



## **Omavalvontasuunnitelma, osastohoito perusterveydenhuolto**

### Sisällys

<b>Johdanto</b>	2
<b>1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b>	2
<b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito</b>	3
<b>3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö</b>	4
<b>4. Riskienhallinta</b>	6
<b>5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	8
<b>6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	10
<b>7. Palvelun sisältö</b>	13
<b>8. Palveluyksikön henkilöstö</b>	15
<b>9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	16
<b>10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi</b>	17



## **PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

### **Johdanto**

Kainuun hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisestä. Hyvinvointialueella on palvelujen järjestäjänä vastuu sosiaali- ja terveysterveysten sekä pelastuspalvelujen valvonnasta sekä ohjauksesta. Järjestäjän valvonnan vastuu muodostuu oman toiminnan, hankintojen sekä yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan muodostamasta kokonaisuudesta.

Omavalvonta on valvonnan tärkein ja ensisijainen muoto. Omavalvontaohjelma on lakisäätöinen dokumentti, jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvonta kohdistuu hyvinvointialueen palveluiden järjestämisvastuuseen ja palvelujen tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeuksien toteutuminen, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Palveluja ohjaavia lakeja ovat:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä
- Työturvallisuuslaki 738/2002

### **1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot**

Palveluntuottaja

Kainuun hyvinvointialue

PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin: 08 61561 (vaihde)

Y-tunnus: 3221331-8

Toimialue: Terveyden- ja sairaanhoidonpalvelut

Palvelualue: Osastohoito

Asiakas- tai potilasryhmä ovat kainuulaiset aikuiset akuutisti sairastuneet potilaat, tukiyksikkö lupapaikan omaaville potilaille ja saattohoidon hoitotyötä tarvitsevat potilaat.



Palveluyksikköpäällikkö Tuula Sarste, tuula.sarste@kainuu.fi, 044 710 1729

Palvelualuepäällikkö Arja Horto, arja.horto@kainuu.fi, 044 710 1336

Palveluyksikkö **Kajaanin terveystieteiden osasto D**, Sotkamontie 13,  
87300 Kajaani.

Asiakas- tai potilaspaikkamäärä 51 potilaspaikkaa

Palveluyksikön lähiesihenkilö Tuula Sarste, tuula.sarste@kainuu.fi, 044 710 1729

Palveluyksikkö **Sotkamon terveystieteiden osasto**, Keskuskatu 9, 88600 Sotkamo

Asiakas- tai potilaspaikkamäärä 22 potilaspaikkaa.

Palveluyksikön lähiesihenkilö palveluesihenkilö Eija Hakamäki eija.hakamaki@kainuu.fi, 044 797 0189

Palveluyksikkö **Suomussalmen terveystieteiden osasto**, Välskärinkuja 2, 89600 Suomussalmi

Asiakas- ja potilaspaikkamäärä 22 potilasta

Palveluyksikön lähiesihenkilö palveluesihenkilö Virve Moilanen [virve.k.moilanen@kainuu.fi](mailto:virve.k.moilanen@kainuu.fi)  
044 797 0522

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Terveykskeskussairaaloitten omavalvontasuunnitelmien laatimisesta vastaavat yksiköiden palveluesihenkilöt ja apulaisylilääkärit. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain tai toimintojen muuttuessa, jolloin suunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset. Suunnitelma on luettavissa hyvinvointialueen internet sivuilla sekä QF handbookista. Lisäksi suunnitelma on henkilökunnan Teams tiimissä sekä sähköpostissa. Omaisille ja potilaille suunnitelma on luettavissa myös paperisena yksikön tiloissa. Potilaat ja läheiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen palautteiden avulla.

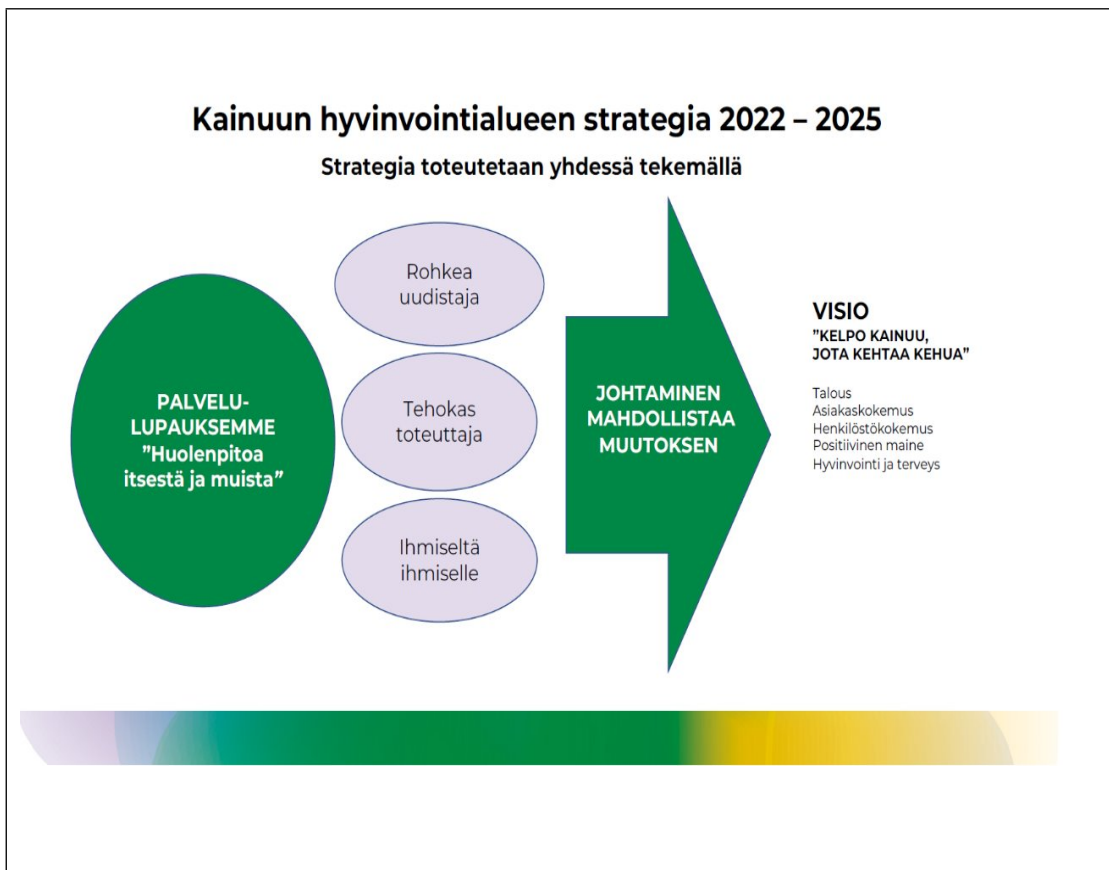
Omavalvonnan suunnittelu on koko työyhteisön asia, johon osallistuu palveluyksikön/palvelusta vastaava esihenkilö, henkilökunta sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat/potilaat.

Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa uusien työntekijöiden perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyvät palvelualuepäällikkö ja ylilääkäri. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa osastokokouksessa.



### 3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö





Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset terveydenhuollon palvelua ohjaavat lait ovat terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), tartuntatautilaki (1227/2016) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).

Terveydenhuollon palvelujen tulee toteuttaa terveydenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Terveydenhuollon palvelujen tulee edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta, kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja sekä turvata yhdenmukaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja turvalliset terveyspalvelut. Terveydenhuollon palvelujen tulee edistää asiakas- ja potilaskeskeisyyttä ja eri toimijoiden välisen yhteistyön avulla edistää laadukkaiden terveyspalvelujen toteutumisen.

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. Kainuun hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus ja oikeudenmukaisuus.

### **Toimintaympäristö**

Perusterveydenhuollon osastot toimivat Kainuun hyvinvointialueella terveyden ja sairaanhoidon palveluiden alla osastohoidon palveluissa.

Terveyskeskussairaaloiminnan perustehtävänä on tuottaa Kainuun hyvinvointialueella asuville heidän tarvitsemiansa perusterveydenhuollon sairaalapalveluja. Kukin sairaala hoitaa lähinnä oman alueensa potilaita ja paikkatilanteen salliessa myös koko maakunnan alueelta tulevia potilaita.

Potilaat tulevat sairaalaan lääkärin ajanvaraus- tai päivystysvastaanotolta tai jatkohoitoon Kainuun keskussairaalaan tai muusta sairaalasta.

**Kajaanissa** akuutti terveyskeskussairaalahoito keskittyy Kainuun keskussairaalaan sijaitsevalle yleislääketieteen (yle) osastolle D, jossa on 51 potilaspaiikkaa, jotka sijaitsevat kahdessa eri kerroksessa. Osaston potilaat ovat kainuulaisia, joilla on akuutti sairaalahoidon tarve, ei kuitenkaan erikoissairaanhoitoa vaativaa. Osastolla hoidetaan eri erikoisalojen jatkohoitopotilaita, infektio-, saattohoito- ja geriatriasia tutkimuspotilaita. Yle-osaston seitsemännen kerroksen d-siivessä on 9-paikkainen akuuttigeriatrian osasto, jossa hoidetaan laaja-alaista geriatria arviota ja hoitoa tarvitsevia potilaita moniammatillisesti. Tavoitteena on tiivis tutkimus- ja hoitojakso, jonka jälkeen potilas kotiutuu tai hoito jatkuu muussa yksikössä. Potilaat ovat pääasiassa yli 65-vuotiaita.

**Sotkamossa** osasto toimii terveyskeskuksen yhteydessä kuntakeskuksessa, jossa on 22 potilaspaiikkaa. Osaston potilaat ovat kainuulaisia, joilla on akuutti sairaalahoidon tarve, ei kuitenkaan erikoissairaanhoitoa vaativaa. Osastolla hoidetaan eri erikoisalojen jatkohoitopotilaita, infektio-, saattohoito- ja lupapaikka potilaita sekä tutkimuksiin valmistautuvia potilaita. Sotkamossa hoidetaan Sotkamon ja Kuhmon lupapaikan omaavat potilaat. Tavoitteena on tiivis tutkimus- ja hoitojakso, jonka jälkeen potilas kotiutuu tai hoito jatkuu muussa yksikössä. Potilaat ovat



pääasiassa yli 65-vuotiaita.

**Suomussalmella** osasto toimii terveyskeskuksen yhteydessä kuntakeskuksessa, jossa on 22 potilaspaikkaa. Osaston potilaat ovat kainuulaisia, joilla on akuutti sairaalahoidon tarve, ei kuitenkaan erikoissairaanhoidon vaatimaa. Suomussalmella hoidetaan Suomussalmen ja Hyrynsalmen lupapaikan omaavat potilaat. Osastolla hoidetaan eri erikoisalojen jatkohoitopotilaita, infektio-, saat-tohoito- ja lupapaikka potilaita sekä tutkimuksiin valmistautuvia potilaita. Tavoitteena on tiivis tutkimus- ja hoitajakso, jonka jälkeen potilas kotiutuu tai hoito jatkuu muussa yksikössä. Potilaat ovat pääasiassa yli 65-vuotiaita.

#### 4. Riskienhallinta

Riskien tunnistaminen on palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Hyvä turvallisuuskulttuuri rohkaisee tunnistamaan turvallisuuspoikkeamia sekä toimintaan liittyviä riskejä ja kannustaa tuomaan nämä avoimesti esille. Esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla vastuualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt. Jokainen hyvinvointialueen työntekijä toteuttaa päivätyössään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille. Riskienarviointi tehdään vuosittain tai työolojen muuttuessa.

##### **Vaaratapahtumien käsittely**

Riskienhallinta perustuu siihen, että toimintaan sisältyvät riskit ja vaarat tunnistetaan mahdollisimman varhain. Erityisen tärkeää on tunnistaa ennakoivasti toimintaan sisältyvät kriittiset työvaiheet.

Ennakoivaa riskien arviointia suoritetaan osana toimintaan kohdistuvien muutosten suunnittelua tai osana toiminnan tavanomaista kehittämistä.

Vaaratilanteet, poikkeamista ja turvallisuushavainnoista ilmoitetaan Haipro -järjestelmän kautta.

Järjestelmä sisältää vaaratapahtumailmoitukset ja tietoturvaosion.

SPro -järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi tehdään WPro -ohjelmassa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien vaaratapahtumien ja kehittämiskohteiden raportoinnin tarkoituksena on kerätä tietoa ja oppia läheltä piti- ja haittatapahtumista. Tavoitteena on tunnistaa tekijöitä, jotka vaikuttivat vaaratapahtuman syntyyn, arvioida tapahtumaan liittyviä riskejä ja niihin varautumista sekä arvioida tapahtumaan liittyvien organisatoristen tekijöiden vaikutusta. Saatua tietoa hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa ja kehittämisessä.

**Potilasturvallisuuden varmistaminen ja kommunikaatiomenetelmät sekä riskienhallintatyökalut osastohoidossa:**



Rakenteinen kirjaaminen

Tarkistuslistat, kotiutuksen tarkistuslista

NEWS menetelmä vakioitu prosessi peruselintoimintojen tarkkailuun

FRAT-kaatumisriskinarvio

ISBAR vakioitu malli tiedonkulun varmistamiseen

Toimintakyvyn arvioinnin vakiointi osastohoitojakson ensimmäisen 1–2 vuorokauden aikana

Kaatumisriskin arviointi

Painehaavariskin arviointi, painehaavojen ehkäisy, ilmapatjat, erikoispatjat

Vajaaravitsemusriskin arviointi

Kivun arviointi

Kognition ja mielialan arviointi

Päivittäisen toimintakyvyn arviointi

Liikkumisen arviointi

### **Potilaan tunnistaminen**

Potilaan tunnistamisen vakioituna toimintamallina potilaan tunnisterannekkeen tarkistus

Kotiuttamisen toimintamalli

MET-toiminta (Kajaani YLE)

### **Lääkehoito ja lääketurvallisuus**

Lääkehoitosuunnitelma

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Lääkeluvat ja lääkehoidon suoritukset

Lääketurvallisuuden tarkistuslista yksikön itsearviointiin

### **Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat sekä laiteturvallisuus**

Lääkinnällisten laitteiden käytön osaamisen vakioitu prosessi

Digitaalinen laitepassi (Kajaani YLE)

Laitekoulutukset

Laitevastaavat yksiköittäin

HVA yhteinen laiterekisteri

### **Ruokahuolto**

Hygieniapassi

Ateriapalveluiden palvelukansio VIREKO

### **Turvallisuusosaaminen**

Palo- ja pelastussuunnitelma

Poistumissuunnitelma

Valmius- ja varautumissuunnitelma

Turvallisuuskävelyt

Hälytyslistat (Sotkamo osasto/Suomussalmi osasto)

Turvakansio (Kajaani YLE)

Palo- ja pelastuskoulutus

Alkusammutuskoulutus



Pelastuslaki 29.4.2011/379

Kameravalvonta käytössä

**Infektioiden torjunta**

HVA yhteiset hygieniahoitajat ja infektio lääkäri

Yksiköiden hygieniavastaavat

Sairaalapalvelut käyttävät hoitoon liittyvien infektioiden seurantajärjestelmää SAI

Puhtauspalveluiden palvelukansio SOL

**Työturvallisuusriskit**

Työturvallisuuslaki (738/2002)

## 5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

### Lääkehoito

Lääkehoidon turvallisuudesta yksiköittäin vastaavat lääkehoidon vastuusairaanhoitajat. Lääkehoidon turvallisuus on yksi potilas- ja asiakasturvallisuuden keskeisistä kehittämiskohteista. Se perustuu mm. yhteisiin ohjeisiin, henkilöstön osaamiseen sekä moniammatilliseen yhteistyöhön yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa hänen lääkehoitonsa suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpano suunnitelmaa.

Lääkehoidon vastuusairaanhoitajat ovat verkostoituneet, huolehtien oman osaamisen kehittämisestä yhdessä hyvinvointialueen lääkehoidon vastuuhenkilöiden kanssa. Yksi osaamisen kehittämisen keino on toteutettavat osastofarmasian koulutukset, joita järjestetään osastofarmaseuttien toimesta säännöllisesti yksiköihin.

### Lääkintälaitteet

Kainuun hyvinvointialueen lääkintälaitetekniikka huolehtii lääkintälaitteiden turvallisuudesta yhdessä yksiköiden lääkintälaitteestaavien kanssa. Yksiköittäin lääkintälaitteiden huolloista tehtävät ilmoitukset vastaanottaa lääkintälaitetekniikka, joka huolehtii terveydenhuollon laitteiden ja apuvälineiden ylläpidosta (asennukset, ennakoiva huolto ja korjaus), laiterekisterin ylläpidosta, uusien laitteiden hankintatuesta, vastaanottotarkastuksista, sähköturvallisuusmittauksista, kalibroinneista sekä laadunvarmistusmittauksista.

### Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi järjestetään muun muassa tietoturva-, laite-, lääkehoito- ja infektioiden torjunnan koulutuksia. Koulutukset mahdollistetaan henkilöstölle sisäisinä koulutuksina hyödyntäen esimerkiksi Oppiportti.fi, Terveysportti.fi, Käypä Hoito Suositukset, Hotus.fi oppimisen ympäristöjä, joita hoitohenkilöstöllä on mahdollisuus käyttää tutkitun tiedon hakemisessa. Henkilöstön osaamisen kehittämisen lähtökohta ovat osaamisen kehittämisen suunnitelmat ja vuosittaiset kehityskeskustelut, joissa tavoitteet kehittämiselle asetetaan yksilö- ja yksikkötasolla.





Osaamisenkehittämisen suunnitelmasta ja kehityskeskusteluista ja hoitotyön kehittämisestä vastaavat yksiköiden lähiesihenkilöt. Eri vastuualueiden ohjeistusten yms. päivityksestä vastaavat vastuualueiden nimetyt hoitotyöntekijät.

### **Laadunhallinta**

Laadunhallintaa ja asiakas- ja potilasturvallisuutta edistävät menetelmät ja käytännöt ovat yksityiskohtaisia laadun ja turvallisuuden edistämiseen liittyviä toimintaohjeita ja menettelytapoja, jotka koskevat koko hyvinvointialuetta. Niiden laatimisesta ja ylläpidosta vastaavat yksiköiden esihenkilöt, vastuhenkilöt sekä laatutiimi.

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintajärjestelmä. Laadunhallintajärjestelmä on rakennettu vastaamaan ISO 9001:2015 standardin vaatimuksia. ISO 9001 on kansainvälinen laadunhallinnan ja johtamisjärjestelmän standardi. Standardissa keskeistä on jatkuva parantaminen, prosessimainen toiminta ja riskiperusteinen ajattelu. Kainuun hyvinvointialueen laadunhallintajärjestelmä on rakennettu niin, että se vastaa standardin vaateisiin ja tukee organisaation toiminnan hallintaa, onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista. Kainuun hyvinvointialueen strategia ohjaa laadunhallintajärjestelmää. Laadunhallintajärjestelmä laatukäsikirjoineen ja toimintasuunnitelmineen toteuttaa strategiaa. Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä jatkuva parantaminen huomioidaan kaikessa toiminnassa.

Laadulla tarkoitetaan palvelun kykyä täyttää asiakkaan tarpeet tai vaatimukset sekä toiminnan tavoitteen ja tuloksen vastaavuutta. Laatua edistää systemaattinen toimintatapa, arvot, asenteet ja johtaminen. Laadulla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle ja siihen sisältyy asiakastyytyvää lisäävän toiminnan kehittäminen. Laatu on tapa tehdä työtä. Laatukäsikirja kuvaa Kainuun hyvinvointialueen toimintaa, tapaa tehdä työtä.

### **Infektioiden torjunta**

Infektioiden torjuntayksikön tehtävä on vähentää hoitoon liittyvien infektioiden ilmaantumista tarjoamalla yksiköille näyttöön perustuvaa asiantuntija-apua infektioiden torjuntavalmiuden kehittämiseen. Yksikön työ painottuu ennaltaehkäisyyn tuottamalla tietoa alueen ja yksiköiden infekti- ja tartuntatautilanteesta sekä järjestämällä koulutusta ja ohjausta infektioturvallisen hoidon varmistamiseksi.

Yksiköittäin infektioiden torjunnasta, ohjauksesta ja neuvonnasta vastaavat yksiköissä nimetyt hygieniaavastuuhoidajat. He ovat yhteyshenkilöitä hyvinvointialueen hygienia työryhmään. Hygieniaomavalvonnan avulla hygieniakäytänteet ovat hoitohenkilökunnan tiedossa. Ajantasaista informaatiota saadaan hygieniahoitajilta. Hygieniakäytännöistä mahdollistetaan henkilökunnalle koulutuksia esimerkiksi Oppiportti.fi koulutuksista infektioiden torjunnan -koulutukset. SAI -rekisteri on apuvälineenä infektioiden seurannan rekisterinä, joita tehdään yksiköittäin. Ajantasaisista infektioiden torjuntaohjeista vastaavat hyvinvointialueen infektiolääkäri ja hygieniahoitaja, jotka välittävät uusimmat ohjeet esimerkiksi suojavarotoimikäytänteistä yksiköihin.

### **Osaamisen varmistaminen**

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on osa palvelu- ja henkilöstöstrategiaa. Osaamisella turvataan toiminnan sujuvuus, laatu ja tavoitteiden saavuttaminen. Osaamisen kehittäminen vaatii onnistuakseen



seurantaa ja arviointia.

Osaava henkilöstö on organisaatiomme toiminnan perusta. Organisaation menestyminen edellyttää osaamisen ymmärtämistä sekä yksittäisen työntekijän että organisaation voimavarana. Todellinen asiantuntijuus rakentuu jatkuvan uuden tiedon hankinnan, koulutuksen, oppimisen ja kokemuksen avulla. Yhteisöllisyydellä ja yhteistyöllä on suuri merkitys oppimiselle ja osaamisen kehittymiselle.

Hoitohenkilökunnan osaamisen varmistamisen keinoja ovat muun muassa vuosittain määritellyt osaamisen kehittämisen osa-alueet. Henkilökohtainen osaamisen kehittäminen vahvistetaan käytävien kehityskeskustelujen pohjalta. Vastuualue koulutuksia järjestetään sisäisinä koulutuksina, verkko-opintoina ja mahdollisuuksien mukaan ulkoisina koulutuksina.

Henkilöstön koulutustiedot tallennetaan HRM-koulutustietojärjestelmään. Koulutustietojen ylläpitäjät (nimetyt koulutuksen käyneet henkilöt, erillinen tiedosto) tallentavat järjestelmään koulutus- ja osaamistietoja todistusten perusteella. Keskitettyjen koulutusten seurantatiedon tallentamisesta vastaa koulutuspäällikkö osallistujatietojen perusteella. Jokaisella on mahdollisuus tarkastella omia koulutus- ja osaamistietojaan sekä ylläpitää CV-tietoja.

## 6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

**Itsemääräämisoikeus** on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota pidetään eettisesti ja oikeudellisesti velvoittavana periaatteena ja jonka perustana ovat henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta määrittelevät kansainväliset sopimukset. Suomen perustuslain (731/1999) 7 § mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen ja lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Itsemääräämisoikeuteen puuttumista ovat mm. liikkumisvapauden rajoittaminen, potilaan eristäminen, kiinnipitäminen, lepositeiden, magneettivyyön, haara- ja lantiovyön käyttö tai käsien sitominen. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön (mielenterveyslaki, 1423/2001; päihdehuoltolaki, 41/1986; tartuntatautilaki, 1227/2016 ja kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki, 381/2016).

Potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta ja rajoittamistoimenpiteistä somaattisessa hoidossa ei ole erillinen lainsäädäntö. Potilaan liikkumista voidaan rajoittaa ainoastaan potilaan turvallisuuden takaamiseksi ja vain siinä määrin kuin se on kulloinkin välttämätöntä.

Valvontalain mukaisen **epäkohtailmoituksen tekeminen** ja käsittely Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) edellyttää, että palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.



**Kainuun hyvinvointialueen palvelulupaus on huolenpitoa itsestä ja muista, jota toteutamme myös yksiköissämme. Palvelulupaus on arvolupaus meille kaikille, henkilöstölle ja potilaillemme.**

Palvelulupauksessa korostamme tehtäväämme sosiaali- ja terveydenhuollon ja järjestäjänä. Samalla se korostaa yhteistyön ja osallisuuden merkitystä turvallisuuden luojina alueen asukkaille ja yhteisöille. Palvelulupaus korostaa myös asiakkaan/potilaan omaa vastuuta hyvinvoinnistaan ja terveyden edistämisestä. Pyrimme kaikkien kainuulaisten omatoimisen ja ennakoivan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen.

Kainuulaisten osallisuus nähdään keskeisenä voimavarana ja arjen turvallisuuden luojana. Jos ihmisen omat voimavarat eivät riitä, häntä kannatellaan omaa toimintakykyä tukien.

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Palveluissa käytetään tarvittaessa tulkkaukspalveluja.

**Asiakaslähtöisyys** on hyvinvointialueen toiminnan lähtökohta. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan palveluun ja hoitoon. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös sitä, että hoidon ja palveluiden kokonaisuus toimii asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisesti ja asiakas on tyytyväinen saamaansa hoitoon tai palveluun

Asiakaslähtöisyys näkyy arjessa

- hyvänä asiakaspalveluna ja kohteluna
- ihmisarvon ja yhdenvertaisuuden kunnioittamisena
- asiakkaita kunnioittavana palveluna
- palvelujen järjestämisenä asiakkaiden tarpeiden pohjalta yhteisesti sovittujen kriteerien mukaisesti
- vuorovaikutteisena toimintana
- asiakkaan kokemusten ja palautteiden huomioimisena toiminnan kehittämisessä
- asiakkaan auttamisena ja tukemisena käyttämään omia voimavarojaan
- keskinäisenä ja moniammatillisena yhteistyönä

Asiakaspalveluosaaminen on ydinosaamista. Asiakaspalvelu ja sen osaaminen koskettaa kaikkia työntekijöitä. Hyvä asiakaspalvelu on laadukkaan toiminnan tae. Hyvä asiakaspalvelukokemus lisää myös turvallisuutta sekä asiakkaiden sitoutumista. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakasosallisuus, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Neuvonta ja ohjaus

Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi



## Asiakas- tai hoitosuunnitelma

### Asiakkaan/potilaan ja läheisen osallisuus

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Suunnitteluun ja kehittämiseen osallistuminen edistää vaikuttavaa päätöksentekoa ja tukee yleistä osallisuutta yhteiskunnan toiminnoissa.

Osallisuutta vahvistavia menetelmiä ovat mm. keskustelu- ja yhteiskehittämisen tilaisuudet, asiakasraatien järjestäminen tai yhteistoiminta kansalaisjärjestöjen kanssa. Osallisuus on nostettu Kainuun hyvinvointialueen strategiaan ja nähdään keskeisenä voimavarana ja arjen turvallisuuden luojana.

Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian yhtenä tavoitteena on lisätä potilaiden osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi. Laadunhallinnan toimintasuunnitelmassa määritellään toimenpiteitä osallisuuden vahvistamiseen. Kainuun hyvinvointialueen osallisuusohjelma on valmistelussa.

### Palautekanavat

Palveluja käyttävillä asiakkaila on käytössä erilaisia palautekanavia. Kainuun hyvinvointialueen sivujen kautta voi antaa palautetta reaaliaikaisesti sähköisen asiakaspalautejärjestelmän (QPro) kautta.

OPro-palautejärjestelmä sisältää THLn kansalliset asiakastyytyväisyyskysymykset sekä suositeltavuusindeksin (NPS).

Yksiköissä keräämme asiakaspalautteita joko sähköisenä palautteena tai sen voi jättää paperisena palautteena. Asiakaspalautteet käsitellään yksiköissä, ja toimintaan pyritään vaikuttamaan palautteiden pohjalta.

Toiminta terveydenhuollon muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioissa Kainuun hyvinvointialueella [Toiminta terveydenhuollon muistutus, kantelu, potilasvahinkoasioissa.](#)

Potilaan oikeuksia koskevat asiat tulevat voimakkaasti esille niin lainsäädäntöä muuttavana kuin yleisenä tulkintatekijänä. Keskeinen potilaan oikeuksia koskeva laki on potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Potilaslain tavoitteena on selkiinnyttää ja yhtenäistää potilaan oikeusturvaa terveyspalveluiden käyttäjänä sekä parantaa potilaiden ja terveydenhuoltohenkilöstön välisiä suhteita. Laki koskee koko terveydenhuoltoa ja sosiaalihuollon laitoksissa annettavia terveydenhuollon palveluita.

Kainuun hyvinvointialueella potilasasiavastaavapalvelu hoidetaan keskitetysti.

### Yhteystiedot:

Potilasasiavastaava Sanna Huotari



potilasasiavastaava@kainuu.fi

Puh. 044 710 1324

Palveluajat virka-aikana maanantaista perjantaihin.

Potilasasiavastaavapalvelun sihteeri

potilasasiamiespalvelu@kainuu.fi

Puh. 044 763 0487

Palveluajat virka-aikana maanantaista perjantaihin.

**Käyntiosoite:**

Kainuun keskussairaala

Sotkamontie 13 F2

87300 Kajaani

**Postiosoite:**

Potilasasiavastaavapalvelu

PL 400

87070 Kainuu

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava - sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaalihuollon asiakaslaki määrittää sosiaaliasiavastaavan tehtävät:

- neuvoo asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta tämän lain mukaiseen muistutukseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittaisen selvityksen aluehallitukselle

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalipalveluissa tai tarvitsee neuvoja oikeuksista. Lähtökohtaisesti tavoitteena on ratkaista asiakkaan ja viranomaisten väliset ristiriitatilanteet neuvotteluteitse.

**Yhteystiedot:**

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen

tiina.komulainen@kainuu.fi

Puh. 044 797 0548

Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8 - 11

Sosiaaliasiavastaavalle voi lähettää viestin Omasote-palvelun kautta. Viestin lähettäminen edellyttää tunnistautumisen palveluun verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.



## 7. Palvelun sisältö

### Terveyden ja sairaanhoito

- Perusterveydenhuollon osastoilla hoidetaan aikuisia, kainuulaisia potilaita, jotka tarvitsevat sairaalahoitoa esimerkiksi akuutin infektion, kirurgisten toimenpiteiden, sisätautisten - ja neurologisten sairauksien tai palliatiivisen sairauden tai saattohoidon hoitotyötä.
- Sotkamon ja Suomussalmen terveyskeskussairaalassa on 22 potilaspaikkaa per sairaala, Kajaanissa YLE osastolla potilaspaikkoja yhteensä 51 kpl.
- Perusterveydenhuollon osastoilla Sotkamossa, Suomussalmella ja Kajaanissa hoidetaan kainuulaiset lupapaikan saaneet potilaat, kukin oman kunnan osastolla. Lupapaikan potilas saa, kun hän sairastaa parantumaton sairautta. Lupapaikan omaava potilas pääsee suoraan osastohoitoon ilman päivystävän lääkärin arvioita, kun hän ei sairautensa vuoksi pärjää enää kotona.
- Omaisyhteistyö on tärkeässä osassa potilaan kuntoutumista, potilaan kotiutumisen suunnittelussa tai potilaan jatkohoidon suunnittelussa.
- Potilaat saavat hoitajakson aikana kaiken sen, mitä he tarvitsevat. Hoitopäivämaksu sisältää muun muassa lääkehoidon, ravitsemuksen ja hygieniahoitoa.
- Potilaan puheterapian tai ravitsemuksen asiantuntijapalvelua on saatavilla kaikilla osastoilla vähintään konsultaation kautta.
- Potilaiden hoitotyötä toteutetaan yhdessä potilaan kanssa. Potilaiden kuntoutuminen sairauden alkaessa aloitetaan mahdollisimman varhain huomioiden potilaiden voimavarat, jotta potilaiden kotiutumista voidaan edistää.
- Osastojaksolla potilaan kuntoutumista edistää potilaan oma tahto kuntoutua, mutta myös fysioterapeutin tapaamiset ja hoitohenkilökunnan tuki. Kotikuntoutus Konsta voi jatkaa kotiutumisen tukemista Sotkamossa ja Kajaanissa.
- Mikäli potilaan kuntoutuminen ei ole edennyt toivotulla tavalla, ja potilaan kotiin vietävät palvelut ovat riittämättömät, potilaan jatkohoidon suunnitelmia järjestellään moniammatillisessa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Tätä varten moniammatillisessa työryhmässä käsitellään potilaan asioita. Mikäli potilaalle ei pystytä järjestämään riittävästi palveluja kotiin, potilaan jatkohoitoa järjestellään joko yhteisöllisen asumisen tai ympärivuorokautisen asumisen tuen piiriin.  
Myös sosiaalihuollon asiantuntija-apua on saatavilla, esimerkiksi taloudellisten asioiden järjestelyä varten.

### Seuraavat toimijat tuottavat osastoille ostopalveluja:

- Ateriapalvelut: Vireko Oy
- Puhtauspalvelut: SOL Palvelut Oy
- Laboratoriopalvelut: Nordlab
- Potilastekstiilien pesulapalvelut: Comforta Oy
- Turvallisuuspalvelut: Securitas Oy



# KAINUUN

hyvinvointialue

Terveyden- ja sairaanhoidon  
palvelut/Terveyskeskussairaalat  
oiminta

## Suunnitelma

Laadittu 19.12.2024

Hyväksytty 13.1.2025

Sarste Tuula

Suomalainen Tarja

15 (19)

- Kuljetuspalvelut: Menevä Oy, Korpitaksi



## 8. Palveluyksikön henkilöstö

### Yksiköissä työskentelevä henkilöstö ammattiryhmittäin:

palveluyksikköpäällikkö  
palveluesihenkilö  
apulaispalveluesihenkilö  
sairaanhoitaja  
lähihoitaja  
lääkäri  
fysioterapeutti  
osastosihteeri  
hoitoapulainen  
ruokatyöntekijä

Terveyskeskussairaaloiden osastot toimivat 24/7 kolmessa vuorossa ja henkilöstön riittävyys sekä riittävä osaaminen varmistetaan työvuorosuunnittelussa eri vuoroihin. Työ edellyttää riittävää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa.

Osastoilla on käytettävissä varahenkilöitä lyhytaikaisten (alle viisi vuorokautta) ja ennalta arvaamattomien poissaolojen tai yllättävän potilaskuormituksen aiheuttaman sijaistarpeen hoitamiseksi. Varahenkilöstön varaukset tehdään sähköisen varausjärjestelmän kautta. Sisäiset sijaiset toimivat ensisijaisesti lakisääteisten vuosilomien aiheuttamissa poissaoloissa yksiköissä laadittujen vuosilomasuunnitelmien mukaisesti. Sisäisille sijaisille on nimetty oma palvelualue, jonka palveluyksiköissä sissi toimii vakinaisena sijaisena. Heidän lähiesihenkilönä toimii yksikön esihenkilö, jossa työntekijä kulloinkin työskentelee. Rekrytointi- ja yksiköiden tukipalvelut vastaavat sissien vakanssien koordinoinnista.

Henkilöstön palkkaamisesta ja palvelussuhteissa tapahtuvista muutoksista on Kainuun hyvinvointialueella laadittu hallinnollinen ohje. Sijaisten hankinnassa tehdään yhteistyötä rekrytointiyksikön kanssa, jos varahenkilöstöä ei ole käytettävissä. Määräaikaisten sijaisten työ sopimukset laaditaan rekrytointiyksikössä. Hoitohenkilökunnan ja lääkäreiden ammattipätevyys tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki).

### Perehdytys, osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Lähiesihenkilö perehdyttää yleensä uudet työntekijät sekä opiskelijat osaston toimintaan, henkilöstöhallintoon sekä muihin organisaatio tason asioihin. Hoitotyöhön perehtyminen tapahtuu työssä ja perehdytysaika sovitaan yksilöllisesti. Osastoilla on käytössä perehdytyslomakkeet ja tiedot tallennetaan työntekijän tietoihin HRM-järjestelmään.

Kehityskeskustelut käydään osastoilla vuosittain yksilö- tai ryhmäkeskusteluina ja niissä käydään läpi myös kehittämisen tarpeita. Osaamisen kehittämisen suunnitelmat laaditaan palveluyksiköissä vuosittain. Täydennyskoulutuksia järjestetään organisaatiossa keskitetysti, minkä lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua ulkopuoliseen täydennyskoulutukseen. Osastoilla järjestetään myös sisäisiä koulutuksia huomioiden toimintaan sekä hoitotyöhön liittyvät osaamisen lisääminen ja vahvistaminen. Henkilöstö voi myös suorittaa itsenäisesti verkkokursseja oppiportissa. Koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa. Täydennyskoulutustiedot tallennetaan e -





Työpöydälle työntekijäkohtaisesti.

Osastoilla on jatkuvasti harjoittelussa opiskelijoita. Tiivistä yhteistyötä tehdään alueen oppilaitosten kanssa, myös toisten hyvinvointialueiden oppilaitosten kanssa. Osastoilla on nimetyt opiskelijavastaavat, jotka koordinoivat harjoittelujaksoja. Kaikilla on kuitenkin velvollisuus osallistua opiskelijoiden ohjaukseen.

### **Työhyvinvointi ja työsuojelu**

Työhyvinvointi muodostuu työn mielekkyydestä, terveellisyydestä ja turvallisuudesta. Kainuun hyvinvointialueen strategian ydinajatuksena, huolenpito itsestä ja muista, näkyvät myös työkykyjohtamisessa. Työhyvinvointijohtamisemme perustuu yhteisesti sovittuihin toimintamalleihin, tiedolla johtamiseen, yhteisiin arvoihin sekä tukitoimintoihin. Mittaamme työelämän laatua QWL kyselyin, josta muodostetaan työyksikkökohtainen työhyvinvointisuunnitelma. Työhyvinvoinnin ongelmiin puututaan mahdollisimman varhain. Esihenkilön ja työntekijöiden tueksi on laadittu erilaisia henkilöstöhallinnon ohjeita esim. työkyvyn tukiprosessi ja päihdehuollon toimintaohje.

Työnantajan yleinen velvoite on huolehtia tarpeellisin toimenpitein työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan tulee kiinnittää huomiota järjestelmälliseen ja jatkuvaan työympäristön ja työolosuhteiden arviointiin ja parantamiseen sekä olla tietoinen työpaikan ja harjoittamansa toiminnan sekä fyysisistä että henkisistä haitta- ja vaaratekijöistä. Työturvallisuuden ylläpitämiseksi ja tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi yksikössä on tehty riskikartoitukset (henkinen kuormittuminen, tapaturman vaarat, ergonomia, fyysiset- ja kemialliset vaaratekijät sekä biologiset altisteet), jotka päivitetään vähintään, joka toinen vuosi tai tarpeen mukaan.

### **Työterveyshuolto**

Kainuun hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Mehiläinen Oy, jonka palveluihin kuuluvat mm. työpaikkaselvitykset, jotka toteutetaan työpaikan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyönä. Muita työterveyshuollon tehtäviä ovat lakisääteiset ohjaus ja neuvonta, terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen sekä osatyökykyisten työntekijöiden terveydentilan seuranta. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää yleiset tavoitteet ja sen laajuuden sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet ja toimenpiteet.

## **9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut**

### **Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet**

Kajaanissa osasto sijaitsee Kainuun keskussairaalassa uusissa ja moderneissa tiloissa. Toiminta sijoittuu 6. ja 7. kerrokseen. Potilashuoneet ovat pääasiassa yhden hengen huoneita. Vierailujen suositellaan toteutuvan klo 12-19 välisenä aikana ja mahdolliset omaisten yöpymiset sovitaan yksilöllisesti potilaan huoneeseen sijoitettuna. Potilaiden hoitotilojen lisäksi osaston läheisyydessä on toimisto-, neuvottelu- ja taukotiloja, jotka ovat joustavasti kaikkien sairaalassa työskentelevien käytössä. Osastolla hoitajat työskentelevät avoimilla hoitaja-aseilla.

Sotkamon ja Suomussalmen terveyskeskussairaalat sijaitsevat vanhoissa ja osittain



epätarkoituksenmukaisissa tiloissa. Potilashuoneet ovat pääosin suuria, usean potilaan huoneita ja eristystiloja on ajoittain tarpeeseen nähden liian vähän.

Osastoilla ateriapalveluista vastaa Vireko ja puhtaanapitopalveluista SOL sekä tekstiilipalveluista Comforta.

**Teknologiset ratkaisut:**

Henkilökunnan ja potilaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla valvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Osastoilla on käytössä henkilökunnalla sähköinen kulunvalvonta. Kajaanissa on myös henkilökortti, jota käytetään sähköisenä avaimena.

Hoitajakutsujärjestelmä on kaikilla osastoilla.

Kaikissa terveystieteiden sairaaloissa on kameravalvonta. Valvontakamerat ovat tallentavia ja kameravalvonnasta myös informoidaan kiinteistössä liikkuvia.

**Tukipalvelut**

Tuotannon hallinto- ja tukipalvelut jakaantuvat kahteen palvelualueeseen; hallintopalvelut ja tukipalvelut.

Palvelualueet vastaavat Kainuun hyvinvointialueen henkilöstöpalveluista, tietohallintopalveluista, talouspalveluista, asiantuntijapalveluista, teknisistä palveluista, materiaali- ja kuljetuspalveluista sekä ravinto-, puhtaanapito- ja tekstiilipalveluista.

**10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi**

Omavalvontaa toteutetaan omavalvontasuunnitelman mukaan. Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaavat palveluyksikön vastuhenkilöt. Henkilökunnan vastuulla on toteuttaa palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa ja toimia niin, että palvelujen laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan ja sitä jatkuvasti kehitetään.

Omavalvonnan toteutuminen, seuranta ja seurannan pohjalta toteutetut muutokset raportoidaan säännöllisesti osana toiminnan- ja talouden arviointia kolmen kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman vahvistaa ja hyväksyy palvelualuepäällikkö.



# KAINUUN

hyvinvointialue

Terveyden- ja sairaanhoidon  
palvelut/Terveyskeskussairaalat  
oiminta

## Suunnitelma

Laadittu 19.12.2024

Hyväksytty 13.1.2025

Sarste Tuula

Suomalainen Tarja

19 (19)