



# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

## Pohjanmaan hyvinvointialue

<b>Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi</b>	<b>Toukoranta Kuntoutus, Osallisuuden tuki</b>
<b>Hyväksyjä (nimi, nimike) Allekirjoitus</b>	<b>Riitta Vettenranta Sosiaaliohjaaja, palveluvastaava</b>
<b>Hyväksymisajankohta</b>	
<b>Versionumero ja pvm Aiempien versioiden päiväykset (aiempia versiota tulee säilyttää seitsemän vuotta)</b>	<b>1.0</b>
	<b>6.6.2023</b>
<b>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä</b>	<b>Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivu sekä yksikön eteisessä</b>



## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3.1 Toiminta-ajatus .....	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
4 RISKIENHALLINTA.....	6
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa.....	6
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	7
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi .....	8
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen.....	9
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	10
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	10
5.2 Omatyöntekijä.....	11
5.3 Asiakassuunnitelma.....	11
5.4 Toteuttamissuunnitelma .....	12
5.5 Asiakastyön kirjaaminen .....	12
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun .....	13
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus .....	13
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen .....	14
5.9 Monialainen yhteistyö.....	15
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki.....	16
6 HENKILÖSTÖ .....	17
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus .....	17
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työluva .....	17
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	18
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN .....	19
7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen .....	19
7.2 Terveyden- ja sairaanhoito.....	20
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen .....	20
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa .....	21
7.5 Ateriat ja sopiva ruoka .....	22
7.6 Yksikön toimitilat.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	23
8.1 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta .....	23
8.2 Lääkinnälliset laitteet .....	24



8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut .....	24
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma.....	25
8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omaevalvontasuunnitelma .....	26
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ,PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA .....	26
10 LIITTEET.....	28

## 1 JOHDANTO

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

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

Tämä suunnitelmapohja toimii mallina sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmien laatimisessa.

## 2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU

**Palvelutuottaja:** Pohjanmaan hyvinvointialue

**Y-tunnus:** 3221324-6

**Kunta:** Vaasa, Hietalahdenkatu 2–4, 65100 Vaasa

### **Yksikkö/ palvelukokonaisuus**

Nimi: Toukoranta

Osoite: Veljestenpolku 3 66440 Tervajoki

Puhelin: 040 769 9334

Kaupunki/kunta: Vaasa

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

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Tehostettu palveluasuminen

Palvelumuoto (avopalvelu, asumisyksikkö ym.): Kehitysvammaisten asumisyksikkö

Toiminnan laajuus (asiakas-/ asiakaspaikkamäärä): 15 asukasta, 1 tukiasukas omassa vuokra-asunnossa

### **Yksikön/ palvelukokonaisuuden vastuhenkilö**

Nimi, titteli/ koulutus: Riitta Vettenranta, sosiaaliohjaaja/palveluvastaava (sosionomi AM)

Puhelin: 040 769 9335 S-posti: riitta.vettenranta@ovph.fi

### **Toukorannan yhteystiedot**

Ohjaajat 24 / 7: 040 769 9334

Ohjaajat: 040 769 9333

Sairaanhoidaja: 040 769 9332

Sosiaaliohjaaja: 040 769 9335



#### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Siivous	Teese Botnia
Jätehuolto	Pohjanmaan Hyötyjättekuljetus Oy
Ulkoalueiden hoito	TKT Konepalvelut Oy
Turvajärjestelmä	Everon, Securitas

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

Alihankkijoiden omavalvontasuunnitelmia ei tällä hetkellä ole. Tarvittaessa otamme yhteyttä palveluntuottajaan, jos laadussa on tapahtunut muutoksia.

## 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).

Asumisyksikön tehtävänä on asukkaiden voimavaroista ja tarpeista lähtien edistää ja tukea asukasta ja hänen toimintakykyään. Asumisyksikön toiminnalla vahvistamme ja parannamme asukkaiden itsenäistä suoriutumista, itsemääräämisoikeutta ja sosiaalista hyvinvointia. Toukorannan asumisyksikkö tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua erityistä tukea tarvitseville, täysi-ikäisille henkilöille, jossa jokainen saa elää oman näköistään elää.

### 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.

Toukoranta tarjoaa tehostettua palveluasumista täysi-ikäisille kehitysvammaisille aikuisille. Toukoranta on turvallinen ja lämminhenkinen koti, jossa jokainen asukas kohdataan yksilönä ja jonka itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan joka päiväisessä elämässä.

Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot ovat Ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova ja vastuullinen sekä yhdenvertainen ja tasa-arvoinen. Toukorannassa ne tarkoittavat:

1.Ihmiseltä ihmiselle: Toukoranta on koti, jossa on avoin ja lämmin iltapiiri. Jokaista asukasta kunnioitetaan kuuntelemalla hänen toiveitaan ja tukemalla hänen itsemääräämisoikeuttaan.

2.Eteenpäin katsova ja vastuullinen: Toukorannassa toiminta on turvallista, ennakoivaa ja selkeää. Henkilökunta tietää ja tuntee tehtävänsä ja toimii selkeiden tavoitteiden mukaisesti. Henkilökunnan koulutusta pidetään yllä ja kehitämme ammattitaitoamme monipuolisella koulutautumisella. Kannustamme jatkuvaan ideointiin ja kehittämiseen. Tavoitteenamme on kehittää Toukorannan asumispalveluista mahdollisimman laadukasta.

3.Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen: Jokainen asukas kohdataan ja kuullaan samanarvoisena riippumatta iästä, sukupuolesta tai vamman laadusta. Pyrimme edistämään asukkaiden yhdenvertaisuutta yhteisössä ja yhteiskunnassa.

## 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.

Työnantaja vastaa työntekijöiden osaamisen varmistamisesta. Esihenkilö vastaa perehdytyksestä ja vakituinen henkilökunta osallistuu perehdytyksen toteutukseen. Omavalvontasuunnitelma toimii yhtenä perehdytyksen välineenä. Jokaisessa työvuorossa on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilö ja mitoitus on suunniteltu vastaamaan toiminnan turvalliseen ja laadukkaaseen tuottamiseen.

Koko henkilökunnan asiantuntemusta ja jatkuvaa huomiointia käytetään riskien tunnistamisessa eli se on yksikön normaalia toimintaa. Työntekijät osallistuvat siten turvallisuusriskien arviointiin ja toteuttavat turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Lisäksi turvallisuuskävely tehdään vuosittain. Mahdollisista epäkohdista, työtapaturmista tai läheltä piti –tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa erilaisista työhön liittyvistä turvallisuusasioista ja siihen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat kaikki työntekijät ja suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin.

## 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.

Toukorannan laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt ovat Jenni Tuohimäki ja Riitta Vettenranta. Yhteyshenkilöt tiedottavat yksikössä ajankohtaisista asioista, seuraavat turvallisuutta, osallistuvat koulutuksiin (2-4 kertaa vuodessa) sekä varmistavat, että tapaamissa esitetyt asiat jalkautetaan koko henkilöstölle.

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

Riskien tunnistamisella varmistetaan toiminnan laatu ja turvallisuus. Riskien tunnistamisessa käytetään koko henkilöstön asiantuntemusta ja se on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään yksilötasolla päivittäisessä työssä ja toimintaa koskevassa päätöksenteossa. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskien arviointi yksikössä.

Riskien arvioinnissa riskejä tunnistetaan kolmikanavaisesti:

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

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

Riski	Miten varaudutaan
Tulipalo	Tilanteen ennakointi, automaattinen sprinklerijärjestelmä, poistumisharjoitukset, turvallisuuskävely.
Ulkopuolinen voi nähdä asiakastietoja	Henkilökunta kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä ja tietokoneelta. Tietokone lukitaan, jos äärestä pitää välillä poistua. Paperisia asiakastietoja säilytetään lukituissa kaapeissa.
Sijaisten heikko saatavuus	Yksikön esiin tuominen sosiaalisen median kanavissa, oppilaitosyhteistyö, rekrytoinnin käyttö.
Tiedonkulku	Vuorovaihdossa raportit asiakastietojärjestelmästä. Luetaan päivittäin sähköposti, tarkistetaan kalenterimerkinnät.
Tietojärjestelmän toimimattomuus	Asukkaan ajantasaiset lääkelistat ovat tulostettuina. Valmius kirjata käsin.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, 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



Läheltä piti-tilanteiden, vaaratapahtumien esim. lääkepoikkeamien ja asiakasväkivallan sekä tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamien raportointi tapahtuu HaiPro-järjestelmässä ja toiminnassa tapahtuneet poikkeamat raportoidaan Spro-järjestelmään.

Esihenkilö käsittelee poikkeamat, vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä henkilöstölle. Jos poikkeama ei ole esihenkilön vastuulla oleva asia, hän siirtää poikkeamailmoituksen omalle esihenkilölleen. Esihenkilö käy jokaisen poikkeaman läpi ja kirjaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. Raportit käsitellään henkilökuntapalaverissa ja muistioon merkitään raporttien käsittelystä.

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemansa poikkeamat. Kaikkien poikkeamailmoitusten vastuhenkilö on yksikön esihenkilö.

#### 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/ Palautekanava	Parannustoimenpide	Aikataulu	Vastuhenkilö
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Raporttien käsittelyssä ja läpikäynnissä kiinnitetään huomiota raporttien sisältöön eli mitä on tapahtunut, mistä tilanne lähti liikkeelle, miten tilanne hoidettiin ja miten vastaava tapahtuma voitaisiin jatkossa estää. Asia käsitellään henkilökuntapalaverissa ja sovitut asiat kirjataan muistioon. Esihenkilö varmistaa vielä kohdullisen ajan kuluttua, että korjattu asia on varmasti kunnossa. Tilanteen vaatiessa ilmoitetaan raportidusta poikkeamasta tai vaaratapahtumasta asiakkaalle tai hänen läheiselleen. Ilmoitusten sisältämä tieto kirjataan asiakaskertomukseen, jos asiakas on ollut osallisena ilmoitetussa tapahtumassa.

## 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 epäkohta 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](#)

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemansa poikkeamat ja epäkohdat, jotka liittyvät asukkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi henkilökuntapalaverissa, josta on muistio tehty. Lisäksi asia on esillä uusien työntekijöiden/sijaisten perehdyttämisessä.

Epäkohta tuodaan esiin esihenkilöille. Asiasta tehdään Haipro- tai SPro-ilmoitus. Jos tilanne ei korjaannu näiden ilmoitusten jälkeen, tulee keskustella siitä, tuleeko asia viedä ylemmälle johdolle, hyvinvointialueen valvonnalle ja/tai aluehallintovirastoon selvitettäväksi.

## 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 vähyyttä 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.

Palveluun hakeudutaan vammaispalvelujen sosiaalityön kautta. Palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhdessä sosiaalityöntekijän/-ohjaajan, asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan säännöllisesti asiakassuunnitelman päivityksen yhdessä kerran kolmessa vuodessa ja aina tarvittaessa, jos esimerkiksi asiakkaan tila muuttuu tai asiakas pyytää sitä. Asiakas ja hänen läheisensä ovat mukana asiakassuunnitelman päivityksessä. Jokaisesta asukkaasta on tehty ICF-toimintakyvyn kartoitus.

## 5.2 Omatyöntekijä

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

Asiakkaiden omatyöntekijät ovat hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat. Toukorannassa asukas on saanut itse valita omaohjaajansa ja varaomaohjaajan.

## 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.

Asiakassuunnitelma kokoaa yhteen asiakkaan palvelut, jotka perustuvat ammattilaisten hoidon ja palvelutarpeen arvioon. Suunnitelman tekemisestä vastaa asukkaan sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja. Asukas on mukana suunnitelman teossa ja asumisyksikön henkilökunta selvittää asukkaan näkemyksen esim. erilaisten kommunikaatiomenetelmien avulla. Suunnitelma annetaan myös yksikköön ja sitä säilytetään lukitussa kaapissa. Yhteistyö asiakkaan sidosryhmien kanssa on tärkeää. Asukkaan läheisten, asumisyksikön, toimintakeskuksen ja kuntoutuspalvelujen tuottajien kanssa noudatamme yhteisiä ohjeita ja he ovat mukana suunnitelmaa laadittaessa.

## 5.4 Toteuttamissuunnitelma

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

Toteuttamissuunnitelman tarkoituksena on, että siihen tarkennetaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita ja siinä suunnitellaan palvelun toteuttamista konkreettisella tasolla. Suunnitelmassa tuodaan näkyväksi asukas ja hänen yksilölliset tavoitteet sekä se, miten asukkaan tarpeisiin on vastattu ja miten edetty kohti hänen tavoitteitaan. Toteuttamissuunnitelman laatii asukkaan omaohjaaja yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa ja se päivitetään kaksi kertaa vuodessa. Asukkaalle kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista hänelle ymmärrettävällä tavalla kommunikaation eri keinoin.

Työntekijöiden päivittäin toiminta asukkaan kanssa perustuu toteuttamis- ja asiakassuunnitelmaan, jotka sisältävät asukkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelman ja tarvittaessa niitä käsitellään esim. henkilökuntapalaverissa. Toukorannassa toteuttamissuunnitelmia aletaan tehdä erillisen ohjeistuksen jälkeen syksyllä 2023.

## 5.5 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoite on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 4). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen 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](#)

Vakituinen henkilökunta on koulutettu 2022 Abilita Hoitokertomuksen käyttöön. Aiemmin henkilökunta on käynyt mm. koulutuksen määrämuotoisesta kirjaamisesta.

Yksikössä on sovittu kirjaamisen käytäntö siten, että kerran päivässä vähintään kirjataan jokaisesta asukkaasta. Kirjauksesta vastaa vuorossa olevat työntekijät, joilla on omat henkilökohtaiset tunnukset ja oikeudet niihin asiakasasiakirjoihin, joita he työssään tarvitsevat. Vakituinen henkilökunta perehdyttää sijaisen tai uuden työntekijän käyttämään Abilita Hoitokertomusta ja sen kirjaamista sovittujen käytäntöjen mukaan.

Toukorannassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon asiakasrekisterin ohjetta.

Vakituinen henkilökunta on suorittanut Eoppivan Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle koulutuksen. Pohjanmaan hyvinvointialueen intra toimii yhtenä perehdytyksen välineenä. Organisaatiossa on käytössä Salassapitosopimus ja tietojen- ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimus.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavat ovat:

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

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

## 5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

Sosiaalihuollon asiakkailta 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.

Eettisistä periaatteista ja arvoista käydään työyhteisössä jatkuvaa keskustelua. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa käydään avointa keskustelua ja aktiivista yhteistyötä. Esihenkilöön tulee olla yhteydessä epäasiallisesta kohtelusta tai jos haluaa keskustella asiakkaiden kohteluun liittyvistä kysymyksistä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin ollaan tyytymättömän saamissaan sosiaalihuollon palveluissa. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa sosiaaliasiamies, jonka yhteystiedot löytyvät tämän suunnitelman viimeiseltä sivulta.

## 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.

Asukkaat pitävät kerran kuukaudessa asukaskokouksen, jossa he yhdessä päättävät yhteisistä, itseään koskevista asioista. Ne voivat olla esimerkiksi yhteisiä hankintaehdotuksia, retkiä tai yhdessä keskustellaan siitä, miten Toukorannasta tehdään vieläkin viihtyisämpi koti. Asukkaat valitsevat kukin vuorollaan mieleisensä päivällisen viikonlopuksi. Ohjaajien koostama kuvallinen vihko erilaisista ruoista antaa mahdollisuuden valintaan jokaiselle asukkaalle. Asukkaat osallistuvat myös talon ulkopuolisiin harrastuksiin kiinnostuksensa mukaan. Asukkaiden läheisten ilta pyritään järjestämään vähintään kerran vuodessa.

Henkilökunta on koulutettu käyttämään erilaisia kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä ja työntekijän rooli korostuu etenkin puhumattomien asukkaiden kanssa. Vuosien varrella työntekijät ovat oppineet tunnistamaan asukkaan ilmeistä ja eleistä heidän toiveitaan. Toukorannassa käytetään myös tuettua päätöksentekoa.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti: asukastyytyväisyyskysely on tehty viimeksi 2023. Tulokset käydään läpi asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Kyselyiden tulosten perusteella mietitään kehittämiskohteet.

Asukkailta ja heidän läheisiltään saadaan suoraa palautetta päivittäisessä toiminnassa tai keskusteluissa.

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

## 5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

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

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

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

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

**Lue lisää:**

Linkit eduskunnan oikeusasiamiehen ym. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta:

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

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen tapahtuu yksikössä päivittäin. Henkilökunta tuntee asukkaat ja osaavat tarvittaessa ennakoita tilanteita. Pehdyttäminen on tärkeää uusien työntekijöiden, opiskelijoiden ja sijaisten kanssa. Asukkaan keinot valita eri tilanteissa ovat erilaisia ja henkilökunta osaa tehdä valintatilanteesta asukkaalle sellaisen, että asukas pystyy valinnan tekemään. Kommunikaatiomenetelmien osaaminen puhumattomien asukkaiden kohdalla on tärkeää. Henkilökunta pyrkii ennakoimaan tilanteita, jotta välttää haastavilta tilanteilta tai etteivät ne kärjisty mahdolliseen rajoitukseen. Asukkaiden kanssa yhdessä suunnitellaan asioita ja tekemistä, ei heidän puolestaan. Työvuorolistassa huomioidaan, että silloin on enemmän henkilökuntaa, kun asukkaat ovat paikalla ja siten yksilöllinen apu ja tuki mahdollistuvat parhaiten.

Jokaiselle asukkaalle on tehty Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma (jatkossa IMO-suunnitelma), johon kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelma päivitetään joko vuosittain tai puolivuositain.

IMO-suunnitelma sisältää seuraavat kohdat:

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

Kaikessa toiminnassa pyritään siihen, että asioita ennakoimalla voidaan välttyä rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä. Yksikössä ei tällä hetkellä ole käytössä rajoitustoimenpiteitä, joista on tehty päätös. Rajoitustoimenpiteen aikana asukkaan voinnin seuraaminen on yksilöllistä, koska rajoitustoimenpiteet ovat erilaisia ja vaikuttavat eri tavalla.

## 5.9 Monialainen yhteistyö

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

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

Yksikkö tekee yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Sitä toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla ja tiedottamalla sähköpostitse tai puhelimitse tarpeellisista tilanteista/muutoksista.

## 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 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.

Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta ja 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.

Muistutus käsitellään siinä yksikössä, jota muistutus koskee. Esihenkilö vastaa muistutukseen kirjallisella vastineella, jossa kuvataan, miten asiaa on selvitetty, korjattu ja miten asiaa jatkossa seurataan. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asiaa tulee seurata pidempään. Henkilökuntaa informoidaan henkilökuntapalaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon.

Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä, jolloin siitä ilmetä lomakkeessa mainitut asiat. Muistutus lähetetään osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Sosiaalihuollon kirjaamo, Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa.

Yksikön muistutukset ottaa vastaan sosiaaliohjaaja Riitta Vettenranta, p. 040 769 9335 tai etunimi.sukunimi@ovph.fi

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



Sosiaaliasiamies	Potilasasiamies
<ul style="list-style-type: none"> <li>antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten tekemisessä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä.</li> </ul>

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

Toukorannassa on 12 vakituista vakanssia: 1 sairaanhoitaja, 1 sosiaaliohjaaja ja 10 lähihoitajaa. Koivusillassa toimiva ravitsemustyöntekijä (työvalmentaja) on yhteinen. Laitoshuoltajan palkkaamisesta ja työsuhteesta vastaa TeeSeBotnia. Lisäksi on määräaikaisia sijaisia, sillä henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden määrä, heidän toimintakykynsä sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve. Varsinaista seurantajärjestelmää henkilöstön riittävydestä ei ole.

Esihenkilölle pyritään työvuorosuunnittelussa laittaa U-päiviä toiminnan tarpeen mukaan.

Henkilöstön määrä vaihtelee vuorottain. Yövuorossa on 1 työntekijä, aamuvuorossa 2-4 työntekijää, ilta- vuorossa 3-4 työntekijää. Viikonloppuisin on aamuvuorossa 3 ja iltavuorossa 3 työntekijää. Koivusillan työ- ja päivätoimintakeskuksen työntekijät avustavat aamutoimien tekemisessä arkisin.

### 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 laati- mat ohjeistukset henkilöstörekrytoinnista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa rekrytoiva esihenkilö tarkistaa aina hakijoiden tiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Julki- Terhikki/ Julkisuusosikista. 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>

Ensisijaisesti lyhyet poissaolot pyritään hoitamaan sisäisin siirroin, sijaisten käyttö on tarveharkintaista. Vakituisten henkilökunnan ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytointi tapahtuu Pohjanmaan hyvinvointialueen rekrytoinnin ja resurssiyksikön kautta.

Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus tarkastellaan työhaastattelussa. Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä tarkistetaan vaadittu pätevyys. Rekrytoinnissa ja haastattelussa tuodaan esiin ja tarkastetaan kielitaitovaatimus. Toukoranta on suomenkielinen yksikkö.

### 6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

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

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

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.

Esihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdyttämisestä, josta on tehty erillinen muistilista. Uusi työntekijä perehtyy käytännön työhön vakituiseen henkilökuntaan kuuluvien työntekijöiden kanssa. Yksikössä on myös oma kansio, jossa on kuvauksia asukkaista ja esim. toimintatavoista heidän kanssaan ja työvuorokuvaukset. Lisäksi uuden työntekijän kanssa käydään läpi toimintaa koskevat ja velvoittavat suunnitelmat sekä kirjaamisen käytännöt. Perehdytyslista allekirjoitetaan, kun perehtyminen on käyty läpi.

Koulutus suunnitelman avulla huolehditaan siitä, että työntekijöille tarjotaan suunnitelmallista koulutusta, joka ylläpitää ja kehittää työntekijän ammatillista osaamista ja vastaa työn asettamia vaatimuksia sekä osaamistarpeita. Koulutus suunnitelma tehdään vuosittain. Työntekijät voivat itse tutustua hyvinvointialueen koulutuskalenteriin ja poimia sieltä itseä kiinnostavat ja työtä tukevaa koulutusta. Ensiapu, alkusammutus ja lääkeluvat ovat yksikön työntekijöillä ajantasaiset.

## 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 mikrobien 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 toimintaa 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.

Oma valvonnassa 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 hygienia-asioissa, mutta olisi hyvä, että jokaisella yksiköllä olisi oma hygieniavastuuhenkilö tukemassa yksikön hygieniatyötä.

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

Hygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen ja siinä ohjaaminen on yksi Toukorannan tehtävistä. Asukkaita ohjataan noudattamaan mm. hyvää käsihygieniaa.

Toukorannan puhtaanapitopalveluita hoitava laitoshuoltaja on yhteinen Koivusillan kanssa. Hän huolehtii sekä yleisten tilojen siisteydestä että asukashuoneiden siivouksesta arkipäivisin. Oman toimintakyvyn mukaan, asukas pesee itse yhdessä ohjaajan ohjauksella ja avulla pyykki, tai ohjaaja huolehtii asukkaan pyykkihuollosta.

Viikolla päivälliset ja viikonlopun lounaat valmistaa Koivusillan työvalmentaja (ravitsemustyöntekijä). Yksikön tilataan lisäksi esim. viikonlopun päivällisiä varten elintarvikkeet Valiolta tai K-market Pirkasta ja pienemmät ostokset päivittäistavara-kaupasta. Ruokatarvikkeet käytetään eräpäivään mennessä. Ennen elintarvikkeiden käsittelyä tai aterioiden yhteydessä on huolehdittu käsihygieniasta ja käytetään kertakäyttö-käsineitä.

Henkilökuntaan kuuluvilla työntekijöillä on hygieniapassi suoritettuna.

Lääkinnälliset laitteet ja välineet puhdistetaan käytön jälkeen.

Epidemioiden aikana pintojen, kaiteiden ja kädensijojen puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota. Hygieniavastuuhenkilö yksikössä on Marita Katajamäki-Luoma.

Pohjanmaan hyvinvointialueella Keskisen alueen hygieniahoitaja on Anna Nordman, p. 040 1618289, anna.nordman@ovph.fi

## 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.

Sairaanhoitaja Katja Lidman vastaa Toukorannan asiakkaiden terveydenhuollon seurannasta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asukkaiden perusterveydenhuollosta on sopimus Vaasan Vähänkyrön terveyskeskuksen kanssa. Pitkäaikaissairauksien osalta on säännölliset kontrollit terveyskeskuksessa ja erikoissairaanhoidossa. Toukorannan työntekijöillä on voimassa olevat ensiapu taidot ja ne päivitetään säännöllisesti ja tarpeen tullen. Suun terveydenhuolto on järjestetty Vaasan Vähänkyrön hammashoitolassa.

Toukorannassa pyritään noudattamaan terveellisiä elämäntapoja; terveellinen ravinto, liikunnalliset ja mielenterveyttä tukevat harrastukset sekä riittävä uni. Asukkailta mitataan ja seurataan säännöllisesti verenpaine ja paino sekä vuosikontrolli laboratorio kokeita.

Toukorannassa on laadittu ohje kuolemantapauksissa toimimiseen.

## 7.3 Lääkehoidon toteuttaminen

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

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

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

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

#### **Rajattu lääkevarasto**

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

**Lue lisää:** [Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Toukorannan asiakkailla on omat henkilökohtaiset lääkkeet. Niitä säilytetään lääkkeenjako huoneessa lukitussa lääkekaapissa. Lääkkeet jaetaan kerran viikossa dosetteihin. Doseteille tehdään kaksoistarkastus. Yleensä lääkkeidenjaon suorittaa henkilökunta, mutta myös asiakkaan omatoiminen jakaminen on mahdollista. Tällöin asiakas jakaa lääkkeensä itse ja ohjaaja tarkistaa ne. Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja Katja Lidman, kuntoutuksen ylilääkäri Annica Sundberg sekä terveysaseman hoitava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Jokaisen työntekijän tulee huolehtia, että lukevat ja noudattavat lääkehoitosuunnitelmaa.

Toukorannan henkilökunnalla on jokaisella voimassaolevat lääkehoitoluvat. Niistä on tehty taulukko, josta esimies ja työntekijät näkevät, kun luvat ovat vanhenemassa ja ne pitää uusia. Uusien työntekijöiden sekä sijaisten on osoitettava esimiehelle lääkehoidon lupalomake.

Toukorannassa 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 kasvatus, lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito sekä lapsen oikeus tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin.

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

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

Asukkaan toimintakyvyn tukemisen ja osallisuuden näkökulma on työssä läsnä koko ajan. Arjessa pyritään siihen, että asukas pystyy osallistumaan mielekkääseen toimintaan ja se tuo hänelle erilaisia kokemuksia.

Asukkaiden asiakassuunnitelmassa on yhdessä asukkaan, hänen läheisten ja viranomaisien kanssa laadittu suunnitelma esim. työ- ja päivätoimintaan osallistumisesta.

Erilaisiin virikkeisiin osallistuminen on asukkaiden kohdalla yksilöllistä; yksi haluaa osallistua moneen erilaiseen toimintaan, kun taas toinen nauttii siitä, että saa olla omissa oloissaan. Työntekijän ennakointi, havainnointi ja asukkaan tunteminen ovat avainasemassa siinä, miten he etenkin puhumattomat asukkaat voivat osallistua mielekkääseen toimintaan.

Yhteisissä asukaskokouksissa asukkaat tuovat esiin toiveitaan esim. harrastuksista tai siitä, missä haluaisivat käydä. Lisäksi osalla asukkaista on tukihenkilö tai henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa hän tekee ja menee omien mieltymysten mukaan.

Asukas voi kyläillä läheistensä luona tai läheiset vierailevat Toukorannassa. Jokainen asukas ja läheinen toimivat heille sopivalla tavalla ja työntekijät tukevat asukasta tässä.

ICF-toimintakyvyn mittarilla on kokonaisvaltaisesti arvioitu Toukorannassa asukkaan toimintakykyä. Pohjanmaan hyvinvointialueella mittaristo on kehitteillä. Tavallisessa arjessa asukkaan hyvinvointi, toimintakyky ja kuntouttava toiminta nivoutuvat yhteen. Asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ohjaavat toimintaa. Asukkaan toimintakykyä pyritään ylläpitämään ja eri tilanteissa joko kasvattamaan tai palauttamaan entiseen mahdollisuuksien mukaan.

## 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](#).

Toukorannassa tarjotaan aamupala, lounas, päivällinen sekä iltapala. Koivusillan työvalmentaja (ravitsemustyöntekijä) suunnittelee terveellisen ja monipuolisen ruokailun, jossa huomioidaan asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot. Työvalmentaja valmistaa viikolla lounaat ja päivälliset (ma, ti, to ja pe). Viikonlopun lounaat työvalmentaja valmistee ja keskiviikon sekä viikonlopun päivälliset tekee henkilökunta asiakkaiden toiveiden pohjalta. Osa asukkaista osallistuu iltapalan tai päivällisen tekoon halutessaan. Henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden ja heidän läheisten kanssa, että asiakkaiden erityistarpeet ravitsemuksen suhteen toteutuvat. Henkilökunta informoi keittiötä näistä. Henkilökunta huolehtii lautasmallin toteutumisesta sekä vastaa riittävästä nesteytyksestä.

## 7.6 Yksikön toimitilat

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

Toukoranta on rakennettu ja valmistunut vuonna 2013 erityistä tukea tarvitseville asiakkaille ja se sijaitsee Vaasassa, Tervajoella. Toukoranta on asiakkaan koti, jossa asukas elää omannäköistä elämää. Toukorannassa on yhteisinä tiloina olohuoneet ja keittiö.

Asukas on vuokrasuhteessa Toukorantaan ja täten asunto on vain asukkaan käytössä. Asukkaat ovat sisustaneet asunnon haluamallaan tavalla ja tavaroilla. Asuntoon mennään vain asukkaan luvalla. Asukkaiden ystävät ja läheiset voivat vierailla vapaasta ja heidän luokseen voi jäädä yöksi. Asukkaan pitkäaikainen poissaolo ei vaikuta vuokrasuhteeseen vaan asunto säilyy asukkaalla. Tällöin huone on lukittu.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

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

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

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

Riskillä tarkoitetaan tässä yhteydessä terveysturvallisuutta aiheuttavaa olosuhdetta tai tekijää. Riskien tunnistamisella ja seurannalla on parhaimmillaan ennaltaehkäisevä vaikutus terveysturvallisuuden syntyymiseen. Terveysturvallisuusrisikit tunnistetaan ja niiden suuruus huomioidaan ja ryhdytään toimenpiteisiin riippuen riskitason suuruudesta.

Toukoranta on vuokrasuhteessa Lakeaan, joka omistaa kiinteistön. Epäkohdat ja riskit ilmoitetaan huoltomiehelle. Yksikössä tehdään säännöllisiä lain vaatimia tarkastuksia, jolla pyritään välttämään ja vähentämään yksikön terveysturvallisuusriskejä.

## 8.2 Lääkinnälliset laitteet

Fimea vastaa lääkinnällisten laitteiden ohjauksesta ja valvomisesta, mitä sosiaalihuollon toiminnassa tarkoitetaan 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§).

Toukorannan lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on sairaanhoitaja Katja Lidman 0407699332. Henkilökunta on suorittanut vaaditun laitepassin. Henkilökunta yhdessä vastuuhenkilön kanssa hankkivat tarvittavat apuvälineet ja tarvikkeet asukkaille. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa ohjausta. Laittevastuuhenkilö huolehtii säännöllisesti laitteiden huolloista ja tarvittaessa korjauksista. Laittevastuuhenkilö tekee tarvittaessa vaaratilanneilmoituksen ohjeiden mukaisesti.

## 8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut

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

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

Jos sen sijaan on kysymys kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimista, tulee hankintaan liittyvistä periaatteista ja käytännöistä sekä käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta olla nimettynä vastaava työntekijä. Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011 § 7) säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvolli-



suudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Toukorannassa on Everon hälytyslaitteet ulko-ovissa siten, että ne kytkeytyvät päälle klo 20 ja pois päältä käytävien ovista klo 08 ja pääovesta klo 07.30. Kun hälytys on päällä, oven avauduttua siitä lähtee puhelu Toukorannan ohjaajien päivystyspuhelimeen ja siihen vastattaessa tulee tekstiviesti, mikä ovi on avattu. Yhdellä asukkaalla on käytössä hälytinnappi, jota ohjaa myös Everonin järjestelmä. Sosiaaliohjaaja ja yhdellä ohjaajalla on Everonin sähköisen järjestelmän tunnukset, joista voi tarkistaa ovihälyttimien tai asukkaan hälyttimen pariston tilanteen. Tarvittaessa Everonin kautta hoidetaan napin päivitys tai tilataan uusi ovihälytintin.

Ohjaajilla on kutsulaitteet. Painamalla kutsunappia, ohjaajan puhelimeen tulee tekstiviesti, jossa ilmoitetaan ohjaajan sijainti. Yöaikaan Toukorannalla on sopimus Securitas Oy:n kanssa ja kutsunapin hälytys menee suoraan Securitaksen turvapalveluun. Kun vartija saa hälytyksen, hän soittaa ohjaajien puhelimeen. Jos ohjaaja ei vastaa siihen, vartija tulee tarkistamaan tilanteen.

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaa Riitta Vettenranta puh. 040 7699335.

## 8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma

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

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

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

Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys on Toukorannassa tarkistettu ja päivitetty 06/2022. Henkilökunnan alkusammutusharjoituksiin osallistumisesta pidetään kirjaa. Viimeisimmän harjoituksen ajankohta on ollut 05/2022.

Turvallisuuskävely on tehty vuosittain ja kävelystä täytetään erillinen lomake.

Toukorannassa on tehty kirjallinen varautumissuunnitelma, joka on käsitelty henkilökuntapalaverissa ja löytyy toimiston ilmoitustaululta.

Koulutusten ja harjoittelun avulla varmistetaan, että yksikön työntekijät osaavat toimia mahdollisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Yksikön suunnitelmat käsitellään henkilökuntapalaverissa. Tämän lisäksi jokaisen työntekijän tulee lukea ne ja kuitata suunnitelmat luetuksi omilla nimikirjaimilla.

## 8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma

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

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

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

Perehdytyksessä käydään läpi viranomaismääräykset ja ohjeet. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

Toukorannassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja määräyksiä asiakastietojen käsittelystä.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavat:

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

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

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA

### **Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt**

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

Toukorannan omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön vastuhenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa. Ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa yksikön vastuhenkilö Riitta Vettenranta puh. 040 769 9335.

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan useammin. Menettelytapojen muutokset kirjataan viivytyksettä ja käydään henkilöstön kanssa läpi. Omavalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen ovat koko Toukorannan henkilöstön vastuulla.

### **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.

Toukorannan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Toukorannan eteisessä sekä hyvinvointialueen www-sivuilla.

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

### **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)





Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue

# Potilasasiamies on apunasi

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

Neuvomme ja autamme muistutus- ja potilasvahinkoasioissa.

**Puhelinaika:**  
**maanantai–torstai, kello 9.00–14.00**  
**puhelinnumero 06 218 1080**

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

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

