



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialue

Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi	Purohovi Kuntoutus, Osallisuuden tuki
Hyväksyjä (nimi, nimike) Allekirjoitus	Katja Suoste Johtava ohjaaja
Hyväksymisajankohta	31.5.2023
Versionumero ja pvm Aiempien versioiden päiväykset (aiempia versiota tulee säilyttää seitsemän vuotta)	1.0.
	25.5.2023
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä	https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/se-losteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/ sekä Purohovin eteiskäytävän infokansiossa



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.....	6
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa	7
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	8
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi	9
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen.....	10
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi	12
5.2 Omatyöntekijä.....	13
5.3 Asiakassuunnitelma.....	13
5.4 Toteuttamissuunnitelma	13
5.5 Asiakastyön kirjaaminen	14
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun	15
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus	16
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	17
5.9 Monialainen yhteistyö.....	19
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki.....	19
6 HENKILÖSTÖ	21
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus	21
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa	22
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	23
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN	24
7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen	24
7.2 Terveyden- ja sairaanhoito.....	26
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen	26
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa	28
7.5 Ateriat ja sopiva ruoka	29
7.6 Yksikön toimitilat.....	30
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	30
8.1 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	31
8.2 Lääkinnälliset laitteet	31



8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut	33
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma.....	34
8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma	35
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ,PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA	36
10 LIITTEET.....	38

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 seurantaa 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: Purohovi

Osoite: Lystitie 2-4, 65300 Vaasa

Puhelin: 040-7382560

Kaupunki/kunta: Vaasa

Palvelumuoto: Toiminta-alue, palvelumuoto ja sen laajuus

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Kuntoutus; Osallisuuden tuki

Palvelumuoto (avopalvelu, asumisyksikkö ym.): Kehitysvammaisten asumisyksikkö

Toiminnan laajuus (asiakas-/ asiakaspaikkamäärä): 15 (tehostettu 11, tuettu 4)

Yksikön/ palvelukokonaisuuden vastuhenkilö

Nimi, titteli/ koulutus: Purohovin esihenkilö, johtava ohjaaja Katja Suoste

Puhelin: 040-7647838 S-posti: katja.suoste@ovph.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu Palvelutuottaja

Ylläpitosiivous Teese

Kiinteistöhuolto Teese

Jätehuolto Lassila& Tikanoja

Turvajärjestelmä/vartijakutsu Securitas

Henkilökunnan työvaatteet Lindström

Lääkkeiden tilaus, kuljetus Kuninkaan apteekki

Elintarvikkeiden tilaus, kuljetus K-Supermarket Piffi

Elintarvikkeiden tilaus, kuljetus Valio

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 ostetuiden palveluiden laadusta

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Saatuaan palautteeseen palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä ja reklamoidaan tarpeen vaatiessa.

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).

Purohovi tuottaa asumispalvelua kehitysvammaisille henkilöille vammaispalvelulain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella. Yksikössä on sekä tehostettua että tuettua palveluasumista. Tehostetussa palveluasumisessa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden, joten apua, ohjausta ja tukea on saatavilla koko ajan. Tuetun palveluasumisen asukkaita autetaan heidän tarpeidensa ja sopimuksen mukaan.

Purohovin toiminta-ajatuksena on tukea asukkaita tasa-arvoiseen elämään itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Monipuolisten ja yksilöllisten palvelujen avulla ohjaamme asukkaita mahdollisimman itsenäiseen asumiseen ja aktiiviseen arkeen. Turvaamme ja edistämme heidän mahdollisuuttaan osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan.

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.

Purohovin toiminnan perustana on asukasta arvostava kohtaaminen. Toiminnan pohjalta nousee yksikön arvot: ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, osallisuuden edistäminen ja aktiivinen arki.

Kohtaamme asukkaat tasavertaisina ja mahdollistamme asukkaiden oikeuden hyvään ja arvokkaaseen elämään. Kunnioitamme ja suojaamme asukkaiden yksityisyyttä ja omaisuutta huomioiden kunkin henkilökohtaiset elämänarvot ja elämäntyyli. Teemme töitä sen eteen, jotta asukkaiden yhdenvertaisuus, osallisuus, itsemääräämisoikeus ja ihmisarvo toteutuvat heidän elämässään. Kannustamme asukkaita tekemään päätöksiä ja valintoja heitä itseään koskevissa asioissa.

Tuemme asukkaiden omatoimisuutta ja kannustamme itsenäiseen toimintaan sekä osallisuuteen. Asukkaat osallistuvat kukin omien vahvuuksien ja voimavarojen mukaan yksikön arkeen. Asukkaat saavat tukea osallistumiseensa sekä tarvittaessa myös kiinnostuksensa kohteiden selvittämiseen. Huolehdimme, että asukkaat saavat tietoa heitä itseä koskevista asioista sekä mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä niistä ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin.

Tavoitteenamme on, että jokainen asukas tekee itse elämästään omannäköisensä ja on osallisena omassa elämässään. Purohovi on asukkaiden koti ja siellä vietetään normaalia ja turvallista arkea kaikkine iloineen ja murheineen.

Toteutamme yksikössä myös Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja

- Ihmiseltä ihmiselle
- Eteenpäin katsova ja vastuullinen
- Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

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.

Riskiarviointi on osa Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on riskienhallinnan käsikirja, johon on koottu hyvinvointialueen riskienhallinnan käytännön menettelytavat. Menettelytavat perustuvat Laatuportin Riskienhallintaosion mukaiseen prosessiin. Esihenkilöillä on korostunut rooli toimintayksiköiden prosesseihin ja resursseihin (varat, henkilöstö, laitteet) kohdistuvien riskien hallinnassa. Yksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on organisoida työ organisaation linjausten mukaisesti ja käyttää toimintaan varatut resurssit optimaalisesti laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelun toteuttamiseen sekä hyödyntää saatu palaute kehitystyössä.

Esihenkilön tehtävä on varmistaa, että henkilöstö on tietoinen erilaisista organisaation voimassa olevista ohjeista ja määräyksistä ja että henkilöstön ohjaus ja perehdytys on ollut riittävää. Esihenkilöt vastaavat osaltaan kokonaisturvallisuuden toteutumisesta johtamissaan yksiköissä. Henkilöstö arvioi ja tunnistaa omaan työhönsä liittyviä riskejä ja poikkeamia. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa niistä omalle esihenkilölle. Työntekijöiden on huomioitava voimassa olevat ohjeet ja määräykset.

Purohovin esihenkilön vastuulla on mm.

- päivittää vuosittain riskienarviointi ja raportoida ylemmälle tasolle siten, että tarvittaviin toimenpiteisiin suunnitelman mukaisesti ryhdytään
- huolehtia, että työmenetelmät ja -välineet ovat turvallisia ja että työhönopastus/perehdytys on järjestetty
- valvoa, että henkilökunta noudattaa ohjeita ja suojautuu asianmukaisesti
- tiedottaa työhön ja työympäristöön liittyvistä muutoksista ja Haipron kautta tulevista potilasturvallisuus-/työturvallisuusilmoituksista ja toimenpiteistä

Purohovin työntekijöiden vastuulla on mm.

- osallistua työn ja työympäristön riskien arviointiin
- ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan vaaroista, puutteista ja vioista ja poistaa ne, jos mahdollista
- noudattaa työturvallisuuslakia, annettuja ohjeita ja määräyksiä (mm. koneet, laitteet, kemikaalien käsittely) sekä suojautua oikein.
- toimia niin, ettei työstä aiheudu vaaraa itselle eikä muille työntekijöille.
- osallistua yksikön yhteistoiminnan kehittämiseen
- huolehtia omasta työhyvinvoinnista osana yksikön työhyvinvointia
- vältettävä muihin työntekijöihin kohdistuvaa häirintää ja muuta epäasiallista kohtelua

Purohovissa työntekijöillä on erilaisia vastuualueita. On nimetty mm. turvatiimi, työsuojelu-, hygienia- laite- turvallisuus- ja lääkevastaavat. Vastuualueet päivitetään vuosittain/ tarvittaessa ja ne löytyvät perehdytyskansiosta ja yksikön teamsista.

Purohovin riskit ja toimintaohjeet eri tilanteisiin on käyty läpi yksikön eri suunnitelmissa (mm. omavalvonta-, pelastus- ja lääkehoitosuunnitelma). Organisaatiolla on Laatuportissa oma riskienhallintaohjelma. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

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.

Purohovissa ylläpidetään avointa ilmapiiriä, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskejä nousee esiin päivittäisen toiminnan ja huomioiden lisäksi myös esim. HaiPro -ilmoitusten, auditointien ja viranomaistarkastusten kautta.

Toimintayksikön/ palvelukokonaisuuden keskeisimmät riskit ja miten varaudutaan niihin.

Riski	Miten varaudutaan
Henkilöstön vajaus / riittävyys	Yksikössä on sovittu käytäntö, miten toimitaan, jos miehityksessä puutosta. Ohjeistus sijaisjärjestelyihin iltaisin ja vkl:sin. Sijaisten ajantasaiset yhteystiedot. Henkilökunnan hälytyslista. Työnantajan palkkiosysteemi (hälytysraha).
Lääkepoikkeamat	Perehdytys lääkehoitoon. Lääkelupien kontrolli. Ohjeistus, miten toimitaan lääkepoikkeama -tilanteessa (esim. väärin annetut lääkkeet).
Sähkökatkot ym. häiriötilanteet	Toimintaohjeet häiriötilanteiden varalle. Varauduttu esim. taskulampuin, varavirroin. Yksikössä jodi-tabletit alle 40-vuotiaille.

Riski	Miten varaudutaan
Aggressiiviset asukkaat	Havainnointi, tilanteiden ennakointi, ympäristön vaarattomaksi tekeminen .
Tietokoneen / tietojärjestelmien haasteet	Tärkeimmät tiedot (mm. lääkelistat) löytyy yksikössä myös paperisena.
Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin	Toimisto pidetään lukittuna. Asukkaiden tietoja ei säilytetä/ pidetä nähtävillä pöydillä, seinillä. Puheluita, asukkaiden asioita ei puhuta muiden asukkaiden/ ulkopuolisten kuullen. Asiakastietojärjestelmään on jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset tunnukset ja näkymä vain niihin asukkaisiin, jotka yksikössä asuu.
Piha-alue, ulko-ovet, lukot	Ulkopuolisten/ asiattomien liikkumiseen tontilla reagoidaan. Pihavalaistuksessa ilmenneissä häiriötilanteissa ollaan heti yhteydessä valvomoon. Yksikön ovet pidetään lukossa. Avaimista pidetään seurantakirjaa. Jos avaimia/tageja hukkuu, ilmoitetaan heti valvomoon.

Lääkehoitoon, asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, paloturvallisuuteen ja ulkopuolisiin uhkiin liittyvät riskit on lueteltu tarkemmin omissa suunnitelmissaan. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

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 vaaratapahtuminen raportointiin
- [Spro](#), sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

Jokaisella työntekijällä on vastuu reagoida havaittuaan epäkohdan. Asiasta riippuen työntekijä tekee ilmoituksen Haipro-ohjemaan tai tuo julki turvallisuustiimille tai esihenkilölle. Purohovissa toimii turvallisuustiimi, joka vastaa talon turvallisuusasioista (mm. havaitut turvallisuuspuutteet, pelastussuunnitelma). Esille tulleet epäkohdat kirjataan, niihin puututaan ja tehdään korjaava toimenpide. Kirjaukset tehdään asiasta riippuen esim. Laatuporttiin tai talotoimen vikailmoitusohjelmaan. Turvallisuustiimi / esihenkilö käy lomakkeen läpi ja tekee tarvittavat toimet asian ratkaisemiseksi / muuttamiseksi.

Havaittuaan riskejä tai vaaratapahtumia, työntekijä raportoi niistä myös Haipro-ohjelmaan. Haipron kautta voi tehdä asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- ja tietoturvailmoituksia. Haipron kautta tehdään myös ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa (Spro). Haiproon pääsee

jokainen työntekijä, jolla on tunnukset koneelle. Jos yksikössä on lyhytaikainen sijainen/keikkailija, jolla ei ole tunnuksia, joku toinen työntekijä voi tehdä haipron yhdessä sijaisen kanssa.

Ilmoitukset käsitellään ja luokitellaan tapahtumayksikössä sovitun vastuunjaon mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään siinä yksikössä, jossa vaaratapahtuma on tapahtunut, tai jota vaaratapahtuma koskee. Käsittelijä voi siirtää yksikön toimintaa laajempaa kokonaisuutta koskevat ilmoitukset käsiteltäväksi ylemmälle tasolle tulosalueen sisällä. Valmiiksi käsitelty ilmoitus voidaan myös niin halutessa lähettää ylemmälle tasolle tiedoksi.

Purohovin esihenkilö käsittelee Haipro-ilmoituksen heti sen tultua ja henkilöstön yhteiseen käsittelyyn/ keskusteluun asia otetaan seuraavassa henkilökuntapalaverissa, jossa asiaan mietitään vielä mahdollisia ratkaisuja. Esille tulleet epäkohdat kirjataan, niihin puututaan ja tehdään korjaava toimenpide; kehitetään parempia/ toimivampia toimintatapoja ja –menetelmiä. Ilmoituksessa tai keskustelussa esiin tulleet kehittämissuositukset hyödynnetään jatkotoimenpiteissä.

Ilmoituksien suositeltava käsittelyaika on 1 kuukausi. Vakavat vaaratilanteet, jotka aiheuttavat jatkuvan riskin potilas- tai asiakasturvallisuudelle tai jotka ovat jo aiheuttaneet vaaratilanteen ja/tai vakavaa haittaa potilaalle, on käsiteltävä viipymättä. Jos kyseessä on vakava vaaratilanne, saatetaan myös vaatia jonkinasteista tutkintaa erityisen protokollan mukaisesti, jotta voidaan laajemmin tarkastella mahdollisia puutteita systeemi- ja prosessinäkökuulmasta.

Useat asiantuntijat ja vastuuhenkilöt lukevat ja seuraavat ilmoituksia organisaatiotasolla. Ensisijainen oman toiminnan kehittämistyö tapahtuu kuitenkin yksikkötasolla. Tähän sisältyy jatkuva riskien omavalvonta sekä turvallisuutta edistävien kehittämistoimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen jokapäiväisessä työssä.

Purohovin esihenkilö tekee Haiproista koosteet koordinoivalle palveluesimiehelle neljä kertaa vuodessa. Koosteet käydään läpi yksiköiden esihenkilöiden palaverissa ja palavereissa voi myös nostaa esiin tilanteita, joihin mahdollisesti kaivataan apua.

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. Riskinhallinnan 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/	Parannustoimenpide	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Palautekanava			
Lukukuittaukset	Tehdään muistiomalli, kuittauslista	5/ 23	K. Suoste
Lääkehoidon vastuu, tukias.	Kirjallinen sopimus poikkeavista menettelytav.	5/23	K.Suoste

Purohovissa pidetään henkilökuntapalaveri kerran kolmessa viikossa. Palaverissa käydään läpi kaikki ajan-kohtaiset asiat, tehdyt Haiprot jne. Käsitellyt asiat kirjataan muistioon, johon otetaan kaikilta työntekijöiltä lukukuittaus. Päivittäisillä raporteilla keskustellaan myös paljon ajankohtaisista asioista. Tieto kulkee muutoin sähköpostilla ja henkilökunnan omassa viestivihossa. Jos jotain poikkeavaa tapahtuu, niistä keskustellaan heti tapahtumien jälkeen työvuoroissa ja mietitään niihin parannus-/muutosehdotuksia ym.

Asiakkaita koskevat asiat kirjataan asiakastietojärjestelmä Abilitaan. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

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](#)

Purohovin asukkailla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asukkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asukkaiden hyvä hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan. Henkilöstön osaaminen, lainsäädännön, asetusten ja ohjeistusten tuntemus on yksikön toiminnan edellytys.

Purohovin esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoitusta koskeva ohje on Purohovin omavalvontasuunnitelmassa, perehdytyskansiossa ja Purohovin omassa teamsissa. Asiasta on puhuttu yksikön palavereissa ja siitä on erikseen ilmoitettu työntekijöille myös sähköpostitse.

Ilmoitus tehdään SPro-järjestelmässä, jonne pääsee Pohjanmaan hyvinvointialueen intran Haipro-ohjelmasta. SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen sektorin työntekijöitä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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.

Purohovin palveluihin hakeudutaan vammaispalveluiden sosiaalityön kautta. Asukkaan palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Purohovissa asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä tai tarpeen vaatiessa/asiakkaan tilan muuttuessa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointi perustuu päivittäin arjessa tehtyihin havaintoihin sekä asukkaan ja työntekijöiden arvioihin ja näkemykseen. Jokaisen asukkaan palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti ja mietitään yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstön kanssa asukasta tukevia ratkaisuja.

Purohovissa ei ole toistaiseksi käytössä varsinaisia toimintakykymittareita.

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.

Kaikilla Purohovin asukkailla on nimetty oma sosiaalityöntekijä vammaispalvelun sosiaalityössä.

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.

Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Palvelusuunnitelman tarkoitus on ohjata vammaisen henkilö saamaan hänelle sopivat ja tarkoituksenmukaiset palvelut ja tarkistaa, että nykyiset palvelu- ja tukimuodot vastaavat hänen voimavarojaan ja tarpeitaan. Tärkeää on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Vastuu palvelusuunnitelman laatimisesta on vammaispalvelujen sosiaalityöllä (sosiaaliohjaaja / sosiaalityöntekijä). Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai kolmen vuoden välein.

Purohovissa asukkaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa/ päivitettäessä mukana on asukas, omaiset, sosiaaliohjaaja sosiaalityöstä sekä yksikön esihenkilö, sosiaaliohjaaja, hoitaja sekä mahdollisesti päivä- /työtoimintayksikön ohjaaja/hoitaja. Asukkaalla on oikeus osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hänen mielipiteet ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon hänen asiointaan suunnitellessa ja hänellä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa.

Palvelusuunnitelmat ovat kaikkien luettavissa abilitassa ja ne tulostetaan myös asukkaan kansioon. Jokainen työntekijä on veloitettu lukemaan suunnitelmat läpi.

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 toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Jokaiselle erityishuollon palveluyksikössä asiakkaana olevalle asiakkaalle laaditaan sosiaalityössä palvelusuunnitelma (vammaispalvelulaki 3 a §) sekä palveluyksikössä palveluiden toteuttamissuunnitelma. Suunnitelmat tukevat toisiaan. Palveluyksikön vastuulla on toteuttamissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen puolen vuoden välein. Purohovissa toteuttamissuunnitelman teosta ja päivityksestä vastaa Purohovin sosiaaliohjaaja yhdessä omahoitajien, asukkaan ja mahdollisesti asukkaan omaisen kanssa. Toteuttamissuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa, maalisi- ja syyskuussa.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan vammaispalveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat. Tekstiin sisällytetään myös IMO-suunnitelma, joka on suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Suunnitelman avulla tehdään näkyväksi, miten käytännön ohjauksessa voidaan tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Lisäksi suunnitelman avulla voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden ilmenemistä ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Erityisen tärkeää onkin kirjata tarkasti, miten ennaltaehkäistään rajoitustoimenpiteitä ja pohtia vaihtoehtoja ja perustelut rajoitustoimenpiteille.

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](#)

Asiakaskirjaaminen on olennainen osa Purohovissa tehtävää asiakastyötä. Kirjaamisen käytännöt kuuluvat osaksi työntekijöiden perehdytystä. Purohovissa kirjaamiseen käytetään Abilita sosiaalihuoltoa. Kirjaaminen tapahtuu työntekijän henkilökohtaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortilla. Purohovin kirjaamisohteet löytyvät työyksikön teamsista ja perehdytyskansiosta. Sen lisäksi hyvinvointialueen intrassa on ohjeita abilita-kirjaamiseen.

Purohovin henkilökunta kirjaa asukkaiden asiakaskertomuksiin säännöllisesti aamu- ja iltavuorossa. Yövuoroissa kirjataan vain, jos on jotain erityistä. Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on ammatti-

henkilön vastuulla tapahtuvaa toimintaa ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jokainen työntekijä on vastuussa kirjaamisesta ja se on kaikkien velvollisuus.

Tullessaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle töihin ensimmäistä kertaa, jokainen työntekijä/ opiskelija perehtyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttöön ja vaitioloon lukemalla ja allekirjoittamalla ”Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen”. Salassapito sekä tietojen ja tietojärjestelmien käyttö perustuvat lainsäädäntöön sekä normiohjaukseen.

Hyvinvointialueen intrassa on kattavasti tietoa tietosuoja koskevista ohjeista ja käytännöistä. Jokainen työntekijä on velvollinen käymään asioita itsenäisesti läpi ja suorittamaan verkkokoulutuksen: ”Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle”. Tietosuojasta ja -käytännöistä muistutetaan myös yksikön palaverissa.

Henkilötietojen käsittelyllä on jokin tietosuoja-asetuksessa säädetty käsittelyperuste. Pääsääntöisesti käsittelyn perusteena on lakisääteisen veloitteen noudattaminen, rekisteröidyn antama suostumus tai sellaisen sopimuksen täytäntöön paneminen, jossa rekisteröity on osapuolena. Annettuja henkilötietoja ei käsitellä muissa kuin sitä varten esitetyissä käyttötarkoituksissa. Tietosuojaoseloste-sosiaalihuollon asiakasrekisteri on kaikkien luettavissa sekä hyvinvointialueen intrassa, että Purohovin eteiskäytävän ilmoitustaululla ja perehdytyskansiossa.

Tietosuojavaastavat:

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.

Purohovin henkilökunta koostuu rekisteröityneistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Asukkaiden asiallinen kohtelu perustuu henkilökunnan eettisiin periaatteisiin ja on osa henkilökunnan ammattitaitoa. Päivittäisen työn perustana Purohovissa on asukasta arvostava kohtaaminen; kohtaamme asukkaat tasavertaisina ja mahdollistamme asukkaiden oikeuden hyvään ja arvokkaaseen elämään. Kunnioitamme ja suojaamme asukkaiden yksityisyyttä ja omaisuutta huomioiden kunkin henkilökohtaiset elämänarvot ja elämäntyylit.

Mikäli asukasta kohdellaan epäasiallisesti, on jokaisella vastuu reagoida tilanteeseen. Asukkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä henkilökuntaan havaitessaan yksikön toiminnassa jotain huomautettavaa. Esihenkilön tehtävänä on puuttua epäasialliseen kohteluun ja esihenkilön johdolla asia käsitellään asianomaisten kesken.

Asukkaan epäasiallisen kohtelun voi tuoda julki myös:

- Asiakkaan ja omaisen on mahdollista tehdä vaaratapahtumailmoitus. Ilmoitus tehdään joko sähköisenä Haipro-järjestelmään organisaation www-sivujen kautta tai valmiilla lomakkeella.
- Epäasiallisesta kohtelusta voi tehdä muistutuksen (sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) perusteella).
- Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihoitolaiki 1301/2014, § 48-49).
- Sosiaalihoitolaikin mukainen yhteydenotto tai huoli-ilmoitus tehdään, kun herää huoli sosiaalihuollon tarpeessa mahdollisesti olevasta henkilöstä, joka ei kykene huolehtimaan esimerkiksi toimeentulosta, päihteidenkäytöstä tai itsenäisestä asumisestaan. Pohjanmaan hyvinvointialueella tehdään huoli-ilmoitus joko soittamalla sosiaalitoimistoon tai käyttämällä yhteinen ilmoituslomake, joka löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilta.
- Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä.

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.

Työmme tärkeä tavoite Purohovissa on asukkaiden osallisuuden edistäminen ja aktiivinen arki. Turvaamme ja edistämme asukkaiden mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan. Ohjenuoranamme on, että jokainen asukas on vahvasti osallisena omassa elämässään. Jokainen asukas osallistuu ja tekee itse niin paljon asioista kuin vain pystyy ja osaa. Tuemme asukkaiden omatoimisuutta ja kannustamme itsenäiseen toimintaan sekä osallisuuteen.

Asukkaat ovat mukana yksikön arjessa ja osallistuvat yksikön toimintaan kukin taitojensa ja voimavarojensa mukaan. Osallisuus näkyy muun muassa yksikön ruokalistojen teossa ja ruuan valmistuksessa, oman huoneen siivouksessa ja pyykkihuollossa sekä omien harrastusten ja mieltymysten muodossa. Yksi keino vaikuttaa ja osallistua on myös yksikön asukaspalaverit kerran kuukaudessa.

Asukkaat saavat tukea osallistumiseensa sekä tarvittaessa myös kiinnostuksensa kohteiden selvittämiseen. Huolehdimme, että asukkaat saavat tietoa heitä itseä koskevista asioista sekä mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä niistä ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin.

Purohovissa asukkaiden itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen ovat osa päivittäistä toimintaa. Henkilökunta kannustaa asukkaita tekemään päätöksiä itse, tarvittaessa heille annetaan ohjausta ja tukea päätösten tekoon mm. tarjoamalla vaihtoehtoja. Henkilökunta tiedostaa kuitenkin myös omat vastuunsa ja velvollisuutensa suhteessa asukkaiden päätöksiin.

Asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheisten huomioon ottaminen on osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Purohovissa tehtiin yksikön oma asukastytyväisyyskysely sekä asukkaille että omaisille alkuvuodesta 2023. Saatu palaute on käyty henkilökunnan kanssa läpi ja yhteenveto on luettavissa yksikön ilmoitustaululla.

Asukkaille on tulossa kevään 2023 aikana myös hyvinvointialueen oma roidu-asiakastytyväisyyskysely. Asukkaat ja heidän omaiset antavat palautetta myös, puhelimitse, sähköpostitse tai sanallisesti. Palautteet käsitellään yksilöllisesti ja niihin vastataan toivomusten mukaan. Palautteet otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

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.

Linkit eduskunnan oikeusasiamiehen ym. ylimpien laillisuusvalvojen päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta:

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

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

Purohovissa asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja siihen kiinnitetään huomiota palveluja miettiessä. Huomioimme asukkaiden toivomukset, mielipiteen, edun ja yksilölliset tarpeet. Kaikille turvataan mahdollisuus osallistumiseen ja omiin asioihinsa vaikuttamiseen. Jokaisen hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ylläpidetään ja edistetään.

Purohovissa työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa itsemääräämisoikeuden toteutuminen tarjoamalla henkilölle hänen tarvitsemaansa tukea siinä. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tuettu päätöksenteko voi sisältää apua esimerkiksi vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemiseen, tietojen hankintaan, palvelujen hakeamiseen, arkipäivän asioiden pohtimiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja punnitsemiseen tai tehtävän valinnan tai ratkaisun etujen ja haittojen punnitsemiseen. Valintojen tekeminen on kaikkien oikeus. Valinnat voi joskus olla myös huonoja. Mutta niin kuin kaikilla, myös Purohovin asukkailla on oikeus tehdä huonoja valintoja, ottaa riskejä sekä oppia virheistään.

Jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelmaan sisällytetään IMO-suunnitelma, joka on suunnitelma itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Suunnitelman avulla tehdään näkyväksi, miten käytännön ohjauksessa voidaan tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Lisäksi suunnitelman avulla voidaan ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden ilmenemistä ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Erityisen tärkeää on kirjata tarkasti, miten ennaltaehkäistään rajoitustoimenpiteitä ja pohtia vaihtoehtoja ja perustelut rajoitustoimenpiteille.

Jokaisen asukkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan sosiaalityössä muiden tietojen ohella itsemääräämisoikeuden tukemista koskevat toimet, keinot joilla erityishuoltoa voidaan toteuttaa ilman rajoitustoimenpiteitä, sekä rajoitustoimenpiteet, joita arvioidaan jouduttavan käyttämään, sekä käytetyt rajoitustoimenpiteet.

Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksiin. Rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty silloin, kun erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia. Rajoitustoimenpide ei ole luonteeltaan kasvatuksellinen toimenpide, tai rangaistus. Edellytyksenä on, että rajoitustoimenpide on välttämätön erityishuollossa olevan, tai jonkun toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi, tai kun on tarvetta torjua merkittävä omaisuusvahinko. Vain laissa mainitut rajoitustoimenpiteet ovat sallittuja.

Rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Rajoitustoimenpide toteutetaan ihmisarvoa kunnioittaen, mahdollisimman turvallisesti ja perustarpeistaan huolehtien. Rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätöntä tai jos se vaarantaa henkilön terveyden tai turvallisuuden.

Purohovissa rajoitustoimia käytetään vain äärimmäisissä tilanteissa, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys uhkaa vaarantua. Purohovissa joudutaan ajoittain käyttämään rajoitustoimenpidettä 42 j § Välttämättömän terveydenhuollon antaminen vastustuksesta riippumatta (esim. rokotukset). Purohovissa on ohjeistus rajoitustoimenpiteitä koskien. Ohjeissa on mainittu sallitut rajoitustoimenpiteet, niiden ratkaisija, mahdollinen päätöksen tekijä sekä muutoksen haku sekä miten tapahtunut kirjataan.

Käytäntö Purohovissa mahdollisten rajoitustoimien osalta: Jokaisessa työvuorossa on **vastuutyöntekijä** (toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö), joka tekee mahdollisesta rajoitustoimenpiteestä ratkaisun ja kirjaa tapahtumat asiakastietojärjestelmä Abilitaan. Vastuutyöntekijä on merkitty toimiston seinällä olevaan työvuorolistaan vihreällä pallolla. Säännöllisistä rajoitustoimenpiteistä tekee päätöksen moniammatillinen IMO-ryhmä (lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus).

Asukkaalle, tai asukkaan lailliselle edustajalle on viipymättä annettava selvitys rajoitustoimenpiteen sisällöstä ja perusteista sekä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa tarkoitettussa tilanteessa selvitys annetaan asiakkaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisellaan tai muulle läheiselle. Selvitys annetaan lisäksi sosiaalihuoltolain 42 §:ssä tarkoitettulle henkilön omatyöntekijälle (sosiaalihoaja, sos.työntekijä). Selvitys on annettava vähintään kuukausittain.

5.9 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaista 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.

<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/palvelujen-toteuttaminen-ja-seuranta>

Purohovin asukkaiden yhteistyöverkosto on laaja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, on erityisen tärkeää, että tiedonkulku eri toimijoiden välillä toimii. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan yhteistyössä mm. puhelimitse, palaverissa ja palvelusuunnitelmapäivityksissä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan asioissa sekä toiminnan sisällöstä ja työstä nousevissa asioissa ja tilanteissa, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava.

Purohovissa on käytössä Abilita –asiakastietojärjestelmä, jossa on katsottavissa erityisellä syyllä asukkaan tiedot ja kuulumiset asukkaan kanssa työskenteleville tahoille (asumisyksiköt, työ- ja päivätoiminta, vammaispalveluiden eri tahot). Tarvittaessa päivittäiset yhteydenpidot hoidetaan puhelimitse, joitain asioita viestitään myös sähköpostitse (esim. loma-ajat ym. tulevat suunnitelmat)

Asukkaiden terveydenhoito hoidetaan heidän omassa terveyskeskuksessa, erikoissairaanhoido Vaasan keskussairaalassa. Yhteistä potilastietojärjestelmää ei ole. Yksiköiden sairaanhoitajalla on pääsy terveydenhuollon potilasohjelmaan, Pegasokseen. Erikoissairaanhoidonohjaus vaatii aina lähetteen perusterveydenhuollosta. Sosiaalipalveluiden koordinointi kuuluu asiakkaiden omatyöntekijän vastuulle.

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.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua (sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) perusteella). Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

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.

Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Tietoa asiasta ja lomakkeet löytyvät alueen julkisilta www.sivuilla www.pohjanmaanhyvinvointi.fi.

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. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

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

Muistutuksen käsittelee Purohovissa:
Johtava ohjaaja Katja Suoste 040-764 7838

Sosiaaliasiamies ja/tai potilasasiamies auttavat tarvittaessa hoitoon/palveluun, kohteluun liittyvissä ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa, neuvovat oikaisuvaatimus- ja valitusmenettelyissä sekä tarvittaessa avustavat muistutuksen teossa. Oikaisuvaatimus voidaan tehdä vapaamuotoisesti kirjallisena.

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

Sosiaali - ja potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteestä.

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 itsemääräämiskeutta rajoitetaan tarpeettomasti. Vastaavasti puutteet esihenkilön ja henkilöstön kielitaidossa ja kulttuuriherkkyydessä voivat johtaa siihen, etteivät asiakkaat saa asianmukaisia palveluita.

Jokaisella ammattihenkilöllä tulee olla tehtävän vaatima koulutus ja osaaminen sekä riittävät tiedot ja taidot, jotta työ voidaan suorittaa turvallisesti ja hyvin. Pohjanmaan hyvinvointialueen valtuusto päättää Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymän virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodollisista kelpoisuusvaatimuksista, jotka koostuvat ammatillisesta kelpoisuudesta ja kielitaitovaatimuksista.

Purohovin esihenkilönä toimii virassa oleva johtava ohjaaja. Johtava ohjaaja on tulosityksikkönsä vastuuhenkilö, jonka tehtävät ja toimivalta on määritelty hallintosäännössä (§44); tulosityksikön vastuuhenkilö vastaa yksikkönsä toiminnasta, taloudesta ja palvelun toimivuudesta sekä yksikkönsä johtamisesta.

Johtavan ohjaajan lisäksi Purohovissa on yksi sosiaaliohjaaja ja 11 hoitajaa. Purohovissa on vakituisesti myös yksi hoitaja sosiaalihuollon resurssiyksiköstä (vuosilomat).

- Johtava ohjaaja työskentelee arkisin toimistoajassa, ei osallistu suoraan asukastyöhön.
- Sosiaaliohjaaja tekee työtä kahdessa vuorossa, on pääosin kuitenkin arkisin aamuvuorossa. Sosiaaliohjaaja on osaksi mukana asiakastyössä.
- Hoitajat tekevät 3-vuorotyötä.
- Purohovissa ei ole avustavissa työtehtävissä olevaa henkilökuntaa.

Miehitys:

Tehostettu palveluasuminen:

kolme hoitajaa/ohjaaja aamuvuorossa (klo 7-15)

kolme hoitajaa /ohjaaja iltavuorossa (klo 13-21)

yksi hoitaja yövuorossa (klo 20.45-7.15)

Tuettu asuminen:

yksi hoitaja / ohjaaja aamuvuorossa (klo 8-16) viitenä päivänä viikossa (ma, ti, to, la, su)

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että työpaikalla on aina oikea määrä henkilöstöä ja osaamista tehtävien suorittamista varten. Työvuorosuunnittelulla varmistetaan myös esihenkilön mahdollisuus johtaa yksikköä. Tehtävänkuvat ovat osin vanhentuneet. Viime vuosien organisaatiomuutokset (hyky, hya) ovat tuoneet muutoksia varsinkin esimiestyöhön (esimiesrakenteita purettu).

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 Valvira 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>

Pohjanmaan hyvinvointialueella hoito- ja sosiaalialan sijaisten hankinta ja välitys on keskitetty Resurssinhallintayksikköön. Resurssinhallintayksikkö muodostuu Hoitotyön resurssiyksiköistä ja Sosiaalihuollon resurssiyksiköistä. Resurssinhallintayksikön tehtävä on välittää hoito- ja sosiaalialan henkilökuntaa äkillisiin, lyhyisiin ja pitkäaikaisiin sijaistarpeisiin niille yksiköille, joiden sijaismäärärahoja tai henkilöstöä (vakituiset loma-sijaiset) on siirretty yksikköön. Yksikön tavoitteena on vastata tulosalueiden ja –yksiköjen erilaisiin sijaistarpeisiin mahdollisimman nopeasti ja kattavasti.

Purohovissa sijaisia otetaan sairas- ja vuosilomasijaisuuksiin sosiaalihuollon resurssiyksikön kautta. Sosiaalihuollon resurssiyksikkö tarkistaa pääsyaatimukset, mahdolliset rokotustodistukset, työluvat jne. Jos yksikkö itse ottaa sijaisen muihin perusteisiin (esim. osa-aika), Purohovin esihenkilö tarkistaa em. asiat ja tekee työsopimuksen.

Purohovissa vakituiset toimet täytetään julkisen haun periaatteella, määräaikaisten sijaisuuksien osalta toimitaan täyttölupamenettelyn mukaisesti. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Purohovin esihenkilö, jolla on toimivalta henkilöstöasioissa, ottaa virka- tai työsopimussuhteeseen alaisensa henkilöstön. Vakinaista henkilökuntaa valittaessa on kuitenkin palvelussuhteeseen ottavan viranomaisen esihenkilöä kuultava.

Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien, organisaation ulkopuolelta tulevien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla työntekijöillä 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

Purohovin esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstön koulutustaso mahdollistaa palvelun antamisen ja että jokaisessa työvuorossa työskentelee ammattitaitoinen henkilöstö. Esihenkilö vastaa myös siitä, että henkilöstöä on tarpeeksi. Sijaisia käytetään siinä tapauksessa, kun ei vakituisella henkilöstöllä pystytä asiakkaiden tarpeisiin vastaamaan. Esihenkilö tai hänen varahenkilönsä arvioivat sijaistarpeen. Yllättävissä tilanteissa, jolloin esihenkilö tai varahenkilö eivät ole paikalla eivätkä saavutettavissa (illat, viikonloput), on muulla henkilöstöllä oikeus tehdä tarvittavia työjärjestelyjä ja oikeus kutsua sijaisia töihin. Purohovissa on ajantasainen sijaislista näitä tilanteita varten.

Purohovissa sijaiset eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, ellei heillä ole lääkelupaa (LOP). Sijaiset eivät työskentele vastuuvuorolaisena eivätkä yksin (yövuoro). Purohovissa on ohjeistus, miten toimitaan, kun joku työntekijöistä jää sairauslomalle.

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto päättää virkojen ja toimien kelpoisuusvaatimuksista erillisessä kelpoisuussäännössä. Henkilöstöjaosto valmistelee kelpoisuussääntöön liittyvät muutokset. Aluevaltuusto päättää sekä viroille että toimille asetettavista kielitaitovaatimuksista erillisessä kelpoisuussäännössä, jossa huomioidaan hyvinvointialueen eroavuudet paikallisissa kielioloissa.

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus määrittää, mitkä yksiköt ovat yksikielisiä tai yksikielisesti ruotsinkielisiä. Uusilta työntekijöiltä ei vaadita yksikielisessä yksikössä kielitodistusta toisessa kotimaisessa kielessä. Hakijoilta, joiden äidinkieli ei ole yksikön kieli, vaaditaan tehtävän edellyttämän tason mukainen kielitodistus. Purohovi on yksikielisesti suomenkielinen yksikkö. Purohovin henkilökunnan kielitaitovaatimus kelpoisuussäännön mukaan: *”Kyky ymmärtää ja käyttää sitä kotimaista kieltä, joka ei ole hakijan äidinkieli. → henkilöstö, jonka ammatillinen kelpoisuus vaatii lyhyempää ammatillista koulutusta, työkokemusta tai jonka tehtäviin ei sisälly asiakaspalvelua. Kielitodistusta ei tarvita. Työntekijä osoittaa kielitaitonsa haastattelutilanteessa.”*

Pohjanmaan hyvinvointialueella on ohjeistus ulkomaisen työvoiman palkkaamiseen. Työnantajan tulee varmistaa, että ulkomaalaisella työntekijällä on oikeus oleskella Suomessa ja että hänellä on työnteko-oikeus Suomessa.

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.

Perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa uusi työntekijä tehtäviinsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niiden muutoksiin. Perehdyttäminen perustuu lakiin ja säädöksiin uuden henkilön perehdyttämisestä ja työhön ohjauksesta (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Kaikille Purohoviin töihin tuleville uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä, jonka työparina hän on aluksi muutaman työvuoron perehtyen näin Purohovin käytännön asiakastyöhön paremmin. Esihenkilö perehdyttää työntekijän henkilöstöhallinnon asioihin. Opiskelijoille nimetään aina kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat pääosin opiskelijan perehdytyksestä.

Purohovissa on perehdytyskansio yksikön toimintatavoista, työvuorokuvauksista ja asukkaista sekä kansio eri suunnitelmista, joita yksikössä tulee olla ja joita henkilöstön tulee tuntea. Sen lisäksi keittiössä on kattava päiväkohtainen perehdytysfläppitaulu, mistä selviää muun muassa, kenellä asukkaalla on kotipäivä, kuka menee minnekin töihin ja mitä tilauksia minäkin päivänä tehdään. Työntekijä perehdytetään myös Pohjanmaan hyvinvointialueen intraan, josta löytyy paljon tietoa uudelle työntekijälle, kuten ajantasaista tietoa, ohjeita ja linkkejä koskien työsuhteasioita ym. hyvinvointialueen yhteisiä käytäntöjä.

Tällä hetkellä Purohovissa on käytössä osittain Vaasan kaupungin aikainen perehdytyslista, mutta tulossa on Osallisuuden tuen asumisyksiköiden yhteinen perehdytyslista. Perehdytyslistan avulla voi seurata, miten perehdyttäminen toteutuu. Perehdyttämisen loppuvaiheessa esimiehen tulee käydä uuden työntekijän kanssa keskustelu, jossa käydään läpi koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia, työkuva ja sen kehittämistä sekä tarkistetaan, että perehdyttämissuunnitelma on toteutunut.

Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöillä on mahdollisuus osallistua hyvinvointialueen omiin sisäisiin koulutuksiin, täydennyskoulutuksiin sekä ulkoisiin koulutuksiin. Täydennyskoulutuksella tarkoitetaan koulutusta, jolla ylläpidetään ja parannetaan työssä tarvittavaa osaamista. Täydennyskoulutus vastaa henkilöstön välittömiin koulutustarpeisiin tai keskittyy tulevaisuudessa tarvittaviin tietoihin ja taitoihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat lain mukaan velvollisia ylläpitämään ammattinsa edellyttämää osaamista. Työnantaja harkitsee koulutuspanostusta sekä yksilön että organisaation osaamis- ja kehittämistarpeiden pohjalta. Moni Purohovin hoitaja on viime vuosina suorittanut Kuntoutus-, tuki-, ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinnon.

Esihenkilö seuraa, että sellaiset koulutukset käydään, joiden kautta saadaan tarvittavat, voimassa olevat luvat (lääkehoito, ensiapu, turvallisuuskoulutus), muutoin koulutuksissa käynti on työntekijöiden omalla vastuulla. Esihenkilö tiedottaa henkilöstöä tiedossaan olevista koulutuksista, mutta pääosin koulutusten seurana on henkilöstön omalla vastuulla.

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). Hygieniahoitajat voivat tukea yksikköjä asiantuntemuksellaan hygieniasioissa, mutta olisi hyvä, että jokaisella yksiköllä olisi oma hygieniavastuuhenkilö tukemassa yksikön hygieniatyötä.

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

Purohovissa on kaksi hygieniavastaavaa (hygieniayhdyshenkilöä):

Jenni Bagis ja KirsiMarja Sutela.

Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:

Anna Nordman, puh. 040 161 8289

Purohovin hygieniavastaavat ylläpitävät yksikön hygieniatietoja ja toimivat infektiorjunnantyon avainhenkilönä sekä toteuttavat oman yksikön infektioiden torjuntaa yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. He ovat suorassa yhteydessä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan, jolta saavat ajantasaista tietoa. Hygieniahoitajilla ja yksiköiden hygieniavastaavilla on myös yhteisiä tapaamisia. Pohjanmaan hyvinvointialueella on määriteltynä erikseen hygieniayhdyshenkilön rooli ja tehtävät.

Yksikössä on ohjeistukset hygieniakäytäntöihin erilaisissa tartuntatautilanteissa. Sen lisäksi hyvinvointialueen intrassa on kaikkien työntekijöiden luettavissa ajantasaiset ja kattavat menettelyohjeet infektioidentorjuntaa ja hyviä hoitokäytäntöjä varten. Menettelyohjeesta löytyy mm. infektioiden torjuntatoimet yksiköissä, torjuntatoimet tartuntojen ehkäisemiseksi ja yksiköiden hyvät hygieniakäytännöt sekä ohjeet rokotuksista. Tarttuvien tautien jyllätessä kiinnitämme erityistä huomiota yksikön puhtauteen, tarkennamme sen hetkisiä toimintaohjeita ja toimimme annettujen ohjeiden mukaan (esim. korona, noro).

Pohjanmaan hyvinvointialueella on hygieniahoitajien laatima työvaateohje. Purohovissa henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää Lindströmin vuokraatteita. Puhtaat vaatteet toimitetaan /likaiset vaatteet haetaan Purohovista tilauksen mukaan kerran viikossa.

Purohovin yhteiset tilat ja henkilökunnan pukuhuoneet siivotaan kerran viikossa ostopalveluna Teesen siivouspalveluiden kautta. Viikkosiivouksesta on siivousohjelma. Henkilökunta huolehtii tarvittavista siivouksista ostopalvelun siivouskertojen välissä. Asukkaiden huoneiden siisteydestä sekä pyykkihuollosta vastaa asukas yhdessä henkilökunnan kanssa. Jokaisella asukkaalla on erikseen yhdessä sovittu viikonpäivä, jolloin hän siivoaa asuntonsa henkilökunnan tuen avulla. Henkilökunta osallistuu asukkaan huoneen siivoamiseen niiltä osin, kun asukas ei itse pysty jotakin siivouksen osa-aluetta itse tekemään. Henkilökunta ohjaa oikeiden välineiden ja pesuaineiden käyttämisessä. Yksikön pyykistä vastaa henkilökunta.

Purohovissa on elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma. Noudatamme säädöksiä ruoan valmistukseen liittyvistä lämpötiloista ja ruoka-aineiden hygieenisessä käsittelyssä. Työntekijät toimivat yksikössä hyvien hygieniakäytäntöjen ja lainsäädännössä elintarviketyölle asetettujen hygieniamääräysten mukaisesti. Kun kyseessä on yksikkö, joka on asukkaiden koti ja jossa asukkaat ovat mukana ruuanlaitossa, henkilökunta huolehtii, että myös asukkaat toimivat hygieenisesti. Purohovin hoitohenkilökunnalta vaaditaan hygieniapassi. Hygieniapassitesti on laadittu siten, että siinä edellytetään elintarvikehygieenistä osaamista seuraavilta osa-alueilta:

- Perustiedot mikrobiologiasta ja elintarvikkeiden saastumisesta (kontaminaatiosta)
- Ruokamyrkytykset, hygieeniset työtavat
- Henkilökohtainen hygienia
- Puhtaanapito
- Omavalvonta
- Lainsäädäntö, viranomaiset

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.

Purohovin asukkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin, tarvittaessa käytämme yksityisen palveluntuottajien palveluita. Purohovilla on kahden muun asumisyksikön kanssa yhteinen sairaanhoitaja, jonka toimenkuvaan kuuluu yksikön rokotukset, yhteydenpidot lääkäriin, lääkehoitosuunnitelmat, hoidon tarpeen arvioinnit, vaativien haavojen hoito, lääkehoidon näytöt ym. Hän käy yksikössä säännöllisesti.

Asukkaiden vointia seurataan päivittäin ja havaituista poikkeamista raportoidaan seuraavalle vuorolle tai ryhdytään vaadittaviin toimenpiteisiin. Kiireellisissä tapauksissa kutsumme ambulanssin, kiireettömissä varamme ajan lääkärille. Purohovin henkilökunta / omaiset huolehtivat asukkaiden vuosittaisista kontroleista. Purohovissa seurataan tarpeen mukaan mm. asukkaiden verenpainetta ja painoa. Seurannat löytyvät mm. verenpainekansioista ja /tai asiakastietojärjestelmästä.

Purohovin henkilökunta ohjaa ja tukee asukkaita elämäntapoihin, joilla voi ennaltaehkäistä tai vähentää pitkäaikaissairauden aiheuttamia haittoja. Lisäksi huolehditaan sairauteen liittyvistä lääkityksestä, hoidoista ja kontroleista sekä seurataan lääkkeiden ja hoitojen vaikutusta. Asukkaan terveydentilaan liittyvät havainnot kirjataan asukastietojärjestelmään. Tarvittaessa havainnoista informoidaan hoitavaa lääkäriä yhteistyössä asukkaan kanssa.

Yksikön perehdytyskansiossa / teamsissa on ohjeistuksia eri tilanteisiin (mm. kuolemantapaus).

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 kokoaikaista 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 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](#)

Purohovin lääkehoitosuunnitelmasta vastaa yksikön sairaanhoitaja, joka toimii sairaanhoitajana kolmessa asumisyksikössä. Sairaanhoitajan toimenkuvaan kuuluu yksikön rokotukset, yhteydenpidot lääkäriin, lääkehoitosuunnitelmat, hoidon tarpeen arvioinnit, vaativien haavojen hoito, lääkehoidon näytöt ym. Sairaanhoitaja päivittää yksikön lääkehoitosuunnitelman yhdessä Purohovin esihenkilön kanssa tarvittaessa tai kerran vuodessa. Purohovin lääkehoitosuunnitelman hyväksyy delegointilistan mukainen lääkäri.

Purohovin lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Purohovin esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen lääkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

Purohovin henkilökunta huolehtii asukkaiden päivittäisestä lääkehuollosta. Toimimme lääkeasioissa lääkehoitosuunnitelman mukaan. Henkilökunta huolehtii asiakaskohtaisesta lääkkeiden jakamisesta, antamisesta ja lääkehoidon vaikutuksen arvioinnista sekä lääkkeiden riittävydestä lääkehoidon lupansa mukaisesti. Lääkkeet säilytetään yksikössä lukollisessa huoneessa, lukollisessa lääkekaapissa, johon vain lääkeluvallisilla on pääsy. Purohovissa on nimetty lääkevastaavat, jotka huolehtivat siitä, että lääkelistat ovat ajantasalla (abilita). Asukkaan lääkelistan ajantasaisuus on oleellista lääkehoidon jatkuvuuden ja asiakkaan turvallisuuden kannalta.

Osa Purohovin tukiasukkaista huolehtii itsenäisesti tai yhdessä omaisensa kanssa lääkehoidostaan. Tarvittaessa teemme kirjallisen sopimuksen omaisen kanssa käytännöistä ja vastuista, jos lääkehoito kuuluu kokonaisuudessaan omaiselle, mutta henkilökunta osallistuu tukikäynneillä avustavasti lääkehoitoon.

Henkilökunta suorittaa LOVE -lääkehoidon osaaminen verkossa koulutuksen. Jokaisella vakituisella työntekijällä tulee olla suoritettuna LOP-tentti, näytöt ja sitä kautta saatu lääkkeenjako-lupa. Jos lupaa ei ole (keikkailijat), ei voi osallistua yksikön lääkehoitoon. Lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutus on lääkehoidon koulutuksen saaneille laillistetuille ja nimikesuojatuille terveydenhuollon ammattihenkilöille suunnattu koulutuskokonaisuus (sisältää LOP- Lääkehoidon osaamisen perusteet, PKV- Pääasiassa keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet, KIPU 1 -Kivun lääkehoito sekä lääkelaskut). Lääkeluvan saamiseksi tulee henkilökunnan antaa myös tarvittavat näytöt eri lääkkeiden antotavoista. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein. Yksikön esimies seuraa lupien voimassaoloa.

Lääkepoikkeamista tehdään Haipro- ilmoitukset. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa yksikkö ottaa yhteyttä hätäkeskukseen ja herkästi myös myrkytyskeskukseen, jos kyseessä on esimerkiksi lääkkeiden yliannostus, toisen asukkaan lääkkeet tms. Vaikka tapahtuma ei olisi vakava, ottaa yksikkö kuitenkin yhteyttä terveyskeskukseen, missä lääkäri arvioi tilanteen vakavuuden.

Purohovissa 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.

Osallisuuden ja aktiivisen arjen mahdollistaminen on yksi Purohovin keskeisempiä toimintaperiaatteita. Tuemme asukkaiden omatoimisuutta ja kannustamme heitä itsenäiseen toimintaan sekä osallisuuteen. Asukkaat osallistuvat kukin omien vahvuuksien ja voimavarojen mukaan yksikön arkeen. Näin ylläpidetään sekä fyysistä että psyykkistä toimintakykyä sekä mahdollistetaan uusien asioiden oppimista.

Asukkaat saavat tukea tarvittaessa kiinnostuksensa kohteiden selvittämiseen, heille tarjotaan erilaisia aktiviteetteja sekä virikkeitä. Huolehdimme, että asukkaat saavat tietoa heitä itseä koskevista asioista sekä mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä niistä ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin. Purohovissa asukkailla on oma palaveri kuukausittain, jossa se voivat nostaa esille haluamiaan asioita.

Asukkaan koti on palveluyksikössä, mutta elämä ei rajoitu kodin seinien sisäpuolelle. Asukas käyttää yleisiä palveluja muiden kuntalaisten tapaan ja asioi itse tai yhdessä henkilökunnan kanssa esim. kaupassa, pankissa, lääkärissä jne. Asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun päivittäin. Osalla asukkaista on avustajapäätös, jolloin he voivat varata avustajan ja tehdä mieleisiään asioita kodin ulkopuolella. Osalla on terapiaa kelan myöntämänä, osalla terapiaa omakustanteisesti. Fysioterapiasta saatu/ pyydetty kuntoutusohjeita myös asumisyksikössä tehtäväksi, jotta kuntoutus olisi kokonaisvaltaista.

Asukkaat käyvät kuntonsa mukaan päivä- ja työtoiminnoissa sekä avotyössä. Palvelutarpeen arvioissa ja palvelusuunnitelman päivityksissä tarkastellaan sen hetkisiä tilanteita ja tarvittaessa lisätään/ vähennetään työpäiviä.

Kannustamme asukkaita ylläpitämään ja luomaan ihmissuhteita ystäviin ja läheisiin. Asukkaan kanssa käytetään hänen tarvitsemaansa kommunikaatiomenetelmää. Asukas tekee itse omia valintojaan ja häntä tuetaan valintojen teossa ja mahdollisten riskien ymmärtämisessä ja vastuun ottamisessa.

Asukkaiden hyvinvointia seurataan päivittäin ja jos huomaamme muutoksi voinnissa, reagoimme niihin välittömästi. Sen lisäksi jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asukkaalle annettavan vammais- palveluihin kuuluvan sosiaalipalvelun tavoitteet ja palvelun toteuttamisen yksityiskohdat konkreettisella tasolla ja suunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään puolen vuoden välein.

Tavoitteena on, että jokainen asukas tekee itse elämästään omannäköisensä. Teemme töitä sen eteen, jotta asukkaiden yhdenvertaisuus, osallisuus, itsemääräämisoikeus ja ihmisarvo toteutuvat heidän elämässään (YK:n vammaissopimus).

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](#).

Asukkaiden ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Sen lisäksi mm. diabeetikkojen välipalat huomioidaan. Ruokahuoltoon kuuluu suunnitelmallisuus ja kokonaisvaltaisuus. Aterioiden suunnittelusta ja valmistuksesta vastaa henkilökunta yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaita ohjataan huomioimaan terveelliset ruokailutottumukset. Ruokalista suunnitellaan niin, että yksikön ruoka on monipuolista ja että se sisältää viikoittain liha-, kala-, kana- ja kasvisruokia. Tarvittaessa olemme yhteydessä ravitsemusterapeuttiin.

Elintarvikkeet tilataan yksikköön kahdesti viikosta paikallisesta vähittäiskaupasta ja suoraan Valiolta. Yksiköllä on oma elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma.

Asukkaille on tarjolla päivittäin monipuoliset ateriat. Ruokailuajat ovat joustavat ja niissä on pyritty huomioimaan asiakkaat yksilöllisesti. Ruokailu tapahtuu yhteisen ruokapöydän äärellä ja yhteinen ruokailuhetki on yhteisöllisen tilanne, jolloin kaikilla on mahdollisuus keskustella päivän tapahtumista. Asukkaiden ateriointia ohjataan, ruoka annostellaan tarvittaessa ja aterioiden yhteydessä seurataan ja huomioidaan jatkuvasti, että asiakkaiden saama ruoka ja nesteytys on riittävää ja esim. allergiat ja erityisruokavaliot tulevat huomioituksi. Nesteytyksestä huolehditaan erityisesti lämpimänä vuodenaikana sekä liikunnan yhteydessä.

Purohovissa ateriat ovat tarjolla seuraavasti:

aamupala klo 7-10

lounas klo 11-12

välipala klo 14

päivällinen klo 16-17

iltapala klo 19.30-20

Päivittäiseen työhön kuuluu asiakkaan voinnin tarkkailu ja poikkeamatilanteisiin reagointi. Painoa tarkkailaan asukkaiden kohdalla viikoittain / kuukausittain. Viime kädessä asukas itse kuitenkin tekee päätökset, mitä syö (painonhallinta vs. itsemääräämisoikeus).

7.6 Yksikön toimitilat

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

Yksikkö on suunniteltu käyttöönsä varten, se on valmistunut syksyllä 2013. Tilat ovat yhdessä tasossa, esteettömät ja avarat. Purohovi sijaitsee rauhallisella asuinalueella ja läheltä löytyy hyviä ulkoilumahdollisuuksia ja kauppoja. Yksikön tilat ovat omassa käytössä ja niitä ei vuokrata/anneta käyttöön ulkopuolisille tahoille.

Koska Purohovi on koti, siellä ei ole vierailuaikoja. Vierailuista sovitaan asukkaan ja vierailijan kesken. Henkilökunta toivoo kuitenkin olevan tietoisia vierailuista, jotta tiedetään, ketä talossa on esimerkiksi palo-/pelastustilanteita varten (henkilökunnan tulee osata antaa tietoa viranomaisille, kuinka paljon väkeä on paikalla).

Jokaisella asukkaalla on oma huone (n. 24m²) / huoneisto (40m²), jossa on oma wc ja suihku. Jokainen asukas tekee huoneestaan / huoneistostaan vuokrasopimuksen Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa (kiinteistö kuuluu Vaasan kaupungin talotoimelle) ja hallinnoi huonettaan niin kauan kuin vuokrasuhde kestää. Asunnot on tarkoitettu vakituiseen asumiseen, eikä niitä käytetä asukkaan poissa ollessa muuhun tarkoitukseen.

Huoneiden valinta asukkaille menee pitkälti sen pohjalta, mikä huone milloinkin vapautuu. Jokainen asukas vastaa itse huoneensa kalustamisesta. Jokainen asukas hallinnoi omaa huonettaan ja päättää kuka sinne saa tulla ja koska ja onko ovi kiinni vai ei. Asukkaiden huoneisiin ei mennä koputtamatta eikä avaimilla, ellei toisin ole sovittu. Kaikilla on oikeus omaan rauhaan.

Molemmissa ryhmäasunnoissa on yhteisinä tiloina ruokailutila ja olohuone. Toisessa ryhmäasunnossa lisäksi myös opetuskeittiö. Yhteisenä tilana on myös kodinhoituhuone, jossa pestään ja kuivataan pyykkiä sekä säilytetään siivoustavarat ja pesuaineet. Saunatilat ovat myös yhteiset. Saunoa saa silloin kuin haluaa, mutta perjantai ja lauantai ovat ajan saatossa muodostuneet varsinaisiksi saunapäiviksi.

Henkilökunnan käytössä on pukuhuoneet, joissa wc ja suihku. Toimistoja on kaksi; hoitajien toimisto heti ulko-oven läheisyydessä sekä esimiehen käyttämä toimisto Hovin puolella (entinen asukashuone), joka toimii myös yksikön lääkehuoneena ja neuvottelutilana. Inva-wc sijaitsee eteiskäytävän alussa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

8.1 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain (763/1994) 13 §:n mukaan on tehtävä kirjallinen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaisille 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 terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

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

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset 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.

Vaasan kaupungin ympäristötoimen terveydensuojelu tekee valvontakohteisiin tarkastuksia vuosittain laadittavan valvontasuunnitelman mukaan. Tarkastuksessa ilmenneisiin epäkohtiin tehdään korjaavat toimenpiteet. Viimeisin Vaasan kaupungin ympäristöosaston tekemä tarkastus Purohovissa on tehty 12.2.2020.

Työpaikkaselvitys on tehty toiminnan aloittaessa (raportti 19.8.2014).

Työsuojelutarkastus (Aluehallintovirasto) tehty 19.4.2016.

Purohovin sisäilman lämpötilaan, kosteuteen, ilmanvaihtoon ja valaistuksen liittyvissä poikkeamissa olemme yhteydessä huoltomieheen / talotoimen valvomoon.

Henkilökunta ymmärtää puhtaanapidon ja jätehuollon merkityksen elintarviketyössä ja ylläpitää työympäristön riittävää siisteystasoa. Eri tyyppiset jätteet lajitellaan omiin keräilyastioihinsa. Jätteet viedään omiin säilytystiloihinsa ja vähintään kerran päivässä. Purohovin jätekatos on lukollinen.

Elintarvikehygieniasta erillinen omavalvontasuunnitelma.

8.2 Lääkinnälliset laitteet

Fimea vastaa lääkinnällisten 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 lääkinnällisten 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 lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33§).

Purohovin laitevastaava:

sosiaaliohjaaja Johanna Välikangas puh. 040-484 3164

Laitevastaava edistää yhdessä esihenkilön kanssa laiteturvallisuutta yksikössä. Pohjanmaan hyvinvointialueen laitevastaaville järjestetään vuosittain kaksi tapaamista, joissa jaetaan ajantasaista tietoa ja annetaan asiantuntijakoulutusta.

Laitevastaavan tehtävät:

- Avustaa yksikön esihenkilöitä laiteturvallisuuden edistämistyössä ja myös laitteiden käyttöön perehdyttämisessä.
- Osallistuu laitteiden säännöllisen huollon koordinointiin yhteistyössä teknisen yksikön kanssa.
- Vastaa yhdessä esihenkilön kanssa laitteiston vuosittaisesta inventoinnista ja käytöstä poistettujen laitteiden poistamisesta.
- Yksiköissä käytettävien laitepassien sisällön päivittäminen.
- Osallistuu aktiivisesti digitaalisen laitepassin kehittämiseen ja implementointiin.

Laiteturvallisuudella tarkoitetaan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon hyväksytyjä ja turvallisia laitteita ja varmistamista, että henkilöstöllä on riittävät tiedot laitteiden käytöstä. Yksiköiden henkilökunnan laitteiden käytön osaaminen varmistetaan järjestämällä systemaattisesti perehdytystä kaikista uusista laitteista, jotka otetaan käyttöön sekä varmistetaan, että osaaminen säilyy. Tarkoituksena on varmistaa sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden säilyminen laitteita käytettäessä. Yksikön esihenkilön on annettava kaikille työntekijöille, jotka käyttävät laitteita jollain tavalla työssään, mahdollisuus osallistua uusia laitteita koskevaan koulutukseen. Työntekijän on itse vastattava osaamisensa ylläpitämisestä.

Purohovissa käytetään erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita Purohovissa ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nosolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Laitteen käytön osaaminen saavutetaan laitepassilla, joka määritetään erikseen kunkin yksikön osalta. Henkilökunta perehdytetään apuvälineiden ja laitteiden käyttöön. Heidän osaaminen varmistetaan laitepassin avulla. Laitepassi on voimassa viisi vuotta kerrallaan. Tällä hetkellä useimmat yksiköt käyttävät paperiver-siota laitepassista, mutta ollaan kehittämässä digitaalista alustaa, jossa laitepätevytykset kirjataan Laatuporttiin. Kaikki lääkinnälliset laitteet on rekisteröitävä Medusan laiterekisteriin, jotta varmistetaan turvalliset laitteet ja toimiva huoltoprosessi.

Apuvälinelainaamo vastaa heille kuuluvien laitteiden huollosta (mm. pyörätuolit, rollaattorit). Diabeteksen hoitoon kuuluvien laitteiden huollosta vastaa diabetesvastaanotto. Sähkösätköjen huolto on yksikön vastuulla (ohjeita tulossa).

Lääkinnällisiä laitteita koskevan lainsäädännön (34 §) mukaan jokaisessa lääkinnällisiä laitteita käyttävässä sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä on oltava valvontajärjestelmä, jolla varmistetaan laitteiden ja niiden käytön turvallisuus. Kaikissa tuotteissa, joita käytetään, luovutetaan eteenpäin tai muutoin pidetään hallussa tai jotka asetetaan potilaalle, on oltava merkinnät, jotka ovat välttämättömiä niiden jäljitettävyyden kannalta. Pohjanmaan hyvinvointialueella kaikki lääkinälliset laitteet on rekisteröitävä Medusa-ohjelmaan, joka on jo käytössä keskussairaalassa ja Pietarsaassa. Yksiköiden on tehtävä vuosittain inventaario laitteistaan ja ilmoitettava tekniselle yksikölle kaikista rekisterissä tapahtuvista muutoksista

Vaaratilanteesta joka liittyy laitteeseen tai sen käyttöön, tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus HaiPro järjestelmään (esim. yhteen sopimattomasta laitteesta, laitteen toimintahäiriöstä tai saatavuudesta, laitteen virheellisestä käytöstä, laite, väline tai tarvike koottu puutteellisesti tai väärin jne.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkinällisistä laitteista, 35 §). Tapahtumailmoitus Fimealle on tehtävä viipymättä ja se voidaan tehdä suoraan sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Kun vaaratilanteesta ilmoitetaan suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään.

ÖVPH:n Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelmassa on kuvattu organisaation laiteturvallisuuden suunnitelma.

Laiteturvallisuuden yhteyshenkilöt:

Linda Styris, turvallisuuskoordinaattori

Laitevastaavat, laitepassi, laitepassin digitalisointi Laatuportissa:

Petri Luoma, sairaalainsinööri

Turvalliset laitteet, huoltoprosessi, Medusa laiterekisteri

8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan eri tavalla, riippuen siitä minkälaisia riskejä yksikön toiminnassa esiintyy. Asiakkaiden turvallisuus voidaan turvata asiakshälyttimien 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.

Purohovissa on käytössä Securitaksen vartijakutsu. Vartijakutsun kautta voidaan tarvittaessa hälyttää vartija turvaamaan asiakastilanteita tai ulkopuolista uhkaa. Kutsulaitteiden toimivuutta testataan kerran kuukaudessa. Testauksen tekee vuorossa oleva henkilökunta ja siitä tehdään kirjaus taulukkoon toimiston seinällä.

Purohovissa on asukkaille kutsulaitteet heidän kylpyhuoneissa. Hälytys soi sen huoneen ulkopuolella, josta hälytys on tehty. Sen lisäksi huoneen oven yläpuolella palaa punainen valo. Samoin toimiston seinällä olevat valot kertovat, mistä huoneesta hälytys tulee. Hälytys kuitataan pois asukashuoneen kylpyhuoneesta.

Henkilökunnan käytössä on kaksi kännykkää, joista toinen on aina Purohovissa ja toinen otetaan mukaan, kun asukkaiden kanssa lähdetään yksiköstä ulos, asioille ym. Purohovin ulko-ovet ovat aina lukittuna. Lukot toimivat tageilla. Sisältä pääsee ulos ilman koodia / tagia.

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](#)

Perehdyttäminen on osa yksikön turvallisuuskulttuuria. Perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa uusi työntekijä tehtäviinsä sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä niiden muutoksiin. Perehdyttäminen perustuu lakiin ja säädöksiin uuden henkilön perehdyttämisestä ja työhön ohjauksesta. Sen lisäksi, että henkilöstö on perehdytetty taloon ja sen toimintatapoihin sekä asukkaisiin ja heidän erityispiirteisiinsä, vaikuttaa henkilöstö- ja asiakasturvallisuuteen myös riittävä henkilöstömäärä joka työvuorossa. Esihenkilön vastuulla on suunnitella yksikön työvuorot niin, että vahvuudessa on aina riittävä määrä työntekijöitä ja että vuorossa on aina lääkeluvallinen vastuuhuoltaja. Jos jostain syystä määrätty miehitys ei riitä (esim. asiakkaiden yllättävästä toimintakyvyn laskusta johtuen), palkataan työvuoroon ylimääräinen työntekijä.

Purohovin turvallisuusasiat on koottu turvallisuuskansioon. Jokainen työntekijä käy turvallisuuskansion läpi kerran vuodessa, lukukuittaus pyydetään. Pelastussuunnitelman tulee jokaisen työntekijän tuntea ja kaikkien tulee osata toimia hätätilanteissa.

Purohovissa on turvallisuuskansio, joka sisältää:

- pelastussuunnitelma (päiv. 30.8.2022)
- poistumisturvallisuusselvitys + päivitysilmoitus (15.9.2021), turvallisuusilmoitus
- palotarkastuspöytäkirjat (14.9.2021)
- omatoiminen varautuminen (tunnistetut riskit, toimintaohjeet eri tilanteisiin kuten tulipalo, sairauskoh-
taus, tapaturma, sähkökatko, vedenjakeluongelmat, erilaiset luonnonilmiöt)
- poistumisharjoitusten pöytäkirjat/ muistiot
- yksikön pohjapiirustukset

Henkilökunnasta osa on jo osallistunut hyvinvointialueen järjestämään ”Turvallisuus - Ennakointi - Vastuun-
tunto. Turvallisuuspäivä koko henkilökunnalle” –koulutukseen (6h) ja osa käy koulutuksen tämän tai ensi
vuoden vuoden aikana. Ensiapukoulutus –selvittely työn alla. Yksikössä ei ole tehty omia sammutusharjoi-
tuksia vaan niitä on harjoiteltu turvallisuuskoulutusten yhteydessä. Esihenkilö seuraa henkilöstön käytyjä
turvallisuuskoulutuksia.

Turvallisuuskävelyt tehdään aina uusien työntekijöiden kanssa heidän aloittaessa. Hyvinvointialueen ohjeen
mukaan turvallisuuskävelyt järjestetään sen lisäksi myös kahdesti vuodessa; Purohovissa maalisi- ja syys-
kuussa. Asukkaille pidetään poistumisharjoitukset myös kaksi kertaa vuodessa.

8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma

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

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitä-
jän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekis-
terinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsit-
telyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka
käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toi-
mivat 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 kä-
sittelystä annetun lain 27h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvon-
nasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtä-
vänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus,
jonka jokainen työntekijä saa luettavakseen ja hyväksyttäväkseen samalla, kun hän allekirjoittaa työsopi-
muksen. Työntekijän allekirjoittama alkuperäinen tietosuojasitoumus arkistoidaan yhdessä työsopimuk-
sen/virkamääräyksen kanssa henkilöstöarkistoon. Kopio jää työntekijälle.

Tietosuojakäytäntöjä käydään läpi myös perehdytyksessä. Jokainen Purohovin työntekijät on suorittanut / suorittaa Digi- ja väestötietoviraston, eOppivan, Kuntaliiton ja Oikeusministeriön tuottama kaikille avoimen verkkokoulutuksen ”Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle”.

Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset koneelle ja ohjelmiin ja jokainen pitää huolta omista tunnuksista eikä anna niitä muille. Esihenkilö huolehtii tunnuksien hankkimisesta uusille työntekijöille ja lopettaneiden työntekijöiden tunnuksien lakkauttamisesta.

Asiakaskirjaamiseen on oma ohjeistus, joka käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Asiakkaiden asiakirjat pidetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Henkilökunta huolehtii, että toimiston ovet ovat kiinni ja lukossa silloin kun toimistossa ei ole ketään.

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstönsä käyttöön luovuttamat laitteet, ohjelmistot, tietojärjestelmät sekä tieto on tarkoitettu työtehtävien hoitamiseen. Pohjanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmäympäristössä saa käyttää ainoastaan kuntayhtymän hallituksen ja tietohallinnon hyväksymiä tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on nimetty kaksi tietosuojavastaavaa. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu tehdä tietosuojaan liittyviä tarkastuksia rutiininomaisesti ja potilaan/asiakkaan/esimiehen pyynnöstä.

Tietosuojavastaavat

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.

Purohovin esihenkilö vastaa omaevalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Versio 1.0 on tiukan aikataulun takia tehty pitkälti esihenkilön toimesta, mutta suunnitelma käytiin läpi henkilöstön kanssa kehittämispäivässä 24.5.2023.

Purohovin esihenkilö:

Johtava ohjaaja Katja Suoste 040-764 7838

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.

Purohovin esihenkilö vastaa omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

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.

Purohovin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen internet-sivulla: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/selosteet-ja-dokumentit/omavalvontaohjelma/> sekä Purohovin eteiskäytävän infokansiossa.

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 veloitteiden 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 säädetyt 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.

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)





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 9.00–11.00 ja 12.00–14.00
puhelinnumero 06 218 1080

Varaa aika puhelimitse, jos haluat tavata henkilökohtaisesti.

Sähköposti: potilasasiamies@ovph.fi
(suojaamaton sähköposti)

