suunnittelema, ja otamme vastaan myös asiakkaiden, omaisten ja hoitajien palautetta. Siivouspalaveri pidetään tarvittaessa. Yhteistyö toimii hyvin, koska tapaamme siivoojia päivittäin. Hygieniatarjoilu tulee olla riittävä ja sitä tehostetaan tarvittaessa, esimerkiksi epidemioiden aikana, organisaation ohjeiden mukaisesti. Tarttuvien tautien leviämisen ennaltaehkäisy toteutetaan organisaation ohjeiden mukaan yhteistyössä hygieniahoitajan kanssa. Jos Pedersheimissa esiintyy epidemioita, meillä on mahdollisuus eristää kyseinen yksikkö muista yksiköistä.

Hygienia on tärkeä osa perehdytystä. Käymme läpi hygieniakäytännöt kaikkien uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa ja annamme myös kirjallista tietoa: Pieni käsihygieniapöytäkirja. On olemassa ohjeet siitä, miten lääkinälliset laitteet puhdistetaan; osa heikosti emäksisellä puhdistusaineella ja osa Easydesillä.

Jokaisessa yksikössä on hygieniamappi, johon henkilökunnan ja opiskelijoiden perehdytyksen kuuluu tutustuminen. Jokaisessa yksikössä on hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniakoulutuksiin, joita järjestetään yhteistyössä hygieniahoitajan kanssa.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hygienansvariga finns på alla enheter på Pedersheim. Organisations norra delens hygienskötare är Chatrine Heimdal tel 050 501 8891

3.13 Terveystietä- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden terveys- ja sairaanhoito järjestetään moniammatillisesti. Asiakkailta on tavalliseen tapaan pääsy erikoissairaanhoidon lääkärin läheteellä. Yksikössä työskentelee sekä sairaanhoitajia että lähihoitajia. He ovat avainhenkilöitä asiakkaiden lääkärin hoidon tarpeiden havaitsemisessa. Lääkäri käy yksikössä tai soittaa kerran viikossa, ja silloin käsitellään ne asiat, jotka asiakkaat, omaiset tai hoitajat ovat tuoneet esille. Hoitajat huolehtivat erilaisten sairauksien ja lääkitysten seurannasta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat saavat apua suunhoidossa hoitajilta. Suuhygienisti käy yksikössä kerran vuodessa tarkistamassa asiakkaiden suunhoidon ja antaa ohjeita asiakkaille ja hoitajille. Jos ongelmia ilmenee, otetaan yhteyttä organisaation asiantuntijoihin.

Henkilökunnan ensiapuosaamisen seurannasta vastaa yksikön esimies, ja se kuuluu myös työntekijän vastuulle pitää ajan tasalla organisaation ohjeiden mukaisesti.

Pedersheimissa noudatetaan paikallaan asumisen periaatetta, mikä tarkoittaa, että asiakas saa asua täällä elämänsä loppuun asti. Monet hoitajista ovat käyneet koulutuksen saattohoidosta. Ohjeet kuolemantapauksia varten löytyvät yksiköistä.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Tavoitteena on, että asukkaan toimintakyky säilyy mahdollisimman pitkään sekä että asukkaalle tarjotaan merkityksellinen arki. Kuntouttava työote perustuu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen, kuten fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja hengellisiin tarpeisiin.

Työskentelytapamme on nostaa esiin asiakkaiden omia voimavaroja kinesteettisen ajattelun ja toiminnan avulla. Voimme käyttää organisaation kotikuntoutushenkilöstöä apuna. Yksiköiden hoitajat järjestävät myös ohjelmaa asiakkaille. Säännöllisesti meillä käy seurakunnan edustajia pitämässä hartauksia eri yksiköissä.

Pedersheimissa on asfaltoitu kävelyreitti koko talon ympäri, mikä mahdollistaa kaikille asiakkaille ulkoilun, riippumatta siitä, käyttävätkö he apuvälineitä vai eivät.

Pedersheimissa ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset ovat tervetulleita vierailulle milloin tahansa. Hyvä yhteistyö omaisten kanssa on meille tärkeää.

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

Asiakirjahallinnan ohjeet kuvaavat, miten asiakirjojen hallinta Pohjanmaan hyvinvointialueella tulee järjestää. Asiakas- ja potilastietojen käsittelystä sekä tietosuojan toteuttamisesta on huomioitava muun muassa seuraavat asiat:

Jokaiselle hyvinvointialueen työntekijälle annetaan perehdytys tietoturvaan ja ohjeet tietojärjestelmien käyttöön (sisältyy yleiseen perehdytykseen).

Tietoturvan ylläpidosta, kehittämisestä ja ohjauksesta vastaaville tarjotaan mahdollisuus hankkia riittävä perus- ja täydennyskoulutus; koulutustarve arvioidaan vuosittain IT-johdon toimesta.

Jokainen hyvinvointialueen työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen rekrytointin yhteydessä.

Mikäli viranhaltija tai työntekijä havaitsee tekijöitä tai riskejä, jotka uhkaavat tietoturvaa tai tietosuojaa, tai saa tietoonsa mahdollisesti lainvastaisen toiminnan potilastietojen käsittelystä,

asiasta ilmoitetaan tietosuojavastaavalle ja tehdään erillinen HaiPro-tietoturvailmoitus.

Tietosuojavastaava tarkistaa lokit ja ottaa tarvittaessa yhteyttä valvontaviranomaiseen asian selvittämiseksi.

Rikkomuksen perusteella voidaan käynnistää menettely työsuhteen päättämiseksi, ja tietosuojarikkomus voi johtaa myös rikosoikeudelliseen vastuuseen ja tutkintapyyntöön poliisille.

Pedersheimissa dokumentointi tehdään LifeCare-ohjelmassa. Uuden henkilöstön tulee suorittaa tietoturvakoulutus ja päivittää osaamisensa organisaation ohjeiden mukaisesti. Esihenkilöt tilaavat henkilöstölle kirjautumistunnukset dokumentointiohjelmaan 2MiT:ltä.

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

Tietosuojasta vastaava henkilö yksikkötasolla on lähiesihenkilö. Organisaation tietosuojavastaavat ovat Viitala Tuija, puh. 06 213 1840 ja Korpi Anne, puh. 040 183 2211. Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa
Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia

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

YKSIKÖN KUVAUS

Johto seuraa yksikön resursseja. Henkilöstötilanne on kriittinen ja osaavan henkilöstön löytäminen on vaikeaa. Tätä käsitellään myös esihenkilöpalaverissa, joita pidetään viikoittain. Lähiesihenkilöt seuraavat jatkuvasti henkilöstötilannetta. He suunnittelevat myös työllistat kaikille yksiköille ja tiedostavat, että hyvin suunnitellut työllistat osaamisen ja vuorojen osalta ovat tärkeä osa riskienhallintaa.

Henkilöstön velvollisuuksiin kuuluu lukea omavalvontasuunnitelma, joka on jokaisessa yksikössä, ja allekirjoittaa, että he ovat sen lukeneet. Turvallisuuskierros kuuluu jokaiselle työntekijälle; se tulee tehdä uuden henkilöstön aloittaessa ja päivittää vuosittain. Tätä varten on olemassa ohjeet. Turvallisuuskierros kuuluu sairaanhoitajien tehtäviin jokaisessa yksikössä.

Rutiiniohjeet löytyvät jokaisesta yksiköstä.

Lähiesihenkilöt korostavat aina avointa keskustelua ja kulttuuria, jossa virheistä uskaltaa kertoa. Muistutamme aina, että emme etsi syyllisiä, vaan pyrimme tekemään työn turvallisemmaksi kehittämällä sellaisia käytäntöjä, jotka lisäävät turvallisuutta.

Henkilöstöpalaverissa pohdimme yhdessä riskejä, joita hoitajat ovat havainneet. Kriittiset riskit korjataan välittömästi. Muut asiat käsitellään myöhemmin yhteisissä palaverissa. Riskeistä ja turvallisuudesta keskustellaan myös aina tarpeen mukaan sairaanhoitajien palaverissa, joita pidetään joka maanantai. Palaverissa käsitellään potilasturvallisuusilmoituksia ja työturvallisuusilmoituksia ja pyritään yhdessä luomaan turvallisempia työskentelykäytäntöjä.

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

Lähiesihenkilöt seuraavat jatkuvasti eri yksiköiden toimintaa. Avoin keskustelu on tärkeää. Jos saamme palautetta, meidän on reagoitava siihen mahdollisimman nopeasti; voimme järjestää kiireellisiä kokouksia, vastata kirjallisesti tai keskustella puhelimitse tarpeen mukaan. Keskusteluja on käyty ja olemme huomanneet, kuinka tärkeää on osata kuunnella ja tarvittaessa matalalla kynnyksellä pyytää anteeksi.

Asiakkaamme ovat monisairaita vanhuksia. On tavallista, että vanhuksilla on muistisairaus. Muistisairas voi olla fyysisesti vahva, levoton ja aggressiivinen. Tätä riskiä hallitsemme jo suunnitteluvaiheessa miettimällä, mihin yksikköön asiakas sijoitetaan, sekä ammattimaisella kohtaamisella ja lääkityksellä. Hyvä yhteistyö lääkärin ja tarvittaessa poliisin kanssa on tärkeää. Vakava riski voi olla, jos asiakas lähtee ulos eikä pääse takaisin. Tätä riskiä hallitsemme ovilla, joita ei ole helppo avata, sekä hälyttimillä, jotka hälyttävät, jos asiakas avaa oven.

Työhömme liittyviä päivittäisiä riskejä ovat asiakkaiden kaatumiset, erilaiset lääkityksiin liittyvät riskit, henkilöstömitoitukseen ja osaamiseen liittyvät riskit sekä henkilöstön terveysongelmat, jotka liittyvät fyysisesti ja psyykkisesti raskaaseen työhön.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiattomat henkilöt voivat saada pääsyn asiakasasiakirjoihin.	Henkilökunta kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun sitä ei käytetä.
Asukkaiden mahdolliset käytöshäiriöt	Hoitajien tulee käyttää henkilöstöhälyttimiä aina työssä ollessaan. Tiettyjen asiakkaiden kohdalla hoitotoimenpiteissä on aina oltava kaksi hoitajaa. Työturvallisuusraportti on

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	tehtävä HaiPro-ohjelmaan 10 päivän kuluessa, jotta vakuutus on voimassa.
Kaatumisvahingot	Liukuestesukat jalkaan yöksi, hyvä yövalaistus, hyvät tossut tai kengät, apuvälineet kunnossa, harjoittelu tärkeää, lääkitys hallinnassa kaatumisriskin kannalta. Kaatumisriskistä keskustellaan omaisten kanssa ja se dokumentoidaan hoitosuunnitelmaan. Käytössä on FRAT-kaatumisriskin arviointi. Digitaalinen valvonta.
Riittämätön määrä tai ei tarpeeksi kompetenttia henkilöstöä työvuorossa.	Lähiesihenkilöt seuraavat tilannetta kaikissa yksiköissä päivittäin. Lähiesihenkilöt suunnittelevat työlistat. Työn uudelleenjärjestely hätätilanteessa tapahtuu työyksikön suunnitelman mukaisesti. Kuormitustilanteen hallintasuunnitelma (päivitetty vuonna 2025 Pedersheimille) on käytössä.
Monisairaiden vanhusten hoito on fyysisesti raskasta, ja sen vuoksi esiintyy paljon erilaisia terveysongelmia.	Moniammatillinen työ, yhteistyö työterveyspalveluiden kanssa, koulutus sekä lisää kinesteettistä koulutusta hoitajille tarvitaan.
Lähiesihenkilöille kertyy paljon ylimääräistä työtä, jotta kaikki yksikön ja organisaation haasteet ja vaatimukset voidaan hoitaa.	Tehdä johto tietoiseksi tilanteesta. Priorisoida ja huolehtia omasta jaksamisesta.
Ajanpuute suorittaa vadittuja tehtäviä.	Henkilökunta kokee ajanpuutetta, eivät ehdi tehdä kaikkea mitä pitäisi, ja koko ajan tulee lisää tehtäviä, joihin pitäisi osallistua, sekä erilaisia vastuualueita. Asiakashoito kärsii.
lääkehoitoon liittyvät tilanteet	os asiakas ehtii saada väärän lääkkeen, tulee aina ottaa yhteyttä lääkäriin ja toimia lääkärin arvion mukaisesti. On tärkeää, että meillä on avoin kulttuuri, jossa uskaltaa kertoa, jos on tehnyt virheen. Vain lähihoitajat, joilla on LOP ja suoritettut käytännön näytöt, saavat käsitellä asiakkaiden lääkkeitä, ja tätä seurataan tarkasti. Lääkkeitä jaettaessa tehdään aina kaksoistarkistus.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 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 palveluysikön 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 palveluysikön 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

Pedersheimin henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §), jos henkilöstö

tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen riskin epäkohdasta asiakkaalle tai potilaalle annettavassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Ilmoituksen vastaanottajan tulee tiedottaa asiasta palveluntuottajalle ja valvontapäällikölle. Palveluntuottajan on informoitava henkilöstöään ilmoitusvelvollisuudesta ja sen soveltamiseen liittyvistä seikoista (valvontalaki 741/2023, 30 §).

Henkilöstö raportoi riskeistä ja epäkohdista asiakastyössä HaiPro-potilasturvallisuusohjelman kautta. Arkipäivisin paikalla on vähintään palveluyksikön päällikkö tai palveluvastaava, jotta kiireelliset epäkohdat tai riskit voidaan korjata välittömästi. Yhteydenpito yksikön esihenkilöihin on helppoa, joten riskien pohtiminen ja ilmoittaminen työpäivän aikana on luontevaa. Velvollisuus ilmoittaa riskeistä ja epäkohdista käsitellään henkilöstöpalavereissa tai kyseisessä yksikössä, jossa epäkohta on havaittu. Pedersheimin henkilöstö käyttää aktiivisesti HaiPro-ohjelmaa ilmoittaakseen toteutuneista riskeistä tai läheltä piti -tilanteista. HaiPro-ilmoituksen tekeminen kuuluu perehdytykseen.

SPro-ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdista tai niiden riskeistä on organisaatiossa käytössä, mutta sen käyttö ei ole meillä vielä tavallista..

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

Toiminnan epäkohdat tai puutteet on aina korjattava kohtuullisessa ajassa. Jos kyseessä on virhe tai puute, joka olennaisesti vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuuden, on korjaavat toimenpiteet toteutettava välittömästi. Pedersheimin esihenkilöt seuraavat koko talon tilannetta ja etsivät aktiivisesti parannuksia toiminnan epäkohtiin tai puutteisiin yhdessä henkilöstön kanssa. Vakavat epäkohdat korjataan heti. Vaarallisia tapahtumia käsitellään yksikköpalavereissa, ja kulttuuri on aina sellainen, että emme syyllistä henkilöstöä, vaan opimme

virheistä ja teemme yhdessä hoidosta turvallisempaa.

Hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava (whistleblower) väärinkäytösten ja sopimattoman toiminnan ilmoittamiseen, jotka koskevat organisaatiota.

Henkilöstölle tiedotetaan viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjauskirjeistä, tiedotteista, tärkeimmistä toimintaan vaikuttavista lakimuutoksista, valvontaraporteista ja tarkastushavainnoista, ja asiat käsitellään yksiköissä esimerkiksi yksikköpalavereissa.

Omaavalvonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omaavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omaavaltontasuunnitelman 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 omaavaltontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialue voi hankkia sosiaali- ja terveyspalveluja yksityisiltä palveluntuottajilta sopimusohjauksen periaatteet huomioiden (asiakas- ja potilasturvallisuusnäkökulma). Huomioitavia asioita ovat muun muassa:

Ostettavan palvelun tulee vastata sopimusta.

Palvelukuvausten (kriteerien) tulee sisältyä jo tarjouspyyntöön.

Yhteistyön ja tiedonvaihdon on oltava tiivistä molempiin suuntiin.

Ostettavia palveluja koskeva sopimus tulee sisältää säännöllisen seuranta- ja raportointivelvoitteen, joka koskee työturvallisuutta, työterveyttä ja riittäviä henkilöstöresursseja. Laatu- ja asiakas- ja potilasturvallisuusrakenteet, roolit ja vastuut on huomioitava sopimusohjauksessa.

Pedersheim käyttää Stödbotniaa, inhouse-yhtiötä, joka hoitaa keittiön ja siivouksen. Tiivis yhteistyö päivittäin on tärkeää, ja palaute otetaan huomioon. Tarvittaessa pidämme myös kokouksia siivouksen ja keittiön kanssa.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue on vuokrannut Pedersheimin kiinteistön Pedersören kunnalta. Tämä tarkoittaa, että kunta vastaa kiinteistöön liittyvistä asioista. Kiinteistöä ja sen toimintaa koskeva valmiussuunnitelma on laadittu arkipäivän onnettomuus- ja riskitilanteita varten, mutta sitä voidaan soveltaa myös poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelma on osa Pohjanmaan pelastuslaitosta ja kuuluu kunnan riskienhallintaan. Suunnitelma on allekirjoitettu 17.1.2023. Turvallisuuskierros on tärkeä osa uusien työntekijöiden perehdytystä, jotta he tietävät, mitä kriisitilanteessa tulee tehdä. Tätä varten on tehty tarkistuslista, jota tulee seurata turvallisuuskierroksella.

Myöhemmin olemme laatineet yksikön turvallisuussuunnitelman Laatuporttiin organisaation ohjeiden mukaisesti 17.3.2024. Tavoitteena on, että henkilöstö osallistuu turvallisuuskoulutuspäivään joka viides vuosi. Tässä emme ole viime vuosina täysin onnistuneet.

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

Auli Itämäki

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

Riskienhallinta on osa päivittäistä työtämme. Luomme yhdessä henkilöstön kanssa käytäntöjä, joiden tavoitteena on tehdä työstä turvallisempaa. Vaaralliset tapahtumat ja ”läheltä piti” -tilanteet raportoimme HaiPro-ohjelmaan, ja tätä tehdään Pedersheimissä aktiivisesti. Laadun ja turvallisuuden seuranta tekevät esihenkilöt, organisaation asiantuntijat erilaisten tieteellisten selvitysten avulla sekä ylempi johto SHQS-auditointien ja sisäisten tarkastusten avulla, joita Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää.

Myös Työplussan työpaikkakäynneillä keskustelemme ja tarkistamme huolellisesti, mitä erilaisia riskejä työssämme tai työpaikalla on, ja pyrimme vähentämään niitä.

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

Lähiesihenkilöiden tehtävänä on seurata, että omavalvontasuunnitelma toteutuu. Seurantaraportti on meille uusi käytäntö, eikä sitä ole aiemmin tehty. Saamme tähän työhön tukea koordinoivalta esihenkilöltämme.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

15.04.2025 Versio1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

palveluyksikön päällikkö, Auli Itämäki ja palveluvastaava Ulrika Krokvik-Oja

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

15.04.2025 Version1.0

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Varmistaa että meillä on tarpeeksi pätevää ja hyvinvoivaa henkilöstöä	Vähintään kaksi pätevää lähihoitajaa vuorossa jokaisessa yksikössä	Jatkuvasti käynnissä ja huomioidaan listojen laadinnassa.
Laatia oma perehdytystarkistuslista henkilökunnalle ja otta se käyttöön	Saada perehdytyslista käyttöön	Perehdytyslista on nyt käytössä 31.12.25
On tärkeää asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin kannalta kehittää kuntouttavaa työtä vanhusten hoidossa sekä varmistaa riittävät ja toimivat työvälineet monisairaiden vanhusten hoitamiseen.	Kinestetiikan toimintatapojen käyttö yksiköissä, järjestetään kokouksia ja harjoituksia säännöllisesti. Huolehditaan työvälineiden kunnosta ja hankitaan uusia tarpeen mukaan.	Jatkuvaa toimintaa
Ajanpuute tehdä ne tehtävät, jotka pitäisi ehtiä tehdä. Tämä koskee sekä yksiköiden henkilöstöä että esihenkilöitä.	Priorisointi on tärkeää. Tehtävät on saatava kohtuulliselle tasolle.	Jatkuvaa toimintaa
Pidetään kinestetiikka toimintatapana, yksiköissä, järjestetään kokouksia ja harjoituksia säännöllisesti. Huolehditaan työvälineiden kunnosta ja hankitaan uusia	Hyvä seuranta lakisääteisille koulutuksille ja niiden riittävä saatavuus	Jatkuvaa toimintaa/ seuranta tehostettu

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
tarpeen mukaan		