



# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

## Pohjanmaan hyvinvointialue

<b>Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi</b>	<b>Koivusillan työ- ja päivätoimintakeskus</b>
<b>Hyväksyjä (nimi, nimike)</b> <b>Allekirjoitus</b>	<b>Jaana Salo, palveluvastaava</b>
<b>Hyväksymisajankohta</b>	
<b>Versionumero ja pvm</b> <b>Aiempien versioiden päivykset</b> <b>(aiempia versiota tulee säilyttää</b> <b>seitsemän vuotta)</b>	<b>1.0 26.5.2023</b>
	<b>Eskoon sosiaalipalvelujen alaiset omavalvontasuunnitelmat yksikössä</b>
<b>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä</b>	<b>Koivusillan aulassa ja hyvinvointialueen www-sivuilla</b>



## 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 .....	5
4 RISKIENHALLINTA.....	7
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa.....	7
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	7
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi .....	9
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen.....	9
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	11
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	11
5.2 Omatyöntekijä.....	11
5.3 Asiakassuunnitelma.....	11
5.4 Toteuttamissuunnitelma .....	12
5.5 Asiakastyön kirjaaminen .....	12
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun .....	13
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus .....	13
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen .....	14
5.9 Monialainen yhteistyö.....	15
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki.....	16
6 HENKILÖSTÖ .....	16
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus .....	18
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa .....	18
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	19
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN .....	21
7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen .....	21
7.2 Terveyden- ja sairaanhoito.....	22
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen .....	22
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa .....	23
7.5 Ateriat ja sopiva ruoka .....	24
7.6 Yksikön toimitilat.....	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	24
8.1 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....	26
8.2 Lääkinnälliset laitteet .....	26



8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut .....	27
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma.....	27
8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma .....	28
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ,PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA .....	30
10 LIITTEET.....	31

## 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: Koivusillan työ- ja päivätoimintakeskus

Osoite: Veljestentie 2 ja Loukontie 2, 66440 Tervajoki

Puhelin: 0407699345

Kaupunki/kunta: Vaasa

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

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Osallisuuden tuki

Palvelumuoto (avopalvelu, asumisyksikkö ym.): Työ- ja päivätoimintakeskus

Toiminnan laajuus (asiakas-/ asiakaspaikkamäärä): n. 60 asiakasta

### **Yksikön/ palvelukokonaisuuden vastuhenkilö**

Nimi, titteli/ koulutus: Jaana Salo, palveluvastaava

Puhelin: 040 182 4283 S-posti: jaana.salo@ovph.fi

### **Koivusillan yhteystiedot**

Isookamari: 040 7699 345

Pikkukamari: 040 7699 345

Duunitupa: 040 7699 331

Värkköötupa: 040 7699 347

Askarestupa: 040 7699 348

Ostari: 040 7699 344

Keittiö 040 7699 349

Työvalmentajat: 040 7699 350

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat	
Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Siivouspalvelu	Teese Botnia
Turvajärjestelmä	Securitas
Asiakkaiden kuljetuspalvelut	Taksi Kytönen, Tapio Lae Oy, Taksi Haanpää, Taksi Lehtonen

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.*

#### Yksikkö/ palvelukokonaisuus vastaa alihankintana ostettujen palveluiden laadusta

- ✓ Kerro, miten ostopalvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan.
- ✓ Esim. alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma?

## 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).

Koivusilta tarjoaa työ- ja päivätoimintaa erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Asiakkaat saavat mahdollisuuden oppimiseen, kokemiseen ja työelämätaitojen kehittämiseen sekä vuorovaikutukseen ja yhteisöllisyyteen.

### 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.

## Arvomme

1. Ihmiseltä ihmiselle
2. Eteenpäin katsova ja vastuullinen
3. Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

### *Ihmiseltä ihmiselle*

Koivusillassa kaiken perustana on aito kohtaaminen ja läsnäolo. Elämään kuuluu iloja ja suruja, joskus riitojakin, mutta haluamme luoda toisillemme turvaa.

### *Eteenpäin katsova ja vastuullinen*

Koivusillan toiminta on turvallista, laadukasta ja tavoitteellista. Henkilökunta tietää ja tuntee tehtävänsä ja toimii selkeiden tavoitteiden mukaisesti. Kiinnitämme huomiota toimivaan tiedonkulkuun ja vastaamme jokainen omalta osaltamme sekä asiakkaiden että työympäristön turvallisuudesta. Olemme kaikki vastuussa työyksikön ilmapiiristä ja osallistumme jokainen omalta osaltamme hyvän ryhmähengen vahvistamiseen. Koivusilta on työ- ja päivätoiminnan edelläkävijä. Kehitämme jatkuvasti toimintaamme asiakkaiden vaihtuvia tarpeita vastaavaksi. Huolehdimme ammattitaidostamme monipuolisella kouluttautumisella. Koivusillassa on ideointiin kannustava ilmapiiri.

### *Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen*

Koivusillassa kaikki ihmiset ovat keskenään samanarvoisia ja jokaisen mielipiteellä on merkitystä. Toimintaa suunnitellaan ja kehitetään yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Jokaista asiakasta autetaan, kannustetaan ja tuetaan toteuttamaan itseään; tekemään niitä asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä ja mieluisia. Jokainen tulee kuulluksi, vaikka kommunikaatio ei sujuisi puheella.

## 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)

### 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.

Koivusilta tarjoaa palveluja erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Henkilökuntamitoitus on suunniteltu vastaamaan toiminnan turvalliseen ja laadukkaaseen tuottamiseen.

Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden perehdytysväline. Työntekijät eivät ole vastuussa vain omasta turvallisuudestaan, sillä kaikki asiakkaamme eivät pysty varmistamaan omaa turvallisuuttaan fyysisen toimintakyvyn tai kognitiivisten taitojensa vuoksi. Turvallisuus on osa arkea, ei pelkkiä hienoja suunnitelmia kaapin perällä.

Turvallisuus on jalkautettu koskemaan koko henkilökuntaa, he osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman päivittämisen, turvallisuuskävelysten tekoon sekä päivittäiseen turvallisuuden varmistamiseen.

Asiakkaat ovat osallistettu turvallisuuteen järjestämällä aikuiskoulutusta, turvallisuuden teemapäiviä ja pelastautumisharjoituksia. Viimeisin asiakkaiden kanssa tehty pelastautumisharjoitus tehty 5/2023. Asiakkaita kannustetaan kertomaan huomioistaan ja ideoistaan.

### 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 asiakas-turvallisuuteen 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 virhetoimintojen 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.

Riskienhallinta on keskeinen osa systemaattista potilasturvallisuuden kehittämistä. Pohjanmaan hyvinvointialueella käytössä olevan laatuohjelman SHQS:n yksikkökriteeristöissä on kirjattuna, että riskikartoituksia tulee tehdä ja tulokset käsitellä sekä riskien merkitys tulee arvioida. Vaatimuksena on, että vaaratekijät on tunnistettu, riskin suuruus arvioitu ja riskien raja-arvot määritelty sekä riskit luokiteltu ja vaihtoehdot analysoitu.

Riskien tunnistamisella varmistetaan toiminnan laatu ja turvallisuus. Koko henkilöstön asiantuntemusta käytetään riskien tunnistamisessa. Riskiarviointia tehdään yksilötasolla sekä päivittäisessä työssä että toimintaa koskevassa päätöksenteossa.

Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Riskien arvioinnissa riskejä tunnistetaan kolmikanavaisesti:

1. Haipro -järjestelmän antaman tiedon perusteella, turvallisuusarviointi koosteista sekä palvelualueetasolla käydyn keskustelun pohjalta tunnistetuista riskeistä suoritetaan riskienarviointi.
2. Muutostilanteiden riskien arviointi suoritetaan aina ennen muutosta.
3. Toiminnan ja prosessien riskien arviointi suoritetaan osana toiminnan kehittämistä. Prosessin omistaja vastaa riskien arvioinnista osana prosessin kehittämistä.

Koivusillan laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöitä ovat Minna Mansikka-aho ja Outi Koivisto.

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

Riski	Miten varaudutaan
Asiakkaiden tapaturmat	Tehtäviä ja toimintoja suunnitellessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyvyn haasteet. Hyvä ohjeistus.
Väkivalta	Henkilökunnan perehdytys ja koulutus. Asiakaskohtaiset suunnitelmat
Sijaispula	Uudet työntekijät otetaan lämmöllä osaksi työyhteisöä Aktiivinen rekrytointi. Hyvä opiskelijaohjaus. Suunnitelmat toimintojen ja ryhmien yhdistämiseen.
Asiakkaiden kognitiivisten taitojen puutteista johtuvat riskit; esim. karkaaminen, liiman syöminen	Hyvä perehdytys ja ohjeet Henkilökunnan valppaus
Henkilökunnan kuormittuminen.	Pyritään pitämään yllä avointa keskustelukulttuuria. Esimiehen tuki. Tarvittaessa järjestetään työnohjausta.



### 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:

- [HaipPro](#), läheltä-piti ja vaaratapahtumien raportointiin
- [Spro](#), sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

Läheltä piti tilanteiden, vaaratapahtumien esim. lääkepoikkeamien ja asiakasväkivallan sekä tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamien raportointi tapahtuu HaiPro-järjestelmässä. Spro –ilmoitus tehdään, mikäli sosiaalihuollon palvelussa huomataan epäkohta. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemansa poikkeamat. Kaikkien poikkeamailmoitusten vastuuhenkilö on yksikön esimies.

Esimies käsittelee poikkeamat, vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä henkilöstölle. Jos poikkeama ei ole tiimivastaavan vastuulla oleva asia, hän siirtää poikkeamailmoituksen omalle esimiehelleen/ vastuualuejohtajalle. Esimies käy jokaisen poikkeaman läpi ja kirjaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. Raportit käsitellään työpaikkakokouksessa ja muistioon merkitään raporttien käsittelystä

### 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
Yhteistyön parantaminen asumisyksiköiden / kotien kanssa	Sähköpostilistojen päivitys, palaverit ym	2023	Jaana Salo
Tiedonkulun parantaminen		2023	Jaana Salo

Raporttien käsittelyssä ja läpikäynnissä kiinnitetään huomiota raporttien sisältöön eli mitä on tapahtunut, mistä tilanne lähti liikkeelle, miten tilanne hoidettiin ja miten vastaava tapahtuma voitaisiin jatkossa estää. Esimies varmistaa vielä kohtuullisen ajan kuluttua, että korjattu asia on varmasti kunnossa. Tilanteen vaa- tiessa esimies ilmoittaa raportoidusta poikkeamasta tai vaaratapahtumasta asiakkaalle tai hänen läheisel- leen. Ilmoitusten sisältämä tieto kirjataan asiakaskertomukseen, jos asiakas on ollut osallisena ilmoitetussa tapahtumassa.

Poikkeamien käsittelyssä on näkökulma, miten poikkeamat voidaan jatkossa estää, poikkeamista tulee oppia, eikä etsitä syyllistä. Yhdessä henkilöstön kanssa mietitään toimenpiteitä ja niiden käyttöönotto työpaikkako- kouksissa raportteja käsiteltäessä.

#### 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 työn- antaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin työyhteisössä käydyistä keskusteluista huolimatta, ja asiakastur- vallisuus 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 pois- tamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epä- kohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksestä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 49).*

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittö- mästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpi- teitä, 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 epä- kohdat ja puutteet. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvalli- suutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toi- minnassa, 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](#)

Pohjanmaan hyvinvointialueella tehdään huoli-ilmoitus joko soittamalla sosiaalitoimistoon tai täyttämällä yhteinen ilmoituslomake, joka löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilta. Lomake tulostetaan, täy- tetään ja lähetetään postitse kirjaamoon. Olemassa olevaa ilmoitustapaa jatketaan kunnes 61 uusi sähköinen ilmoitusohjelma/-lomake saadaan otettua käyttöön hyvinvointialueella. Jatkossa pitää kuitenkin olla useita tapoja tehdä huoli ilmoitus, ettei huolen aiheuttava asiakas jää ilman apua.

Ilmoitusvelvollisuudesta on kerrottu henkilökuntapalavereissa sekä se kuuluu uuden työntekijän perehdytyk- seen.

## 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 vähäisyys 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.

Asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Koivusillan ryhmänohjaajat osallistuvat mielellään asiakassuunnitelman tekoon, jos asiakas niin tahtoo. Asiakassuunnitelma -kokous on mahdollista järjestää Koivusillan tiloissa asiakkaiden työpäivän aikana.

### 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.

Asiakkaiden omatyöntekijät ovat hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät. Koivusillassa jokaisen asiakkaan omatyöntekijänä ovat ryhmän ohjaajat.

### 5.3 Asiakassuunnitelma

Sosiaalihuoltolain 39 § 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.

Asiakassuunnitelman teosta vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Koivusillan työntekijät auttavat mielellään selvittämään asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakkaan näkemyksiä voidaan selvittää etukäteen mm. kuvien ja keskustelujen avulla.

Koivusilta toivoo saavansa asiakkaan asiakassuunnitelman kopion. Se toimii ohjaavana asiakirjana asiakkaan palvelussa päiväaikaisessa toiminnassa.

## 5.4 Toteuttamissuunnitelma

Palvelu-, hoito- ja kasvatusta, 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.

Jokaiselle Koivusillan asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma syksyn 2023 alussa. Suunnitelma kirjataan Abilita sosiaalihuoltoon erillisten kirjaamisohjeiden mukaisesti. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan tavoitteet tulevalle toimintakaudelle ja arvioimme, miten edelliset tavoitteet ovat toteutuneet. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös mm., tuen tarve, voimavarat, vahvuudet ja toimintakykyyn liittyvät asiat.

Toteuttamissuunnitelmien teosta vastaa ryhmien ohjaajat. Suunnitelmat tehdään vähintään kerran vuodessa ja tavoitteiden toteutumista seurataan syys- ja kevätkauden lopussa. Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään useammin.

Asiakas miettii yhdessä ryhmänohjaajansa kanssa henkilökohtaisia, yksilöllisiä tavoitteita toimintakaudelle mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaat voivat tuoda julki esimerkiksi heitä kiinnostavia toimintoja Koivusillassa. Tavoitteet mietitään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, kuntoutukseen osallistuvan palveluntuottajan sekä asumisyksikön omaohjaajan kanssa.

## 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](#)

Asiakastyön kirjaaminen kuuluu uuden työntekijän perehdyttämiseen. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi kirjaamiskäytännöt ja perehdytetään samalla Abilitan käyttöön. Koivusillassa kirjataan tarpeen mukaan ja kirjaamiselle on rauhallista aikaa etenkin aamuisin, ennen kuin asiakkaat saapuvat.

Henkilöstön tulee suorittaa Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle –koulutus, jonka suoritettuaan henkilökunta oppii lisää tietosuojasta, siitä miksi se on tärkeää ja miten henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti ja turvallisesti. Yksikkö ei ole vielä laatinut salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskevaa selostetta

Tietosuojavastaavat ovat hyvinvointialueen yhteiset:

Tuija Viitala, puhelinnumero 06 213 1840  
Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Anne Korpi, puhelinnumero 040 183 2211  
Tammikaivontie 4, 1. krs., 65100 Vaasa

## 5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

Sosiaalihuollon asiakkailla on lakisääteinen oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihuollon 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.

Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua eettisistä periaatteista ja arvoista. Epäasialliseen kohteluun puututaan. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa käydään avointa keskustelua ja aktiivista yhteistyötä. Esimieheen tulee olla yhteydessä epäasiallisesta kohtelusta tai jos haluaa keskustella asiakkaiden kohteluun liittyvistä kysymyksistä.

## 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.

Koivusillan toiminta perustuu yksilölliseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan. Asiakas itse kertoo, kuinka toivoo häntä autettavan ja tuettavan, ja minkälaiseen toimintaan haluaa Koivusillassa osallistua. Asiakas on mukana tavoitteiden laadinnassa ja niiden toteutumisen arvioinnissa.

Ohjaajan rooli korostuu etenkin puhumattomien asiakkaiden toiveiden kuulemisessa. Henkilökunta on koulutettu käyttämään kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä. He opettelevat tunnistamaan eleistä ja ilmeistä asiakkaan toiveita. Yhteistyö perheiden ja asumisyksikköjen kanssa on hyvin tärkeää.

Tuettu päätöksenteko on käytössä. Asiakkaita ohjataan miettimään erilaisia vaihtoehtoja ja tekemään itsenäisiä ratkaisuja ja valintoja.

Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa Koivusillan toimintaa. He valitsevat vaaleilla itselleen puheenjohtajan ja sihteerin vuodeksi kerrallaan. Asiakkaiden pitämä ”Väen palaveri” on noin neljä kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. Palaverissa he miettivät kehitettäviä kohteita, suunnittelevat toimintaa, tuovat esille ideoita. Lounaaksi toteutetaan asiakkaiden toivomia ruokavaihtoehtoja.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti, viimeksi helmikuussa 2023 Roidu-järjestelmän kautta. Tulokset käydään läpi asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan kanssa. Kyselyiden tulosten perusteella mietitään kehittämiskohteet.

Suora palaute kirjataan palautevihkoon ja käsitellään henkilökuntapalavereissa. Merkintä tehdään aina käsitteystä muistioon. Suoran palautteen perusteella voidaan nopeastikin tehdä toimintaan muutoksia.

## 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 laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta:

Itsemääräämisoikeuden tukeminen vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa [Vammaispalvelujen käsikirjassa](#) (thl.fi)

[Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

[Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021](#)

Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa Koivusillan toimintaa ja heidän mielipiteitä kuunnellaan ja arvostetaan. Asiakkaat valitsevat vaaleilla itselleen puheenjohtajan ja sihteerin vuodeksi kerrallaan. Asiakkaiden pitämä ”Väen palaveri” on noin neljä kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. Palaverissa he miettivät kehitettäviä kohteita, suunnittelevat toimintaa, tuovat esille ideoita.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin, kun se on välttämätöntä Koivusillassa olevan tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi tai kun on tarvetta torjua merkittävä omaisuusvahinko. Rajoitustoimenpiteisiin ei saa ryhtyä, jos käytettävissä on jokin lievempi keino ja rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei ole enää välttämätöntä.

Koivusillassa saatetaan joutua kiinnipitotilanteeseen turvaamaan asiakkaan tai jonkun toisen henkilön turvallisuutta. Koivusillan työntekijät ovat käyneet AVEKKI –koulutuksen. Pyrimme ennaltaehkäisemään ja enakoimaan tilanteita, jotta rajoitustoimenpiteitä ei jouduttaisi käyttämään.

Erytyshuollon asiakkaille tehdään IMO –suunnitelma, joka kirjataan Abilita Sosiaalihuoltoon tehtävään To-teuttamissuunnitelmaan.

IMO-suunnitelma sisältää:

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

## 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.



Yksikkö tekee yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Sitä toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla ja tiedottamalla sähköpostitse tai puhelimitse tarpeellisista tilanteista/muutoksista. Asiakkaan asiakassuunnitelma –palaverit järjestetään usein Koivusillan tiloissa.

## 5.10 Muistutus 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.

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.

Pohjanmaan hyvinvointialueella muistutusprosessista vastaavat resurssi johtajat. Muistutukset saapuvat kirjaamoon ja siitä ne ohjataan oikeille henkilöille käsiteltäväksi resurssilinjan mukaisesti. Muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja niihin annetaan kirjallinen vastaus kuukauden kuluessa.

### MUISTUTUS- JA KANTELUMENETTELY SOSIAALIPALVELUISSA

Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä toimintayksikölle. Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota asiakkaan saamaan huonoon kohteluun ja asiakkaan asiaa hoitaneelle yksikölle tarjoutuu tilaisuus korjata tilanne nopeasti. Muistutuksella ei voi saada muu-  
tosta itse päätöksen sisältöön.

Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiamies. Asiakas saa tekemäänsä muistutukseen vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–4 viikon kuluessa. Muistutuksesta ja sen käsittelyn yhteydessä syntyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille.

Muistutuksen voi tehdä sähköisellä lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä, jolloin siitä tulee ilmetä lomakkeessa mainitut asiat.



Muistutus lähetetään osoitteeseen:  
Pohjanmaan hyvinvointialue,  
Sosiaalihuollon kirjaamo  
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 VAASA

## 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 kulttuuriherkkydessä voivat johtaa siihen, etteivät asiakkaat saa asianmukaisia palveluita.

Koivusillassa on henkilöstöä 12 vakituista vakanssia:

- 3 työvalmentajaa
- 3 sosiaalihojaajaa
- 5 lähihoitajaa/ohjaajaa
- lähiesimiehenä toimii palveluvastaava

Lisäksi on määräaikaisia sijaisia, sillä henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden määrä, heidän toimintakykynsä sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve. Koivusillan asiakasmäärä on kasvanut vuosittain. Lisähenkilökuntaa on palkattu. Toiveena olisi saada vakinaistettua nämä määräaikaiset sijaisuudet.

Jokaisessa ryhmässä on kaksi ryhmänohjaajaa, Isoosakamarissa kolme. Näin varmistetaan asiakkaille laadukas ja turvallinen palvelu.

Koivusillassa voidaan hyödyntää Toukorannan läheisyyttä. Tämä mahdollistaa henkilökunnan joustavan käytön sekä Toukorannassa että Koivusillassa. Koivusiltalainen on auttamassa aamuissa Toukorannassa ja Toukorantalainen mukana päivällä Koivusillassa.

Koivusillan siivouksesta huolehtii TeeseBotnian laitoshuoltaja.

### 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, Julki-Terhikki/ 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>

Lyhytkestoiset sijaisuudet pyritään hoitamaan sisäisin järjestelyin esimerkiksi yhdistelemällä ryhmiä ja muokkaamalla toimintaa. Uuden työntekijän soveltuvuus varmistetaan työhaastattelulla. Koivusilta on suomenkielinen yksikkö.

### 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.

Koivusillan henkilöstön *perehdytys* tapahtuu hyvinvointialueen käytännön mukaan. Perehtyminen jakautuu kolmeen osa-alueeseen:

- organisaatioon perehtyminen
- työtehtävään perehtyminen
- työyhteisöön ja työyksikköön perehtyminen.

Organisaatiotason perehtyminen suoritetaan moniammatillisessa perehtymisohjelmassa. Organisaatiotason perehtymisohjelma sisältää yleistietoa organisaatiosta sekä tietoa laatu- ja asiakasturvallisuusjärjestelmistä ja turvallisesta lääkehoidosta. Yleisperehdytyksessä tulee käydä läpi infektioidentorjuntaan liittyvät perusasiat eli tavanomaiset varotoimet.

Työyksikköön ja työtehtävään perehtymisen osalta tulee jokaisessa yksikössä olla suunnitelma siitä, miten varmistetaan, että työntekijällä on työn tekemiseen vaadittava pätevyys ja osaaminen, sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma, jossa asiakasturvallisuusnäkökulma on huomioitu (uudet työntekijät, sisäiset siirrot sekä työhön palaavat).

Perehdytys sisältää seuraavat asiakasturvallisuuteen liittyvät asiakohdat:

Työyksikön toimintaa koskien:

- Työyksikössä sovellettavat turvallisuutta edistävät käytännöt
- Työyksikön poikkeus- ja hätätilanneohjeistus
- Työyksikössä tunnistetut keskeisimmät turvallisuusriskit

- Yleisimmät vaaratapahtumatyypit ja niihin varautuminen

Työtehtävää koskien:

- Työtehtävään liittyvät vastuut
- Työtehtävään liittyvät turvallisuutta edistävät käytännöt
- Yhteistoimintaan liittyvät käytännöt

Esimies vastaa perehdytyksestä ja koko henkilökunta osallistuu siihen. Koivusillassa uudet työntekijät otetaan lämmöllä vastaan osaksi työyhteisöä. Koivusillalla on kattava perehdytyskansio ja -lomake ohjaamassa perehdytystä. Perehdytyslomake varmistaa, että kaikki tarvittavat asiat käsitellään uuden työntekijän kanssa. Lomakkeet säilytetään lukitussa kaapissa.

Täydennyskoulutusvelvoite toteutuu. Henkilöstön täydennyskoulutus on järjestetty ja niihin osallistutaan. Kehityskeskustelujen yhteydessä käydään läpi työntekijöiden koulutustarpeet ja tehdään henkilökohtainen suunnitelma sen pohjalta. Tällä hetkellä Koivusillan henkilökunta hyötyisi erityisesti autismitutuksesta, työvalmennuksesta ja kehitysvammaisten muistisairauksiin liittyvistä koulutuksista.

Esimiehellä on henkilöstön osaamisen varmistamisesta taulukko, jossa on mm. ensiapu, alkusammutus, lääkeluvat, AVEKKI, kinestetiiikka, hygieniapassi, laitepassi.

## 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 tartuntatautiin 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 laatuvaatimukset 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 laatuvaatimusten toteutuminen näkyy mm.

- yksikön hygieniatasossa, toteutuneessa siivouksessa ja kirjallisen siivoussuunnitelman olemassaolossa.
- henkilökunnan käsihygienian toteutumisessa, käsihyyntien 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). Hygieniahoidajat voivat tukea yksikköä asiantuntemuksellaan hygieniasäilytyksessä, mutta olisi hyvä, että jokaisella yksiköllä olisi oma hygieniavastuuhenkilö tukemassa yksikön hygieniatyötä.

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

Hygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen ja siinä ohjaaminen on yksi Koivusillan tehtävistä. Asiakkaita ohjataan noudattamaan mm. hyvää käsihygieniaa.

Koivusillan laitoshuoltopalveluista vastaa TeeseBotnia. Puhtaanapitopalveluita hoitava laitoshuoltaja on yhteinen Toukorannan kanssa. Hän huolehtii osan yleisten tilojen siisteydestä. Työntekijät siivoavat asiakkaiden kanssa toimintakeskuksen muut tilat. Siivoustyöt ovat osa toimintakeskuksen päivittäistä toimintaa, mihin osallistumisesta asiakkaille maksetaan työkorvausta. Henkilökuntaan kuuluvilla työntekijöillä on hygieniapassi kaikilla suoritettuna.

Epidemioiden aikana pintojen, kaiteiden ja kädensijojen puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Hygieniavastuuhenkilö: Tuulia Haaranen [tuulia.haaranen@ovph.fi](mailto:tuulia.haaranen@ovph.fi) puh. 0407699 347

Hygieniahoidajan yhteystiedot: Anna Nordman [anna.nordman@ovph.fi](mailto:anna.nordman@ovph.fi) puh. 040 161 8289

## 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.

Terveydenhuollon seurannasta vastuu kuuluu asumisyksiköille / kodeille. Henkilökunta informoi asumisyksiköitä / koteja, mikäli havaitsee terveydentilassa muutoksia. Asiakkaan terveyttä edistetään ohjaamalla asiakasta terveellisten elämäntapojen piiriin.

Koivusillan henkilöstö on saanut ensiapu-koulutuksen. Osaaminen päivitetään kolmen vuoden välein. Esimiehellä on pätevyyksistä ajan tasalla olevat listaukset.

Äkillisissä tapauksissa soitto 112.

## 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.

Fimea:n 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 tosiasiaissa 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 yksikkötasolla, sekä sisäisten ohjeistusten kautta.

Omavalvonnan tehtävänä on tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa. Lisäksi on varmistettava, että lääkehoitoon osallistuvan sote-henkilöstön on voimassa olevat lääkeluvat. Vastuu tästä on yksilötasolla jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä omalta osalta, yksikkötasolla 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](#)

Yksikössä toimitaan organisaatiossa vuosittain päivitetyn lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikössä on lisäksi oma lääkehoitosuunnitelma, joka sisältää tarkemmin yksikön käytäntöjä lääkehoidon suhteen. Suunnitelma päivitetään vuosittain.

Jokaisella työntekijällä pitää olla voimassa oleva lääkelupa. Hyvinvointialueella on käytössä LOVE- sähköinen lääkehoidon osaaminen verkossa. Työntekijä osoittaa osaamisensa tentillä sekä näytöillä. Lisäksi kaikki uudet työntekijät perehdytetään yksikön lääkehoitokäytäntöihin. Lääkäri hyväksyy luvat. Lääkelupien päivitys on viiden vuoden välein. Lääkehoidon koulutusten ja perehdytysten osalta seuranta on yksikön esimiehellä. Lääkärin allekirjoittamat lääkehoidon luvat löytyvät yksiköstä erillisestä kansioista.

Koivusillassa voidaan antaa välttämättömät päiväaikaiset lääkkeet kotoa saatujen ohjeiden mukaisesti. Koivusillassa ei ole rajattua lääkevarastoa.

## 7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa

Lastensuojelulain mukaan (2007/417 § 4 a) lastensuojelun on turvattava lapsen hyvä hoito ja kasvatusta, 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.

Koivusilta tarjoaa yksilöllisesti suunniteltuja palveluja. Tehtävät suunnitellaan jokaiselle kykyjensä ja toiveidensa mukaan, ja ne ovat sekä yhteisiä ryhmän kanssa, että yksilöllisiä. Osa nauttii, että saa tehdä ”oikeaa työtä”, siivota, sahata, maalata. Osalle on tärkeää oppia uusia taitoja ja saada uutta tietoa. Työn ja vapaan tekemisen välillä tulee olla tasapaino. Toiminta sisältää myös pelaamista, yhdessä juttelua, laulamista ja ulkona liikkumista.

Asiakkaiden toiveiden mukaan järjestetään retkiä ja kulttuuritoimintaa.

Yhteistyö asiakkaan sidosryhmien kanssa on tärkeää. Asiakkaan läheisten, asumisyksikköjen ja kuntoutuspalvelujen tuottajien kanssa noudatamme yhteisiä ohjeita.

Tavoitteet mietitään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa sekä tarvittaessa kuntoutukseen osallistuvan palvelutuottajan ja asumisyksikön omaohjaajan kanssa. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntoutukseen asetettujen tavoitteiden mukaisia toimenpiteitä ja niiden toteutumista sekä vaikutuksia seurataan väilyhteenvedoissa ja kevään arvioinnissa.

## 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 löytyy [Ruokaviraston ravitsemus- ja ruokasuositukset](#).

Koivusillassa tarjotaan asiakkaille maittava lounas ja päiväkahvi jälkiruualla. Yksikössä noudatetaan elintarvikelain mukaista omavalvontaa.

Koivusillan työvalmentaja (ravitsemistyöntekijä) suunnittelee terveellisen ja monipuolisen ruokailun, jossa huomioidaan asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot. Henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden läheisten ja asumisyksiköiden kanssa, että asiakkaiden erityistarpeet ravitsemuksen suhteen toteutuvat. Henkilökunta informoi keittiötä näistä.

Henkilökunta ruokailee asiakkaiden kanssa ja antaa mallia ruokailun kaikissa vaiheissa - ruoan ottamisessa, syömisessä, ruokapöytäkeskustelussa ja muissa pöytätaivoissa sekä ruokailusta poistumisessa. Ohjaajat valvovat lautasmallin toteutumista sekä vastaavat riittävästä nesteytyksestä.

Ostari hakee lounaan lounasravintola Helmestä.

Jääkaapeissa, joissa säilytetään asiakkaiden ruokia, on lämpötilan seuranta 1x/viikko

## 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.

Koivusilta valmistui syksyllä 2014. Rakennus on 736 m<sup>2</sup>. Lisäksi käytössämme on Ostari Tervajoen keskustassa. Liiketilän pinta-ala on 140 m<sup>2</sup>.

Koivusillassa on neljä ryhmätyötilaa, ruokasali, kokoustila, kädentaitopaja, opetuskeittiö, mediatila ja aisti-toiminto/rentoutumishuone. Asiakkailta on iso eteisaula, pukuhuoneet naisille ja miehille sekä invavessojen yhteydessä hoituhuone. Invavessoja on yhteensä viisi.

Siivous- ja pyykkihuoltotilaa asiakkaat käyttävät ohjaajan kanssa.



Keittiössä voi työskennellä asiakkaista koostuva ”keittiöryhmä” ohjaajan valvonnassa.

Henkilökunnalla on käytössään kolme toimistoa ja pukuhuoneet vessoineen.

Ostarilla on kaksi ryhmätyötilaa, joista toisessa keittiö sekä vessat asiakkaille ja henkilökunnalle.

## 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 terveellisyysvaikutukset 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.

Riskien kartoitus tehdään vuosittain. Tarkastettavat kohteet ovat: fyysiset, kemialliset, ergonomiset ja henkiset vaaratekijät, yleiset asiat sekä hätätilanteisiin varautuminen Turvallisuuskävelyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Näissä esiin nousseet riskit otetaan esiin henkilökuntapalaverissa ja niihin etsitään ratkaisuja.

Koivusillan keittiöllä on erillinen omavalvontasuunnitelma.

### 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 raportoinnista 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§).

Yksikössä on käytössä kaksi sähköllä toimivaa sairaalasänkyä, asiakasnostin, verenpainemittari. Työntekijät ohjeistavat tarvittaessa laitteiden käytössä asiakkaita. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan laitteiden kuntoa ja toimivuutta jatkuvasti. Mahdolliset vaaratilanteet raportoidaan eteenpäin. Yksikössä käytössä myös apuvälineitä, jotka hankitaan asumispalveluyksiköiden tai kotien kautta. Henkilöstö on suorittanut laitepassin ja se kuuluu uuden työntekijän perehdytykseen.

Yksikön lääkinnällisten laitteiden ja apuvälineiden vastuuhenkilö on lähihoitaja Marjo Lehtiö [marjo.lehti@ovph.fi](mailto:marjo.lehti@ovph.fi) puh. 040 7699 346.

### 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.

Koivusillassa on hälytysjärjestelmä. Koodi on henkilökunnan käytössä. Hälytys menee Securitas Oy:lle. Asiakkailla tai henkilökunnalla ei ole henkilökohtaisia turvalaitteita.

### 8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma

Yksikön/ palvelukokonaisuuden turvaaminen sisältää monenlaisia erilaisia näkökulmia ja riippuen yksikössä harjoittavaan 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 yksikkötasolla.

Lue lisää: [STM: Sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen ja valmiussuunnitteluun](#)

### STM: Valmiusasiat

Koivusillan pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain. Viimeisin päivitys 5/2023. Koivusillan pelastussuunnitelmassa on riskienkartoitus. Vaihtuvat työntekijät ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilö suorittavat kaksi kertaa vuodessa turvallisuuskävelyn täyttäen samalla tähän laaditun kaavakkeen. Kaavake löytyy pelastussuunnitelman liitteenä. Pelastussuunnitelmasta löytyy esimerkkejä ja ohjemalleja, miten toimia erilaisissa häiriö- ja poikkeusoloissa. Mikäli Koivusillassa on pidempiaikainen sähkö- tai vesikatko, Koivusilta voidaan pitää suljettuna.

Henkilökunta on saanut alkusammutuskoulutuksen. Taidot päivitetään vähintään viiden vuoden välein hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Osaaminen on tarkistettavissa esimiehen tilastosta. Pelastus- ja hätäsiirtoharjoitus on tehty syyskuussa 2021. Poistumisturvallisuus selvitys on tehty vuonna 2015.

Keittiöllä on omavalvontasuunnitelma, joka päivitetty 4/2023.

Pelastussuunnitelma käyty läpi henkilökunnan kanssa ja se kuuluu uuden työntekijän perehdyttämiseen.

## 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 27h §: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.

Koivusillassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita ja määräyksiä asiakastietojen käsittelystä.

Henkilöstön tulee suorittaa Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle – koulutus, jonka suoritettuaan henkilökunta oppii lisää tietosuojasta, siitä miksi se on tärkeää ja miten henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti ja turvallisesti. Yksikkö ei ole vielä laatinut salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskevaa selostetta.

Henkilökunta huolehtii, että salassa pidettävät paperit säilytetään niille tarkoitettussa lukollisessa kaapissa. Ohjaajat kirjautuvat tietokoneilta ulos, kun eivät käytä tietokonetta. Sellaiset asiakirjat, joita ei enää tarvita, hävitetään asianmukaisesti.

Tietosuojavastaavat ovat hyvinvointialueen yhteiset:

Tuija Viitala, puhelinnumero 06 213 1840  
Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Anne Korpi, puhelinnumero 040 183 2211  
Tammikaivontie 4, 1. krs., 65100 Vaasa

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA

### Omaevalvontasuunnitelman vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt

Yksikön/ palvelukokonaisuuden esihenkilö laatii omaevalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omaevalvonnan eri osa-alueilla voi olla eri vastuuhenkilöt. Asiakkaat voivat myös osallistua omaevalvonnan suunnitteluun.

Koivusillan omaevalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut Minna Mansikka-aho ja Jaana Salo yhdessä henkilökunnan kanssa. Suunnitelman ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa palveluvastaava Jaana Salo 040 182 4283.

### Omaevalvontasuunnitelman päivitys

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

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan useammin. Menettelytapojen muutokset kirjataan viivytyksettä ja käydään henkilöstön kanssa läpi. Omaevalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen on koko Koivusillan henkilöstön vastuulla. Omaevalvontasuunnitelma on osa henkilöstön perehdytysuunnitelmaa.

### Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

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

Koivusillan omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä Koivusillan eteisessä sekä hyvinvointialueen www-sivuilla.

Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä, siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa.

### Omaevalvontasuunnitelman seuranta

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

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

## 10 LIITTEET

# Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies avustaa sinua, jos  
et ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun.

Sosiaaliasiamies myös  
ohjaa sinut oikealle viranomaiselle ja neuvoo,  
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, kello 08.00–14.00  
puhelinnumero 040 507 9303**

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

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





Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue

# Potilasasiamies on apunasi

Autamme sinua, jos haluat tietää potilaan oikeuksista.  
Neuvomme, miten voit toimia, jos olet tyytymätön  
hoitoosi tai kohteluusi.

Neuvomme ja autamme muistutus- ja potilasvahinkoasioissa.

**Puhelinaika:**  
**maanantai–torstai, kello 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)

