



Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialue

Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi	Kotilinna/asumisyksikkö
Hyväksyjä (nimi, nimike) Allekirjoitus	Sirpa Bomberg, palveluesimies
Hyväksymisajankohta	19.7.2023
Versionumero ja pvm Aiempien versioiden päiväykset (aiempia versiota tulee säilyttää seitsemän vuotta)	1. 19.7.2023
	Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän aikainen omavalvontasuunnitelma säilytetään Veturin kans- liassa
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä	Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla ja Kotilinnan ilmoitustaululla

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
-----------------	---

2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	6
4 RISKIENHALLINTA	7
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa	8
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	9
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi	11
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen	12
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	13
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
5.1 Palvelutarpeen arviointi	14
5.2 Omatyöntekijä	14
5.3 Asiakassuunnitelma	14
5.4 Toteuttamissuunnitelma	15
5.5 Asiakastyön kirjaaminen	15
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun	16
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus	17
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen	18
5.9 Monialainen yhteistyö	19
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki	20
6 HENKILÖSTÖ	22
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus	22
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa	23
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	23
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN	24
7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen	24
7.2 Terveysten- ja sairaanhoito	25
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen	25
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa	27
7.5 Ateriat ja sopiva ruoka	28
7.6 Yksikön toimitilat	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	28
8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta	29
8.2 Lääkinnälliset laitteet	30
8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut	30
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma	31



8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma	32
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ,PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA	32
10 LIITTEET	34

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: Kotilinna/asumisyksikkö

Osoite: Mustamatintie 49, 68600 Pietarsaari

Puhelin: 040 769 9313

Kaupunki/kunta: Pietarsaari

Palvelumuoto: Toiminta-alue, palvelumuoto ja sen laajuus

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Kuntoutus/Osallisuuden tuki

Palvelumuoto (avopalvelu, asumisyksikkö ym.): Asumisyksikkö

Toiminnan laajuus (asiakas-/ asiakaspaikkamäärä): 14 asiakasta sekä 2 lyhytaikaishoidon asiakaspaikkaa

Yksikön/ palvelukokonaisuuden vastuhenkilö

Nimi, titteli/ koulutus: Sirpa Bomberg / palveluesimies gsm. 040 7699 325, s-posti: sirpa.bomberg@ovph.fi

Tiina Hautala /palveluvastaava-ohjaaja gsm. 040 7699 309, s-posti: tiina.anneli.hautala@ovph.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu Palvelutuottaja

Siivouspalvelu Cleaning Design

Jätehuolto Ab Ekorosk

Turvajärjestelmä Securitas Oy

Kiinteistö	Alerte Ab Oy
Kiinteistöhuolto	Ab ORS Service Oy

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

Otteita järjestämislaista:

Hyvinvointialueen velvollisuudesta ohjata ja valvoa sen järjestämistä vastuulle 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.

Siivouspalvelut:

Puhtaanapitopalvelujen tehtävät ja vastuut on määritelty sopimuksessa. Puhtaanapitopalvelujen tehtävien toteutumista seurataan henkilöstön toimesta ja mikäli poikkeamia esiintyy, ollaan yhteydessä suoraan palvelun järjestäjään puhelimitse tai sähköpostilla. Henkilökunta valvoo, että yleinen hygieniataso vastaa käsi- tystä siististä koti- ja työympäristöstä.

Jätehuolto:

Henkilökunta on yhteydessä palveluntuottajaan epäkohtia havaitessaan.

Turvajärjestelmä:

Henkilökunta on yhteydessä turvajärjestelmän toimittajaan, jos havaitaan vikoja tai epäjohtonmukaisuutta järjestelmän toimivuudessa.

Kiinteistöhuolto:

Kiinteistöhuoltoon saada tarvittaessa nopeasti yhteys puhelimitse ja kiireettömissä asioissa myös sähköpostilla. Kiinteistöhuolto osaltaan huolehtii laadukkaasta ja turvallisesta asumis- ja työskentely-ympäristöstä. Henkilökunta on aktiivisesti yhteydessä kiinteistöhuoltoon ja valvoo palvelun toteutumista kohtuullisessa ajassa.

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).

Pohjanmaan hyvinvointialueen Kuntoutuksen toimiala on jakautunut kolmeen tulosalueeseen, toimintakyky ja osaamiskeskus, vammaispalvelut ja osallisuudentuki. Nämä kolme tulosaluetta saman toimialan alla tukevat sosiaali- ja terveystyöpalveluiden integroitumisesta toimintarajoitteisten henkilöiden osalta. Kuntoutus omana toimialana vahvistaa kuntoutuksen näkyvyyttä koko organisaatiossa ja mahdollistaa kuntoutuksen integroitumisen eri toimialojen hoitoketjuihin.

Osallisuudentuen alue tuottaa palvelut, joita vammaispalveluissa on päätöksillä myönnetty. Palveluihin kuuluu asuminen, päivätoiminta ja lyhytaikainen huolenpito.

Kotilinna tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua erityistä tukea tarvitseville aikuisille. Lisäksi Kotilinna tarjoaa lyhytaikaista huolenpitoa erityistä tukea tarvitseville aikuisille ja lapsille. Toiminta Kotilinnassa perustuu yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun ja toiminnoissa huomioidaan asiakkaan omat tarpeet ja toiveet itsemääräämisoikeutta tukien. Läheiset voivat olla osallisena asiakkaan elämässä yhdessä henkilöstön kanssa.

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.

Toimialan arvot vastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvopohjaa. **Toimintaamme ohjaavat arvot ovat: ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova ja vastuullinen, yhdenvertainen ja tasa-arvoinen.** Asumispalvelun arvolupaukset ja toimintaa ohjaavat periaatteet asiakkaillemme ovat: hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat, riittävä, vakiintunut, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö ja vaikuttavat sekä kustannustehokkaat palvelut.

Vammaispalvelun arvoja ja toimintaperiaatteita määrittää lisäksi YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Vammaisyleissopimuksen johtavana periaatteena on syrjinnän kieltö. Muita keskeisiä periaatteita ovat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus, sukupuolten välinen tasa-arvo, erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten moninaisuutta ja vammaisten lasten oikeudet kuntoutukseen.

Vammaispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa, vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa. Vammaispalveluissa on vahvana toimintaperiaatteena sosiaalihuoltolain 41 § mukainen monialainen yhteistyö: ”Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.”

Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiassa on asetettu tavoitteet toiminnalle ja asiakaslupaus. Kotilinnassa on omalta osaltaan mukana yhteisen strategian toteuttamisessa. Strategian mukaan lupamme asukkaalle, että tuotamme hänelle laatua vuorokauden ympäri, asukas tulee aina ensin, olemme lähellä, kun hän tarvitsee meitä ja tuemme häntä ylläpitämään hyvinvointiaan.

Ihmiseltä ihmiselle

Kotilinnassa kohtaamme asiakkaat yksilöllisesti ja aidosti. Työskentelyn perusta on luottamus. Ohjaajat toimivat yhdessä asukkaan kanssa, mm. ruokailevat, pelaavat, katsovat tv:tä, siivoavat ja ulkoilevat asukkaiden kanssa. Asukkaiden osallistaminen omaan elämäänsä ja asioiden mahdollistaminen asukkaalle on ohjaajien työn tärkeimpiä periaatteita. Ohjaajat tukevat ja auttavat asukkaita asioissa, joissa apua tarvitaan ja rohkaisevat asukkaita itsenäiseen toimintaan aina kun se on mahdollista.

Eteenpäin katsova ja vastuullinen

Kotilinnassa toimimme vastuullisesti ja laadukkaasti. Hyödynnämme monipuolista ammattitaitoaamme asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Työyhteisön hyvä ryhmähenki luo hyvän pohjan yhteistyölle.

Vastuullisuutta on myös asukkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin turvaaminen yhteistyön ja tuetun päätöksenteon avulla. Henkilökuntamme on koulutusmyönteinen ja osallistuu aktiivisesti työnantajan järjestämiin koulutuksiin. Haluamme olla muutoksessa mukana ja tuomme aktiivisesti saamiamme oppeja käytäntöön. Pohdimme jatkuvasti uusia tapoja vastata työssä kohtaamiimme haasteisiin. Keskustelemme, raportoimme ja arvioimme ja sitä kautta pyrimme kehittämään niin työtä kuin työmenetelmiäkin yhä paremmin asukkaidemme tarpeita vastaaviksi.

Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Kotilinnassa kaikki ovat yhtä arvokkaita. Huomioimme jokaisen mielipiteen. Tuemme jokaista asiakasta heidän tarpeissa ja jokaisella on vaikutusmahdollisuus itseään koskeviin asioihin kommunikaatiomahdollisuuksista/kyvyistä huolimatta.

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)

Yksikön:

- Omavalvontasuunnitelma 2023

- Lääkehoitosuunnitelma 2023

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma 2022

- Riskienhallinnan käsikirja 2021

- Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta 2023

- Ohjeet kuoleman tapahtuessa 2023

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.

Organisaatiossa on oma laadun ja valvonnan yksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja aiheeseen liittyviä koulutuksia organisaatiotasolla. Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja järjestetään säännöllisesti. Jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialatasolla tehdään vuosittain laadunhallintaan liittyvä SHQS-itsearviointi. Riskienarvioinnit tehdään tarpeen mukaan, mm. uusien toimintojen käynnistyessä tai muutosten edessä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan asiantuntijat ovat hallintopäällikkö ja laatujohtaja. Hallintopäällikkö vastaa hallinnollisten riskien arvioinnista ja seurannasta. Laatujohtaja vastaa operatiivisen toiminnan riskienarvioinnista yhdessä toimialojen kanssa.

Sisäinen tarkastus selvittää johdolle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisuutta ja riittävyyttä toimialoilla sekä tukee riskienhallinnan toteuttamista yksiköissä.

Kotilinna tarjoaa asumispalvelua erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Henkilökuntamitoitus on suunniteltu vastaamaan toiminnan turvalliseen ja laadukkaaseen tuottamiseen.

Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden perehdytysväline. Työntekijät ovat vastuussa omasta sekä asiakkaiden turvallisuudesta, koska asiakkaamme eivät aina kykene varmistamaan omaa turvallisuuttaan.

Esimies sopii alkusammutus- ja pelastusharjoitukset, koordinoi turvallisuuskävelyt, päivittää palo- ja pelastussuunnitelman, seuraa tarvittavien toimenpiteiden toteutumista ja vahvistaa ne Laatuporttiin. Esimies käsittelee vuosittain itsearvioinnit ja riskiarvioinnit yhdessä henkilökunnan kanssa Laatuportin ohjeistuksen mukaan. Hän seuraa ja käsittelee Haipro-ilmoituksia, tarvittaessa muuttaa toimintaohjeita tai ohjaa ilmoitukset ylemmille esimiehille tai vastuuhenkilöille. Esimies ylläpitää avointa keskustelua turvallisuudesta tuokien syyllistämättömän ilmapiirin kehittymistä. Hän pyrkii mahdollistamaan työntekijöille tarvittavan työajan turvallisuutta ja riskienarviointia koskeissa asioissa ja osallistaa henkilökuntaa em. asioissa. Viikkopalavereissa on aina mahdollisuus nostaa riskeihin ja turvallisuuteen liittyvät asiat käsittelyyn. Haipro ilmoituksia käsitellään viikkopalavereissa ja etsitään poikkeamiin tai tapahtumiin ratkaisuja yhdessä. Johtava ohjaaja valvoo, että henkilökunta noudattaa ohjeita.

Esimies pitää seurantaan henkilökunnan koulutuksista kirjaamalla Laatuporttiin käydyt koulutukset, kuten alkusammutusharjoitukset, ensiapu-, lääkeshoidon tai asiakasväkivallan koulutukset.

Turvallisuus on jalkautettu koskemaan koko henkilökuntaa. Henkilökunnan asiantuntemusta käytetään riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen/päivittämiseen ja toteuttamiseen, turvallisuuskävelyn läpikäymiseen sekä päivittäisen turvallisuuden varmistamiseen.

Henkilökunta osallistuu erilaisiin koulutuksiin, esim. Avekki, lääkeshoidon koulutukset, ensiapu- ja alkusammutuskoulutus. Henkilöstö arvioi ja tunnistaa omaan työhönsä liittyviä riskejä ja poikkeamia. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa niistä esimiehelleen ja pysäyttää riskin eteneminen tai vähentää sitä, siten kuin asia on

työntekijän tehtävissä. Henkilöstön on huomioitava voimassa olevat ohjeet ja määräykset. Henkilöstöllä on velvollisuus huolehtia oman koulutuksen ja pätevyysien ajantasaisuudesta ja hakeutua työnantajan tarjomiin koulutuksiin. Henkilöstöllä on omia vastuutehtäviä yksikössä, kuten turvahälyttimien toimintavarmuus, hygieniatiedotus, työturvallisuus- ja laatuasiat yhdessä johtavan ohjaajan kanssa, laitepassin ajanmukaisuus sekä varautumissuunnitelman ja omavalvonnan mukaiset tehtävät.

Asiakkaat ovat osallistuneet henkilöstön kanssa pelastautumisharjoituksiin.

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.

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. Riskiarviointia tehdään yksilötasolla päivittäisessä työssä ja toimintaa koskevassa päätöksenteossa.

Riskien arvioinnissa riskejä tunnistetaan kolmikanavaisesti:

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

Henkilöstö arvioi ja tunnistaa omaan työhönsä liittyviä riskejä ja poikkeamia. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa niistä esimiehelleen ja pysäyttää riskin eteneminen tai vähentää sitä, siten kuin asia on työntekijän teh-

tävissä. Henkilöstön on huomioitava voimassa olevat ohjeet ja määräykset. Henkilöstöllä on velvollisuus huolehtia oman koulutuksen ja pätevyyksien ajantasaisuudesta ja hakeutua työnantajan tarjoamiin koulutuksiin.

Henkilöstöllä on omia vastuutehtäviä yksikössä, kuten turvahälyttimien toimintavarmuus, hygieniatiedotus, työturvallisuus- ja laatuasiat yhdessä johtavan ohjaajan kanssa, laitepassin ajanmukaisuus sekä varautumissuunnitelman ja omavalvonnan mukaiset tehtävät.

Kotilinnan laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt ovat Tiina Hautala ja Sini-Vuokko Nyman.

Laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöille järjestetään 2-4 kokousta vuodessa, joissa annetaan tietoa ajankohtaisista asioista. Yhteyshenkilöiden on tiedotettava asioista omassa työyksikössä, seurattava turvallisuutta ja osallistuttava heille järjestettäviin koulutuksiin sekä varmistettava tapaamisissa esitettyjen asioiden jalkauttaminen koko henkilöstölle.

Toimintayksikön/ palvelukokonaisuuden keskeisimmät riskit ja miten varaudutaan niihin.

Riski	Miten varaudutaan
Esimerkiksi: Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin.	Esimerkiksi: Henkilöstö kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä.
Ulkopuoliset voivat päästä käsiksi asiakastietoihin.	Henkilöstö kirjautuu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun he eivät käytä sitä. Henkilötietoja sisältävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa tai lukitussa tilassa, johon vain asianosaisilla työntekijöillä on pääsy.
Asiakasväkivalta	Henkilökunnan perehdytys ja koulutus. Asiakaskohtaiset suunnitelmat. Henkilökunta on Avekki- koulutettu ennaltaehkäisemään väkivaltilanteiden syntyä ja ohjeistettu toimimaan asukkaalle pienintä mahdollista haittaa aiheuttaen tilanteissa sekä ohjeistettu ammattihenkilö päättämään rajoitustoimen käytöstä, elleivät muut toimet rauhoita tilannetta
Sijaisten huono saatavuus	Hyvä opiskelijaohjaus. Aktiivinen rekrytointi.
Asiakkaiden tapaturmat	Asiakkaiden tehtäviä ja toimintoja suunnitellessa huomioidaan erilaiset toimintakyvyn haasteet. Ohjeistukset ajan tasalla.
Lääkkeiden jako- ja antovirheet	Kaksoistarkistus. Lääkkeitä annettaessa tarkistetaan lääkelistalta että annetaan oikeat lääkkeet.
Perehdytyksen puutteellisuus	Uuden työntekijän saapuessa työhön, hänelle järjestetään työaikaan työtehtäviin perehtymiseen. Työntekijä on vastuussa siitä, että saa työn ohessa perehdytyslomakkeen mukaisen perehdytyksen sopivan ajan kuluessa (1-2 kk) ja tuo nimikirjoituksilla vahvistetun lomakkeen palveluvastaavalle.
Asukkaan katoaminen, eksyminen	Katoamistapausten varalle kaikista asukkaista on kuva ja tärkeimmät tuntomerkit asukaskansiossa ja kuvan voi jakaa etsijöille.

Riski	Miten varaudutaan
Yksintyöskentely	Kotilinnan yöhoitaja työskentelee yksin. Yöhoitaja on aina lääkeluvallinen, ensiapuaitoinen ja hänellä on vartiointipalvelun tuki saatavissa.
Henkilökunnan riittävä määrä	Organisaatiossa on sovittu korvauksista henkilökunnalle, jos työntekijä tekee ylimääräisen työvuoron. Henkilökunnan loma-ajat jaksotetaan. Sijaisten viihtymiseen ja sitä myöden käytettävyyteen panostetaan Kotilinnassa.
Sähkökatkot	72 tunnin sähkökatkoon on varauduttu suunnitelmallisesti.
Ulkopuolinen henkilöuhka	Vartiointipalvelun tuki saatavissa ympärivuorokautisesti.

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

Poikkeama on tapahtuma, joka estää asiakkaan saamasta jotakin hänelle sovittua palvelua, toimintaa tai muuta palvelusuunnitelman mukaista asiaa hänestä itsestään riippumattomasta syystä. Poikkeama on myös työntekijän tekemä toimenpide tai toimintamalli, joka poikkeaa sovitusta (kirjalliset tai suulliset sopimukset ja toimintaohjeet). Poikkeama saattaa olla myös ulkopuolisen palveluntuottajan toiminnassa havaittu virhe tai puute.

Läheltä piti -tilanteiden ja vaaratapahtumien esim. lääkepoikkeamien ja asiakasväkivallan sekä tietosuojaja- ja tietoturvapoikkeamien raportointi tapahtuu HaiPro-järjestelmässä. Henkilöstöön kuuluvat työntekijät voivat tehdä ja ovat velvoitettuja tekemään läheltä-piti tai toiminnan poikkeamailmoituksia työpaikan intranetin kautta. palveluesimies saa ilmoituksesta tiedon sähköpostilla ja käsittelee ilmoitukset HaiPro-järjestelmässä sekä ehdottaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. HaiPro-ohjelma lajittelee asiat tyyppin mukaan ja lähettää tarvittaessa tapahtumasta riippuen ja tapahtuman haitta-asteen mukaisesti tiedon myös ylemmille esimiehille, toimialajohtajille ja laatujohtajalle tiedoksi tai toimenpiteitä varten. HaiPro ja Spro- ilmoituksia seurataan, tilastoidaan ja raportoidaan esimiesten toimesta toimiala- ja laatujohtajalle.

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

Palveluesimies käsittelee poikkeamat, vastaa korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteuttamisesta ja tiedottaa niistä henkilöstölle. Jos poikkeama ei ole esimiehen vastuulla oleva asia, hän siirtää poikkeamailmoituksen omalle esimiehelleen/vastuualuejohtajalle. Palveluesimies käy jokaisen poikkeaman läpi ja kirjaa raporttiin mahdolliset toimenpiteet. Kotilinnassa tehdyt ilmoitukset käsitellään tiimipalaverissa (joka toinen maanantai) ja pohditaan vielä henkilökunnan kanssa toimintatapa, joka voisi estää jatkossa vastaavan tapahtuman. Palaveri muistioon kirjataan ilmoitusten läpikäynti.

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. Esimies varmistaa vielä kohtuullisen ajan kuluttua, että korjattu asia on varmasti kunnossa. Tilanteen vaatiessa esihenkilö ilmoittaa raportoidusta poikkeamasta tai vaaratapahtumasta asiakkaalle tai hänen läheiselleen. Ilmoitusten sisältämä tieto kirjataan asiakaskertomukseen, jos asiakas on ollut osallisena ilmoitustapahtumassa.

Poikkeamien käsittelyssä on näkökulma, miten poikkeamat voidaan jatkossa estää, poikkeamista tulee oppia, eikä etsitä syyllistä. Yhdessä henkilöstön kanssa mietitään toimenpiteitä ja niiden käyttöönottoa työpaikkakokouksissa raporteja käsiteltäessä.

Laatuporttiin asetetaan sisäisen tarkastuksen osalta päivämäärät toimenpiteiden tekemiseen ja johtavaa ohjaajaa pyydetään kirjaamaan tehdyt toimet.

Haipro-ilmoitusten luonne on yleensä välitöntä toimintaa edellyttävää. Toiminnan korjaustarpeet ovat myös välittömiä, ne astuvat heti tai lyhyen ajan kuluessa voimaan.

Työterveyden tekemät työpaikkaselvitykset edellyttävät toimeen ryhtymistä ilman viivytystä, mutta kuitenkin vähintään seuraavaan työpaikkaselvitykseen mennessä. Työpaikkaselvitysraportti tulee johtavalle ohjajalle ja käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa, kuten kaikki työpaikan korjaustoimenpiteitä vaativat asiat, ja vaadittavat toimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan palaverimuistioon tai tiedotetaan erillisellä sähköpostilla työntekijöille.

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](#)

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

Ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan henkilökuntapalavereissa sekä se kuuluu uuden työntekijän perehdytykseen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon palveluihin hakeutuvalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi (ShL 36 §) ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (ShL 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, kipu, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai yksinäisyys. Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö ja alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Vammaispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa, vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa. Vammaispalveluissa on vahvana toimintaperiaatteena sosiaalihuoltolain 41 § mukainen monialainen yhteistyö: ”Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.”

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa asukkaan omatyöntekijä (alueen sosiaalityöntekijä) yhdessä asukkaan, asukkaan lähiomaisen, palveluyksikön johtava ohjaajan, asukkaan omaohjaajan ja mahdollisesti muiden asukkaan asioissa merkittävien ammattiryhmien, kuten esim. sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai edunvalvojan kanssa.

Vuoteen 2022 asti Kotilinnan asukkaiden toimintakykyä on arvioitu ICF- toimintakykyluokituksen mukaan.

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. Kotilinnassa jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijät.

5.3 Asiakassuunnitelma

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

Asiakassuunnitelman tekemisestä vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Kotilinnan työntekijät auttavat mielellään selvittämään asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakkaan näkemysten esille tuomisessa voidaan käyttää apuna esim. PCS-kuvia ja kommunikointitablettia sekä keskustella jo etukäteen asiakkaan kanssa hänelle tärkeistä asioista.

Kotilinna toivoo saavansa asiakkaan palvelusuunnitelmasta kopion. Se toimii ohjaavana asiakirjana asiakkaan palvelussa Kotilinnassa.

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.

Asukastieto on Abilita-järjestelmässä, johon on kirjattu hoitoa ja hoivaa koskevat suunnitelmat ja joiden toteutuminen kirjataan päivittäin järjestelmään.

Asukkaan omaohjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman laadinnasta. Asukas osallistetaan suunnitelmien laadintaan ja häntä tai hänen edustajaansa kuullaan toteuttamissuunnitelman laatimiseen yhteydessä omaohjaajan ja muiden työntekijöiden kanssa.

Toteuttamissuunnitelma päivitetään ennalta sovituin aikavälein (yksi vuosi) ja tarvittaessa. Mikäli asukkaalle on tehty rajoitustoimenpidepäätös esim. rajoittavien välineiden käytöstä, toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain. Asukkaan omaohjaaja vastaa myös asukkaan toimintakyvyn kartoittamisesta.

Päivittäisten huomioiden kirjaaminen asukkaasta Abilita asiakastietojärjestelmään perustuu suunnitelmien sisältöön ja tavoitteisiin. Siten henkilökunta tuntee suunnitelmien ja kuvausten sisällön erittäin hyvin ja osaa toimia asukkaan kanssa tavoitteiden mukaisesti.

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

Kotilinnassa on käytössä Abilita-ohjelma. Vakituiset työntekijät ovat saaneet koulutuksen Abilita-ohjelmaan. Vakituiset työntekijät perehdyttävät uuden työntekijän käyttämään Abilita-ohjelmaa ja kirjaamaan yhteisten käytänteiden mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet vain niihin asiakirjoihin, jotka ovat työtehtävien suorittamisessa välttämättömiä. Intrasta löytyy kirjaamisen koulutus sosiaalihuollolle.

Työvuorosunnittelussa on otettu huomioon päällekkäinen työaika, jolloin kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus kirjata asianmukaisesti ja viipymättä.

Organisaatiossa on käytössä Salassapitosopimus ja Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimus. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Tietosuoja ABC- julkishallinnon henkilöstölle koulutus. Organisaation intraa käytetään perehdytyksen välineenä. Työntekijät voivat osallistua täydennyskoulutuksiin 1-3 päivää/vuosi.

Tietosuojavastaavat:

Tuija Viitala, puh: 06 213 1840, Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa, s-posti tuija.viitala@ovph.fi

Anne Korpi, Tammikaivontie 4, 1. krs., 65100 Vaasa, gsm. 040 183 2211, s-posti anne.korpi@ovph.fi

Kotilinnan tietosuojavastaava Tiina Hautala gsm. 040 7699 309, s-posti tiina.anneli.hautala@ovph.fi

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. Vastavasti epäasiallinen ja huono kohtelu on määriteltävä, ja se miten toimitaan, jos epäasiallista tai huonoa kohtelua havaitaan tapahtuvan.

Asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja työtämme ohjaa sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakaslain nojalla:

- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa
- Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen asiassaan
- Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on velvollisuus antaa viranomaiselle ne tiedot, joita tarvitaan hänen sosiaalihuoltonsa järjestämiseksi ja toteuttamiseksi
- Asiakkaalla on oikeus saada päätös, sopimus tai suunnitelma sosiaalihuollon järjestämisestä
- Asiakkaalla on oikeus saada ja tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja

- Asiakkaalla on oikeus saada tietää ennen tietojensa luovutusta, miksi hänen antamia tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitettujen rekisterinpitäjän henkilökisteriin tiedot talletetaan
- Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon laadusta tai huonosta kohtelusta
- Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä toimintaa valvovalle viranomaiselle

Jos henkilökunta havaitsee asukkaan epäasiallista kohtelua, kohteluun on velvollisuus puuttua ja tuoda asia tiedoksi johtavalle ohjaajalle. Asia keskustellaan heti asiaan liittyvien henkilöiden kesken. Tilanne tulee selvittää ja asianmukaisesti esittää anteeksipyyntö asukkaalle. Jos asia ei selviä keskustelemalla, asukkaalla tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on oikeus saada vastine kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Muistutuksen sisältö käydään läpi henkilökuntapalavereissa ja suunnitellaan korjaavat ja ehkäisevät toimet saman toistumiseksi.

Vaaratapahtumasta tai hoidon virheestä voi myös tehdä ilmoituksen HVA:n verkkosivuilla <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/haku/?sq=vaaratapahtuma#pwd-search-root> Kun ilmoituksen tekee nimellään, saa tietoa asian etenemisestä.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muiden tahojen valvontapäätökset käsitellään viipymättä ja niiden perusteella kehitetään palveluja ja niiden laatua, palveluprosesseja sekä omavalvontaa.

Lastensuojelun hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen ja se tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle kunnalle ja lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

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.

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

Kotilinnassa asiakkailla on mahdollisuus osallistua tupakokoukseen. Tupakokouksessa asiakkaat voivat suunnitella toimintaa, tuoda esille heille tärkeitä asioita ja ideoita.

Henkilökunta on koulutettu käyttämään kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä. Työntekijän rooli korostuu puhumattomien asiakkaiden kuulemisessa. He opettelevat tunnistamaan ilmeistä ja eleistä asiakkaiden toiveita. Kotilinnassa on käytössä tuettu päätöksenteko. Asiakkaita ohjataan miettimään erilaisia vaihtoehtoja ja tekemään itsenäisiä ratkaisuja.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti. Asiakaskysely tehty 2022. Tulokset käydään läpi asiakkaiden läheisten ja henkilökunnan kanssa. Kyselyiden tulosten perusteella mietitään kehittämiskohteet. Suora palaute kirjataan ja käydään läpi henkilökuntapalavereissa. Suoran palautteen perusteella voidaan nopealla aikataululla tehdä tarvittavia muutoksia toimintaan.

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 tekevän 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)

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

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

Kotilinnassa asiakkaille laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä ja /tai laillisen edustajan kanssa itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma eli IMO-suunnitelma. Siihen kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelma kirjataan Abilita-ohjelmaan ja se päivitetään vuosittain tai puolivuositain.

IMO-suunnitelma sisältää:

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

Henkilökunnan osaamista vahvistetaan koulutuksilla.

Päätökset rajoittamistoimenpiteistä kirjataan Abilita-ohjelmaan.

Itsemääräämiskyky voidaan nähdä henkilön kyynä hahmottaa ja ymmärtää elämäänsä liittyviä asioita ja kyynä tehdä päätöksiä erinäisistä arkeen liittyvistä asioista. On aina joitain asioita ja tilanteita, joissa asukas kykenee tekemään valintoja ja ilmaisemaan mielipiteitään ja toisaalta on tilanteita, joissa asukas ei kykene sitä tekemään.

Merituulen periaatteita itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa ovat mm. jokaisen työntekijän tietoisuus laista ja pykälistä ja kirjausten on oltava hyvien käytänteiden mukaisia. Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen ovat asukkaan näkökulmasta ennen kaikkea tavallista hyvää arkea ja tavallisen elämän kokemuksia ja tapahtumia. Päivien suunnittelussa otetaan huomioon asukkaan yksilölliset taidot, toiveet ja rajoitteet, luodaan yhteistä ymmärrystä asukkaan kanssa eri kommunikaation muodoin, tuetaan häntä harjoittelemaan omaa päätöksentekoa ja vastuunottoa ja lähestytään sattuneita konfliktitilanteita avoimin mielin syitä ja ratkaisuja hakien. Asukkaalla on oikeus erehtyä, tehdä huonoja valintoja ja ottaa riskejä. Mikäli arjessa yli korostetaan vapautta ja itsemääräämisoikeutta terveyden ja turvallisuuden kustannuksella, asukas ei saa tarvitsemaansa tukea ja hänen hyvinvointinsa vaarantuu. Jos taas arjessa yli korostetaan terveyttä ja turvallisuutta itsemääräämisen kustannuksella, asukkaan elämänlaatu kärsii, hän ei saa uusia kokemuksia, eikä myöskään opi uutta.

Asukkaalla on vapauden lisäksi myös vastuu hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Itsemääräämiskyky voi olla hetkittäin tai pysyvästi alentunut, jos henkilö ei kykene saamastaan avusta ja tuesta huolimatta, sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi, tekemään sosiaali- ja terveydenhuoltoaan koskevia ratkaisuja, eikä kykene ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia ja hän tämän vuoksi vaarantaisi oman tai muiden terveyden ja turvallisuuden tai vahingoittaisi merkittävästi omaisuutta. Valinnoista ja toimista ei saa seurata vaaraa muille ja eivätkä muiden perusoikeudet saa tulla loukatuiksi.

Kotilinnassa käytettävät rajoitustoimet määritellään ja päätetään yhdessä moniammatillisen IMO-ryhmän kanssa, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

IMO-ryhmä: lääkäri Arja Lassila, psykologi Karolin Lindedahl ja sosiaalityöntekijä Ann-Sofi Blom

sosiaalityöntekijä Ann-Sofi Blom puh. 050 3154 976 ann-sofi.blom@ovph.fi

Rajoitustoimet yleisimmin koskevat rajoittavia välineitä tai asusteita, kuten sängynlaitoja, turvavöitä tai kypärää, joilla turvataan asukkaan terveyttä ja turvallisuutta. Lisäksi Merituulella saatetaan joutua ratkaisemaan nopeasti sellaisen rajoitustoimen käyttöönotto, jolle ei ole ennakoon tehty päätöstä, kuten esim. estetään muistisairasta asukasta poistumasta yöaikaan tai asukkaan väkivaltainen käytös aiheuttaa vaaraa muille asukkaille tai työntekijöille. Kotilinnan henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö voi tehdä nopean ratkaisun rajoitustoimesta, jos muut käytettävissä olevat keinot eivät riitä asukkaan rauhoittamiseen tai huomion suuntaamiseen toisaalle. Lyhytaikainen erillään pito rajoitustoimena tarkoittaa enintään kahden tunnin erillään pitoa rauhoittamistarkoituksessa. Tällöin asukkaan vointia seurataan koko erillään pidon ajan ja asukkaalla on välitön yhteys henkilökuntaan.

5.9 Monialainen yhteistyö

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 palveluntajien kanssa. Sitä toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla ja tiedottamalla sähköpostitse tai puhelimitse tarpeellisista tilanteista/ muutoksista. Tarvittaessa voidaan järjestää Teams-palavereita.

Asukkaan palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan mukaan kaikki ne tahot, jotka ovat keskeisessä roolissa asukkaan palvelukokonaisuudessa. Henkilökunta toimii aktiivisesti yhteyksien ylläpitäjänä, mikäli asiakkaalla on tarve saada yhteys eri toimijoihin tai saada tietoa näiden tarjoamista palveluista. palveluesimiehellä, palveluvastaavalla ja asukkaan omaohjaajalla on yhteydenpidossa keskeinen rooli.

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.

Ensisijainen asianratkaisutapa on sopia asiasta yksikössä ja organisaatiossa sisäisesti. Jos tämä ei tuota haluttua tulosta, asukkaalla tai hänen edustajallaan on mahdollisuus tehdä muistutus toiminnasta.

MUISTUTUS- JA KANTELUMENETTELY SOSIAALIPALVELUISSA

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

Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiamies. Asiakas saa tekemäänsä muistutukseen vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–2 viikon kuluessa. Muistutuksesta ja sen käsittelyn yhteydessä syntyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Muistutuksen voi tehdä [lomakkeella](#) tai vapaamuotoisena kirjeenä, jolloin siitä tulee ilmetä lomakkeessa mainitut asiat.

[Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet - Pohjanmaan hyvinvointialue](#)

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

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Yksikköön tuodun muistutuksen ottaa vastaan:

Palveluesimies Sirpa Bomberg
sirpa.bomberg@ovph.fi
040 7699 325

Muistutuksen käsittelee ja siihen vastaa:

Osallisuuden tuen päällikkö Tiina Peltokorpi-Heikkilä
tiina.peltokorpi-heikkila@ovph.fi
040 5131 774

Kirjallisessa vastauksessa on ratkaisu, perustelut ja toimenpiteet, joihin muistutuksen perusteella on ryhdytty. Muistutukset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja kirjataan palaverimuistioon. Mikäli asia ei edelleenkään ratkea tai tyydytä muistutuksen laatijaa, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen

Sosiaaliasiamies	Potilasiamies
<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.

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

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteenä.

6 HENKILÖSTÖ

6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus

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

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

Kotilinnassa on 16 vakituista vakanssia: 1 ohjaaja/vastuuhenkilö, 1 sairaanhoitaja, 10 lähihoitajaa, 3 ohjaaja ja 1 lähihoitaja opiskelija. Lisäksi Kotilinnassa on määräaikaaisia sijaisia, sillä henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden määrä, heidän toimintakykynsä sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve.

Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon, että esihenkilöllä on aikaa johtaa yksikköä. Ei aina toteudu.

Henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan järjestämällä työkykyä ylläpitävää toimintaa (Tyky-toiminta). Lisäksi henkilökunnalla on käytössä epassi.

Käytössä on myös aktiivisen tuen toimintamalli. Aktiivinen tuki on osa esimiehen normaalia työhyvinvointiin ja työkykyyn liittyvää johtamista. Aktiiviseen tukeen kuuluvat varhainen tuki, työhön paluun tukemien ja tehostettu tuki.

Kotilinnassa on 3 tupaa. Jokaisessa tuvassa on aamuvuorossa 2 työntekijää ja iltavuorossa 2 työntekijää arkena ja viikonloppuna. Yövuorossa on aina yksi työntekijä. Lyhytaikaishoidossa on aamuvuorossa 1 työntekijä ja iltavuorossa 1 työntekijä arkena ja viikonloppuna. Lyhytaikaishoidossa on 1 työntekijä yövuorossa arkena ja viikonloppuna, jos hoidossa on alaikäisiä asiakkaita. Näin varmistetaan asiakkaille laadukas ja turvallinen palvelu.

Kotilinnassa hyödynnetään Veturin läheisyyttä. Veturin työntekijät tulevat Kotilintaan auttamaan aamuvuoroissa klo 07:00-09:00 välisenä aikana. Tämä mahdollistaa henkilöstön joustavan käytön.

6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa

Henkilöstörekrytointia ohjaa työläinsäädäntö 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/ Julkisuosikista. Nykyhetken haastavassa rekrytointitilanteessa jokaisella yksiköllä täytyy olla suun- nitelmaa, miten turvataan henkilöstön saantia normaalitilanteissa sekä poikkeustilanteissa.

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

Kotilinnassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita. Avoimet toimet täytetään julki- sellä haulla. Kotilinnan sijaisrekrytointia hoitaa pääosin yksikön esihenkilö. Hän ottaa tarvittaessa yhteyttä resurssiyksikköön.

Työntekijöiden pätevyys tarkistetaan Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Kielitaito ja työlupa tarkistetaan rekrytoitaessa. Henkilöstöllä tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen suomenkielentaito. Soveltu- vuutta ja luotettavuutta tarkastellaan työhaastattelussa. Tarkistetaan rikostausta kaikilta työntekijöiltä.

6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen pitää varata riittävästi aikaa. Sama koskee myös yksikössä työsken- televiä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita henkilöitä. Yksikön perehdytysuunnitelma, ja siihen liittyvä tarkistuslista voi olla hyvä tuki perehdytykseen sekä vasta palkatuille henkilöille että perehdyttäjille. Pereh- dytykseen sisältyy monia eri alueita, mutta siihen pitää mm. sisältyä perehdytys asiakastyöhön, asiakastieto- jen 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 edel- lytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin. Lääkehoidon osaamisen ylläpitä- minen ja kehittäminen ovat tärkeä osaa ammattiosaamisen ylläpitämistä.

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

Kotilinnassa jokainen uusi työntekijä perehdytetään työhön. Jokaisella vakituisella henkilökunnan jäsenellä on vastuu huolehtia työntekijän perehdytyksestä Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjallisen perehdytysuun- nitelman mukaisesti. Perehdytysuunnitelma palautetaan päivättyinä ja allekirjoitettuna Kotilinnan esihenki- lölle perehdytyksen toteuduttua. Otetaan käyttöön keväällä 2023.

Perehdytys jakautuu kolmeen eri osa-alueeseen:

Organisaatioon perehtyminen

Työnkuvaan perehtyminen

Työyhteisöön ja yksikköön perehtyminen

Täydennyskoulutusta järjestetään henkilöstölle koulutussuunnitelman mukaisesti. Suunnitelmassa on huomioitu asiakkaiden palvelutarpeet. Kotilinnassa on panostettava autismiosaamiseen sekä kommunikaation tukemiseen.

Kehityskeskusteluissa käydään läpi henkilöstön koulutustarpeet ja sen pohjalta tehdään henkilökohtainen suunnitelma.

Kotilinnan esihenkilöllä on henkilöstön osaamisen varmistamiseksi taulukko, jossa on esim. lääkeluvat, Avekki, ensiapu- ja alkusammutuskoulutus sekä hygieniapassikoulutukset.

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 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). Hygieniahoidajat 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).

Kotilinnassa asiakkaita ohjataan noudattamaan hyvää hygieniaa. Kotilinnan hygieniatasoa seurataan ja ylläpitoa ohjeistetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoidajan ohjeistuksen mukaisesti. Tähän kuuluvat mm. suojarusteet, käsihygienia ja toimenpiteet infektio- ja epidemiatilanteissa.

Kotilinnan siivouksesta huolehtivat Cleaning Designin laitoshuoltajat. Henkilöstö ohjaa, tukee ja kannustaa asiakkaita omien huoneistojen siivouksessa.

Tekstiilihuolto hoidetaan yksikön omilla pesukoneilla.

Lääkinnällisten laitteiden ja välineiden puhdistamisesta on henkilökunnalla ohjeistus.

Epidemia-aikana pintojen ja kädensijojen puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Kotilinnan hygieniavastuuhenkilö on Sari Iivonen
sari.iivonen@ovph.fi

Hygieniahoitajan yhteystiedot: Chatrine Norrbacka, puh. 050 501 8891
chatrine.norrbacka@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.

Terveydenhuollon seurannasta ja toteutuksesta vastaa Kotilinnan henkilökunta. Henkilökunta tiedottaa sekä toisilleen että yksikön sairaanhoitajalle terveydentilan muutoksista. Pääsääntöisesti yksikön sairaanhoitaja Henna Syynimaa huolehtii asiakkaiden lääkäri- ja sairaanhoitoa koskevista kysymyksistä ja yhteydenpidon eri terveydenhuoltoyksiköiden kanssa. Sairaanhoitaja voi delegoida henkilöstöä asioiden hoidossa esim. jos hän on itse lomalla.

Kiireellisissä/kriittisissä tapauksissa soitetään 112.

Kotilinnan henkilöstö on saanut ensiapukoulutuksen ja osaaminen päivitetään kolmen vuoden välein.

Asiakkaiden terveyttä pyritään edistämään ohjaamalla asiakkaita terveellisten elämäntapojen pariin. Pohjanmaan hyvinvointialueella on ohjeistus kuoleman varalle.

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 sairaanhoi-

tajaa 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 lääkevarasto

Kotilinnassa päävastuu yksikön lääkehoidosta on sairaanhoitaja Henna Syynimaalla. Lähihoitajat ja ohjaajat vastaavat lääkehoidosta lääkehoitosuunnitelman mukaan.

Kotilinnan vastaava lääkäri on kuntoutuksen ylilääkäri Annika Sundberg.

Kotilinnan vastaava sairaanhoitaja on Henna Syynimaa.

Yksikössä on oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidon perusta. Se sisältää tarkasti yksikön käytäntöjä lääkehoidon suhteen. Lääkehoitosuunnitelman lukee kaikki, jotka yksikössä työskentelevät. Sairaanhoitaja tai terveydenhuollon tiimin jäsen perehdyttävät uuden työntekijän Kotilinnan lääkekäytäntöihin.

Jokaisella työntekijällä tulisi olla voimassa oleva lääkelupa. Käytössämme on Love-sähköinen lääkehoidon osaaminen verkossa- koulutus. Henkilöstö osoittaa osaamisensa tenteillä sekä näytöillä. Sairaanhoitaja Henna Syynimaa ottaa vastaan lääketentit sekä tarvittavat näytöt. On myös työntekijän vastuu tietää, koska lääkelupa on päättymässä ja ilmoittaa siitä sairaanhoitajalle ajoissa, ettei lääkelupa mene vanhaksi. Jos työntekijällä ei ole tarvittavia lääkelupia, hän ei osallistu lääkehoitoon. Lääkäri hyväksyy lääkeluvat. Lääkeluvat ovat voimassa viisi vuotta, minkä jälkeen ne tulee päivittää. Sairaanhoitajalla on lääkehuoneessa kansio missä lääkelupia säilytetään.

Kotilinnassa ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan kaikki lääkkeet ovat asiakkaiden omia.

Johtava lääkäri Annica Sundberg, fysiatrian erikoislääkäri puh. 050 4385 973 annica.sundberg@ovph.fi

Sairaanhoitaja Henna Syynimaa puh. 040 7699 310 henna.syynimaa@ovph.fi

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 toimintavaihtoehtoista sekä niiden hyvistä ja huonoista puolista, valitsee toimintavaihtoehtoista itselleen sopivimman, päättää itse toimintaan ryhtymisestä ja saa toiminnallaan aikaiseksi jotain, joka jäisi tapahtumatta ilman tekoa. Toimijuutta voidaan tukea.

Asiakkaat osallistuvat voimavarojensa mukaan Veturin työ- ja päivätoimintaan. 1-5 päivää viikossa.

Asukkaille laaditaan toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asukkaan tuen tarpeet suoriutumiseen ja osallisuuteen. Toteuttamissuunnitelmasta ilmenevät myös tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen toimimiseen, liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan. Siihen kirjataan keinot, joilla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle mielekäs arki ja hyvä elämä sekä edistää asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta kokonaisvaltaisesti. Perustarpeisiin vastaimisen lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, virikkeelliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Ohjaajat ja erityisesti asukkaan omaohjaaja mahdollistavat asukkaalle säännöllisen yhteydenpidon omaisiin. Liikunta- kulttuuri- ja harrastustoiminnassa huomioidaan kunkin asukkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa sekä muiden tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti henkilöstön viikoittaisissa tiimipalaverissa ja Abilita asiakastietojärjestelmässä.

Green Care toiminnalla halutaan lisätä asukkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia, yhdessä tekemistä, toimintakykyä, palautumista ja osallisuutta luontoon sekä eri yhteisöihin. Kotilinnassa asukkaiden on mahdollista osallistua puutarhatöihin omassa kasvihuoneessa. Piha-alueella on erilaisia välineitä puuhailuun ja viihtymiseen. Yksikkö sijaitsee autoliikenteen osalta varsin turvallisessa ympäristössä, joten esimerkiksi lenkkeilyyn on hyvät mahdollisuudet.

Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä omaisiin puhelimitse, sähköpostin välityksellä tai tabletilla. Lisäksi asiakkaat voivat halutessaan vieraila omaisten luona tai omaiset voivat vieraila Kotilinnassa.

Asiakkaiden kanssa osallistutaan erilaisiin tapahtumiin sekä asiakas voi halutessaan osallistua harrastuksiinsa joko yksin tai työntekijän kanssa.

Asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä, ja kuntouttavaa toimintaa seurataan päivittäisissä kirjaamisissa Abilita-ohjelmassa.

Tavoitteet on kirjattu asiakkaan palvelusuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan ja sen mukaan niitä toteutetaan päivittäisissä toiminnoissa.

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](#).

Kotilinnassa noudatetaan elintarvikelain mukaista omavalvontaa.

Kotilinnan henkilökunta valmistaa/ohjeistaa asiakasta aamupalan valinnassa. Asiakasta ohjeistetaan valitsemaan terveellinen ja monipuolinen aamupala. Henkilöstön pitkä työkokemus ja asiantuntemus edesauttavat saamaan selville puhumattomien asiakkaiden mieltymykset.

Osa asiakkaista syö lounaan Veturissa. Kotilinnan jäivät asiakkaat syövät lounaan Kotilinnassa. Veturin ravitsemustyöntekijä valmistaa päivän lounaan ja päivällisen Veturissa. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä on huomioitu asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot.

Viikonloppuisin Kotilinnan henkilökunta valmistaa/ohjeistaa aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan. Asiakkaat osallistuvat ruoanvalmistukseen kykyjensä mukaan. Asiakkaat ruokailevat omissa tuvissaan henkilökunnan läsnä ollessa. Asiakkaat saavat ehdottaa lempiruokiaan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Henkilökunta pitää huolen siitä, että asiakkaat syövät lautasmallin mukaisesti, noudattavat tarvittavia erityisruokavaliota ja saavat riittävästi nestettä. Asiakkaat juovat lasillisen vettä aina ennen ateriala. Välipalalla suosimme hedelmiä.

Kotilinnassa noudatetaan elintarvikelain mukaista omavalvontaa.

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.

Kiinteistö on suunniteltu erityistä tukea tarvitsevien asukkaiden tarpeet huomioiden. Kiinteistössä on runsaasti tilaa esim. apuvälineiden säilyttämistä varten. Henkilökunnan tilat on sijoitettu siten, että ne tukevat henkilökunnan työskentelyn ergonomiata ja asiakasviihtyvyyttä. Materiaalit ovat korkeatasoisia. Suunnittelussa on ollut huomionarvoista, että arkkitehtonisesti mielenkiintoisia yksityiskohtia on tuotu rakennukseen lisäämään viihtyvyyttä. Kotilinna toimii hienosti sekä asukkaidensa kotina että henkilökunnan työpaikkana.

Kotilinnassa yhteiskäytössä olevia tiloja ovat olohuone, keittiö, sauna- ja pyykinhuoltotilat. Myös yhdyskävälävät toimivat oleskelutiloina. Ikkunasyvennyksiin on sijoitettu mukavia tuoliryhmiä yhteisiä rupatteluhetkiä varten.

Tuvisissa jokaisella asiakkaalla on oma huoneensa. Yhteisiä tiloja voi käyttää mieltymyksensä mukaan, kanssaihmiset toki huomioiden. Tuvat muodostavat kolme ryhmäkotimuotoista asumisyhteisöä. Sen lisäksi Kotilinnassa on myös kaksi yksiotä itsenäisempään asumiseen. Lyhytaikaiseen asumiseen kiinteistössä on oma kaksio.

Asiakkaat ovat valinneet omiin huoneisiinsa yhden seinän värin sekä osa asiakkaista on valinnut tapetin huoneeseensa. Uuden asukkaan muuttaessa Kotilintaan tehdään tarvittaessa pintojen kunnostusta, jolloin myös uusi asukas voi vaikuttaa oman asuntonsa seinäpintojen väritykseen.

Asiakkaat ovat sisustavat huoneensa mieltymyksiensä mukaan.

Asiakkaiden omaiset ja läheiset ovat aina tervetulleita Kotilintaan. Meillä on aina avoimet ovet heidän vierailuilleen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

8.1 Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveystensuojelulain (763/1994) 13 §:n mukaan on tehtävä kirjallinen ilmoitus kunnan terveystensuojeluviranomaisille 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 terveystensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

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

Yksikön tilojen terveystensyyteen 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.

Yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään säännöllisesti. Palo- ja pelastussuunnitelman tulee olla ajantasainen ja se käydään läpi palotarkastajan kanssa 3 vuoden välein. Tarkastukseen osallistuu esihenkilö, kiinteistöhuollon edustaja ja yksikön laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Kotilinnassa on tehty riskien kartoitus ja niissä ilmenneet riskit on tunnistettu ja tehty aikataulut ja nimetty vastuuhenkilö asioiden parantamiseen ja korjaamiseen. Kotilinna toimii organisaation ohjeiden mukaisesti. Asiakasturvallisuuden parantamiseksi käytössä on erilaisia menettelytapoja, esim. kuinka haasteellisen asiakkaan kanssa tulisi toimia.

Henkilöstön osaamisen ylläpitoon kiinnitetään huomiota. Jokaisen tulisi käydä koulutuksessa kolme päivää per/vuosi. Yksikössä on valittu laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt, joiden tehtävänä on jalkauttaa turvallisuuteen liittyvät asiat ja huolehtia että yksikössä on vaadittavat koulutukset ajan tasalla.

Asiakkailla tehdään toteuttamissuunnitelma, joka perustuu hänen toimintakykynsä ICF- kartoituksen perusteella. Toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 2 kertaa vuodessa.

Henkilökunnan tehtäväkuvat on laadittu ja osaaminen esimerkiksi lääkehuollon osalta varmistetaan säännöllisellä koulutuksella ja näytöllä. Lääkehoitoa ohjaavaa lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain.

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 nimettyä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33§).

Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on Henna Syynimaa, sairaanhoitaja, puh: 040 769 9310.

henna.syynimaa@ovph.fi

Henkilöstö suorittaa yksikön laitepassin vuoden 2023 aikana.

Apuvälineet hankitaan asiakaskohtaisesti apuvälinelainaamosta. Pyörätuolit ja muut apuvälineet huolletaan säännöllisesti. Tarvittaessa otetaan yhteyttä apuvälinelainaamoon.

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

Kotilinnassa on käytössä 9 Solutions hälytysjärjestelmä. Henkilöstöllä on työvuorossa käytössä 9 Solutions eTag Pro –henkilöpaikannustunnistenappi. Sitä painamalla saa avun joko yksikön sisältä tai Securitas Oy:ltä. Ulko-ovissa on hälyttimet. Securitaksen vartija käy Kotilinnassa kerran yövuoron aikana. Osalla asiakkaista on käytössä hälytinrannekkeet, joilla he saavat tarvittaessa avun henkilökunnalta.

Käytössä olevat hälytysnapit ja –rannekkeet testataan kerran viikossa.

Yksikön hälytyslaitevastaavana toimii Sini-Vuokko Nyman, sini.vuokko.nyman@ovph.fi.

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 yksikkötasolla.

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

Kotilinnassa on ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys.
Päivitetty: 7.4.2022

Alkusammutuskoulutukset järjestetään säännöllisesti ja esihenkilöllä on taulukko, missä lukee viimeinen alkusammutuskoulutuksen päiväys.

Alkusammutuskoulutus on pidetty henkilöstölle lokakuussa 2022.

Turvallisuuskävelyt tehdään kaksi kertaa vuodessa.

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.

Ohjeita ja viranomaismääräyksiä käydään läpi perehdytysten yhteydessä.

Kotilinnassa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja määräyksiä asiakastietojen käsittelystä. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen tai harjoittelun alkaessa.

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.

Esihenkilö ja osa kotilinnan henkilöstöä on osallistunut omavalvontasuunnitelman tekemiseen/päivittämiseen.

Kotilinnan omavalvontasuunnitelman laatimisesta, ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa yksikön esihenkilö, Sirpa Bomberg gsm. 040 7699 325

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 asiakirjahallintajärjestelmään sekä muihin organisaation määrittelemiin paikkoihin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, ja aina tarpeen mukaan mikäli toiminnassa on tapahtunut muutoksia.

Omavalvonnan toteuttaminen ja seuraaminen on koko Kotilinnan 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.

Kotilinnan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Kotilinnan käytävän ilmoitustaululla ja Pohjanmaan 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.

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
pätöstä.

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**
(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 9.00–11.00 ja 12.00–14.00
puhelinnumero 06 218 1080

Varaa aika puhelimitse, jos haluat tavata henkilökohtaisesti.

Sähköposti: potilasasiamies@ovph.fi

(suojaamaton sähköposti)

