



# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

## Pohjanmaan hyvinvointialue

<b>Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi</b>	Tallmon palvelukeskus Lönngården, Tallmogården, Rosengården
<b>Hyväksyjä (nimi, nimike)</b> <b>Allekirjoitus</b>	(allekirjoitus) Annika Kvist-Östman Palveluyksikönjohtaja
<b>Hyväksymisajankohta</b>	24.4.2023
<b>Versionumero ja pvm</b> <b>Aiempien versioiden päiväykset</b> (aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta)	1.0 Tallmogården 10.6.2022, Rosengården 9.6.2022 Lönngården 3.6.2022
<b>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä</b>	Nähtävänä yksikön ilmoitustauluilla. Saatavilla hyvinvointialueen kotisivuilta osoitteessa: <a href="https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/se-losteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/">https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/se-losteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/</a>

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3.1 Toiminta-ajatus .....	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
4 RISKIENHALLINTA .....	9
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa .....	9
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen .....	9
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi .....	11
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen .....	11
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	13
5.2 Omatyöntekijä .....	14
5.3 Asiakassuunnitelma .....	14
5.4 Toteuttamissuunnitelma .....	14
5.5 Asiakastyön kirjaaminen .....	15
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun .....	16
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus .....	16
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen .....	17
5.9 Monialainen yhteistyö .....	18
5.10 Muistutukset ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki .....	18
6 HENKILÖSTÖ .....	19
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus .....	19
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa .....	21
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN .....	22
7.1 Hygienia sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen .....	22
7.2 Terveysten- ja sairaanhoito .....	23
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen .....	24
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa .....	25
7.5 Ateriat ja sopiva ruoka .....	26
7.6 Yksikön toimitilat .....	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....	27
8.1 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta .....	27



8.2 Lääkinnälliset laitteet .....	28
8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut.....	28
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma .....	29
8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma .....	30
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA .....	31
10 LIITTEET .....	33

## 1 JOHDANTO

Sosiaalihuollossa omavalvontasuunnitelma tehdään sosiaalihuoltolain 47 § (1301/2014) pohjalta: *Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa seuranta varten. Omavalvontasuunnitelman toteutumista on seurattava asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palveluja on kehitettävä henkilöstön riittävyyden seurannan ja palautteen perusteella.*

Erityslainsäädäntö tukee myös omavalvontasuunnitelman laatimiseen, esim. vanhuspalvelulaki (980/2018, 23 §), sekä Valviran omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta koskeva määräys (1/2014).

Tämä suunnitelmapohja toimii mallina sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmien laatimisessa.

## 2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU

**Palvelutuottaja:** Pohjanmaan hyvinvointialue  
**Y-tunnus:** 3221324-6  
**Kunta:** Vaasa, Hietalahdenkatu 2–4, 65100 Vaasa

### **Yksikkö/palvelukokonaisuus**

Nimi: Tallmon palvelukeskus

Osoite: Lotlaxintie 124, 66 600 Vöyri

Puhelin: Lönngården 050-598 0984, Tallmogården 050-592 4493, Rosengården 050-407 2058

Kaupunki/kunta: Vöyri

### **Palvelumuoto: Toiminta-alue, palvelumuoto ja sen laajuus**

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Vanhustenhuolto

Palvelumuoto (avopalvelu, asumisyksikkö ym.): Ympärivuorokautinen palveluasuminen ja laitoshoido

Toiminnan laajuus (asiakas-/asiakaspaikkamäärä): Lönngården 12 paikkaa, Tallmogården 18 paikkaa + 1 intervallihoitopaikka, Rosengården 19 paikkaa

### **Yksikön/palvelukokonaisuuden vastuhenkilö**

Nimi, titteli/koulutus: Annika Kvist-Östman, Palveluyksikönjohtaja/Sairaanhoitaja, Terveystenhoitaja, 60 op johtajuuskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon alalta

Puhelin: 050-595 9569 S-posti: annika.kvist-ostman@ovph.fi

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat**

#### **Ostettu palvelu**

Ruokapalvelu

Siivouspalvelu

#### **Palvelutuottajat**

Vöyriin kunta. Siirtyy Stöd Botnia Tuki Ab Oy:lle v. 2023

Vöyriin kunta. Siirtyy Stöd Botnia Tuki Ab Oy:lle v. 2023

Pesupalvelu	Vöyrin kunta. Muuttuu v. 2023
Kiinteistöpalvelu	Vöyrin kunta
Kuljetukset	Pohjanmaan hyvinvointialue
Laboratoriopalvelut	FimLab
Jalkahoito	Tessi's Fot- och friskvård (omistaja Therese Norrgård)
Kampaajapalvelut	Frisörerna (omistaja Kristina Östman) sekä Lisas frisering (omistaja Lisa Smeds)

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 41 §) mukaan hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Otteita järjestämislaista:

*Hyvinvointialueen velvollisuudesta ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, oikeudesta saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä oikeudesta tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita... Jos ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava... pyydettyä selvitystä... vaadittava niiden korjaamista... Jollei epäkohtia tai puutteita korjata hyvinvointialue on ryhdyttävä toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi...sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi.*

- ✓ Ruoka- ja siivouspalvelujen tarjoajat, pesupalvelu sekä FimLab vastaavat omasta omavalvonnastaan. ÖVPH on päättänyt ostaa edellä mainituilta palveluja.
- ✓ Mikäli palveluissa havaitaan puutteita, palveluntarjoajan vastuuhenkilö kutsutaan tapaamiseen, jossa keskustellaan mahdollisista toimenpiteistä.
- ✓ Muiden palveluntarjoajien palveluita seurataan ja mahdolliset puutteet otetaan puheeksi.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), sekä erityislakeina lastensuojelu- (2007/417) ja vammaispalvelulaki (1987/380) sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), mielenterveys- (1990/1116) ja päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhuspalvelulaki (2012/980).

#### LÖNNGÅRDEN:

- ✓ Tarjoaa laitoshoidtoa 12 iäkkäälle henkilölle.
- ✓ Laitoshoidtoa annetaan hoidon tai kuntoutuksen tarpeessa olevalle henkilölle, jonka hoidon tarve on niin suuri, ettei hoidon järjestäminen muulla tavoin ole tarkoituksenmukaista tai muutoin perusteltua ottaen huomioon edellytykset antaa iäkkäälle arvokas elämä ja turvallinen hoito sekä lääketieteellisistä syistä.

- ✓ Rakastava ja arvokas kohtelu, ammattimainen hoito ja huolenpito arvokasta elämää varten jokaisena päivänä.
- ✓ Hyvä ja ihmisläheinen hoito.

#### **TALLMOGÅRDEN:**

- ✓ Tehostetun ja ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestäminen 18 iäkkäälle henkilölle, jotka eivät enää voi asua itsenäisesti kotihoidon palvelujen tuella.
- ✓ Intervallihoidon järjestäminen asiakkaille, jotka ovat kyseisen palvelun piirissä.
- ✓ Hyvä ja ihmisläheinen hoito kodikkaissa tiloissa.
- ✓ Sydämellinen ja arvokas kohtelu sekä ammattimainen hoito ja huolenpito arvokasta elämää varten jokaisena päivänä.

#### **ROSENGÅRDEN:**

- ✓ Tehostetun ja ympärivuorokautisen palveluasumisen järjestäminen 19 iäkkäälle henkilölle, jotka kärsivät muistisairaudesta eivätkä enää voi asua itsenäisesti kotihoidon palvelujen tuella.
- ✓ Hyvä ja ihmisläheinen hoito kodikkaissa tiloissa.
- ✓ Sydämellinen ja arvokas kohtelu sekä ammattimainen hoito ja huolenpito arvokasta elämää varten jokaisena päivänä.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaan etu tulee ottaa aina ensisijaisena huomioon kaikissa palvelun vaiheissa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

- ✓ Tallmon palvelukeskuksessa henkilöstö työskentelee toimintasuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma muodostaa päivittäisen työn arvopohjan.
- ✓ Visiomme on: Sydämellinen ja arvokas kohtelu sekä ammattimainen hoito ja huolenpito arvokasta elämää varten jokaisena päivänä.

Joitain olennaisia kohtia toimintasuunnitelmasta:

Luomme hyvää yhteistyötä ja työniloa kohtaamisissa iäkkäiden kanssa seuraavasti:

- ✓ Olemme ystävällisiä, huomaavaisia ja hyväksyviä.
- ✓ Huomioimme, puolustamme ja suojelemme koskemattomuutta ja itsemääräämisoikeutta.
- ✓ Teemme ympäristöstä kodinomaisen ja viihtyisän sekä aktivoimme asiakkaita.
- ✓ Kommunikoimme.
- ✓ Iäkäs henkilö on lähtökohtaisesti keskiössä, ja pyrimme luomaan turvallisen ja luottavaisen pohjan, jolle rakennamme yhteistyön.
- ✓ Olemme kaikissa toimissamme oikeudenmukaisia ja luotettavia.

Luomme hyvää yhteistyötä ja työniloa kohtaamisissa omaisten kanssa seuraavasti:

- ✓ Olemme avuliaita ja luomme yhteyksiä.
- ✓ Omaisten on tunnettava olonsa tervetulleeksi, osalliseksi ja informoiduksi sekä suhtautua rauhallisin ja luottavaisin mielin asiakkaan saamaa hoitoa ja huolenpitoa kohtaan.
- ✓ Olemme tietoisia siitä, että omaiset tarvitsevat tukea ja että he ovat tuki työssämme.

Luomme hyvää yhteistyötä ja työniloa kohtaamisissa toistemme kanssa seuraavasti:

- ✓ Olemme kommunikaatiossamme avoimia ja rehellisiä.
- ✓ Teemme yhteistyötä ja kannamme vastuun.
- ✓ Olemme ystävällisiä, avuliaita ja toisiamme tukevia.
- ✓ Kaikki pyrkivät luomaan myönteisen asennoitumisen työhönsä sekä ovat vastuuntuntoisia ja sitoutuneita.
- ✓ Huolehdimme hyvästä työyhteisöstä.

Osoitamme kaikkien – iäkkään, omaisten, työkavereiden – samanarvoisuutta seuraavasti:

- ✓ Lähestymistapamme on sellainen, että kaikki kokevat olevansa samanarvoisia taustasta, iästä, sukupuolesta, kielestä, asemasta, sairaudesta, uskonnosta ym. riippumatta.
- ✓ Kaikkiin suhtaudutaan vakavasti ja kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa, esittää mielipiteitään, toiveitaan ja tarpeitaan sekä kysyä ja saada asiallinen vastaus.

Osoitamme kunnioitusta ja empatiaa kohtaamisissa iäkkäiden kanssa seuraavasti:

Huomaavaisuus, hienotunteisuus ja myötätunto ovat mukana kaikissa toimissamme, ja yksilön arvokkuus ja koskemattomuus huomioidaan elämän loppuun asti.

Osoitamme kunnioitusta ja empatiaa kohtaamisissa omaisten kanssa seuraavasti:

Huomaavaisuus, hienotunteisuus ja myötätunto ovat mukana kaikissa kohtaamisissa omaisten kanssa, ja kohtaamme jokaisen arvokkuudella.

Pidämme omaisista erityisen hyvää huolta läheisen viimeisinä hetkinä.

Osoitamme kunnioitusta ja empatiaa kohtaamisissa toistemme kanssa seuraavasti:

- Hyväksymme toisemme sellaisina kuin olemme.
- Iloitsemme toistemme kanssa myötäkäymisissä ja tuemme toisiamme vastoinkäymisissä.
- Näemme myönteiset piirteet itse kussakin ja olemme sovinnollisia.

Toimintasuunnitelmaa tarkastellaan ja arvioidaan säännöllisesti.

Toimintasuunnitelma on saatavilla yksiköstä. Suunnitelmasta kiinnostuneet voivat pyytää sitä nähtäväksi henkilökunnalta.

Yksiköiden omat arvopohjataulut:

#### LÖNNGÅRDEN:

Arvokas ja lämmin kohtelu, ammattimainen hoito, merkityksellinen elämä, yhteistyö, työnilo, samanarvoisuus, kunnioitus ja empatia.

- ✓ Huolehdimme siitä, että asiakkaat, jotka tarvitsevat hoitoamme ja huolenpitoamme pärjätäkseen päivittäisessä elämässään, voivat tuntea olonsa turvalliseksi ympäristössään.
- ✓ Osoitamme kunnioitusta asiakkaiden koskemattomuutta ja itsemääräämisoikeutta kohtaan. Se tarkoittaa, että takaamme hyvän ja kunnioittavan kohtelun.
- ✓ Autamme asiakkaita heidän toiveidensa mukaan. Asiakkaiden tulee tuntea, että henkilökunta ottaa heidän tarpeensa ja toiveensa huomioon.
- ✓ Meillä on kyky kommunikoida (kun kieltä ei aina ole), myönteinen asenne ja innostus työskennellä ihmisten kanssa, jotta voimme tarjota asiakkaille mahdollisimman merkityksellisen olemassaolon.

#### TALLMOGÅRDEN:

Sydämellinen ja arvokas kohtelu, ammattimainen hoito, merkityksellinen elämä, yhteistyö, työnilo, samanarvoisuus, kunnioitus ja empatia.

- ✓ Toimintamme pohjautuu kuntouttavaan työskentelytapaan.
- ✓ Annamme ammattimaista hoitoa, jossa yksilö on keskiössä.
- ✓ Tarjoamme asiakkaillemme arjen "hopeareunuksen" erilaisten aktiviteettien avulla.
- ✓ Luomme elämänlaatua myönteisellä asenteella, huumorilla ja ilolla.
- ✓ Kannamme vastuun ja rakennamme luottamusta ja hyvää yhteistyötä hoitajien, asiakkaiden ja omaisten välillä.
- ✓ Vaitiolovelvollisuus on luonnollinen osa työtämme.

#### ROSENGÅRDEN:

Sydämellinen ja arvokas kohtelu, ammattimainen hoito, merkityksellinen elämä, yhteistyö, työnilo, samanarvoisuus, kunnioitus ja empatia.

- ✓ Pyrimme antamaan asiakkaille hyvää, arvokasta ja yksilöllistä hoitoa.
- ✓ Luomme asiakkaille rauhallisen ja turvallisen ympäristön.
- ✓ Tavoitteena on päivittäin tarjota "hieman ylimääräistä", olemassaolon hopeareunus. Toteutamme tämän esim. luku- ja lauluhetkien sekä kävelyretkien avulla.
- ✓ Omaiset ovat hoidossa tärkeä resurssi. Pyrimme tekemään heidän kanssaan hyvää yhteistyötä.



## 4 RISKIENHALLINTA

### Riskienhallintaprosessi on yksikön/palvelukokonaisuuden hallitseminen omavalvonnan kautta

Mitkä ovat organisaation ja yksikön riskienhallintaa tukevat ohjeet ja suunnitelmat?

Pohjanmaan hyvinvointialueen:

- Hyvinvointistrategia tavoitteella turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua
- Omavalvontaohjelma 12/2022
- Laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2022/2023
- Tietoturvan omavalvontasuunnitelma 2023 (tulossa)
- Lääkehoitosuunnitelma (päivitetään uuden mallin mukaan 2023)
- Pelastussuunnitelma

### 4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa

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

#### Yksikön vastuun jakautuminen riskienhallinnassa:

- ✓ Yksikön esihenkilö osallistuu laadun ja turvallisuuden kehittämiseen. Laatu ja turvallisuutta koskevia kysymyksiä käsitellään säännöllisesti henkilöstötapaamisissa ja yksiköiden viikkokokouksissa.
- ✓ Henkilöstön sisällyttämisellä turvallisuuskysymyksiin sekä epäkohtien käsittelyn ja korjaamisen tärkeyden painottamisella luodaan henkilöstön pariin motivoivaa ja myönteistä asennoitumista.
- ✓ Uusien työntekijöiden ja sijaisten huolellinen perehdytys.
- ✓ Säännölliset henkilöstötapaamiset koko henkilöstön kanssa sekä yksiköiden viikkokokoukset.
- ✓ Kaikki henkilöstön jäsenet osallistuvat ”henkilöstön turvallisuuspäiville” vuoden 2023 aikana.
- ✓ ÖVPH:n suositusten mukaisesti kaksi henkilö on nimitetty laadun ja turvallisuuden vastuu-/yhteys-henkilöiksi. He osallistuvat säännöllisesti ÖVPH:n yhteisiin tiedotustilaisuuksiin sekä välittävät tietoa muulle henkilöstölle.
- ✓ Palveluyksikönjohtaja osallistuu laatu- ja turvallisuustyöhön.
- ✓ Säännöllinen palotarkastus on suoritettu 16.3.2023.
- ✓ Sisäinen palotarkastus ja turvakävely suoritetaan vuoden aikana.

### 4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

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

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

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

#### Riskejä ja epäkohtia tunnistetaan yksikössä seuraavasti:

- ✓ **Henkilöstömitoitus voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. 1.4.2023 lähtien henkilöstömitoituksen on oltava 0,65 ja 1.12.2023 lähtien 0,7.**
- ✓ **Henkilökunnalla on turvallinen ja salliva työympäristö, jossa työntekijät uskaltavat ilmaista itseään ja tuoda esille kommentteja ja esityksiä asiakasturvallisuuden parantamiseksi havaitessaan puutteita.**
- ✓ **Asiakkaille ei aseteta turhia rajoituksia. Jokaisesta rajoitustoimenpiteestä tulee keskustella lääkärin, asiakkaan ja omaisten kanssa.**
- ✓ **Valviran mukaan rajoitustoimenpiteet tulee kirjata ja perustella erikseen jokaisen toimenpiteen kohdalla asiakaskertomukseen.**
- ✓ **Kuntouttava työskentelytapa pienentää esim. kaatumisonnettomuuksien riskiä vahvistamalla asiakkaan omia resursseja.**
- ✓ **Ei turhia siirtoja yksiköstä toiseen.**
- ✓ **SAS-ryhmän huolellinen arviointi ennen kuin asiakkaalle myönnetään asumispaikka, jotta yksikkö vastaa asiakkaan hoito- ja palvelutarvetta.**
- ✓ **Huolellinen raportti hoitajalta hoitajalle, kun yksikköön muuttaa uusi asiakas.**
- ✓ **Ilmoitus HaiProon, jos henkilöstö on joutunut uhkailun tai väkivallan kohteeksi.**
- ✓ **Yksikössä on käytössä ÖVPH:n päihdeohjelma.**

#### Toimintayksikön/palvelukokonaisuuden keskeisimmät riskit ja miten niihin varaudutaan.

Riski	Miten varaudutaan
Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin.	Henkilöstö kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä. Henkilöstö suorittaa "Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle" -koulutuksen. Henkilöstö käyttää käyttäjätunnuksia ja salasanoja ohjelmiin.
Onnettomuudet, esim. kaatumisonnettomuudet, liukastumiset	Kuntouttava työskentelytapa, fysioterapia, kuntoutus, kaatumisriskiraportointi, henkilöstön ensiaputaitojen päivittäminen, "koko henkilökunnan turvallisuuspäivät" vuoden 2023 aikana.
Lääkehoitoprosessi	Vastuuhenkilöt, kaksoistarkistus, koulutus, HaiPro.
Laiteturvallisuus	Koulutus, laitepassi keväällä 2023, yksikölle nimetyt vastuuhenkilöt.

Riski	Miten varaudutaan
Tulipalo	Automaattinen palovaroitin + sprinklerit + hätävalaistus sekä edellä mainittujen säännöllinen tarkastus. Poistumistiet pidetään esteettöminä. Olemassa oleva pelastussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain.
Oikea asiakas oikeassa paikassa?	Huolellinen ja moniammatillinen yhteistyö ennen asiakkaan siirtämistä oikeaan yksikköön, joka voi tarjota asiakkaan tarvitsemaa hoitoa.
Väkivalta	Uhkailusta ja väkivallasta raportointi HaiPro-ilmoituksen kautta. Yksilöllinen hoitosuunnittelu, riittävä miehitys ja mahdollisuus erityiskonsultaatioon.
Katoaminen, karkaaminen	Lukitut ulko-ovet, dementiahälytint, riittävä miehitys, riittävästi valvottua ulkoilua.
Kemikaalit	Noudatetaan viranomaisten ohjeistuksia.

#### 4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi

Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamiin käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.

Raportointijärjestelmiä, jotka ovat käytössä Pohjanmaan hyvinvointialueella:

- **HaiPro**, läheltä piti -tilanteiden ja vaaratapahtumien raportoimiseen
- **SPro**, sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

**Läheltä piti -tilanteet ja poikkeamat käsitellään ja kirjataan seuraavasti:**

- ✓ Läheltä piti -tilanteet ja poikkeamat käsitellään HaiPron ja SPron kautta. Saapuneista ilmoituksista keskustellaan henkilöstön kanssa viikoittain yksiköiden viikkokokouksissa.
- ✓ Toistuvista riskeistä ja tapahtumista keskustellaan myös suuremmissa henkilöstötapaamisissa.
- ✓ Ilmoitukset käydään läpi ja suunnitelmia/toimenpiteitä vastaavien tapahtumien välttämiseksi työstetään yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelmat/toimenpiteet merkitään muistiin ja niiden onnistumista arvioidaan. Asiakasta koskevista tapahtumista ilmoitetaan asiakkaalle ja omaisille.
- ✓ Eettinen raportointikanava. Tarkoitettu hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön ja hyvinvointialueen yhteistyökumppaneille. Nimitetyt henkilöt vastaanottavat ilmoitukset.

#### 4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumista jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen, ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet

ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Korjaavia toimenpiteitä kirjataan yksikön omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

#### **Omavalvonnan kehittämissuunnitelma liittyen palveluiden laatuun ja asiakasturvallisuuteen**

Asiakkaiden, omaisten/ läheisten, henkilöstön, yhteistyökumppanien tai laatutyön tai riskienhallinnan kautta tulleita kehittämiskohteita.

Kehittämiskohde/ Palautekanava	Parannustoimenpide	Aikataulu	Vastuuhenkilö
<b>Lääkehoitoprosessi</b>	Koulutus	Jatkuva	Palveluvast., Palveluyksikönjohtaja
<b>Laiteturvallisuus</b>	Laitepassi	Kevät 2023	Palveluvast., Laitevastaavana toimiva sairaanhoitaja
<b>Palliativinen hoito</b>	Koulutus	Kevät/syysy 2023	Palveluvast., Lähihoitaja
<b>Kinestetiikka</b>	Koulutus	Syysy 2023	Palveluyksikönjohtaja, Palveluvast.
<b>Kirjaaminen</b>	Koulutus	Syysy 2023	Palveluvast.
<b>Ensiapu</b>	Koulutus/päivitys	Kevät/syysy 2023	Palveluvast., Palveluyksikönjohtaja

- ✓ **Korjaavia toimenpiteitä ja niiden kirjaamista seurataan keskustelemalla asiasta henkilöstön kanssa sekä seuraamalla HaiPro-ilmoitusten määrää.**
- ✓ **Henkilökunnalle tiedotetaan yhdessä sovituista parannuksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä henkilöstötapaamisissa ja/tai yksiköiden viikkokokouksissa.**

#### 4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Lue lisää: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026

Henkilökunnan sosiaalihuoltolakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus toteutuu toiminnassamme seuraavasti:

- ✓ Henkilöstöä on tiedotettu SProsta.
- ✓ Koulutuskalenterin kautta voi ilmoittautua ohjelmaa koskevaan koulutukseen.
- ✓ Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan henkilöstötapaamisissa sekä uusien työntekijöiden ja sijais-ten työsuhteen alussa.
- ✓ Henkilöstö tutustuu sosiaalihuoltolakiin sekä omavalvontasuunnitelmaan.
- ✓ Ylläpidämme työpaikalla avointa ja turvallista ilmapiiriä, minkä ansiosta työntekijät uskaltavat hel-pommin nostaa vaikeita asioita esille.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon palveluihin hakeutuvalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi (ShL 36 §) ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (ShL 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, kipu, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai yksinäisyys.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö ja alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI-arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

- ✓ Asumispaikkahakemus toimitetaan SAS-koordinaattorille, joka vastaa prosessista ja johtaa SAS-ryhmää.
- ✓ RAI-arviointivälineistöä käytetään hoito- ja palvelutarpeen arvioinnissa.
- ✓ Tarvittaessa tehdään muistitestejä, esim. MMSE.
- ✓ SAS-ryhmä käsittelee asumispaikkahakemukset, ja SAS-koordinaattori tekee viranhaltijapäätöksen paikan myöntämisestä.
- ✓ Asiakas ja/tai omaiset osallistuvat prosessiin. Tämän toteutuminen ilmenee SAS-toiminnan omavalvontasuunnitelmasta.
- ✓ RAI-arviointi suoritetaan yksikössä vietettynä hoitoaikana vähintään kahdesti vuodessa. Arviointia päivitetään, mikäli asiakkaan terveydentilassa tapahtuu merkittäviä muutoksia.
- ✓ Tavoitteena on suorittaa RAI-arviointi kuukauden sisällä uuden asiakkaan muuttamisesta yksikköön.
- ✓ Tavoitteena on, että asiakas ja/tai omaiset osallistuvat RAI-arviointiin, mutta se ei aina ole mahdollista.

## 5.2 Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

- ✓ **Alueen sosiaalityöntekijä Sari Tuomivirta toimii asiakkaiden omahoitajana sosiaalihuoltolaissa tarkoitettulla tavalla.**

## 5.3 Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti ja laadittaessa asiakassuunnitelmaa tulisi tavoitteena olla hyvinvointialueen viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

- ✓ **Asiakassuunnitelma laaditaan ennen asiakkaan muuttamista Tallmon palvelukeskukseen. Palveluohjaaja ja/tai SAS-koordinaattori laatii asiakassuunnitelman.**
- ✓ **Asiakassuunnitelmaa ei jaeta yksikölle.**
- ✓ **Asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa varten yksikössä laaditaan toteuttamissuunnitelma (hoito- ja palvelusuunnitelma). Henkilöstö tuntee tämän suunnitelman sisällön ja käyttää suunnitelmaa työn lähtökohtana.**

## 5.4 Toteuttamissuunnitelma

Palvelu-, hoito- ja kasvatus-, hyvinvointi- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää henkilökunnan hyvää perehtyneisyyttä työhönsä. On suuri asiakasturvallisuusriski, jos hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei toteuteta tai se jätetään päivittämättä. Suunnitelman laatiminen on erityisen tärkeää, jos asiakkaaseen on kohdistettu tai tullaan mahdollisesti kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennalta ehkäisy ja niihin varautuminen. Toteuttamissuunnitelman avulla havainnollistetaan asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet, ja kuvataan yksityiskohtaisesti, miten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Suunnitelma on tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä on päivitettävä määräajoin ja asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa. Keskeinen omavalvonnan toimenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

**Asiakkaan toteuttamissuunnitelman laadinta, päivitys ja toteutus tapahtuvat seuraavasti:**

- ✓ **Asiakkaan muutettua yksikköön pidetään omaiskeskustelu omaisten, asiakkaan ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa.**
- ✓ **Samassa yhteydessä kerrotaan sopimuksista ja allekirjoitetaan kaikki sopimukset. Näihin lukeutuvat vuokrasopimus, suostumus e-reseptihin, tuloksetyöselvitys, mahdollisuus suoraveloitukseen sekä valtakirja apteekkiin.**
- ✓ **Asiakkaalle/omaisille annetaan elämäntarina, jonka he täyttävät ja palauttavat yksikköön.**

- ✓ Asiakas/omaiset saavat yleistietoa yksiköstä sekä Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelusta.
- ✓ Omaiskeskustelun perusteella laaditaan Abilitaan hoito- ja palvelusuunnitelma (toteuttamissuunnitelma).
- ✓ Suunnitelmaa päivitetään vähintään kahdesti vuodessa ja tarvittaessa useammin. Päivitys tehdään RAI-arvioinnin jälkeen.
- ✓ Vastaava sairaanhoitaja vastaa päivityksestä.
- ✓ Kaikilla henkilöstön jäsenillä on kuitenkin velvollisuus päivittää hoitosuunnitelmaa muutosten yhteydessä. Omahoitaja osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan ja päivitykseen.
- ✓ Asiakkaan/omaisten kanssa pidetään vähintään kerran vuodessa arviointi ja hoidon suunnittelu, minkä perusteella päivitetään hoitosuunnitelmaa. Lisäksi suunnitelmaa päivitetään aina muutosten yhteydessä ja/tai lääkärin kierrosten jälkeen.
- ✓ Kuntoutussuunnitelma laaditaan viikko asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Vastaava sairaanhoitaja ja kuntoutushenkilöstö laativat kuntoutussuunnitelman.

## 5.5 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoite on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 4). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely 2022

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely 2016

**Kirjaaminen toteutetaan seuraavasti:**

- ✓ Uudet työntekijät ja sijaiset saavat perusteellisen perehdytyksen Abilita-hoidonkirjaamisohjelmaan. Uudet työntekijät suorittavat kirjaamisen aluksi kokeneen henkilökunnan avulla.
- ✓ Asiakastyö kirjataan vähintään kerran työvuoron aikana ja aina jonkin uuden asian yhteydessä.
- ✓ Jokainen hoitaja huolehtii toimiensa kirjaamisesta.
- ✓ Abilita-ohjelmassa kuvaillaan kaikki hoidon tärkeät osa-alueet, jotka tulee kirjata.
- ✓ Hoitosuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti.
- ✓ Rajoitettu pääsy terveydenhuollon potilastietoihin (Abilitan ulkoiset asiakirjat). Palveluyksikönjohtaja myöntää käyttöoikeuden ohjelmaan.
- ✓ Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on Abilitan hoitokertomukseen käyttäjätunnus ja salasana.
- ✓ Opiskelijat eivät saa hoitokertomukseen käyttöoikeuksia, vaan he kirjaavat tiedot yhdessä oman ohjaajansa kanssa.
- ✓ Salassa pidettäviä asiakirjoja varten on lukittu säiliö.
- ✓ Vaitiolovelvollisuuslomake on käytössä.

- ✓ Kaikki hoitoon osallistuvat ja hoitokertomukseen tietoja kirjaavat henkilöt suorittavat ”Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle” -koulutuksen.
- ✓ ÖVP:n tietosuojavastaavat: Tuija Viitala 06-213 1840 ja Anne Korpi 040-183 2211.

## 5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun

Sosiaalihoillon asiakkailta on lakisääteinen oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihoillon toteuttajilta. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan oikeus tulla kuulluksi, puhuteltua ja kohdeltua ihmisenä asiallisella ja ystävällisellä tavalla ym. Jokaisen yksikön on määriteltävä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa juuri heillä, jotta kaikki voivat sitoutua yhteiseen hyvään käytäntöön. Vastaavasti epäasiallinen ja huono kohtelu on määriteltävä, ja se miten toimitaan, jos epäasiallista tai huonoa kohtelua havaitaan tapahtuvan.

### Asiakkaan hyvä kohtelu varmistetaan seuraavasti:

- ✓ Pyrimme toimintasuunnitelmalla varmistamaan asiakkaan hyvälaatuisen hoidon ja hyvän kohtelun.
- ✓ Ammattitaitoinen henkilökunta.
- ✓ Osoitamme kunnioitusta ja empatiaa sekä asetamme aina asiakkaan etusijalle.
- ✓ Painotamme hyvän kohtelun merkitystä.
- ✓ Kirjaamme myös aina asiakkaan psyykkisen terveyden.
- ✓ Vähäisistä rikkomuksista, kuten asiakkaan epäystävällisestä kohtelusta, keskustellaan aina erikseen kyseisen henkilön kanssa kaikessa rauhassa.
- ✓ Henkilöstön tulee aina ilmoittaa esihenkilölle suuremmista rikkomuksista, kuten pakkokeinoista, väkivallasta ja asiakkaan toistuvasta epäystävällisestä kohtelusta. Raportointikanavana käytetään HaiProta ja SProta.

## 5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus

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

- ✓ ROIDU on hyvinvointialueen sähköinen asiakaspalautejärjestelmä.
- ✓ ROIDUn kautta kerätään asiakaspalautteet kerran vuodessa, viimeistään maaliskuussa 2023.
- ✓ Palautetta käsitellään säännöllisesti henkilöstötapaamisissa ja yksiköiden viikkokokouksissa.
- ✓ Mikäli saapunut palaute niin vaatii, ryhdytään välittömästi toimenpiteisiin tai kehitystoimenpiteiden suunnitteluun.
- ✓ Omaiset osallistuvat omaiskeskusteluun, minkä lisäksi heidät kutsutaan säännöllisesti omaista-paamisiin henkilöstön kanssa.
- ✓ Omaiset ovat tervetulleita milloin tahansa, ja henkilöstö kohtaa heidät kunnioittavasti.
- ✓ Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä yksikön ilmoitustauluilla.
- ✓ Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus käyttää HaiProta hyvinvointialueen kotisivujen kautta. Tästä kerrotaan omaiskeskustelussa.



## 5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaina on eri-ikäisiä asiakkaita, jotka eivät pysty itse hoitamaan omia asioitaan ja asiakas voi tarvita edunvalvontaa. Alaikäisen lapsen edunvalvojana toimii ensisijaisesti hänen huoltajansa. Lisää tietoa ja toimintaohjeita edunvalvontaan liittyen on laissa holhoustoimesta (1999/442) sekä yksityiskohtaisia ohjeita on saatavilla Digi- ja väestövirastosta.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua ja kehitysvammaisten erityishuoltoa lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Lastensuojelulain mukainen rajoitustoimenpide on toteutettava turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen, hänen yksilöllinen tilanteensa, ikänsä, sukupuolensa ja kulttuuri- ja uskonnollinen taustansa huomioiden. Rajoituksen aikana on huolehdittava lapsen yksilöllisistä tarpeista ja perustarpeista. Rajoitus ei saa sisältää alistamista, kurittamista eikä muulla tavoin loukkaavaa kohtelua. Rajoituksen käyttö on lopetettava heti, kun rajoittaminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitusta ei saa käyttää rangaistuksena eikä sen käytöllä saa aiheuttaa lapselle vahinkoa tai haittaa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Ennen rajoittavien toimenpiteiden käyttöä asiasta on keskusteltava asianosaisen, rajoituspäätöksen tekvän viranhaltijan sekä asiakkaan omaisten/ läheisten kanssa. Kehitysvammaisten erityishuoltolain (381/2016) 42 b §, mukaisten rajoitustoimenpiteiden käytön ehtona on lisäksi se, että yksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus (asiantuntijaryhmä). Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset, jotka ovat asiakas- ja tilannekohtaisia. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan rajoitustoimenpiteiden keinot ja välineet, sekä kuinka kauan päätös on voimassa. Rajoitustoimenpiteen toteutus ja seuranta tehdään osaa asiakkaan päivittäiskirjaamista.

### Lue lisää:

Linkit eduskunnan oikeusasiamiehen ym. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta. Muistisairaana henkilön hoito EOAK/8165/2020

### Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu seuraavasti:

- ✓ Luomme yksilölle edellytyksiä harjoittaa itsemääräämisoikeutta ja vaikutusvaltaa arjessaan esim. nukkumaanmeno- ja heräämisaikojen, lepopäivien, vaatevalintojen, ruokien ja juomien, aktiiviteettien, yhdessä- tai yksinolon, avun toteuttamisen jne. suhteen.
- ✓ Elämäntarina, persoonallisuus, tavat ja mielenkiinnon kohteet otetaan huomioon.



- ✓ Asiakkaan vapautta rajoitetaan vain, mikäli hänen terveytensä on vaarassa, esim. suuri kaatumis- tai karkaamisriski.
- ✓ Käytämme ensisijaisesti johdattelevia aktiviteetteja, kuten musiikkia, kävelyjä ja lukemista.
- ✓ Haaravyö tai sängynlaita otetaan käyttöön vain hätätilanteessa ja lyhytaikaisesti sekä ainoastaan vastaavan lääkärin hyväksynnällä sen jälkeen, kun asiasta on keskusteltu myös asiakkaan/omaisten kanssa.
- ✓ Rajoitustoimenpiteiden käyttö kirjataan joka kerta asiakaskertomukseen, ja niiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti vastaavan lääkärin, vastaavan hoitajan ja asiakkaan/omaisten kesken.

## 5.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja esim. lastensuojelun asiakkaat voivat tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Kehitysvammaiset asiakkaat ovat toinen ryhmä, jotka voivat tarvita monia palveluja. Iäkkäiden asiakkaiden siirtyminen palvelusta toiseen on osoittautunut riskialttiiksi.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaiden kannalta toimiva ja heidän tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolaki (2014/1301, 41 §) tukee tätä monialaista yhteistyötä asiakkaiden eri palvelutuottajien kesken.

- ✓ **Monialainen yhteistyö SAS-ryhmän, palveluyksikönjohtajan, palveluvastaavan, lääkärin, keskussairaalan, yleislääketieteen osaston, kotihoidon henkilöstön, kuntoutushenkilöstön ja yksikön oman henkilöstön (ml. sairaanhoitajat ja lähihoitajat) kesken.**
- ✓ **Yhteistyö yleisen edunvalvontatoimiston kanssa edunvalvonta-asioissa.**
- ✓ **Yhteistyötä voidaan harjoittaa puhelimitse, sähköpostitse, yhteisissä kokouksissa, koulutuksissa ja henkilökohtaisessa yhteydenpidossa asian ja tarpeen mukaisesti.**
- ✓ **Palliativista hoitoa kehitetään vuoden 2023 aikana, joten yhteistyötä kunnan syöpähoitajien ja Vaasan palliativisen poliklinikan kanssa on tehostettu.**

## 5.10 Muistutukset ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvää kohteluun ilman syrjintää sosiaalipalvelun toteuttajilta. Mikäli asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun tai palveluun he voivat tehdä muistutuksen yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tekijä voi myös olla asiakkaan laillinen edustaja, hänen omaisensa tai läheisensä. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa, sekä ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutuksen voi tehdä joko toimintayksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota asiakkaiden kohtaamiseen ja palvelun laatuun.

**Muistutukset käsitellään seuraavasti:**

- ✓ **Asiakas ja/tai omaiset ottavat ensisijaisesti yhteyttä yksikön vastaavaan sairaanhoitajaan keskustellakseen tapahtuneesta. Vastaava sairaanhoitaja ottaa yhteyttä palveluvastaavaan ja/tai palveluyksikönjohtajaan, mikäli asiaa ei yksikössä saada selvitettyä.**

- ✓ Asiakas ja/tai omaiset voivat myös ottaa yhteyttä palveluvastaavaan ja/tai palveluyksikönjohtajaan jatkotoimenpiteistä.
- ✓ Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus suoraan joko sosiaaliasiamiehelle tai potilasasiamiehelle. Heidän yhteystietonsa löytyvät yksikön ilmoitustauluilta ja tästä omavalvontasuunnitelmasta.
- ✓ ÖVPH:n kotisivuilla on mahdollista tehdä ilmoitus HaiPron ja SPron kautta. Tästä kerrotaan omais-keskustelussa.
- ✓ HaiPron käsittelyaika on yksi kuukausi ja SPron kaksi viikkoa.

Sosiaaliasiamies	Potilasasiamies
<ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoja ja neuvoja asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa.</li> <li>• antaa neuvoja asiakkaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai sosiaalipalveluun</li> <li>• antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten tekemisessä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• antaa tietoja ja neuvoja potilaan oikeuksista terveydenhuollossa.</li> <li>• antaa neuvoja potilaille, miten he voivat toimia, mikäli he eivät ole tyytyväisiä saamaan kohteluun tai hoitoon.</li> <li>• antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä.</li> </ul>

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteenä.

## 6 HENKILÖSTÖ

### 6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus

Lainsäädäntö ohjaa pitkälle sosiaalihuollon henkilöstörakennetta ja -mitoitusta. Se tarkoittaa, että henkilöstön suuruuteen vaikuttaa harjoitettu toiminta, asiakkaiden määrä sekä heidän palvelutarpeensa. Lainsäädäntö ohjaa suoraan lastensuojelun parissa tekevien sosiaalityöntekijöiden, lastensuojeluyksiköiden henkilöstön, sekä vanhustenhuollon ympärivuorokautista toimintaa harjoittavien yksiköiden henkilöstömitoitusta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävyys ja osaaminen.

Asiakasturvallisuusriskejä ovat esim. esihenkilön riittämätön pätevyys ja työajasta varattu riittämätön aika toimia yksikön johtajana ja omavalvonnan toteuttajana. Henkilöstöriskejä ovat esim. riittämätön henkilöstömäärä ja osaamaton henkilö tekemässä ohjaus- hoito- ja hoivatyötä. Puutteet voivat johtaa siihen, että asiakkaat eivät saa riittävän virkistävää arkea, riittävää mahdollisuutta ulkoilla tai asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoitetaan tarpeettomasti. Vastaavasti puutteet esihenkilön ja henkilöstön kielitaidossa ja kulttuuriherkkyydessä voivat johtaa siihen, etteivät asiakkaat saa asianmukaisia palveluita.

- ✓ **Palveluyksikönjohtaja ja palveluvastaava johtavat toimintaa.**
- ✓ **Yksiköissä on vastaavat sairaanhoitajat.**
- ✓ **THL seuraa vanhustenhuollon ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitusta kaksi kertaa vuodessa. THL:n viimeisimmän seurantatutkimuksen tulokset löytyvät kunkin yksikön alta.**

Lönngårdenin henkilöstömitoitus:

Toukokuu 2022: 0,87  
Marraskuu 2022: 0,75

Lönngårdenissa työskentelee:

- 3,8 sairaanhoitajaa
- 5,88 lähihoitajaa
- 3,02 hoitoapulaista

Aamuvuorossa työskentelee neljä ja iltavuorossa kaksi henkilökunnan jäsentä.

Tallmogårdenin henkilökunta avustaa iltavuorossa tarvittaessa.

Yövuorossa on yksi yövuorolainen, mutta kaikkien yksiköiden yövuorolaiset työskentelevät yhdessä.

Rosengårdenin henkilöstömitoitus:

Toukokuu 2022: 0,68  
Marraskuu 2022: 0,64

Rosengårdenissa työskentelee:

- 1,78 sairaanhoitajaa
- 11,02 lähihoitajaa
- 0,78 hoitoapulaista

Aamuvuorossa työskentelee neljä ja iltavuorossa neljä henkilökunnan jäsentä.

Keittiötyön hoitoapulainen työskentelee aamuvuorossa arkisin kuusi tuntia.

Pyhinä ja viikonloppuina aamuvuorossa on neljä ja iltavuorossa kolme henkilökunnan jäsentä.

Yövuorossa on yksi yövuorolainen, mutta kaikkien yksiköiden yövuorolaiset työskentelevät yhdessä.

Tallmogårdenin henkilöstömitoitus:

Toukokuu 2022: 0,65  
Marraskuu 2022: 0,62

Tallmogårdenissa työskentelee:

- 1,52 sairaanhoitajaa
- 13 lähihoitajaa
- 1 hoitoapulainen

Aamuvuorossa työskentelee viisi ja iltavuorossa kolme tai neljä henkilökunnan jäsentä.

Pyhinä ja viikonloppuina aamuvuorossa on neljä ja iltavuorossa kolme henkilökunnan jäsentä.

Yövuorossa on yksi yövuorolainen, mutta kaikkien yksiköiden yövuorolaiset työskentelevät yhdessä.

Aikataulusuunnittelun yhteydessä henkilöstöresurssit jaetaan siten, että henkilöstöä riittää kaikkiin kolmeen yksikköön. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilöstö työskentelee siellä, missä on tarvetta, riippumatta siitä, minne yksikköön työntekijä on sijoitettu.

**Tukitoiminnoissa on 1,78 siivoustyöntekijää ja 1 pesulatyöntekijä (Vöyrin kunnan työllistämät). Yksiköiden hoitoapulaiset huolehtivat osittain siivouksesta ja yksiköiden keittiötoiminnoista.**

## 6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa

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

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

- ✓ **Rekrytointikanavana käytetään Kuntarekryä.**
- ✓ **Nykytilanteessa osa henkilöstöstä työskentelee yksiköissä, jotka on siirretty resurssiyksikölle.**
- ✓ **Tällä hetkellä sijaisia ei ole saatavilla resurssiyksikön kautta.**
- ✓ **Vaadittava osaamistaso toisessa kotimaisessa kielessä, joka ei ole työntekijän äidinkieli, riippuu työntekijän asemasta tai virasta.**
- ✓ **Pätevyys varmistetaan vaatimalla Valviralta todistuksia tai tarkistamalla tiedot JulkiTerhikistä/ JulkiSuosikista sekä pyytämällä todistus suoritetuista opinnoista.**
- ✓ **Noudatamme hyvinvointialueen ohjeistusta ulkomaisen työvoiman palkkauksesta.**

## 6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen pitää varata riittävästi aikaa. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita henkilöitä. Yksikön perehdytysuunnitelma, ja siihen liittyvä tarkistuslista voi olla hyvä tuki perehdytykseen sekä vasta palkatuille henkilöille että perehdyttäjille. Perehdytykseen sisältyy monia eri alueita, mutta siihen pitää mm. sisältyä perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja omavalvonnan toteuttaminen.

Lait sosiaalihuollon (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559, § 18) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitojaan, sekä velvoittaa työnantajan luomaan edellytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin. Lääkehoidon osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen ovat tärkeä osaa ammattiosaamisen ylläpitämistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa (519/1977 § 42 a) säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen, ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

**Perehdytys ja jatkokoulutus toteutetaan seuraavasti:**

- ✓ **Perehdytys kestää noin viikon riippuen työntekijän työkokemuksesta, koulutuksesta ja mahdollisesta aiemmasta työskentelystä organisaatiossa tai yksikössä.**

- ✓ Perehdytys sisältää omavalvontasuunnitelman ja muiden tärkeiden ohjausasiakirjojen läpikäynnin sekä yksikkökohtaisen perehdytyksen, johon kuuluu yksikön hoitotyöhön tutustuminen.
- ✓ Saatavilla on perehdytyksen sisällön tarkistuslista.
- ✓ Palliatiivinen koulutus henkilöstölle. Meneillään oleva SAHOVA-hanke. Kaksi henkilöä nimitetty palliatiivisen hoidon vastuuhenkilöiksi. Koko henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin Teamsin kautta.
- ✓ Kaikilla henkilökunnan jäsenillä on laitepassi, jolla varmistetaan yksikön laitteiden oikeaoppinen käyttö.
- ✓ ÖVPH järjestää jatkuvasti ajankohtaisia koulutuksia ja henkilöstön tiedotustilaisuuksia asioista, jotka ovat seurausta uuden hyvinvointialueen perustamisesta.

## 7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN

### 7.1 Hygienia sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta: Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Yksikön hygieniatasolle asetetut laatutavoitteet pohjautuvat harjoitettuun toimintaan ja erityisesti asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, jotka ilmenevät asiakkaiden palvelusuunnitelmasta. Tämä näkyy myös yksikön jatkuvasta työstä asiakasturvallisuuden ja turvallisen työympäristön varmistamisessa, sekä infektioiden ennaltaehkäisystä ja torjunnasta.

Omavalvonnassa laatutavoitteiden toteutuminen näkyy mm.

- yksikön hygieniatasossa, toteutuneessa siivouksessa ja kirjallisen siivoussuunnitelman olemassaolossa.
- henkilökunnan käsihygienian toteutumisessa, käsihuuhteen ja suojainten käytössä.
- infektioiden ennaltaehkäisyssä ja torjunnassa henkilökunnan toimesta.
- asiakkaan henkilökohtaisessa hygieniassa ja toteutuneessa tekstiilihuollossa.

Hygieniakäytännöistä löytyy tarkempia ohjeistuksia Pohjanmaan hyvinvointialueen intrassa. Käytännön työn näkökulmasta katsottuna on hyvä olla olemassa suunnitelma yleiselle toiminnalle, sekä poikkeaviin olosuhteisiin (esim. Noro-epidemia). Hygienihoitajat voivat tukea yksikköjä asiantuntemuksellaan hygienia-asioiden, mutta olisi hyvä, että jokaisella yksiköllä olisi oma hygieniavastuuhenkilö tukemassa yksikön hygienia-työtä.

THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja –hoivassa (Ohjaus 3/2020).

- ✓ Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan päivittäin pesun kautta sekä kerran viikossa tai tarpeen mukaan useammin suihkun kautta.
- ✓ Yksikön yleinen hygienia turvataan huolellisella käsihygienialla (käsien pesu ja desinfiointi asiakas-huoneiden välillä). Tarvittaessa käytetään suojavälineitä.

- ✓ Epidemioiden kohdalla noudatetaan annettuja ohjeita.
- ✓ Yksikössä on kirjalliset ohjeet lääkinnällisten laitteiden puhdistuksesta sekä eritteiden desinfiointista.
- ✓ Yksiköllä on käytettävissään Nocolys-laite desinfiointia varten.
- ✓ Henkilöstö/hygieniavastaava osallistuu ajankohtaisiin koulutuksiin sekä välittää tiedon yksikölle ja huolehtii sen toteutumisesta.
- ✓ Yksikölle on laadittu siivousmitoitus.
- ✓ Vöyrin kunnan työllistämä siivoushenkilöstö siivoaa yhteiset tilat.
- ✓ Siivoushenkilöstö siivoaa asiakkaan huoneen kerran viikossa sekä huolehtii päivittäin puhtaanapidosta.
- ✓ Jos asiakkaalla on jokin moniresistentti bakteeri, huone siivotaan viisi päivää viikossa ja kosketuspinnat pyyhitään kaksi kertaa päivässä.
- ✓ Jätteet lajitellaan ja viedään päivittäin yhteiseen säiliöön.
- ✓ Yksikön pyykki kerätään yhteen ja viedään päivittäin pesulaan.
  
- ✓ Kaikilla elintarvikkeita käsittelevillä henkilöstön jäsenillä on hygieniapassi.
- ✓ Kaikilla henkilöstön jäsenillä on laitepassi.
  
- ✓ Tallmon palvelukeskuksen hygieniavastaavana toimii tarkoitusta varten nimitetty sairaanhoitaja. Hän osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueella sijaitsevaan hygieniavastaavien verkostoon.
  
- ✓ Tallmon palvelukeskuksen hygieniahoitajan yhteystiedot: Merja Tikkakoski 040-660 9395.

## 7.2 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon varmistamiseksi henkilökunnan on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattiosaamistaan. Ensiapuosaamista tulee vastata yksikön asiakasrakennetta ja sitä on päivitettävä joka kolmas vuosi. Asiakkaan terveyttä ajatellen yksiköllä pitäisi olla laadittuna toimintaohjeet ainakin koskien kiireellistä sairaanhoitoa, ei kiireellistä terveyden- ja sairaanhoitoa, suun terveydenhoitoa. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

- ✓ Hoitohenkilökunta antaa asiakkaille sekä perushoitoa että sairaanhoitoa.
- ✓ Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan terveydentilaa päivittäin ja kirjaa kaikki poikkeamat. Tarvittaessa hoitohenkilökunta tekee yhteistyötä muiden terveyden- ja sairaanhoidon toimijoiden kanssa.
- ✓ Säännöllisiin tarkastuksiin kuuluvat pituus, paino, verenpaine sekä lääkärin määräämät verikokeet.
- ✓ Hoitohenkilökunta järjestää tarvittaessa asiakkaalle suunterveydenhuollon Vöyrin hammashoitolassa.
- ✓ Lisäksi yksityiset jalkahoitajat järjestävät säännöllisesti jalkahoitoa.
  
- ✓ Tallmon palvelukeskuksessa on kaikkina päivinä jossain työvuorossa sairaanhoitajia.
  
- ✓ Lääkäripalveluista huolehtii 1.2.2016 lähtien Pihlajalinnan (ent. Doctagons) vastuulääkäripalvelu.
- ✓ Kaikkien asiakkaiden kartoitus on tehty tammikuussa 2016, minkä jälkeen uudet asiakkaat on kartoitettu lähikierroksilla.
- ✓ Puhelinkierros kerran viikossa.
- ✓ Omaan vastuulääkäriin voi ottaa yhteyttä arkisin klo 8.00–16.00.
- ✓ Lähikierros yksiköissä vastuulääkärin kanssa joka kolmas kuukausi.

- ✓ Hoitohenkilökunta voi ottaa yhteyttä 24/7 Pihlajalinnan päivystävään lääkäriin, nk. "takapäivystäjään".
- ✓ Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydentilaa seurataan määräysten ja tarpeen mukaisesti. Vastuulääkäri suorittaa tarkastukset lähikierroksilla.
- ✓ Henkilökunta suorittaa ensiavun peruskurssin. Sen jälkeen perustaitoja päivitetään joka kolmas vuosi. Yksikköön hankitaan defibrillaattori vuoden 2023 aikana.
- ✓ Useimmilla asiakkailla on DNR-päätös. Jos asiakkaalla ei ole kyseistä päätöstä, asiakasta elvytetään ja hätänumeroon 112 soitetaan. Tilanteen mukaan otetaan yhteyttä Pihlajalinnan päivystävään lääkäriin tai vastuulääkäriin, ajankohdasta riippuen.
- ✓ Menettelytavasta on yksikössä kirjalliset ohjeet.

### 7.3 Lääkehoidon toteuttaminen

Yksikön lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään kerran vuodessa ja useammin, jos tapahtuu esim. muutoksia yksikön lääkehoidossa tai lainsäädännössä. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoitoa toteuttavan yksikön työväline turvallisen lääkehoidon osa-alueiden määrittämiseen ja hallintaan. Turvallisessa lääkehoito-oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet, ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan mukaan yksikössä pitää olla nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on merkittävä osa henkilöstön perehdytystä.

Fimean mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä tulee olla nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Sosiaalihuollossa on kuitenkin yksiköitä, joiden asiakkaiden palvelujen tarve ei edellytä koko-aikaista sairaanhoitajaa yksikköön, esimerkiksi lastensuojelussa ja kehitysvammaisten palveluissa. Yksikössä tulee olla kuitenkin nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa yksikön lääkehoidon käytännön kokonaisuudesta ja joka tosiasiallisesti käy yksikössä arvioimassa lääkehoidon asianmukaisuutta, ottaa näyttöjä vastaan ja niin edelleen. Jos sairaanhoitajaa ei ole yksikön omassa henkilökunnassa, voidaan työnjaosta sopia palvelujen tuottajan muiden yksiköiden sairaanhoitajien kanssa tai tehdä yhteistyötä terveyskeskuksen tai yksityisen terveydenhuollon toimijan kanssa.

Yksikön lääkehoitoa ohjaa voimassa oleva lainsäädäntö, **STM:n turvallinen lääkehoito-opas 2021**, Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma organisaatio ja yksikötasolla, sekä sisäisten ohjeistusten kautta.

Omavalvonnan tehtävänä on tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehoitoon toteuttamisessa. Lisäksi on varmistettava, että lääkehoitoon osallistuvan sote-henkilöstön on voimassa olevat lääkeluvat. Vastuu tästä on yksilötasolla jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä omalta osalta, yksikötasolla esihenkilöllä ja organisaatiotasolla johtavat viranhaltijat.

#### Rajattu lääkevarasto

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.



Lue lisää: Ohje rajatusta lääkevarastosta

- ✓ Jokainen henkilö, joka suorittaa tai osallistuu lääkehoitoon, vastaa omasta työpanoksestaan.
- ✓ Lääkehoito toteutetaan moniammatillisesti ja yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa.
- ✓ Yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri on Johanna Hagström / Pihlajalinna. Vastuulääkärillä on puhelinkierros kerran viikossa, mutta lääkäri on tarvittaessa tavattavissa arkisin klo 8.00–16.00. Vastuulääkärin lähikierros paikan päällä toteutetaan pääsääntöisesti kolmen kuukauden välein. Muina aikoina otetaan yhteyttä Pihlajalinnan takapäivystäjään.
- ✓ Lääkehoitosuunnitelmaa pidetään ajan tasalla jatkuvan arvioinnin sekä henkilöstön säännöllisten koulutusten avulla.
- ✓ Osaamisen ylläpitämiseksi henkilökunta osallistuu ajankohtaisiin koulutuksiin sekä suorittaa ÖVPH:n lääkehoitotentin (LOVe) joka viides vuosi. Tentin yhteydessä osaaminen todistetaan myös käytännön työsuorituksilla. Tentti täytyy uusida, jos työntekijä on ollut poissa työelämästä yli kolme vuotta.
- ✓ Lääkäri Greta Saar (ÖVPH:n nimittämä) allekirjoittaa lääkehoitoluvan.
- ✓ Henkilöstön lääkehoitoon liittyvää osaamista arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä.
- ✓ Lääkehoitoluvan päivitys vaatii käytännön työsuorituksen.
  
- ✓ Nykytilanteessa yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa, sillä Lönngårdenissa on lääkehuone, jossa säilytetään muita kuin asiakkaiden omia lääkkeitä.

## 7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa

Lastensuojelulain mukaan (2007/417 § 4 a) lastensuojelun on turvattava lapsen hyvä hoito ja kasvatus, lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito sekä lapsen oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin.

Vanhuspalvelulain (2012/980 § 5) mukaan kunnalla on velvollisuus tukea ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ne kirjataan konkreettisina tavoitteina, mitkä toteutetaan osana jokapäiväistä hoitoa ja hoivaa. Hyvinvointialue on lain (2012/980 § 12–13) mukaan järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Hyvinvointialueen on tarjottava hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia terveystarkastuksia, vastaanottoja tai kotikäyntejä erityisesti niille ikääntyneeseen väestöön kuuluville, joiden elinoloihin tai elämäntilanteeseen liittyy palveluntarvetta lisääviä riskitekijöitä. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.

Osallisuuden toteutumisesta voidaan puhua silloin kun ihminen siirtyy kohderyhmässä olijasta tekoja tekeväksi toimijaksi. Ihminen on toimija, kun hän toimii mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti, saa tietoa ja kokemuksia erilaisista toimintavaihtoehdoista sekä niiden hyvistä ja huonoista puolista, valitsee toimintavaihtoehdoista itselleen sopivimman, päättää itse toimintaan ryhtymisestä ja saa toiminnallaan aikaiseksi jotain, joka jäisi tapahtumatta ilman tekoa. Toimijuutta voidaan tukea.

- ✓ Yksiköissä järjestetään säännöllisesti fyysisiä aktiviteetteja ja ajanvietettä asiakkaiden resurssien ja toiveiden mukaisesti.

- ✓ Kuntouttavalla työskentelytavalla tuetaan asiakkaiden fyysistä, sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia.
- ✓ Mahdollisuuksien mukaan järjestetään erilaista virkistystoimintaa, esim. lukuhetkiä, musiikkia, bingoa ja sään salliessa ulkoretkiä.
- ✓ Ulkopuolisten artistien kanssa järjestetään kerran viikossa kaikkien yksiköiden asiakkaille yhteisiä aktiviteetteja.
- ✓ Henkilökunta järjestää kaikkien yksiköiden asiakkaille yhteisiä aktiviteetteja, esim. elokuvailtapäiviä.
- ✓ Seurakunta vierailee Tallmon palvelukeskuksessa joka toinen viikko.
- ✓ Juhlistamme ja huomioimme pyhät ja juhlapäivät sekä niihin liittyvät perinteet.
- ✓ Huomioimme asiakkaiden syntymäpäivät.
- ✓ Yksittäisen asiakkaan hoitosuunnitelmaan on kirjattu suunnitelma ja tavoitteet, joita noudatetaan ja arvioidaan.
- ✓ Kaikilla asiakkailla on yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jonka yksikön henkilökunta ja kuntoutushenkilöstö laativat ja päivittävät.
- ✓ Lisäksi kaikilla asiakkailla on huoneessaan ohjeet pieniä jumppaliikkeitä varten. Kaikki henkilökunnan jäsenet voivat auttaa näissä liikkeissä milloin vain hoidon yhteydessä asiakkaan toimintakyvyn ja liikkuvuuden tukemiseksi ja vahvistamiseksi.
- ✓ Omaiset ovat tervetulleita yksikköön milloin vain. Heidät sisällytetään asiakkaan hoitoon säännöllisten omaistapaamisten/-keskusteluiden avulla. Muutosten yhteydessä tai tarpeen vaatiessa henkilökunta on aina omaisten käytettävissä.

## 7.5 Ateriat ja sopiva ruoka

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri on asiakkaille tärkeä osa monissa sosiaalihuollon palveluissa. Ravitsemuksessa on hyvä huomioida ruokaviraston voimassa olevat väestötasolle ja eri ikäryhmille laaditut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (sairauksiin liittyvät, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) ja huomioida erilaisia ruokarakenteita, niin että kaikki voivat nauttia ravintoa ilman tarpeettomia terveystarpeita. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurisuutta, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon ja kunnioittaa. Tarkempaa tietoa: Ruokaviraston ravitsemus- ja ruokasuositukset.

- ✓ Kaikki ateriat saapuvat täysin valmiina Tallmon keittiöstä.
- ✓ Yksikössä valmistetaan voileipiä ym. Yksikön jokaisessa aamuvuorossa on ruokavastaava.
- ✓ Kaikilla elintarvikkeita käsittelevillä henkilöstön jäsenillä on hygieniapassi.

### Päivittäiset ruoka-ajat:

- ✓ Aamiainen: klo 7.00 eteenpäin.
- ✓ Lounas: klo 11.30–12.00
- ✓ Kahvi: klo 14.00–15.00
- ✓ Päivällinen: klo 16.30–17.15
- ✓ Iltapala: klo 19.00 eteenpäin

- ✓ Ruoka-ajat ovat joustavia, ja asiakkaat saavat välipalan myös öisin ja aina tarvittaessa, jotta varmistetaan, ettei yöpaasto veny liian pitkäksi.
- ✓ Ravitsemustilaa seurataan MNA-testillä ja ravitsemusterapiaa varten on ohjeistus.

## 7.6 Yksikön toimitilat

Omavalvontasuunnitelmassa on hyvä olla kuvaus, minkälaisissa toimitiloissa yksikkö harjoittaa toimintaansa, minkälaisia yhteisiä ja yksityisiä tiloja löytyy ja minkälaisia linjauksia niiden käytöstä on.

- ✓ Yhteisiä tiloja ovat päivähuoneet ja ruokasalit, joita löytyy kaikista kolmesta yksiköstä.
- ✓ Palvelukeskuksessa on yksi yhteinen, suurempi kokoussali, jossa järjestetään yhteisiä aktiviteetteja ja ohjelmaa kaikille. Esim. musiikkitapahtumia ja seurakunnan ohjelmaa.
- ✓ Asiakkaat saavat sisustaa oman huoneensa omilla huonekaluillaan. Huoneessa on valmiiksi sänky ja yöpöytä.
- ✓ Halutessaan huoneeseen ja tiloihin voi tulla tutustumaan etukäteen.
- ✓ Kaikilla asiakkailla on oma huone, jossa he voivat rauhassa oleskella. Ovi pidetään suljettuna hoitotoimenpiteiden aikana, jotta asiakkaan yksityisyys turvataan. Asiakkaan lepo- ja nukkumisaikoja sekä yksinolon tarvetta kunnioitetaan.
- ✓ Vierailuaika on klo 12.30–19.00, mutta muinakin aikoina voi vieraila henkilöstön kanssa sovitun mukaisesti.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuslain (763/1994) 13 §:n mukaan on tehtävä kirjallinen ilmoitus kunnan terveysturvallisuusviranomaisille ennen jatkuvan hoitoa antavan sosiaalihuollon toimintayksikön, ympärivuorokautisen palvelutalon toiminnan, laitoshoidon tai lastensuojeluyksikön toiminnan aloittamista, muutosten tai lopettamisen yhteydessä. Lain liitteessä on tarkemmin eritelty mitä yksiköitä se koskee. Ilmoituksen sisältö on tarkemmin määritelty terveysturvallisuusasetuksen 4 §:ssä.

Terveysturvallisuuslain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveysturvallisuutta aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveysturvallisuuden syntyminen.

Yksikön tilojen terveysturvallisuuden vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

- ✓ Palvelukeskuksessa on sisäilmaongelmia. Kunta päätti huolellisen seurannan ja tarkastuksen jälkeen rakentaa uuden Tallmon palvelukeskuksen sekä remontoida kokonaan tiettyjä osia.

- ✓ **Uutta Tallmon palvelukeskusta rakennetaan parhaillaan. Muutto ensimmäiseen uuteen osaan tapahtuu syksyllä 2023. Tämän jälkeen jatketaan toisen osan rakentamista sekä tiettyjen osien remontointia.**
- ✓ **Kiinteistön omistavan Vöyrin kunnan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.**

## 8.2 Lääkinnälliset laitteet

Fimea vastaa lääkinällisten laitteiden ohjauksesta ja valvomisesta, mitä sosiaalihuollon toiminnassa tarkoittaa rullatuoleja, rollaattoreita, henkilönostureita, verenpainemittareita, kuulolaitteita ja haavataitoksista ym. Näiden laitteiden käyttämiseen liittyy turvallisuusriskejä, mikä korostaa perehdytyksen, oikean käyttötavan, huollon, käytön ohjauksen, lähellä piti tapaturmien raportoimisesta ja vastuuhenkilön nimeämisen tärkeyttä vähentämään turvallisuusriskejä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei -toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä.

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinällisistä laitteista (719/2021, 32–33 §).

- ✓ **Kaikki henkilökunnan jäsenet ovat suorittaneet laitepassin keväällä 2023. Asiaa varten on järjestetty erillisiä tilaisuuksia.**
- ✓ **Yksikköön on nimitetty kaksi laitevastaavaa, jotka osallistuvat ÖVPH:n järjestämiin tiedotustilaisuuksiin ja koulutuksiin.**
- ✓ **Laitevastaavat kouluttavat kaikki uudet työntekijät ja sijaiset sekä huolehtivat siitä, että he suorittavat laitepassin. Mahdolliset tuuraajat suorittavat laitepassin työtehtäviensä perusteella.**
- ✓ **Kaikki lääkinälliset laitteet rekisteröidään ja tarvittaessa huolletaan ÖVPH:n yhteisten ohjeiden mukaisesti.**
- ✓ **Mikäli yksikössä ilmenee riskejä, ”läheltä piti” -tilanteita tai ”asiakasta kohdannut” -haittatapahduma, niistä raportoidaan HaiPron kautta. Ohjelmasta pääsee suoraan Fimean vaaratilanneilmoitukseen.**

## 8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan eri tavalla, riippuen siitä minkälaisia riskejä yksikön toiminnassa esiintyy. Asiakkaiden turvallisuus voidaan turvata asiakashälyttimien ja turvapuhelimien kautta ja henkilöstön osalta puhelimien, henkilöhälyttimien ja hakulaitteiden avulla ym. Yksikkötasolla voi olla kysymys, miten kulunhallinta on järjestetty yksikköön kuten eri huoneisiin, huonekalujen sijoittelu eri huoneissa, ylimääräisiä uloskäyntejä tiettyihin huoneisiin, missä laajuudessa ulko-ovet pidetään lukittuna, kameravalvonnan olemassaolo, ostettuja palveluja vartiointi yrityksistä ym.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön periaatteet turvallisuuden turvaamisessa sisään lukien vastuukysymykset. Jos kameravalvonta on käytössä yksikössä, tulee siitä olla maininta, jotta kaikki tiloissa liikkuvat henkilöt ovat asiasta tietoisia. Kameran käyttö yleisissä tiloissa tulee olla perusteltua ja asiakkaan hoidon, turvallisuuden ja terveyden kannalta siihen on oltava perusteltu syy. Kameran käyttö yleisissä tiloissa on sallittua, mikäli asiakkaita ei voida muulla tavalla turvata. Asukashuoneita, henkilöstön tiloja tai wc-tiloja ei saa kuvata. Ulkotilojen kuvaaminen on sallittua ilman erityistä syytä. Asiakkaiden kuvaamisessa on otettava huomioon perustuslain 10 pykälän turvaama yksityisyyden suoja. Erityisen tärkeää on miettiä, mihin kameravalvonnan tallenteita käytetään ja kenellä on oikeus niitä katsoa. Tallenteet ovat käytännössä asiakkaan asiakirjoja. Lääkehuoneissa kameravalvonta on suositeltavaa sekä perusteltua. Kameravalvonta ei saa korvata puuttuvaa henkilöstöä. Kameravalvonnasta tulee lisäksi löytyä rekisteriseloste.

Jos sen sijaan on kysymys kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimista, tulee hankintaan liittyvistä periaatteista ja käytännöistä sekä käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta olla nimettyä vastaava työntekijä. Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011 § 7) säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

- ✓ **Ovet ovat lukossa vuorokauden ympäri ja avautuvat ovikoodilla. Ulko-oviin on asennettu demen-tiahälyttimet.**
- ✓ **Kiinteistövirasto testaa palovaroittimen joka kuukausi.**
- ✓ **Pelastussuunnitelmassa kuvaillaan muut pelastusvälineet.**
- ✓ **Kiinteistövirasto vastaa pelastusvälineistä, jotka tarkastetaan suunnitelmien mukaisesti.**
  
- ✓ **Lääkehuoneet, joissa lääkkeitä säilytetään, ovat lukossa. Ainoastaan työvuoron vastuhenkilöllä ja esihenkilöllä on avaimet lääkehuoneisiin.**
  
- ✓ **Palvelukeskuksessa on pelastusteitä/hätäuloskäyntejä.**
  
- ✓ **Pelastuslaitos on hyväksynyt pelastustiet. Meneillään olevan rakennushankkeen takia pelastustiet ovat muuttuneet, mutta niiden olemassaolo on turvattu.**
  
- ✓ **Yksikössä ei ole valvontakameroita eikä vartijaa. Tarvittaessa soitetaan hätänumeroon 112.**
  
- ✓ **Sairaalainsinööri Petri Luoma vastaa hälytinlaitteistosta, puh. 06-218 8100.**
  
- ✓ **Tallmon palvelukeskuksessa on nimitetty kaksi henkilöä laatu- ja turvallisuusvastaaviksi. Kyse on palveluvastaavasta ja lähihoitajasta.**

## 8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma

Yksikön/palvelukokonaisuuden turvaaminen sisältää monenlaisia erilaisia näkökulmia ja riippuen yksikössä harjoitettavaan toimintaan. Asumisyksiköiden turvallisuuslähtökohta on ajankohtainen kiinteistön pelastussuunnitelma (kiinteistön omistajan vastuulla), ja poistumisturvallisuus selvitys, jotka ovat palo- ja pelastusviranomaisten valvonnan alaisuudessa. Lisäksi jokaiseen yksikköön tullaan laatimaan yksikön turvallisuussuunnitelma, joka sisältää palo- ja poistumisturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja turvallisuusjärjestelmät. Jos yksiköllä on keittiö, keittiölle tulee laatia oma omavalvontasuunnitelma ja ruoka-huollon valvonta tapahtuu terveysturvallisuusviranomaisten kautta.

Sosiaalihuollossa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa sosiaalihuollon jokapäiväistä toimintaa. Valmiussuunnitelman kautta varaudutaan häiriö ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksikötasolla.

Lue lisää: STM: Sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen ja valmiussuunnitteluun

STM: Valmiusasiat

- ✓ **Palvelukeskukselle on laadittu turvallisuussuunnitelma/pelastussuunnitelma. Suunnitelma on edellisen kerran päivitetty ja hyväksytty palotarkastuksen yhteydessä maaliskuussa 2023.**
- ✓ **Palveluyksikönjohtaja vastaa siihen liittyvistä asioista.**
- ✓ **Kiinteistövirasto vastaa kiinteistön tarkoituksenmukaisuudesta ja turvallisuudesta.**
  
- ✓ **Vastuuhenkilöt ja heidän yhteystietonsa löytyvät pelastussuunnitelmasta.**
- ✓ **Yleisissä tiloissa on hätävalaistus.**
- ✓ **Yksikössä on automaattinen palovaroitin ja sprinklerit.**
- ✓ **Poistumisturvallisuussuunnitelma on päivitetty ja hyväksytty maaliskuussa 2023.**
  
- ✓ **Turvakävely toteutetaan vuonna 2023.**
- ✓ **"Koko henkilöstön turvallisuuspäivät" ÖVPH:n ohjelman mukaisesti järjestetään koko henkilöstölle viitenä eri ajankohtana vuoden 2023 aikana. Ohjelmaan kuuluu myös palosammutusharjoituksia.**
- ✓ **Yksikössä on henkilökuntaa vuorokauden ympäri. Henkilökunta on pätevä huolehtimaan asiakkaan yksilöllisistä tarpeista.**
- ✓ **Kaikilla asiakkailla, jotka osaavat käyttää hälyttimiä, on käytettävissään henkilökohtaisia hälytyskelloja ja hälytin kylpyhuoneessa.**
  
- ✓ **Pelastussuunnitelma on nähtävänä yksiköiden ilmoitustauluilla sekä osa perehdytystä.**
  
- ✓ **Käsitellään henkilöstötapaamisessa.**

## 8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma

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

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

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

- ✓ Kaikki henkilöstön jäsenet suorittavat ”Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle” -koulutuksen.
- ✓ Kaikilla on omat salasanansa tietokoneohjelmiin, joihin heillä on käyttöoikeus.
- ✓ Palveluyksikönjohtaja myöntää oikeudet ohjelmiin, joita haetaan 2M IT:n kautta.
- ✓ Henkilöstöä on tiedotettu uloskirjautumisesta ja siitä, ettei tietokonetta saa jättää siten, että ulkopuoliset pääsevät käsiksi asiakastietoihin.
- ✓ Uudet työntekijät, opiskelijat ja sijaiset allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen.
- ✓ Opiskelijoilla ei ole käyttöoikeutta hoitokertomuksiin, vaan he kirjaavat tiedot yhdessä ohjaajansa kanssa.
- ✓ ÖVPH:n tietosuojavastaavat ovat Tuija Viitala (06-213 1840) ja Anne Korpi (040-183 2211).
- ✓ Yksikköön ei ole nimitetty tietosuojavastaavaa.

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA

### Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt

Yksikön/ palvelukokonaisuuden esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla eri vastuuhenkilöt. Asiakkaat voivat myös osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

- ✓ Palveluyksikönjohtaja ja palveluvastaava ovat laatineet omavalvontasuunnitelman.
- ✓ Edellä mainitut henkilöt myös vastaavat omavalvontasuunnitelman päivityksestä.
- ✓ Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.
- ✓ Kaikki henkilökunnan jäsenet tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaavat lukeneensa suunnitelman.
- ✓ Henkilökuntaa tiedotetaan omavalvontasuunnitelman mahdollisesta päivityksestä, jolloin henkilökunnan tulee uudelleen tutustua suunnitelman sisältöön.

### Omavalvontasuunnitelman päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan aiemmat versiot on säilytettävä vähintään seitsemän vuotta. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan hyvinvointialueen asiakirjanhallintajärjestelmään sekä muihin organisaation määrittelemiin paikkoihin.

- ✓ Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa sekä aina huomattavien muutosten yhteydessä.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä yksikössä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

- ✓ **Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä yksiköiden ilmoitustauluilla.**
- ✓ **Omavalvontasuunnitelma on saatavilla hyvinvointialueen kotisivuilta osoitteessa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/selosteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/>**

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädettyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.



## Sosiaaliasiamies

Ota yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa.

Sosiaaliasiamies auttaa sinua esimerkiksi selvittämällä lainsäädännön sisällön sekä kertomalla viranomaisten käytännöistä.

Sosiaaliasiamies neuvoo, minkä viranomaisen suuntaan sinun kannattaa kääntyä tietyssä asiassa sekä miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän päätöstä.

### Palvelu on asiakkaalle maksuton!

**Puhelinaika: maanantai–perjantai klo 08.00–14.00**  
**Puhelinnumero: 040-507 9303**

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@ovph.fi](mailto:sosiaaliasiamies@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa





# Potilasasiamies on apunasi

Autamme sinua, jos sinulla on kysymyksiä  
potilaan oikeuksista.

Neuvomme, miten voit toimia, jos olet tyytymätön  
hoitoosi tai kohteluusi.

Neuvomme ja autamme  
muistutus- ja potilasvahinkoasioissa.

**Puhelinaika: maanantai–torstai klo 9.00–14.00**

**Puhelinnumero: 06-218 1080**

**Varaa aika puhelimitse, jos haluat tavata henkilökohtaisesti.**

Sähköposti: [potilasasiamies@ovph.fi](mailto:potilasasiamies@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)

