



# Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

## Pohjanmaan hyvinvointialue

<b>Yksikön/ palvelukokonaisuuden nimi</b>	<b>Veturin omavalvontasuunnitelma</b>
<b>Hyväksyjä (nimi, nimike)</b> <b>Allekirjoitus</b>	<b>Sirpa Bomberg</b>
<b>Hyväksymisajankohta</b>	<b>19.7.2023</b>
<b>Versionumero ja pvm</b> <b>Aiempien versioiden päiväykset</b> <b>(aiempia versiota tulee säilyttää</b> <b>seitsemän vuotta)</b>	<b>1. 19.7.2023</b> <b>Eskoon sosiaalipalvelujen alaiset omavalvontasuunnitelmat yksikössä</b>
<b>Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä</b>	<b>Veturin aulassa ilmoitustaululla</b>



## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 PALVELUNTUOTTAJA JA PALVELU.....	4
Siivous: .....	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3.1 Toiminta-ajatus .....	6
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
Arvomme.....	6
4 RISKIENHALLINTA.....	7
Veturi käyttää organisaation riskienhallinnan ohjeistuksia omissa toiminnoissaan. Riskienarviointeja tehdään säännöllisesti. Riskienarviointien tulosten perusteella toimintoja pyritään muokkaamaan ja kehittämään.....	7
4.1 Johdon, esihenkilön ja henkilöstön vastuu riskienhallinnassa .....	7
4.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen .....	9
4.3 Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien analysointi .....	12
4.4 Korjaavat toimenpiteet ja vahinkojen toistumisen estäminen .....	13
4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	15
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	15
5.2 Omatyöntekijä.....	15
5.3 Asiakassuunnitelma .....	15
5.4 Toteuttamissuunnitelma .....	16
5.5 Asiakastyön kirjaaminen .....	16
5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun .....	17
5.7 Asiakkaiden ja heidän omaisten tai läheisten osallisuus .....	19
5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen.....	19
5.9 Monialainen yhteistyö.....	22
5.10 Muistutus ja sosiaali- ja potilasasiamiehen tuki.....	23
6 HENKILÖSTÖ .....	24
6.1 Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus .....	24
6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa.....	25
6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus .....	26
7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN .....	27
7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen .....	27
7.2 Terveysten- ja sairaanhoito.....	28
7.3 Lääkehoidon toteuttaminen.....	29
7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa .....	30



7.5 Ateriat ja sopiva ruoka.....	31
7.6 Yksikön toimitilat.....	32
8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....	32
8.1 Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta .....	32
8.2 Lääkinnälliset laitteet .....	33
8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut.....	33
8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma .....	34
8.5 Tietosuoja ja tietoturvallisuus, tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma .....	35
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN VASTUUHENKILÖ, PÄIVITYS, JULKISUUS JA SEURANTA .....	36
10 LIITTEET .....	38

## 1 JOHDANTO

Sosiaalihuollossa omavalvontasuunnitelma tehdään sosiaalihuoltolain 47 § (1301/2014) pohjalta: *Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa on käytettävä myös asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden jatkuvaa 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: Veturin työ- ja päivätoiminta

Osoite: Mustamatintie 49, 68600 Pietarsaari

Puhelin: 040 7699 319

Kaupunki/kunta: Pietarsaari

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

Toiminta-alue sosiaalihuollossa: Kuntoutus/Osallisuuden tuki

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

Toiminnan laajuus (asiakas-/ asiakaspaikkamäärä): n. 26 asiakasta

### **Yksikön/ palvelukokonaisuuden vastuhenkilö**

Nimi, titteli/ koulutus: Sirpa Bomberg / palveluesimies

Puhelin: 040 7699 325 S-posti: sirpa.bomberg@ovph.fi

Nimi, titteli/ koulutus: Anu Olli / palveluvastaava, työvalmentaja

Puhelin: 040 7699 319 S-posti: anu.lli@ovph.fi

### **Veturin yhteystiedot**

Työtoiminta: 040 7699 318

Päivätoiminta: 040 7699 317

Sosiaaliohjaaja: 040 7699 311

Keittiö: 040 7699 312

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden palvelutuottajat	
Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Siivous	Cleaning Design
Kiinteistö	Alerte Ab Oy
Kuljetukset	Ingsva
Jätehuolto	Ab Ekorosk
Ateriapalvelu	Heinätori
Turvajärjestelmä	Securitas Oy
Kiinteistöhuolto	Ab ORS Service Oy

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

Otteita järjestämislaista:

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

**Siivous:** 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 käsitystä siististä työympäristöstä.

**Kuljetukset:** Henkilökunta on yhteydessä palveluntuottajaan epäkohtia havaitessaan.

**Jätehuolto:** Henkilökunta on yhteydessä palveluntuottajaan epäkohtia havaitessaan.

**Ateriapalvelu:** Käytössä vain, kun Veturin oma keittiö on tilapäisesti poissa käytöstä. Reklamaatiot toimitetaan palveluntuottajalle joko puhelimitse (kiireellinen tapaus) tai sähköpostitse.

**Turvajärjestelmä:** Henkilökunta on yhteydessä turvajärjestelmän toimittajaan, jos havaitaan vikoja tai epä johdonmukaisuutta järjestelmän toimivuudessa.

**Kiinteistöhuolto:** Kiinteistöhuoltoon saada tarvittaessa nopeasti yhteys puhelimitse ja kiireettömissä asioissa myös sähköpostilla. Kiinteistöhuolto osaltaan huolehtii laadukkaasta ja turvallisesta 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).

Veturi tarjoaa työ- ja päivätoimintaa erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Ylläpidämme asiakkaidemme toimintakykyä, tarjoamme mahdollisuuden uuden oppimiseen ja kokemiseen sekä työelämätaitojen kehittämiseen. Avainasemassa on vuorovaikutus, yhteisöllisyys sekä osallisuuden tukeminen.

### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

#### Arvomme

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

#### *Ihmiseltä ihmiselle*

Veturin periaatteena on asiakkaan kuuleminen ja läsnäolo. Asiakkaan tavoitteet on räätälöity yksilöllisesti, asiakkaan voimavarat ja vahvuudet huomioiden.

#### *Eteenpäin katsova ja vastuullinen*

Veturin toimintaa ohjaa yksilökeskeisyys ja voimavaralähtöisyys. Henkilökunta tietää roolinsa ja toimii sen mukaisesti. Ammattitaitoinen henkilökunta takaa turvallisen työyhteisön. Toisen tukeminen ja kannustaminen ovat avainasemassa. Jokainen vastuussa asiakkaiden viihtyvyydestä sekä oman panoksen antamisesta työhön. Hyvä ryhmähenki ja yhteiseen hiileen puhaltaminen auttavat jaksamaan arjessa.

#### *Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen*

Veturissa kaikki ovat samanarvoisia. On tärkeää, että jokainen tulee kuulluksi, riippuen siitä millä tavalla kommunikoi. Kuullaan asiakkaan toiveita ja jokaisen mielipide on tärkeä. Suunnitellaan asiakkaille mielekästä tekemistä ja kehitetään yhdessä toimintaa. Työssämme arvostamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja sillä on merkitystä työtehtäviä suunniteltaessa.

## 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

- Työsuojelun toimintaohjelma 2022

- Toimintaohje henkilökunnalle sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta 2023

- Laitehallintaprosessi 4/2023

Veturi käyttää organisaation riskienhallinnan ohjeistuksia omissa toiminnoissaan. Riskienarviointeja tehdään säännöllisesti. Riskienarviointien tulosten perusteella toimintoja pyritään muokkaamaan ja kehittämään.

### 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.

Henkilökunta osallistuu erilaisiin koulutuksiin, esim. Avekki, lääkehoidon koulutukset, ensiapu- ja alkusammutuskoulutus.

Asiakkaat ovat osallistuneet pelastautumisharjoituksiin yhdessä henkilöstön kanssa.

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. Riskienarviointia tehdään vuosittain ja 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 riittävyttä toimialoilla sekä tukee riskienhallinnan toteuttamista yksiköissä.

Palveluesimies vastaa Veturin toimintaan ja resursseihin liittyvästä riskien hallinnasta varojen, toiminnan ja henkilöstön osalta. Palveluesimiehen tehtävä yhdessä palveluvastaavan kanssa on varmistaa, että henkilöstö on tietoinen erilaisista organisaation voimassa olevista ohjeista ja määräyksistä ja että henkilöstö on saanut riittävästi ohjausta ja perehdytystä.

Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan epäkohdista mm. Haipro-järjestelmän avulla. Haipro-järjestelmän käyttö on vakiintunut osa toimintaa. Uutena toimintana on tullut myös SPro epäkohtailmoitusten käsittelyt. Nämä ilmoitukset käsitellään esimieslinjassa ja toimialan johto seuraa kaikkia tehtyjä ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Ilmoitukset kuitataan järjestelmään käsitellyiksi, kun asia on valmis.

Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti avoimista toimista ja viroista raportoimalla. Tarvittaessa toteutetaan palveluita ostopalveluilla tukien omaa palvelutuotantoa.

Yksikötason omavalvontasuunnitelmassa tiettyihin osa-alueisiin osallistetaan työntekijöitä laatimaan suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelman näkyminen käytännössä toteutuu parhaiten osallistamalla työntekijät suunnitelman tekoon. Johtava ohjaaja ja henkilöstö nostavat yhdessä epäkohtia ja kehittämiskohteita esiin. Ratkaisukeskeisyyttä korostetaan ongelmien ratkaisussa.

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

Veturissa omavalvontasuunnitelma on saatavilla ja yleisesti luettavissa eteistilassa, jossa on myös palautteenanto lomakkeet ja palautelaatikko kaikkien käyttöön. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä tiedotetaan tiimipalaverissa (joka toisen viikon maanantai). Henkilöstö vahvistaa nimellään lukeneensa suunnitelman. Ajankohtaiset määräykset tuodaan tietoon tiimipalavereissa keskustellen ja nopeaa reagointia vaativat asiat jaetaan sähköpostilla. Organisaation Intrassa on kattavasti jokaisen työntekijän saatavilla laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asiakirjoja ja ohjeistuksia, mm. riskienhallinnan käsikirja.

Palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa sopii alkusammutus- ja pelastusharjoitukset ja koordinoi turvallisuuskävelyt. Palveluesimies päivittää palo- ja pelastussuunnitelman, seuraa tarvittavien toimenpiteiden toteutumista ja vahvistaa ne Laatuporttiin. Palveluesimies käsittelee vuosittain itsearvioinnit ja riskiarvioinnit yhdessä henkilökunnan kanssa Laatuportin ohjeistuksen mukaan. Palveluesimies seuraa ja käsittelee Haipro-ilmoituksia, tarvittaessa muuttaa toimintaohjeita tai ohjaa ilmoitukset ylemmille esimiehille tai vastuuhenkilöille. Palveluvastaava suunnittelee työvuorot niin, että turvallisuutta ja riskienarviointia koskevaan suunnitteluun ja toimintaan on riittävästi aikaa. palveluesimies osallistaa henkilökuntaa em. asioissa. Tiimipalavereissa on aina mahdollisuus nostaa riskeihin ja turvallisuuteen liittyvät asiat käsittelyyn. Haipro ilmoituksia käsitellään tiimipalavereissa ja etsitään poikkeamiin tai tapahtumiin ratkaisuja yhdessä. Palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa valvoo, että henkilökunta noudattaa ohjeita.



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 tarjoamiin koulutuksiin.

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

Veturi tarjoaa palveluja erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Henkilökuntamitoitus on suunniteltu vastaamaan toiminnan turvalliseen ja laadukkaaseen tuottamiseen. Työntekijöiden ajantasaiset toimenkuvat ja vastualueet auttavat jäsentämään yksikön työntekijöiden vastuita ja sujuvaa arjen työtä.

Esihenkilö ylläpitää avointa keskustelua turvallisuudesta tukien syölistämättömän ilmapiirin kehittämistä.

Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden perehdytysväline. Työntekijät ovat vastuussa sekä asiakkaiden että omasta turvallisuudestaan. Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden perehdytysväline. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen ja sen sisäistäminen kuuluvat osaksi jokaisen työntekijän perehdytystä. palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa huolehtii, että jokainen työntekijä on tutustunut ajantasaiseen omavalvontasuunnitelmaan. Palveluesimies vastaa viime kädessä myös omavalvontasuunnitelman mukaisen asioiden toteutuksesta yhdessä palveluvastaavan kanssa käytännössä osana arjen työtä.

Turvallisuus on jalkautettu koskemaan koko henkilökuntaa, he osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman päivittämisen, turvallisuuskävelyjen tekoon sekä päivittäiseen turvallisuuden varmistamiseen. Yksikön turvallisuus, omavalvontasuunnitelman ja palo- ja pelastussuunnitelman toteutus kokonaisuudessaan on siis jokaisen Veturissa työskentelevän vastuulla. Työntekijät ovat mukana riskien arvioinnissa ja yksikköme huolehtii, että työntekijöillämme on ajantasaiset turvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyvät koulutukset.

Olemme työntekijöinä vastuussa omasta, mutta myös asiakkaidemme turvallisuudesta. Osallistamme asiakkaita turvallisuusasioiden havainnointiin lähes päivittäin ja pidämme asiakkaille ajoittain myös esimerkiksi turvallisuuden teemapäiviä ja pelastautumisharjoituksia mahdollisten hätätilanteiden varalta.

## 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 kehittämässä.

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 riskien raja-arvot määritelty sekä riskit luokiteltu ja vaihtoehdot analysoitu.

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

Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi.

Riskien arvioinnissa riskejä tunnistetaan kolmikanavaisesti:

1. Haipro-järjestelmän antaman tiedon perusteella, turvallisuusarviointi koosteista sekä palvelualueella käydyn keskustelun pohjalta tunnistetuista riskeistä suoritetaan riskien arviointi. Veturissa tehdään itsearviointi sekä riskien kartoitus vuosittain Laatuportti-järjestelmään. Veturissa suoritetaan omatoimista valvontaa asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toiminnan poikkeavuuteen tai sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvissä tilanteissa kirjaamalla tilanteet Haipro- tai Spro-järjestelmiin. Kirjaukset käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa käsittelyyn osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen ylemmät viranhaltijat. Tarvittavat toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon.

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. Veturin riskienhallinta ja turvallisuuden omavalvonta jakautuvat kuuteen eri osioon: turvallisuusjohtamiseen, onnettomuusriskien hallintaan, turvallisuuden liittyvien asiakirjojen säilytykseen ja päivittämiseen, rakenteelliseen paloturvallisuuteen, turvallisuustekniikan hyödyntämiseen sekä turvallisuusviestintään ja -osaamiseen.

3.1. Turvallisuusjohtamiseen sisältyy omavalvontakierrosten aikataulut, sisäinen viestintä ja vuosittain tapahtuvat toimenpiteet sekä vastuunjako sovittuna kiinteistön omistajan ja palvelutuottajan välillä.

3.2. Onnettomuusriskien hallintaan kuuluu tietosuojapoikkeamien, läheltäpiti-tilanteiden, poikkeamien ja väkivaltailmoitusten kirjaaminen Haipro-järjestelmään. Yksikössä on turvallisuustyöryhmä, joka suorittaa omavalvontana turvallisuuskävelyn kaksi kertaa vuodessa. Turvallisuuskävely on valvontakierros, jolla käydään läpi kaikki yksikön toimitilat sekä laitteet ja kirjataan ylös puutteet ja korjaustarpeet. Turvallisuuskävelyn aikana tarkistetaan fyysiset, kemialliset, ergonomiset, ja henkiset vaaratekijät, yleiset riskit ja hätätilanteisiin varautuminen. Tarkastukset dokumentoidaan ja vaaratekijöiden ja havaittujen puutteiden korjaaminen merkitään Laatuporttiin määrätyn ajan kuluessa. Veturissa on varautumissuunnitelma 72 tunnin sähkökatkon varalle.

3.3. Turvallisuuden liittyvät asiakirjat säilytetään turvallisuuskansioissa Veturin kansliassa. Kansioissa on mm. poistumisturvallisuus selvitys, palotarkastuspöytäkirjat, kemikaaliluettelo ja työturvallisuuden liittyvät ohjeistukset. Kiinteistöhuoltoon liittyvät asiakirjat ovat kiinteistön omistajan vastuulla ja säilytetään laitteiden välittömässä läheisyydessä. Huolto- ja tarkastusasiakirjoista vastaa Ab Ors Service Oy.

- 3.4. Rakenteellinen paloturvallisuus on huomioitu rakennuslupan määräyksissä. Rakennuksen kunto ja käyttö vastaavat rakennuslupaa. Pintamateriaaleissa on huomioitu paloturvallisuus. Poistumismahdollisuudet on turvattu huolehtimalla poistumisteiden esteettömyydestä. Onnettomuuksien vaikutukset on rajattu palo-osastoinnilla. Pelastustoiminnan edellytyksiä on parannettu riskiperusteisesti; säännölliset palotarkastukset, rakennustekniset turvatoimet.
- 3.5. Turvallisuustekniikka auttaa onnettomuuden havaitsemisessa ja varoittamisessa. Veturissa on automaattinen paloilmoitin ja henkilökunnan hoitajahälytinja järjestelmä, jolla saadaan tarvittaessa nopeasti toinen työntekijä tai vartija paikalle.
- 3.6. Turvallisuusviestintä ja –osaaminen kuuluvat jokapäiväiseen työhön. Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja henkilökunta vahvistaa sen luetuksi nimellään. Suunnitelman päivityksestä tiedotetaan tiimipalaverissa ja asia dokumentoidaan palaverimuistioon. Palaverimuistiot ovat henkilökunnan luettavissa omassa sähköpostissa ja Teams-ryhmässä. Suunnitelma säilytetään Veturin kansliassa.

Omavalvontakierroksien havainnoista raportoidaan tiimipalaverissa ja annetaan toimenpide- ja korjausohjeet henkilökunnalle, siltä osin kuin henkilökunta voi niihin vaikuttaa omilla toimillaan. Muut toimenpiteet ja korjausta vaativat asiat viedään palveluesimiehen tai palveluvastaavan toimesta kiinteistöhuollon ja isännöitsijän tietoon. Akuutteja toimia vaativat korjaukset tehdään heti havaitessa.

Turvallisuudesta järjestetään teemapäivä kerran vuodessa. Henkilökunta harjoittelee pelastautumista ja alkusammutusta yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden kanssa käydään läpi ohjeita oman turvallisuuden parantamiseen ja onnettomuustilanteissa toimimiseen.

Riskitekijät huomioidaan uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytyksessä käytettävät dokumentit säilytetään Veturin kansliassa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

veturin henkilökunta tekee Haipro-ilmoituksen, kun toiminta poikkeaa suunnitellusta tai kun tapahtuu läheltä piti-tai onnettomuustilanne asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden tai tietosuojan suhteen. SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48 pykälään.

Henkilökunta tuntee asiakkaat ja heidän toimintatapansa hyvin, ja osaa siksi ennakoida useimmat riskit ja vaaranpaikat ennakoita, vaikka asiakas ei itse riskiä tunnistaisi. Toimintatavat ovat vakiintuneita ja edistyneempiin käytäntöihin on päästy juurikin toiminnan poikkeamista ja läheltä piti tilanteista ilmoittamalla. Asiakkaan toimintakyvyn rajoitusten tunteminen auttaa määrittelemään riittävän henkilöstön määrän työtehtäviin. Mikäli henkilöstöä ei ole käytettävissä riittävästi työtehtäviin nähden, toimintaa supistetaan tai muutetaan turvallisuusnäkökohtien täyttämiseksi. Työntekijöiden työvuorot laaditaan työehtosopimuksen, paikallisten sopimusten ja tarvittavan pätevyyden mukaan. Palveluesimiehen poissa ollessa yksikön toimintaa ohjaa ja valvoo palveluvastaava.

Työterveyshuolto tekee kahden-kolmen vuoden välein tarkastuksen työtiloihin ja työolosuhteisiin. Tarkastuksesta tulee raportti johtavalle ohjaajalle ja raportissa on kehotukset mahdollisten epäkohtien korjaamiseen. Korjausta vaativat asiat tehdään asiasta riippuen yksikön omana työnä, työterveyshuollon tai kiinteistön isännöitsijän kanssa yhdessä sopien. Vuosittainen palotarkastus sekä kaksi kertaa vuodessa tehtävät turvallisuuskävelyt tuottavat myös kiinteistöön liittyviä epäkohtia korjattavaksi.

Henkilökunta pohtii yhdessä itsearviointia ja toiminnan riskejä yksikön kehittämispäivinä kaksi kertaa vuodessa. Työntekijät ovat veloitettuja perehtymään organisaation tietoturvaan ja hyvään some-käyttäytymiseen työnantajaan tai asiakkaisiin liittyvissä julkaisuissa.

Veturin laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt ovat palveluvastaava-työvalmentaja Anu Olli ja lähihoitaja Eira Koivisto.

Laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöille järjestetään 2-4 kokousta vuodessa, joissa annetaan tietoa ajankohtaisista asioista. Yhteyshenkilöiden on tiedotettava asioista omassa työyksikössään, 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
Asiakkaiden tapaturmat	Tehtäviä ja toimintoja suunnitellessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyvyn haasteet. Hyvä ohjeistus.
Väkivalta	Henkilökunnan perehdytys ja koulutus. Asiakaskohtaiset suunnitelmat
Sijaisten huono saatavuus	Aktiivinen rekrytointi. Hyvä opiskelijaohjaus Suunnitelmat toimintojen ja ryhmien yhdistämiseen.
Asiakkaiden kognitiivisten taitojen puutteista johtuvat riskit; esim. karkaaminen, liiman syöminen	Hyvä perehdytys ja ohjeet Henkilökunnan valppaus

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 vaaratapahtumien 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 palvelutuottajan toiminnassa havaittu virhe tai puute.

Läheltä piti tilanteiden, vaaratapahtumien esim. lääkepoikkeamien ja asiakasväkivallan sekä tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamien raportointi tapahtuu HaiPro-järjestelmässä.

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

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

#### 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 esimies ilmoittaa raportoidusta poikkeamasta tai vaaratapahtumasta asiakkaalle tai hänen läheiselleen. Ilmoitusten sisältämä tieto kirjataan asiakaskertomukseen, jos asiakas on ollut osallisena ilmoitetussa tapahtumassa.

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

## 4.5 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49). Ilmoitus tehdään ensin yksikön esihenkilölle, joka ensisijaisesti ottaa vastaan epäkohtailmoituksia. Esihenkilö ilmoittaa asian eteenpäin Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos 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](#)

Henkilökunnalle on tiedotettu sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta viikkopalaverien muistioiden kautta ja veloitetta kerrataan yksikön kehittämispäivänä. Sosiaalihuollon henkilökunnalla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48-49).

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

Veturissa jokainen työntekijä on käynyt / käy läpi perehdytyksen, jonka yhtenä osana on henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan myös tiimipalaverissa.

Organisaatiossa on mahdollisuus kirjata sosiaalihuollon epäkohdat työnantajan intranetin Spro-järjestelmään. Yksikössä voidaan tehdä Spro-ilmoitus sosiaalihuollon epäkohdasta tai sen uhasta, joka järjestelmän kautta päätyy tiedoksi palveluesimiehelle, ylemmille esimiehille ja toimiala- ja laatujohtajalle. Mikäli asiaa ei voida korjata organisaation sisällä, ilmoituksen johdosta toimenpiteenä voi olla esim. yhteydenotto sosiaaliamiehen, joka neuvoo kääntymään asiasta vastaavan viranhaltijan puoleen ja joka auttaa muistutuksen kirjaamisessa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

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

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

### 5.2 Omatyöntekijä

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

Asiakkaiden omatyöntekijät ovat hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät.

### 5.3 Asiakassuunnitelma

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

Asiakassuunnitelman teosta vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Veturin työntekijät auttavat mielellään selvittämään asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Asiakkaan näkemyksiä voidaan selvittää etukäteen apuna mm.

PCS-kuvia ja kommunikointitablettia sekä keskustella jo etukäteen asiakkaan kanssa hänelle tärkeistä asioista.

Asiakastieto on Abilita-järjestelmässä, johon kirjataan päivä- ja työtoimintaa koskevat suunnitelmat ja joiden toteutuminen kirjataan järjestelmään.

Veturi toivoo saavansa asiakkaan palvelusuunnitelman kopion. Se toimii ohjaavana asiakirjana asiakkaan palvelussa päiväaikaisessa toiminnassa.

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

## 5.4 Toteuttamissuunnitelma

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

Toteuttamissuunnitelman laatii ja päivittää asiakkaan ryhmäohjaajat. Suunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa. Toteuttamista seurataan päivittäisistä kirjaamisista ja niiden huomioiden perusteella tehdään arvio tavoitteiden toteuttamisesta. Tehtävät suunnitellaan jokaiselle kykyjensä mukaan, ja ne ovat sekä yhteisiä ryhmän kanssa, että yksilöllisiä.

Veturissa tehdään asiakkaille ICF-toimintakyvyn kartoitus kerran vuodessa. Ryhmäohjaajat ja asiakas kartoittavat henkilökohtaisia ja yksilöllisiä tavoitteita yhdessä ja käyttävät tarvittaessa läheisten ja kuntoutukseen osallistuvan palveluntuottajan asiantuntemusta.

Abilitaan kirjataan toimintakyvyn, hyvinvointiin ja kuntoutukseen asetettujen tavoitteiden mukaisia toimenpiteitä ja niiden toteutumista sekä vaikutuksia seurataan väliyhteenvedoissa ja kevään arvioinnissa.

Henkilöstö perehdytetään käyttämään Abilitaa ja laatimaan toteuttamissuunnitelmia sekä kirjaamaan päivittäiset havainnot asiakkaiden toimintakyvystä.

## 5.5 Asiakastyön kirjaaminen

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



saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

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

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

Veturissa on käytössä Abilita ohjelma. Vakituiset työntekijät ovat saaneet koulutuksen Abilita ohjelmaan. Vakituiset työntekijät perehdyttävät uuden työntekijän käyttämään Abilitaa ja kirjaamaan yhteisten käytänteiden mukaisesti. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet vain niihin asiakirjoihin, jotka ovat tehtävien suorittamisessa välttämättömiä.

Työvuorossa otetaan huomioon, että jokaiselle työntekijälle jää aikaa kirjata asianmukaisesti ja viipymättä. Organisaatiossa on käytössä salassapitosopimus ja tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimus. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle koulutus. Organisaation intraa käytetään perehdytyksen välineenä. Työntekijät voivat osallistua täydennyskoulutuksiin 1-3 päivää/vuosi.

Tietosuojavaikuttajat: Tuija Viitala, puh: 06 213 1840, Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa, Anne Korpi, Tammi-  
mikaivontie 4, 1.krs., 65100 Vaasa, puh: 040 183 2211

## 5.6 Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun

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

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

Jos henkilökunta havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua, kohteluun on velvollisuus puuttua ja tuoda asia tiedoksi palveluesimiehelle ja palveluvastaavalle. Asia keskustellaan heti asiaan liittyvien henkilöiden kesken. Tilanne tulee selvittää ja asianmukaisesti esittää anteeksipyyntö asiakkaalle. Epäasiallisesta kohtelusta työntekijälle aiheutuvat seuraamukset ovat anteeksipyyntövelvoite, huomautus ja kirjallinen varoitus.

Asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön esimiehelle tai olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaaliammiehen. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa käydään avointa keskustelua ja aktiivista yhteistyötä. Jos asia ei selviä keskustelemalla, asiakkaalla 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.

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 äidinkieltensä 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 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 henkilötietolaisissa tarkoitettujen rekisterinpitäjien henkilörekisteriin 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

Työyhteisössä käydään jatkuvaa keskustelua eettisistä periaatteista, arvoista ja hyvistä käytöstavoista. Jos henkilökunta havaitsee asiakkaan 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 asiakkaalle. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa käydään avointa keskustelua ja aktiivista yhteistyötä. Jos asia ei selviä keskustelemalla, asiakkaalla 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 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.

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

Veturissa asiakkailla on mahdollisuus osallistua 2 kertaa viikossa pidettäviin yhteisiin aamunavauksiin. Näissä asiakkailla mahdollisuus esittää toiveita ja ideoita mitä he haluavat yhdessä tehdä. Henkilökunta toteuttaa näitä ja tarjoaa myös uusia kokemuksia ja elämyksiä asiakkaille. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa myös omaan viikkojärjestykseen, johon he saavat valita mielekkäitä tekemisiä ja sekä yhdessä henkilökunnan kanssa päättää uudet harjoiteltavat asiat. Asiakkaat haluavat myös pitää kokouksia, jossa he sopivat mm. yhteisiä sääntöjä ja toimintatapoja, esittävät ideoita ja toiveita tuleviin tapahtumiin.

Ohjaajan rooli korostuu puhumattomien asiakkaiden toiveiden kuulemisessa. Henkilökunta on koulutettu käyttämään kommunikaatiota tukevia ja korvaavia menetelmiä. He opettelevat tunnistamaan eleistä ja ilmeistä asiakkaan toiveita. Veturissa on käytössä tuettu päätöksenteko. Asiakkaita ohjataan miettimään erilaisia vaihtoehtoja ja tekemään itsenäisiä ratkaisuja. Yhteistyö perheiden ja asumisyksikköjen kanssa on hyvin tärkeää.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti, viimeksi syksyllä 2022.

Tulokset käydään läpi asiakkaiden, läheisten ja henkilökunnan kanssa. Kyselyiden tulosten perusteella mietitään kehittämiskohteet.

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

## 5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttäminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityis-

elämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

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

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

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

#### **Lue lisää:**

Linkit eduskunnan oikeusasiamiehen ym. ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta:

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

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

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

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

Veturissa vahvistetaan monin erilaisin keinoin asiakkaiden itsemääräämisoikeuksia. Itsemääräämisoikeus on osa päivittäistä arkeamme. Asiakkailla on oikeus määrätä omasta elämästään ja oikeus päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan esim. erilaisilla valinnoilla. Päivä- tai viikkojärjestystä tehdessään asiakas voi PCS-kuvien avulla valita mitä tehtäviä haluaa tehdä tai mitä toiveita asiakkaalla toiminnan suhteen on.

Veturissa pyritään järjestämään asiakkaalle mielekästä päiväaikaista toimintaa, jonka suunnittelussa asiakas itse on keskeisessä roolissa. Asiakkaitamme osallistetaan oman toimintansa suunnitteluun. Toiminta pyritään järjestämään Purjeen resurssien ja mahdollisuuksien rajoissa. Apuna käytämme erilaisia kommunikatiokeinoja.

Veturissa asiakkailla on mahdollisuus päivätoimintaan, työtoimintaan tai työvalmennukseen. Työvalmennus tarjoaa asiakkaalle työvalmentajan tuen avulla keinon päästä halutessaan tutustumaan oikeisiin työympäristöihin yhteistyöyritystemme kautta. Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteiset työyhteisöpalaverit ovat myös osa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista.

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

Asiakkaalla 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.

Veturissa itsemääräämisoikeutta ei pyritä rajoittamaan, mutta jos rajoittamiseen jossain tilanteessa päädytään, on syynä asiakasturvallisuuden vaarantuminen tai ympäristötekijät. Veturissa on käytössä seuraavat rajoitusmenetelmät: Liikkumisvapauden rajoittaminen ja kiinnipitäminen. Asiakkaan vointia seurataan rajoittamisen aikana.

Asiakkaalle, jotka eivät asu asumispalveluissa laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaisen ja / tai laillisen edustajan kanssa itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma eli IMO-suunnitelma, johon kirjaataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelma kirjataan Abilita-ohjelmaan ja se päivitetään joko 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 ja henkilökunta perehdytetään IMO-suunnitelmaan ja rajoitustoimenpidepäätöksiin. Päätökset rajoittamistoimenpiteistä kirjataan Abilita-ohjelmaan.

## 5.9 Monialainen yhteistyö

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

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

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

Sosiaalitoimien kanssa tehtävä yhteistyö korostuu erityisesti, koska Veturin asiakkuudet muodostuvat pääasiassa hyvinvointialueiden vammaispalveluiden hallinnonaloilta. Veturin asiakkaiden sosiaalityöstä vastaa asiakkaan oman kotikunnan ja hyvinvointialueen mukaan nimetty sosiaalityöntekijä.

Yhteistyöpalavereita esim. työvalmentajien kesken pidetään tarpeen mukaan ja yhteistyötahoja tiedotetaan tarpeellisista asioista sähköpostitse tai puhelimitse.

Palveluntuottajana hyvinvointialue on alisteinen asukkaan oman hyvinvointialueen omavalvonnalle sekä muille valvoville viranomaisille (Aluehallintovirasto ja Valvira).

Asiakkaiden, jotka asuvat muualla kuin asumispalveluyksiköissä, palvelusuunnitelmapalaveriin kutsutaan mukaan kaikki ne tahot, jotka ovat keskeisessä roolissa asiakkaan palvelukokonaisuudessa. Henkilökunta toimii aktiivisesti yhteyksien ylläpitäjänä, mikäli asiakkaalla on tarve saada yhteys eri toimijoihin tai saada tietoa näiden tarjoamista palveluista. Vastuu yhteydenpidon ylläpitämisessä suhteessa muihin toimijoihin on ennen kaikkea Veturin esihenkilöillä, mutta myös koko työyhteisöllä.

## 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 muu-  
tosta itse päätöksen sisältöön.

Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta tai sosiaali-  
asiamies. Asiakas saa tekemäänsä muistutukseen vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–2 viikon kuluessa. Muistutuksesta ja sen käsittelyn yhteydessä syntyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakasasia-  
kirjoihin. 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](mailto:sirpa.bomberg@ovph.fi)  
040 7699 325

Muistutuksen käsittelee ja siihen vastaa:

Osallisuuden tuen päällikkö Tiina Peltokorpi-Heikkilä  
[tiina.peltokorpi-heikkila@ovph.fi](mailto: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

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

Sosiaali - ja potilasiamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteestä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella muistutusprosessista vastaavat resurssijohtajat. Muistutukset saapuvat kirjaamoon ja siitä ne ohjataan oikeille henkilöille käsiteltäväksi resurssilinjan mukaisesti.

Muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja niihin annetaan kirjallinen vastaus kuukauden kuluessa.

## 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.

Yksikön toiminnasta vastaa palveluesimies, joka on yhteinen Kotilinnan kanssa. Palveluesimiehen työparina toimii palveluvastaava, joka toteuttaa osin työnjohdollisia tehtäviä palveluesimiehen delegoimana ja edustaa työnjohtoa palveluesimiehen ollessa estynyt. Palveluvastaavan toimenkuvassa on määritelty osa työajasta ko. tehtäviin. Palveluesimiehen hallinnollisten tehtävien hoidosta etänä toisesta yksiköstä käsin on voimassa oleva erillissopimus.

Veturissa on henkilöstöä 10 vakituista vakanssia: 1 palveluvastaava-työvalmentaja, 2 työvalmentajaa, 1 sosiaaliohjaajaa, 5 lähihoitajaa/ohjaajaa sekä ravitsemustyöntekijä. Lisäksi on määräaikaisia sijaisia, sillä henkilöstömitoituksen lähtökohtana on asiakkaiden määrä, heidän toimintakykynsä sekä yksilöllinen avun ja tuen tarve.

Lähiesimiehenä toimii työvalmentaja. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon, että aikaa jää johtamiseen sekä hallinnollisiin tehtäviin.



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

Veturin henkilöstö työskentelee neljässä eri luokkahuoneessa. Asiakkaat ovat sijoitettu luokkiin heidän avuntarpeensa ja taitojensa mukaan. Osa asiakkaista tarvitsee oman työntekijän ja osa asiakkaista pystyvät toimimaan ja työskentelemään isommassa ryhmässä. Näin varmistetaan asiakkaille laadukas ja turvallinen palvelu. Veturissa voidaan hyödyntää Kotilinnan läheisyyttä. Tämä mahdollistaa henkilökunnan joustavan käytön sekä Veturissa että Kotilinnassa veturilainen on auttamassa aamuissa Kotilinnassa ja kotilinnalainen mukana päivällä Veturissa.

Veturin siivouksesta huolehtii Cleanin Designin laitoshuoltaja.

## 6.2 Henkilöstön rekrytointi, kielitaito ja työlupa

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

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

Yksikön sijaisten hankinnasta vastaa yksikön esimies, hankintaa toteuttaa palveluvastaava ja resurssiyksikkö. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Pidempiaikaiset sijaisuudet sekä vakitoimet laitetaan avoimeen hakuun Kuntarekryyn. Hakuaika on vähintään 2 viikkoa, jonka jälkeen valitut kutsutaan haastatteluun. Haastattelujen perusteella valitaan tehtävään pätevin henkilö. Työnhakijan soveltuvuus arvioidaan työhaastattelussa. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota erityisesti asiakkaan kohtaamisen taitoihin. Työntekijällä tulee olla hyvä tai tyydyttävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Veturi on suomenkielinen yksikkö. Rokotussuoja tulee olla kulloisenkin voimassa olevan lain asettamalla tasolla.

Palvelutuotannon työnhakijan tulee olla Valviran Terhikki- tai Suosikki-rekisterissä. Vakituisten tehtävien osalta palveluesimies tarkistaa rekisteritiedot päättäessään haastatteluun kutsuttavista hakijoista. Sijaisrekisteriin hyväksyttävien hakijoiden soveltuvuus tarkistetaan sijaishakemuksen saapuessa Kuntarekry-järjestelmään.

Ulkomaalaistaustaisten työlupa tarkistetaan aina ennen kuin työsuhteesta sovitaan.

Palveluesimies vastaa oman yksikkönsä henkilöstön rekisteritietojen ajantasaisuudesta. Rikosrekisterilain (770/1993) 1 §:n mukaisesti rikosrekisterin tietoja voidaan luovuttaa käytettäväksi henkilön luotettavuuden tai henkilökohtaisen soveltuvuuden selvittämisessä ja arvioinnissa. Erityisesti lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan vaatimalla rikosrekisteriote nähtäväksi palkattaessa henkilö kyseisiin tehtäviin (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §). Yli kolmen kuukauden työsopimukseen vaadimme rikosrekisteriotteen, koska päväaikaisessa toiminnassa meillä saattaa toisinaan olla myös alle 18-vuotiaita asiakkaita.

Työntekijä sitoutuu salassapitoon työsopimuksen allekirjoituksella. Allekirjoituksen yhteydessä käydään salassapitoasiat läpi. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaihtolovelvollisuussitoumuksen.

Alan opiskelijoita voidaan palkata sijaisuuksiin silloin, kun heillä on opintojen kautta riittävästi ammatillista osaamista. Palveluesimies varmistaa opiskelijan ammattitaidon ja jakaa työtehtävät sen mukaisesti. Hyvinvointialue tekee yhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Tämä tarkoittaa täydennyskoulutusyhteistyötä, opiskelijoiden työssäoppimispaikkojen tarjoamista sekä opinnäytetöiden tekemisen kautta tehtävää yhteistyötä.

### 6.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

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

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

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

Veturin henkilöstön *perhdytys* tapahtuu hyvinvointialueen käytännön mukaan. Perehtyminen jakautuu kolmeen osa-alueeseen:

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

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

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

Perehdytys sisältää seuraavat asiakasturvallisuuteen liittyvät asiakohdat:

Työyksikön toimintaa koskien:

- Työyksikössä sovellettavat turvallisuutta edistävät käytännöt
- Työyksikön poikkeus- ja hätätilanneohjeistus
- Työyksikössä tunnistetut keskeisimmät turvallisuusriskit
- Yleisimmät vaaratapahtumatyyppit ja niihin varautuminen

Työtehtävää koskien:

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

Esimies vastaa perehdytyksestä ja koko henkilökunta osallistuu siihen. Veturin perehdytysuunnitelma on tekeillä.

*Täydennyskoulutusvelvoite toteutuu. Henkilöstön täydennyskoulutus on järjestetty ja niihin osallistutaan. Kehityskeskustelujen yhteydessä käydään läpi työntekijöiden koulutustarpeet ja tehdään henkilökohtainen suunnitelma sen pohjalta.*

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

## 7 PALVELUA TUKEVIEN TOIMINTOJEN TOTEUTUMINEN

### 7.1 Hygienia, sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjuminen

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

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

Omavalvonnassa laatutavoitteiden toteutuminen näkyy mm.

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

Hygieniakäytännöistä löytyy tarkempia ohjeistuksia Pohjanmaan hyvinvointialueen intrassa. Käytännön työn näkökulmasta katsottuna on hyvä olla olemassa suunnitelma yleiselle toiminnalle, sekä poikkeaviin olosuhteisiin (esim. Noro-epidemia). Hygieniahoitajat voivat tukea yksiköjä 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).

Siivouustyöt ovat osa toimintakeskuksen päivittäistä toimintaa, mihin osallistumisesta asiakkaille maksetaan työkorvausta. Henkilökuntaan kuuluvilla työntekijöillä on hygieniapassi kaikilla suoritettuna. Asiakkaita ohjataan noudattamaan mm. hyvää käsihygieniaa. Asiakkaiden kanssa työskennellessä Veturin keittiössä noudatetaan elintarvikelain mukaista ohjeistusta. Veturissa toimitaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieeniahoitajan ohjeistuksen mukaisesti. Tähän kuuluvat mm. suojarusteet, käsihygienia ja toimenpiteet infektio- ja epidemiatilanteissa.

Veturin siivouksesta vastaa Cleaning Design. Puhtaanapitopalveluita hoitava laitoshuoltaja on yhteinen Kotilinnan kanssa. Hän huolehtii yleisten tilojen siisteydestä. Työntekijät siivoavat asiakkaiden kanssa osan toimintakeskuksen tiloista.

Pyykkihuolto vuodevaatteiden ja eriteppykin osalta hoidetaan Kotilinnan pesukoneilla.

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

Veturin hygieniavastuuhenkilö on Anu Olli. Puh: 040 7699 319, sähköposti: anu.oll@ovph.fi

Hygieniahoitajan yhteystiedot : Chatrine Norrbacka, puh: 050 501 8891

## 7.2 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Terveydenhuollon seurannasta vastuu kuuluu asumisyksiköille / kodeille. Henkilökunta informoi asumisyksiköitä / koteja, mikäli havaitsee terveydentilassa muutoksia.

Äkillisissä tapauksissa soitto 112.

Veturin henkilöstö on saanut ensiapukoulutuksen. Osaaminen päivitetään kolmen vuoden välein. Esimiehellä on pätevyyksistä ajan tasalla olevat listaukset.

Asiakkaan terveyttä edistetään ohjaamalla asiakasta terveellisten elämäntapojen piiriin.

### 7.3 Lääkehoidon toteuttaminen

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

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

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

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

#### **Rajattu lääkevarasto**

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

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

Veturissa on oma lääkehoitosuunnitelma, joka sisältää tarkemmin yksikön käytäntöjä lääkehoidon suhteen. Suunnitelma päivitetään vuosittain. Suunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja Henna Syynimaa.

Lääkehoidon koulutusten ja perehdytysten osalta seuranta on yksikön esimiehellä.

Jokaisella työntekijällä pitää olla voimassa oleva lääkelupa. Hyvinvointialueella on käytössä LOVE- sähköinen lääkehoidon osaaminen verkossa. Työntekijä osoittaa osaamisensa tentillä sekä näytöillä. Lisäksi kaikki uudet työntekijät perehdytetään yksikön lääkehoitokäytäntöihin. Lääkäri hyväksyy luvat. Lääkelupien päivitys on viiden vuoden välein.

Lääkärin allekirjoittamat lääkehoidon luvat löytyvät yksiköstä erillisestä kansioista.

Veturissa voidaan antaa välttämättömät päiväaikaiset lääkkeet kotoa saatujen ohjeiden mukaisesti. Lääkkeet tulevat Veturiin valmiiksi jaettuina dosetteihin. Tarvittaessa lääkitys on jokaisella asiakkaalla omassa paikassaa lääkekaapissa. Lääkekaapeissa on tulostetut lääkelistat joista ohjaajat voivat tarkistaa, että asiakkaat saavat oikeat lääkkeet. Sairaanhoidaja tarkistaa säännöllisesti asiakkaiden lääkelistat ja tekee niihin tarvittavat muutokset. Veturissa lääkeluvalliset hoitajat ja ohjaajat antavat pääasiassa suun kautta otettavia lääkkeitä ja kaikilla on valmius pistää ihon alle sekä antaa lääkitystä suuonteloon.

Veturissa asiakkaiden lääkkeet säilytetään lukollisissa lääkekaapeissa. Lääkekaapin lämpötilaa seurataan.

## 7.4 Hyvinvointia, osallisuutta ja kasvua tukevaa toimintaa

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

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

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

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

Asiakkaiden toiveiden mukaan järjestetään retkiä ja kulttuuritoimintaa.

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

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

## 7.5 Ateriat ja sopiva ruoka

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

Kotilinnassa aamutyöntekijöiden tehtävänä on osallistua asiakkaan kanssa valitsemaan ja valmistamaan terveellinen ja monipuolinen aamupala. Asiakkaalla on mahdollisuus valita omien mieltymysten mukainen ja terveellinen aamupala. Henkilöstön pitkä työkokemus ja asiantuntemus auttavat saamaan selville puhumattomien asiakkaiden mieltymykset.

Veturissa tarjotaan asiakkaille maittava lounas ja päiväkahvi. Lounas tarjoillaan Veturin keittiöltä klo 10:30-11:30. Välipala tarjoillaan klo 13:45.

Yksikössä noudatetaan elintarvikelain mukaista omavalvontaa.

Veturin ravitsemistyöntekijä suunnittelee monipuolisen ja ravitsemussuositusten mukaisen ruokalistan, jossa huomioidaan asiakkaiden toiveet ja erityisruokavaliot. Raaka-aineet tilataan tukusta ja huolehditaan, että ne ovat terveellisiä ja laadukkaita. Henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden läheisten ja asumisyksiköiden kanssa, että asiakkaiden erityistarpeet ravitsemuksen suhteen toteutuvat. Henkilökunta informoi keittiötä näistä.

Ohjaajat valvovat lautasmallin toteutumista sekä vastaavat riittävästä nesteytyksestä.

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

## 7.6 Yksikön toimitilat

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

Veturi valmistui syksyllä 2015. Rakennus on 736 m<sup>2</sup>.

Veturissa on neljä ryhmätyötilaa, ruokasali, liikuntasali, opetuskeittiö ja aistitoiminto/rentoutumishuone. Asiakkailta on iso eteisaula jossa heillä omat pukukaapit. Inva wc:tä on yhteensä viisi.

Siivous- ja pyykkihuoltotilaa asiakkaat käyttävät ohjaajan kanssa.

Opetuskeittiössä voi työskennellä asiakkaista koostuva ”keittiöryhmä” ohjaajan valvonnassa.

Henkilökunnalla on käytössään kaksi toimistoa ja pukuhuoneet vessoineen.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 8.1 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

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

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

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

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.

Veturissa on tehty riskien kartoitus ja niissä ilmenneet riskit on tunnistettu ja tehty aikataulut ja nimetty vastuuhenkilö asioiden parantamiseen ja korjaamiseen.

Veturi toimii organisaation ohjeiden mukaisesti. Asiakasturvallisuuden parantamiseksi käytössä erilaisia menettelytapoja esim. kuinka haasteellisen asiakkaan kanssa tulisi toimia.



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

Asiakkaille tehdään toteuttamissuunnitelma, joka perustuu hänen toimintakykyensä ICF kartoituksen perusteella. Toteuttamissuunnitelma päivitetään ja arvioidaan 2 kertaa vuodessa.

Työvalmentajien, lähihoitajien ja sosionomin tehtäväkuvat on laadittu ja osaaminen esimerkiksi lääkehuollon osalta varmistetaan säännöllisellä koulutuksella ja näytöllä. Lääkehoidon 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 nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33§).

Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet tulevat kotien ja asumisyksiköiden kautta. Lähihoitaja Marjut Löytynoja ja työvalmentaja Esa Taipalus ovat laitevastaavia ja he vastaavat käytön opetuksesta ja huollosta. Laitepassi suoritetaan vuoden 2023 aikana.

## 8.3 Teknologiset turvallisuusratkaisut

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

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

Jos sen sijaan on kysymys kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimesta, 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.

Veturissa 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. Hälytykset tulevat Veturin puhelimiin.

Käytössä olevat hälytysnapit ja –rannekkeet testataan kerran viikossa.

Hälytyslaitevastaavana toimii Kotilinnan työntekijä Sini-Vuokko Nyman, sini.vuokko.nyman@ovph.fi.

## 8.4 Turvallisuus-, pelastus- ja valmiussuunnitelma

Yksikön/ palvelukokonaisuuden turvaaminen sisältää monenlaisia erilaisia näkökulmia ja riippuen yksikössä harjoittavaan toimintaan. Asumisyksiköiden turvallisuuslähtökohta on ajankohtainen kiinteistön pelastussuunnitelma (kiinteistön omistajan vastuulla), ja poistumisturvallisuusselvitys, 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](#)

Veturissa on ajan tasalla oleva palo- ja poistumisturvallisuusselvitys. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja se on nähtävissä yksikön esimiehen kansliassa. Veturin pelastussuunnitelmassa on riskienkartoitus. Edellä mainitut selvitykset on tehty vuonna 2022. Henkilöstö on osallistunut alkusammutuskoulutukseen syksyllä 2022. Esimiehellä on ajan tasalla oleva lista henkilöstön alku-

sammutuskoulutuksista. Turvallisuusyhdyshenkilöt suorittavat kaksi kertaa vuodessa turvallisuus-kävelyn täyttämällä tähän laaditun kaavakkeen. Veturissa on huomioitu pidemmät sähkökatkot ja niitä varten on erillinen suunnitelma.

## 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.

Veturissa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita ja määräyksiä asiakastietojen käsittelystä. Ohjeita ja viranomaismääräyksiä käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen tai harjoittelun alkaessa.

Veturissa on käytössä Abilita-ohjelma, johon kirjataan toteuttamissuunnitelmat ja päivittäiset huomiot. Abilitaan on jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet vain niihin asiakirjoihin jotka ovat työtehtävien suorittamisessa välttämättömiä. Työntekijät lukitsevat tietokoneen poistuessaan sen ääreltä. Konetta käytetään vain omilla tunnuksilla. Asiakastietoja ei jätetä pöydille. Tarvittavat asiakirjat säilytetään lukittavissa kaapeissa. Muistutetaan asiakirja-, vaihtolo- ja salassapitovelvollisuudesta palavereissa sekä uuden työntekijän tai opiskelijan aloittaessa.

**Tietosuojavastaavat HVA, Tuija Viitala puh. 06 213 1840 [tuija.viitala@ovph.fi](mailto:tuija.viitala@ovph.fi) ja Anne Korpi puh. 040 183 2211 [anne.korpi@ovph.fi](mailto:anne.korpi@ovph.fi)**

**Tietosuojavastaava Veturi, sosiaaliohjaaja Terhi Forslund puh. 040 7699 311 [terhi.forslund@ovph.fi](mailto:terhi.forslund@ovph.fi)**

## 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.

Veturin omavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet työvalmentaja Anu Olli, sosiaaliohjaaja Terhi Forslund ja palveluesimies Sirpa Bomberg.

Veturin omavalvontasuunnitelman laatimisesta, ylläpitämisestä ja mahdollisten puutteellisten toimintojen korjaamisesta vastaa esimies.

**Palveluesimies Sirpa Bomberg gsm. 040 7699 325, [sirpa.bomberg@ovph.fi](mailto:sirpa.bomberg@ovph.fi)**

### Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

### 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.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti esillä Veturin ilmoitustaululla sekä hyvinvointialueen [www-sivuilla](#) siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

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





Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue

# Potilasasiamies on apunasi

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

Neuvomme ja autamme muistutus- ja potilasvahinkoasioissa.

## Puhelinaika:

maanantai–torstai, kello 9.00–14.00  
puhelinnumero 06 218 1080

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

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

(suojaamaton sähköposti)

