



**Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue**

# **Omavalvontasuunnitelma, Psykosos. Kunt. Ja Palv.Ohjaus Vaasa**

## **Yleiset tiedot**

### **Yksikkö**

Psykosos. Kunt. Ja Palv.Ohjaus Vaasa

### **Raportointipäivä**

14.2.2025

### **Toiminnan vastuhenkilö**

Noora Ekström

# Omavalvontasuunnitelma

## Sisällysluettelo

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT
  - 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot
  - 1.2 Alihankintana ostetut palvelut
  - 1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA
  - 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen
  - 2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys
3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS
  - 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
  - 3.2 Vastuu palveluiden laadusta
  - 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet
    - 3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy
    - 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi
    - 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus
    - 3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet
    - 3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus
    - 3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut
    - 3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus
  - 3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen
  - 3.5 Henkilöstö
    - 3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne
    - 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet
    - 3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen
    - 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus
  - 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
  - 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi
  - 3.8 Toimitilat ja välineet
  - 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
  - 3.10 Lääkehoito
  - 3.11 Ravitsemus
  - 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta
  - 3.13 Terveysten- ja sairaanhoito
  - 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

### 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

## 4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

### 4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

#### 4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

#### 4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

#### 4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

### 4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

### 4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

## 5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

### 5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

### 5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

## 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

#### Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

#### Toimialan nimi

Psykososiaaliset palvelut

#### Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

#### Puhelinnumero

040-6204823

#### Palveluyksikön nimi

Psykososiaalinen kuntoutus ja palveluohjaus

#### Palvelumuoto

Tuettu asuminen

#### Osoite

Poikkikuja 7 2 krs 65100 Vaasa

#### Puhelinnumero

040-5313282

#### Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Noora Ekström, palveluyksikön päällikkö 040-7180401

Tarja Koski, palveluesimies 040-4864450

#### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Psykososiaalinen kotikuntoutus

Noora Ekström, Tarja Koski

### 1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo

sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §).

### 1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Psykososiaalinen kuntoutus ja palveluohjaus tuottaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä neuropsykiatrisia haasteita omaaville suunnattuja ja asiakassuunnitelmaan perustuvia arkielämän mielekkyyttä ja sujuvuutta parantavia palveluja. Palveluiden tavoitteena on auttaa kuntoutujaa löytämään itsestään uusia voimavaroja mahdollisimman itsenäiseen elämään sekä ennaltaehkäistä laitoshoidon tarve.

Palvelukokonaisuus koostuu psykososiaalisesta kotikuntoutuksesta, tukiasunnoista, ostopalveluina toteutettavista laitoshoidosta päihdekuntoutuksesta sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille suunnatuista päivä- ja työtoiminnoista.

Yksikön arvot ovat kunnioittaminen, luottamus ja turvallisuus. Toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet kuten asiakaslähtöisyys, yhteistyökyky, asiakkaan arvostava kohtaminen sekä luottamuksellisen suhteen rakentaminen.

Psykososiaalista kotikuntoutusta myönnetään sosiaalihuoltolain 21 a § mukaisena tuettuna asumisena ja päätöksen palvelusta tekee asiakkaan sosiaalityöntekijä. Asiakkaan palvelun tarve määrittää palvelun sisällön ja määrän. Palvelua voidaan myöntää maksimissaan 30 tuntia kuukaudessa. Psykososiaalinen kotikuntoutus on tavoitteellista ja tavoitteet määrittävät palvelun alkaessa yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa.

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27 §, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee laatia päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosaluudet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluyksikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluyksikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

## 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

**Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot**

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Noora Ekström, palveluyksikön päällikkö 04-7180401

Tarja Koski, palveluesimies 040-4864450

**Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot**

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Noora Ekström, palveluyksikön päällikkö 04-7180401

Tarja Koski, palveluesimies 040-4864450

### YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut palveluyksikön päällikkö, palveluesimies sekä henkilöstöstä sosiaaliohjaaja.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omavalvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista, että koko palveluyksikön henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

### YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Henkilökunnan saatavilla omavalvontasuunnitelma on yksikön Teams-kanavalla.

Henkilökunta lukee omavalvontasuunnitelman päivityksen jälkeen ja kuittaa esihenkilölleen tehneensä sen. Uudet työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehdytysvaiheessa. Omavalvonnasta ja sen merkityksestä sekä turvallisuusasioista keskustellaan henkilökunnan viikoittaisissa palaverissa. Turvallisuusriskeihin reagoidaan nopeasti ja tehdään toimenpiteitä sen parantamiseksi. Riskienarviointi on osa arkea. Yksikköön on valittu turvallisuusvastaava, joka yhteistyössä esihenkilön kanssa työskentelee turvallisuuden parantamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa Psykososiaalisen kotikuntoutuksen palveluesimies yhteistyössä palveluyksikön päällikön kanssa. Päivitys tapahtuu kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.

## 3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo, seuraa ja arvioi toimintansa palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnan keinoin. Hyvinvointialueen on myös varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty tammikuussa 2024 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta ja se on voimassa 26.01.2026 saakka. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and

Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

## YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty SHQS-laatusertifikaatti ja laatutyön itsearviointit tehdään vuosittain yhteistyössä henkilöstön kanssa. Samalla nimetään kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle. Yksikössä on toteutettu ulkoinen auditointi 9.5.2023.

Yksikössä käytetään laadunvalvonnan tukena HaiPro-ohjelmaa. Epäkohtiin, laatupoikkeamiin sekä riskeihin pyritään reagoimaan ennaltaehkäisevästi toimintaa kehittämällä. Henkilökunnan tehtävänä on tuoda esiin havaitsemansa riskit sekä epäkohdat ja niihin pyritään puuttumaan nopeasti ja tehokkaasti. HaiPro-ohjelmalla voidaan ilmoittaa sekä asiakas- että työturvallisuustapahtumia tai riskejä. Palveluesimies käsittelee ilmoitukset mahdollisimman nopeasti, kirjaa ilmoitukseen toimenpiteet sekä kehittämis ehdotukset ja lähettää ne ylemmälle johdolle tiedoksi. Ilmoitukset käydään läpi myös yksikön henkilökunnan palaverissa. Osallistamisella ja avoimella ilmapiirillä viikoittaisten tiimipalavereiden yhteydessä pyritään varmistamaan, että henkilökunta nostaa epäkohdat ja turvallisuusasiat yhteiseen keskusteluun. Henkilökuntaa rohkaistaan raportoimaan ja keskustelemaan tapahtuneista riskitilanteista matalalla kynnyksellä.

Palvelun yhdenvertainen laatu pyritään varmistamaan ammattitaitoisen henkilökunnan sitouttamisella, tasalaatuisella perehdytyksellä sekä henkilökunnan kouluttamisella.

## 3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä ja laadun ja turvallisuuden varmistaminen on kuvattu hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa.

## YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on organisoida työ hyvinvointialueen linjausten mukaisesti ja käyttää toimintaan varatut resurssit optimaalisesti laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelun toteuttamiseen sekä hyödyntää saatu palaute kehitystyössä. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että hoidossa ja palvelussa noudatetaan näyttöön perustuvaa hoitoa ja Käypä hoito – suosituksia. Yksiköiden esihenkilöt vastaavat henkilökunnan osaamistason ylläpidosta niin, että se vastaa hoidon ja palvelun tarvetta. Esihenkilöt vastaavat osaltaan kokonaisturvallisuuden toteutumisesta.

## 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä noudatetaan asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista säädettyjen lakien (812/2000; 795/1992) säännöksiä sekä hyvinvointialueen laatimia ohjeistuksia, joilla varmistetaan asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteutuminen.

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

### 3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#). Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

### **Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät**

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädetyssä enimmäisajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja, vaan hän maksaa hoidosta hyvinvointialueen asiakasmaksun. Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta muussa yksikössä ja hän voi jäädä odottamaan hoitoa valitsemaansa yksikköön. Jos hyvinvointialue ei voi järjestää hoitoa säädetyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Asiakkaat ohjautuvat palveluun palveluesimiehen tai AsTu- forumin kautta. Sosiaalityöntekijä joko soittaa tai laittaa sähköpostia uudesta asiakkaasta palveluesimiehelle, kertoo asiakkaan toimintakyvystä sekä palveluntarpeesta ja pyytää arviointikäynnille psykososiaalisen kotikuntoutuksen sosiaaliohjaajaa tai sairaanhoitajaa. Arviointikäynti pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti, ettei palvelun aloittaminen turhaan viivästyisi. Arviointikäynnillä määritellään yhdessä asiakkaan kanssa palvelun sisältö, tavoitteet ja kuinka paljon palvelua asiakas tarvitsee. Arviointikäynnin jälkeen uudet asiakasasiat käsitellään henkilökunnan viikkopalaverissa ja asiakkaalle nimetään omaohjaaja. Omaohjaaja on yhteydessä asiakkaaseen ja sovitaan ensimmäisen kotikäynnin ajankohdasta. AsTu-forum kokoontuu kerran viikossa, jossa sosiaalityöntekijät voivat yhdessä asumispalveluiden johdon kanssa suunnitella asiakkaille palvelun tarvetta vastaavaa yksikköä ja palvelua.

### **3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Psykososiaalinen kotikuntoutus on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, johon asiakkaat ohjautuvat sosiaalityön kautta. Asiakkaille, joilla ei vielä ole sosiaalihuollon asiakkuutta, tehdään sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, jossa asiakasta haastatteleamalla ja tarpeita kartoittamalla todetaan asiakkaan hyötyvän kotikuntoutuksesta. Mikäli asiakkaalla on jo sosiaalihuollon asiakkuus, hänen oma sosiaalityöntekijänsä päivittää asiakassuunnitelman. Asiakassuunnitelmassa kotikuntoutukselle luodaan tavoitteet yhdessä asiakkaan ja kotikuntoutuksen työntekijän kanssa. Palvelun tarvetta arvioidaan säännöllisesti, vähintään vuoden välein, jolloin asiakkaan oma sosiaalityöntekijä yhdessä omaohjaajan ja asiakkaan kanssa päivittää asiakassuunnitelman. Suunnitelman päivityksessä käydään läpi, onko asiakkaan tavoitteet saavutettu tai ovatko tarpeet kotikuntoutuksen suhteen muuttuneet. Psykososiaalisen kotikuntoutuksen asiakkailla on nimetty sosiaalityön puolesta omatyöntekijä ja palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään kotikuntoutuksen toimesta omaohjaaja. Sosiaalityön omatyöntekijällä on kokonaisvastuu asiakkaan palveluiden järjestämisestä ja kotikuntoutuksen omaohjaajalla on ajantasainen tieto asiakkaan arjesta sekä palvelun toteutumisesta.

### 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Moniammatillisen tiimin ja asiakkaan omia toiveita kuunnellen asiakkaan kuntoutukselle asetetaan tavoitteet, joiden mukaan työskennellään. Henkilökunta tuntee omat asiakkaansa ja asiakkaan voimavarat. Jokaisen työntekijän vastuu ja velvollisuus ovat ottaa selvää asiakkaan asiakassuunnitelmaan kirjatuista tavoitteista ja huolehtia, että työskennellään niiden mukaisesti. Kotikuntoutuksen asiakkaiden kohdalla sosiaalityöntekijä kirjaa yhteisesti asiakkaan kanssa sovitut tavoitteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Tavoitteet laaditaan tukemaan asiakkaan elämänlaatua ja kuntoutumista.

Asiakkaan luona tehtävät kotikäynnit ja muu yhteydenpito kirjataan asiakastietojärjestelmään (Lifecare Sosiaalihuolto). Yksikön työntekijöillä on käytössä Lifecare Terveys Koithoito-sovellus. Sovellus on työntekijän älypuhelimelle asennettava ohjelma. Sovelluksen avulla ohjaaja käynnistää ja lopettaa kotikäynnin NFC-tunnistetarralla. NFC-tarra kiinnitetään kotikuntoutuksen alkaessa asiakkaan kotiin ja poistetaan kotikuntoutuksen päätyttyä. Sovellukseen on syötetty asiakkaan taustatiedot ja palvelulle määritellyt tavoitteet. Sovelluksen avulla työntekijän on mahdollista tarkistella näitä tietoja ennen käyntiä tai käynnin aikana. Sovellukseen ei kuitenkaan kirjata asiakasasiakirjoja, vaan asiakasasiakirjat kirjataan Lifecare Sosiaalihuoltoon.

Sosiaalityöntekijä on yhteydessä kotikuntoutuksen ohjaajaan asiakassuunnitelman päättymisen lähestyessä ja sopii yhteisen tapaamisen asiakassuunnitelman päivitystä varten.

Asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä on mahdollista pohtia myös vaihtoehtoisia palvelumuotoja asiakkaalle, yhteistyössä asiakkaan itsensä, kotikuntoutuksen ohjaajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

Yksikön sosiaaliohjaaja ylläpitää yhteistyössä henkilöstön kanssa taulukkoa, jolla saadaan seurattua psykososiaalisen kotikuntoutuksen asiakkaiden asiakassuunnitelmien ajantasaisuutta.

### 3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuristausta on otettava huomioon palveluita/hoidoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/>. Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan

lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoitaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

## **Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Yksikössä työskentelee sekä suomen- että ruotsinkielisiä työntekijöitä. Asiakkaat saavat palvelua molemmilla kotimaisilla kielillä. Palvelua on mahdollista saada myös englannin kielellä. Eettisiin periaatteisiin on kirjattuna asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen. Arvokeskustelua käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan joko oman henkilökunnan tai yhteistyötahon toimesta, tilanteeseen puututaan välittömästi. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan epäasiallista kohtelua. Epäasiallisesta kohtelusta voidaan tehdä poikkeamailmoitus Haipro-järjestelmässä. Myös siinä tapauksessa, jos epäasiallinen kohtelu tapahtuu toisessa yksikössä. Asiakkaita tiedotetaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluista ja yhteystiedoista, jos hän on kohdannut epäasiallista kohtelua. Asiakas avustetaan muistutuksen tekemisessä tarpeen mukaan.

### **Itsemääräämisoikeus**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Palvelun vastaanottaminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Asiakasta toiveita kuunnellaan. Asiakastyötä tehdään asiakaslähtöisellä, yksilöllisellä, voimavarakeskeisellä sekä asiakasta kunnioittavalla työotteella. Asiakkaiden asiallinen kohtelu perustuu luottamukseen ja henkilökunnan ammattitaitoon. Asiakasta motivoidaan ja pyritään osallistamaan toimintaan, mutta häntä ei pakoteta. Asiakkaan kykyä ja voimavaroja seurataan, että pystytään havainnoimaan mahdollisia muutoksia asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä. Toimintakyvyn mahdollisesti heikentyessä, asiakkaan kanssa keskustellaan aina ensin, ennekuin ollaan yhteydessä muihin hoitaviin tahoihin. Yksikössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

### **3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus**

#### **Muistutus**

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 §).

Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (terveydenhuoltolaki 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaaliasia- tai potilasasiavastaavalta.

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella tai täyttämällä tulostettavan lomakkeen.

**Sosiaalihuollon palveluita koskeva muistutuslomake ja ohjeet** sen laadintaan löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#).

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/hoitoa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa, noin 1–4 viikon kuluessa.

## Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 a §; terveydenhuoltolaki 785/1882, 10 a §) aluehallintovirastolle ja erityistapauksissa Valviralle. Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta: [Valvonta ja kantelut](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#).

Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: [Ohjeita asiakkaille ja potilaille](#).

## Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Vahinkoilmoituslomakkeita ja lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: [www.pvk.fi](http://www.pvk.fi).

## YKSIKÖN KUVAUS

Muistutus tehdään vapaamuotoisesti tai valmiilla lomakkeella, joka löytyy hyvinvointialueen nettisivuilta. Muistutus on kirjattava, käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä, yleensä noin kuukauden sisällä. Asia selvitetään yksikön kanssa. Vastaus perustellaan ja siitä on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutus johtaa. Muistutuksen kautta saatu palaute tuo arvokasta tietoa palvelujemme kehittämiseksi. Aineistosta poistetaan tunnistetiedot ja aihe käsitellään osana kehittämistyötä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja kohteluun. Asiakasta on kohdeltava ihmisarvoa ja yksityisyyttä kunnioittaen. Palveluun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Ensisijaisesti asiakasta neuvotaan selvittämään kyseinen asia omaohjaajan ja palveluesimiehen kanssa. Tarpeen vaatiessa asiakasta autetaan muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutus tehdään mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustoselle [marja.mustonen@ovph.fi](mailto:marja.mustonen@ovph.fi) puh.0401417381

**Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja**

**yhteystiedot**

Psykososiaaliset palvelut

Kosti Hyvärinen, toimialajohtaja puh.040-6204823

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040-1417381

**3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut****Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot**

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §).

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

**Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:**

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita/potilaita tai heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta/potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

**Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot**

Sosiaaliasiavastaava, puhelinnumero: 040 507 9303, puhelinaika: maanantai–perjantai kello 08.00–14.00

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

**Potilasasiavastaavien yhteystiedot:**

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–14.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/) Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

**3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus**

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi)

Kirjaamo, XA1| Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | [kirjaamo@ovph.fi](mailto:kirjaamo@ovph.fi)

asiakasraatien, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemosajaatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto.

Hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta tuetaan myös muun muassa hyvinvointialueen toimialojen sekä järjestöjen ja yhdistysten välisillä kumppanuuspöytäkeskusteluilla sekä koordinoitun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

## YKSIKÖN KUVAUS

Palvelun suunnittelussa ja asiakastyössä huomioidaan yksikölliset tarpeet sekä voimavarat. Asiakas osallistuu oman palvelun suunnitteluun jo palveluntarpeenarvioinnista tai asiakassuunnitelman laatimisesta lähtien. Omaohjaaja suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteiden mukaisesti kotikäyntien sisällön. Asiakasta motivoidaan kodin ulkopuolisiin toimintoihin ja ohjaaja voi mennä asiakkaan kanssa tutustumaan mielenterveys- ja päihdekuntoutujille suunnattuihin aktivoiviin palveluihin.

## 3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas/potilas/läheinen voi antaa saamastaan palvelusta ja hoidosta palautetta ja vaikuttaa siten palveluiden kehittämiseen saamansa/läheisen saaman palvelu/hoitokokemuksen kautta. Myös opiskelijoilta ja henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta.

### Asiakaspalaute

Asiakaspalautekanavamme löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: [pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi) / Etusivu/Näin toimimme / [Anna palautetta](#).

Palautetta voi antaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista, kotisivuista tai yleisenä palautteena (tällöin palaute ei kohdistu mihinkään tiettyyn yksikköön). Palautetta voi antaa myös suullisesti tai kirjallisesti suoraan palvelua tuottavaan tai hoitoa tarjoavaan yksikköön, esimerkiksi yksiköissä olevien asiakaspalvelupäätteiden sekä QR-koodien kautta.

### Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuosittelevuindeksi eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Pohjanmaan hyvinvointialueelta saamaansa palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittellevansa hyvinvointialueen palvelua.

### Opiskelijoilta kerättävä palaute

Hyvinvointialue kerää myös opiskelijoilta säännöllisesti palautetta NPS-mittarin ja opiskelijapalautekyselyn (CLES) avulla. NPS-luku voi vaihdella -100 ja + 100 välillä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Ohjeet opiskelijapalautteen antoon ja NPS-mittarin ja CLES-kyselyn tulokset löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta.

### Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suosittelemittarin avulla. Mittarin avulla saadaan tietoa henkilöstön viihtyvyydestä ja siitä, mitä mieltä työntekijät ovat työpaikastaan. Mittaus tehdään sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa. Tulosten käsittelylle, raportoinnille ja läpikäynnille on laadittu ohjeet, jotka löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoittain.

## YKSIKÖN KUVAUS

Asiakaspalautetta kerätään kaksi kertaa vuodessa, touko- ja marraskuussa Roidu-järjestelmän avulla. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta aina halutessaan hyvinvointialueen verkkosivun kautta. Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan viikkopalavereissa. Toimintaa arvioidaan palautteen perusteella ja sitä hyödynnetään palvelun laadun kehittämisessä.

Opiskelijoilta kerätään palautetta CLES-kyselylomakkeen avulla. Palautetta hyödynnetään opiskelijaohjauksen kehittämisessä.

Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kaksi kertaa vuodessa kerättävään NPS-työpaikan suosittelemittari- kyselyyn sekä hyvinvointialueen työtyytyväisyyskyselyyn.

## 3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä tulee olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä (valvontalaki 741/2023, 9 §, 10 §). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvaan henkilöstöön voi tarvittaessa sisältyä myös vuokratyönä tai alihankintana toiselta palveluntuottajalta hankittua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (edellytyksenä työsopimuslain 55/2001, 7 §:n täyttyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoidon, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten velvoitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä. [Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

### 3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

## YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökuntaa on yhteensä 18,5 työntekijää. Asiakastyötä tekevä henkilöstö koostuu lähihoitajista, sairaanhoitajista ja sosionomeista. Yksiköstä vastaa palveluyksikön päällikkö yhdessä palveluesimiehen kanssa.

Sairaanhoitajat (3kpl) ja sosiaalihoitajat (2kpl) työskentelevät pääsääntöisesti arkaamuisin. He osallistuvat asiakastyön lisäksi arviointikäynteihin yhteistyössä sosiaalityön kanssa sekä toimivat toiminnanohjaajina.

Lähihoitajat (11kpl) tekevät kaksivuorotyötä. Aamuvuorossa työskentelee keskimäärin kahdeksan lähihoitajaa. Iltavuorossa ja viikonloppuisin työtä tekee kaksi lähihoitajaa. Ilta- ja viikonloppumiehitystä voidaan lisätä asiakastyön tarpeiden mukaisesti.

### 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

## YKSIKÖN KUVAUS

Vakituiset työntekijät rekrytoidaan organisaation ohjeistusten mukaisesti ja avoimet työpaikat avataan ulkoiseen hakuun. Palveluyksikön päällikkö yhdessä palveluesimiehen kanssa valitsee hakijoista haastateltavat pätevyydet ja soveltuvuus huomioiden. Päätöksen valinnasta tekee palveluyksikön päällikkö. Työsopimukset laatii yksikön palveluesimies ja hän varmistaa valitun työntekijän pätevyydet todistuksista sekä JulkiTerhikistä.

Yksikössä työskentelee ainoastaan sosiaali- terveydenhuollon ammattilaisia. Epäpätevät, jotka ovat sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita, voivat työskennellä lyhytaikaisena sijaisena, mutta työvuorossa työskentelee aina hänen kanssaan pätevä työntekijä. Todistus opintosuorituksista tulee esittää palveluesimiehelle ennen työskentelyn aloittamista. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan jokaiselta työntekijältä ja pätevyydet kirjataan Laatuporttiin. Vaadittava osaaminen on määritelty hyvinvointialueella sekä yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Äkillisten poissaolojen sattuessa, ensisijaisesti pyritään sisäisin järjestelyin varmistamaan tarvittava henkilöstöresurssi. Toiminnanohjauksella pyritään turvaamaan asiakastyö ilman peruutuksia. Sijaisia rekrytoidaan ainoastaan tarpeeseen. Sijaisten rekrytoinnin apuna yksikössä on käytössä hyvinvointialueen Sotender-sovellus, jonka käytöstä vastaa yksikön palveluesimies. Virka-ajan ulkopuolella äkillisen poissaolon sattuessa noudatetaan yksikköön laadittua sijaisten hankintaohjeistusta.

**Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Asiakkaat koostuvat pääasiassa työikäisistä (18–65vuotiaat) mielenterveys- ja päihdekuntoutujista, mutta palvelua voidaan myöntää myös iäkkäille asiakkaille eli yli 65-vuotialille. Uusilta vakituksilta työntekijöiltä pyydetään rikosrekisteriote ja se tulee esittää palveluesimiehelle kuukauden sisällä palvelussuhteen alkamisesta.

#### **3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen**

##### **Henkilöstön perehdytys**

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisena perehdytysohjelman mukaisesti (osat 1–3). Ensimmäinen osa koostuu yleisperehdytyksestä. Se on suunnattu kaikille työntekijöille sekä myös opiskelijoille ja kesätyöntekijöille. Toinen osa koostuu toimialakohtaisesta perehdytyksestä (valmistunee vuoden 2024–2025 vaihteessa). Kolmannen osan yksiköt/osastot tuottavat itse valmiiksi laadittuun raamitettuun pohjaan (toteutus vuoden 2025 aikana).

Hyvinvointialueen perehdytysohjelma on rakennettu Laatuportti-ohjelmaan. Laatuportista löytyvät myös henkilöstön osaamismatriisit. Laatuportista on luotu rajapinnat lisäksi HRM-järjestelmään. Järjestelmien kautta esihenkilöt voivat seurata työntekijän perehdytyksen eri osioiden suorittamisen etenemistä. Verkkopohjainen perehdytysohjelma varmistaa seurannan lisäksi kaikille tasalaatuisen perehdytyksen. Perehdytysohjelman läpikäyneet työntekijät saavat palautekyselyn perehdytysmateriaalista.

Verkkopohjainen perehdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista perehdytystä. Uudelle työntekijälle tulee nimetä aina perehdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen perehdytyksen rooli on verkkoperehdytystä tärkeämpää. Perehtymisohjelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen varataan ajallisesti vähintään kaksi kokonaista

työpäivää. Yksikköön on laadittu perehdytysuunnitelma, joka luo rungon perehdytykselle. Perehdytettävälle nimetään perehdytyksestä vastaava työntekijä. Perehdytysuunnitelman allekirjoittaa sekä perehdytettävä että perehdyttäjä. Yksikköön on laadittu perehdytyskansio, joka annetaan perehdytettävälle luettavaksi. Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysohjelma otetaan käyttöön heti, kun se valmistuu.

### **Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen**

Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

Laatuportti sisältää henkilökunnan osaamisen seurantaan varten yksikkökohtaiset ryhmämatriisit, joita esimiehet voivat käyttää henkilökunnan osaamisen seurannassa (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata omaa osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava.

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti turvallisuuskoulutuksiin (viiden vuoden välein), ensiapukoulutuksiin (kolmen vuoden välein) sekä lääkehoidon koulutuksiin (viiden vuoden välein). Henkilökunta on suorittanut myös tietosuojan ABC koulutuksen. Muita ammattitaitoa kehittäviä ja ylläpitäviä koulutuksia pyritään järjestämään budjetin puitteissa. Henkilöstön kehityskeskustelut järjestetään vuosittain. Keskustelut käydään luottamuksellisesti lähiesihenkilön ja työntekijän välillä sekä kirjataan henkilöstöhallinnon tietojärjestelmään. Keskusteluiden avulla arvioidaan osaamista, työntekijän vahvuuksia sekä kehittämiskohteita. Henkilöstön osaamista arvioidaan päivittäin arjessa esiin nousseiden tilanteiden ja avoimen vuorovaikutuksen perusteella. Viikoittaiset henkilökunnan yhteiset palaverit toimivat myös arvioimisen keinona. Epäkohtiin puututaan mahdollisimman nopeasti keskustelemalla työntekijän kanssa ja toimitaan hyvinvointialueen prosessin mukaisesti. Yksikössä käytössä olevan Optimointi-sovelluksen avulla varmistetaan asiakastyön tasapuolinen jakautuminen työntekijöiden kesken ja siten voidaan myös toteuttaa asiakkaiden tarpeiden mukainen palvelu lisäämällä sovellukseen tarvittavat osaamiset henkilökunnalle (kuten kieliosaaminen, lääkehoidonsaaminen). Sovelluksen avulla myös varmistetaan työajan mahdollisimman tehokas hyödyntäminen asiakastyöhön. Omavalvonnan mukainen työskentely perustuu siihen, että henkilökunta lukee suunnitelman säännöllisesti päivitysten yhteydessä, käytössä on lukukuittaukset. Tämän lisäksi arjessa tapahtuva keskustelu ylläpitää omavalvonnan toteutumista käytännön työssä. Turvallisuusosaaminen varmistetaan samalla tavoin, käytössä on myös vuosittaiset turvallisuuskävelyt.

### **3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus**

## YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön esihenkilö seuraa työntekijöiden työkykyä ja sitä, miten työntekijät selviytyvät työtehtävistään. Esihenkilö tarkastelee työtehtäviä ja työn sisältöä, vastaa tiedonkulusta ja ottaa aktiivisesti asioita keskusteltavaksi sekä luo ja ylläpitää työilmapiiriä, joka edistää avoimuutta ja luottamusta.

Esihenkilö käy säännöllisesti kehityskeskusteluita sekä varhaisen tuen keskustelun työntekijän kanssa, kun huoli työntekijän työkyvystä ja työssä jaksamisesta herää. Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen, kun työntekijälle tulee 30 ja 90 sairauspoissaolopäivää. Esihenkilö tukee pitkällä sairauslomalla olevaa tai siltä palaavaa työntekijää.

Esihenkilö ja nimetty vastuuhenkilö vastaavat koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnon valvonnasta sekä työntekijöiden opastamisesta niiden käyttöön.

Esihenkilö järjestää viikoittaiset henkilökunnan palaverit, joissa tiedotetaan henkilökuntaa ja keskustellaan haastavistakin asioista. Säännölliset palaverit luovat mahdollisuuden avoimelle vuorovaikutukselle sekä osallistamiselle toiminnan suunnitteluun.

Yksikössä on käytössä Titania-työajanseuranta, jonka avulla palveluesimies suunnittelee työvuorot sekä syöttää toteutuneet työvuorot. Optimointisovelluksen ja Päivän kulku- sovelluksen avulla ohjataan asiakastyön toteutumista tasapuolisesti sekä voidaan havainnoida asiakastyöhön ja muihin työtehtäviin kuluva aikaa. Siten pystytään myös arvioimaan työkuormaa.

Esihenkilö yhteistyössä henkilöstön kanssa suunnittelee ja toteuttaa tyky-toimintaa.

### 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluyksikköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

Toimi- ja tulosalueen valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluyksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

## YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joilla on asiakastyön toteuttamiseen vaadittavat pätevyydet. Yksiossö toteutetaan kaksivuorotyötä, myös viikonloppuisin. Henkilökunnan määrä jakautuu siten, että aamuvuorossa työskentelee vähintään kymmenen työntekijää (sairaanhoitajia, sosionomeja ja lähihoitajia) ja iltavuorossa sekä viikonloppuisin työskentelee kaksi lähihoitajaa per työvuoro. Tällä hetkellä palveluun ei ole jonoa, ja henkilöstöresurssi riittää hyvin hoitamaan nykyisen asiakasmäärän (128 asiakasta). Jos tulee paljon uusia asiakkaita kerralla ja henkilöstöresurssi ei riitä, voidaan asiakas asettaa sosiaalityön toimesta jonoon. Yksiossö käytössä olevan optimointisovelluksen avulla pystytään seuraamaan

suoran asiakastyön määrää ja siten hyödyntämään käytössä oleva työaika mahdollisimman tehokkaasti. Optimointisovelluksen avulla pystytään varmistamaan asiakkaalle hänelle myönnetty palvelun määrä. Optimointisovellus auttaa myös asiakastyön suunnittelua pitkien tai äkillisten poissaolojen aikana. Asiakastyön hoitamiseen tarvittavan henkilöstöresurssin varmistamiseksi hyödynnetään myös sisäisiä järjestelyitä, kuten vuoron vaihtoa tai optimoinnin avulla työpäivän kulun muuttamista. Esihenkilöillä on käytössä Päivän kulku- sovellus, jonka avulla sisäisiä järjestelyitä voidaan toteuttaa. Sijaisia palkataan siinä tapauksessa, jos sisäiset järjestelyt eivät riitä tai ole mahdollisia.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Tiedonkulku muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa toteutetaan asiakkaan luvalla. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutuu yhteisten asiakastietojärjestelmän välityksellä sekä moniammatillisissa kokouksissa.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön työtilat sijaitsevat Ruutu -kiinteistössä Poikkikuja 7:ssä. Poikkikujalla henkilöstöllä on käytössä n.190 neliön suuruinen avotoimisto. Avotoimistossa henkilöstöllä on käytössä toimistokalusteet sähköisillä työpöydillä sekä tietokoneet.

Työtilojen siivouksesta ja puhtaudesta vastaa Teese Botnia. Työtilat siistitään Teese Botnian toimesta viikoittain. Kiinteistön turvallisuudesta vastaa kiinteistönomistaja Areim 3-16 Oy. Kiinteistön pelastussuunnitelma sekä toimintaohjeet erilaisiin poikkeustilanteisiin löytyy kiinteistön nettisivuilta (KOy Vaasan Ruutu - Pelsu Pelastussuunnitelma) sekä toimiston ilmoitustaululta. Vikailmoituksen voit jättää joko sähköpostilla tai puhelimitse. Kiireelliset vikailmoitukset tehdään aina soittamalla.

Vaasan Ruudun kiinteistöä hoitaa ja huoltaa: Ab Engman Services Oy

Kiinteistöhoitaja (07:00-15:30)

Henrik Skog puh. 044 352 7769

henrik.skog@engmanservices.fi

Päivystys arkisin 15:30-07:00 sekä la-su ja arkipyhäpäivät

Vaasan Talopalvelu huoltopäivystys puh. 050 056 2450

Asiakastyö toteutetaan asukkaan omassa kodissa. Hyvinvointialueella on laadittu ohjeistus yksintyöskentelyyn. Tarvittaessa asiakaskäynnille mennään työparin kanssa.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset täyttäviä ja turvallisia. Palveluntuottajan tulee huolehtia lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33 §).

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. 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 (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

**Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot**  
Sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhteistyössä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa, että hyvinvointialueella/palveluyksiköissä käytetään asiakastietolain (703/2023) vaatimusten mukaisia tietojärjestelmiä, ja jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Hyvinvointialueelle on laadittu vuonna 2024 organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma (intra). Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa henkilötietojenkäsittelyn ohjeistuksen tai tietojärjestelmien muutosten tai päivityksien yhteydessä. Tietoturvasuunnitelman toteutumista seurataan ja kehitetään yhteistyössä sekä 2M-IT:n että Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatoksenteke/tietosuojakaytantomme/>.

## Lääkinnälliset laitteet

### YKSIKÖN KUVAUS

Yksiossā on kätossā alkometri ja verenpainemittari. Alkometri kalibroidaan vuosittain. Vialliset laitteet otetaan pois kätöstā viipymättā. Henkilökunta tulee suorittamaan laitepassit ja pätevyyydet tullaan merkitsemään Laatuporttiin.

**Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (palvelu/yksikön laitevastaavan) nimi ja yhteystiedot**

Mika Sundqvist  
Lähihoitaja  
Puh.0400-660766

## Tietojärjestelmät ja tietoturva

### YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturvallisuus on osa yleisperehdytystā. Sijaisille, opiskelijoille ja yhteistyö kumppaneille tiedotetaan tietoturvallisuudesta ja heitā koskevista säännöistä ja suosituksista. Henkilökuntaa koulutetaan tietoturvasta tiedottamalla eri tiedotuskanavissa sekä järjestäen koulutustilaisuuksia. Henkilöstön käyttöön otettavat laitteet, ohjelmistot,

tietoja järjestelmästä ja tieto on tarkoitettu ainoastaan työtehtävien hoitamiseen. Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoja järjestelmä ympäristössä on ainoastaan organisaation hallituksen ja tietohallinnon hyväksymiä tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja. Asennustyo t suorittaa 2M-IT tai Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa sopimussuhteessa olevat toimijat, kuten ICT-palveluntuottajat sekä järjestelmä- ja laitetoimittajat. Jokainen henkilö, joka kuuluu sitoutuu tietojen ja tietojärjestelmien tietoturvalliseen ja ohjeiden mukaiseen käyttöön allekirjoittamalla tätä koskevan sitoumuksen. Henkilökunta on käynyt Tietosuojan ABC-verkkokoulutuksen. Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joiden koulutukseen sisältyy tietosuojaan liittyviä opintoja. Sosiaalihuollon tietosuojaseloste on luettavissa intrasta ja tulostettavissa tarpeen mukaan asiakkaille nähtäväksi.

## Teknologian käyttö

### 3.10 Lääkehoito

Pohjanmaan hyvinvointialueen jokaisessa lääkehoitoa ja lääkehoidon ohjausta toteuttavassa työyksikössä tulee olla ajantasainen, lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, josta käy ilmi yksikössä toteutettava lääkehoito ja lääkehoidon toteuttamisen toimintatavat.

Hyvinvointialueella kaikki laillistetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä lääkehoitoon koulutetut nimikesuojatut ammattihenkilöt, jotka osallistuvat työssään lääkehoidon toteuttamiseen varmistavat lääkehoito-osaamisensa. Lääkelupa uusitaan viiden vuoden välein. Lääkehoitosuunnitelmien ja lääkehoitolupien hyväksymisvastuut on delegoitu johtajaylilääkärin päätöksellä erikseen nimetyille vastuulääkäreille alueellisesti tai erikoisalakohteisesti.

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen \(2021: 6\)](#), Pohjanmaan hyvinvointialueen oppaaseen turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta (intra) sekä toimialojen ja tulosalueen toimintaohjeisiin. Turvallinen lääkehoito -oppaassa on kuvattuna organisaatitasolla lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osa-alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen pyritään varmistamaan. Opas ohjaa toimiala- ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Oppaassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma-pohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

## YKSIKÖN KUVAUS

Psykososiaalinen kotikuntoutus on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua ja yksikössä lääkehoito toteutetaan asiakasta ohjaamalla ja tukemalla. Yksikön ohjaajat auttavat asiakasta jakamaan lääkkeensä dosettiin ja seuraa, että asiakas ottaa lääkkeensä päivittäin. Asiakkaan lääkkeitä säilytetään asiakkaan kotona. Yksiköllä ei ole omia lääkkeitä. Asiakkaan lääkehoidosta ja määräyksistä vastaa kolmas osapuoli, kuten psykiatrinen poliklinikka tai oma terveysasema. Reseptin uusiminen ja lääkkeiden lisääminen ovat asiakkaan omalla vastuulla. Asiakasta muistutetaan ja tuetaan, että tarvittavat muutokset toteutuvat.

Kotikuntoutuksessa toteutetaan lääkehoitoa sekä lääkehoidon ohjausta. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 20.11.2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön sairaanhoitajat yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Henkilöstön osaaminen varmistetaan LOVE –verkko-oppimisympäristössä, joka sisältää teoriaa, tehtäviä ja tenttejä. Verkko-oppimisympäristön lisäksi lääkehoidon osaamisen varmistamiseen kuuluvat käytännön näyttöjen antaminen, lääkehoidon perehdytyksen läpikäyminen, lääkehoidon ohjeistuksiin

perehtyminen sekä toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma.

#### **Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot**

Mirja Remes  
Johtava ylilääkäri, Psykiatria  
040-5433921

#### **Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot**

Noora Ekström  
Palveluyksikön päällikkö  
040-7180401

### **3.11 Ravitsemus**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Asiakkaalle annetaan tarvittaessa tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa hänen tarpeitaan vastaavasti ravitsemussuosituksen mukaisesti. Asiakkaan kanssa keskustellaan ravitsemuksen ja nesteen saantiin liittyvistä asioista ja sovitaan ruokailuaikoja ja tilanteita koskevat käytännöt yksilöllisesti. Tarvittaessa asiakasta avustetaan kotiateriapalvelun tilauksessa, kauppatilauksen laadinnassa tai käydään yhdessä ruokaostoksilla. Asiakasta avustetaan ja ohjataan tarpeen mukaan ruuan valmistuksessa.

### **3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta**

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tartuntatautilakia (1227/2016) ja THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialueelle on luotu omat hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeet. Nämä ohjeet löytyvät henkilökunnalle sekä palveluntuottajille hyvinvointialueen intrasta ja Sharepointista.

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastuualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniaavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniaavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisten palveluntuottajien Sharepointista.

#### **Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:**

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/audit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

THL. Infektiotaudit ja rokotukset: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/>

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Psykososiaalisen kotikuntoutuksen työntekijä ohjaa asiakasta huolehtimaan omasta hygieniastaan ja oman asuntonsa siisteydestä. Kodinhuollollisia tehtäviä tehdään tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa kotikäyntien yhteydessä. Asiakasta ohjataan tarpeen mukaan muiden tukipalvelujen piiriin (esim. siivouspalvelu). Henkilökunta noudattaa hyvinvointialueelle laadittuja hygieniaohteistuksia sekä huomioi työssään aseptisen työskentelytavan.

#### **Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Noora Kahlos  
Sairaanhoitaja  
040-1869862

### **3.13 Terveyden- ja sairaanhoito**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Terveyskeskuksessa järjestetään hoitajien ja lääkäreiden kiireellistä ja kiireetöntä vastaanottoa. Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä hoidon tarpeen arviointiin, josta hän saa neuvontaa ja tarvittaessa sieltä varataan aika vastaanotolle. Suun terveydenhuoltoon voi asiakas olla myös yhteydessä puhelimitse, kun asiakas haluaa varata ajan hammaslääkärille, hammashoitajalle tai suuhygienistille. Asiakasta autetaan ja tuetaan hoitoon hakeutumisessa. Tarpeen mukaan ohjaaja voi mennä asiakkaan kanssa yhdessä vastaanotolle.

Henkilökunta suorittaa EA –koulutuksen joka kolmas vuosi. Yksikössä on laadittu kirjallinen ohjeistus, miten toimia kuolemantapauksissa.

### **3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Asiakas osallistuu palvelun suunnitteluun yhdessä oman sosiaalityöntekijän ja psykososiaalisen kotikuntoutuksen edustajan kanssa. Palveluprosessin aikana suunnitelmaa päivitetään ja toteutetaan väliarviointia, johon asiakas itse osallistuu. Asiakkaita ohjataan kodin ulkopuoliseen toimintaan esimerkiksi työ- ja päivätoimintoihin, harrastuksiin, vertaistukiryhmiin. Asiakkailta on mahdollisuus saada käyttöön Kaiku-kortti, joka mahdollistaa kulttuuri- ja harrastustoimintaan osallistumisen maksuttomasti. Henkilökunnan käytössä on myös Kaiku-kortti, jolloin toimintaan voidaan osallistua yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaita aktivoidaan liikuntaan ja ulkoiluun. Se voidaan myös toteuttaa osittain yhdessä ohjaajan kanssa.

### **3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat**

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (679/2016) ja asiakastietolain (703/2023) säännöksiä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta laatimia ohjeistuksia.

Hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä ja henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelytavat on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Tietosuojakäytäntömme](#) ja henkilöstölle intrassa, Tietosuoja ja tietoturva -sivustolla. Samalta sivustolta löytyy myös toimintaohjeet henkilöstölle, miten tulee toimia tietosuojasetuksen (679/2016) 34 artiklan mukaisesti mahdollisen henkilötietojen tietoturvaloukkauksen yhteydessä (Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta).

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelus- tai toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

## YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies tilaa 2M-IT:ltä yksikön työntekijöille hyvinvointialueella määritetyt oikeudet ja tunnukset tarvittaviin tietojärjestelmiin. Yksikössä on käytössä Lifecare Soisaalihuolto asiakastietojärjestelmä. Kotihoito-sovellus ja toiminnanohjaus (Optimointi-sovellus) toimii Lifecare Terveydenhuolto-potilastietojärjestelmän kautta ja siihen tarvitaan erilliset oikeudet. Kirjaaminen kuitenkin toteutetaan Lifecare Sosiaalihuolto-järjestelmässä.

Asiakastietojärjestelmän kautta voidaan viestiä asiakasasioita sosiaalityöntekijän kanssa tietoturvallisesti. Yksikön palveluesimiehellä on turvaposti käytettävissä, jolla voidaan viestiä organisaation ulkopuolelle (esim edunvalvonta, RISE) asiakasasioista tietoturvallisesti.

Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joiden koulutukseen sisältyy tietosuojaan liittyviä opintoja. Henkilökunta on käynyt Tietosuojan ABC-verkkokoulutuksen sekä muita kirjaamiseen liittyviä täydennyskoulutuksia. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti tietojärjestelmiin ja he suorittavat myös vaadittavat koulutukset. Kaikki allekirjoittavat salassapitositoumuksen.

**Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot**

Noora Ekström

Palveluyksikön päällikkö

Puh. 040-7180401

**Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet**

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.O, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

## 4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen

hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja riskienhallinnan käytännön menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

Riskinhallinta ja -arviointi on osa Pohjanmaan hyvinvointialueen systemaattista asiakas/potilasturvallisuuden kehittämistä ja yksiköiden tavanomaista toimintaa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja epäkohtia.

Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva riskienarviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on määrittää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä tarvitaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus) yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

## YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön päällikkö ja palveluesimies vastaavat riskienhallinnasta. Henkilökunnan vastuulla on viestiä ja ilmoittaa havaitusta poikkeamista tai vaaratapahtumista Haipro-ohjelman kautta. Esihenkilöiden tehtävänä on jatkokäsitellä ilmoitukset, kirjata kehittämistoimenpiteet sekä lähettää tarvittaessa ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Riskejä havainnoidaan arjessa sekä esihenkilöiden että henkilökunnan toimesta ja niitä käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa ja tarpeen mukaan esihenkilöiden yhteisissä kokouksissa. Henkilökunta kannustetaan ilmoittamaan poikkeamista matalalla kynnyksellä ja siten pyritään luomaan avoin turvallisuuskulttuuri.

Yksikköön laaditaan vuosittain riskien arviointi Laatuporttiin. Arviointiin osallistuvat esihenkilöt, yksikön turvallisuusvastaava sekä mahdollisuuksien mukaan koko henkilöstö. Määriteltyjen toimenpiteiden toteuttaminen tai ratkaiseminen ovat esihenkilöiden vastuulla. Laatuportista tulee muistutus esihenkilön sähköpostiin ja siten varmistetaan toimenpiteiden toteutuminen.

## 4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

Hyvinvointialueen henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita/potilaita ja tekee havainnointia toimintaan, laatuun ja asiakas/potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

**Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:**

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasääntö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

## **YKSIKÖN KUVAUS**

Riskiarviointia laatiessa havainnoidaan toimintaa realistisesti ja asiakastyön näkökulmasta. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi henkilökunnalta vaaditaan tarvittava osaaminen kuten lääkehoito, ensiapu, turvallisuuskoulutukset sekä soveltuvuus työskentelemään mielenterveys- ja päihdekuntoutujien parissa. Uusien työntekijöiden tulee käydä työhöntulotarkastuksessa sekä toimittaa rikosrekisteriote palveluesimiehelle. Yksikköön on laadittu ohjeistus turvalliseen yksintyöskentelyyn ja hyödynnetään työpari-työskentelyä tarvittaessa.

Asiakasturvallisuuteen havaittujen riskien tai vaaratapahtumien ilmoittaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja johdon tulee reagoida niihin mahdollisimman nopeasti. Mitä vakavammasta riskistä on kyse, sitä vahvemmin asiaan tartutaan. Haipro-ilmoitusjärjestelmän ohella viestitään tarpeen mukaan myös puhelimitse/sähköpostitse ja järjestetään nopealla aikataululla johdon kanssa palaveri. Tarpeeksi vakavaan Haipro-ilmoitukseen voidaan reagoida myös laadun- ja valvonnan yksiköstä tai työsuojeluvaltuutetun toimesta ja ollaan yhteydessä palveluyksikköön.

## Palveluysikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

| Riski           | Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin                                                                                             |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perehdyttäminen | Otetaan käyttöön kiertävä perehdytysvuoro, päivitetään perehdytysmateriaali ja otetaan käyttöön hyvinvointialueen perehdytysohjelma. |
| Toiminnanohjaus | Uuden Optimointi-sovelluksen käytön hallitseminen ja sisäisten toimintamallien löytäminen                                            |
| Sähkö katko     | Tulostetaan kotikäyntilistat paperiversioina                                                                                         |

### 4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (Valvontalaki 741/2023, 30 §). Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta, ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluysikön omavalvontasuunnitelmaan. Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)  
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten estämättä palveluysikön 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäynnösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin (741/2023) 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn

määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- HaiPro-järjestelmä (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, tietosuoja/tietoturvallisuusilmoitus)
- SPro-järjestelmä (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

Edellä mainituissa järjestelmissä tehtyihin ilmoituksiin toteutetaan riskien arviointi sekä kirjataan niihin kehittämis/korjaavat toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen.

### **Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia**

**Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä** (417/2007, 25 §, 12.2.2010/88)

Lastensuojelulaissa (25 §) ilmoitetuilla työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Tarkemmat ohjeet lastensuojeluilmoituksen ja lapseen kohdistuneiden rikosepäilyjen tekoon löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Lastensuojeluilmoitus](#).

### **Ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta** (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §)

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö (559/1994), sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu sosiaalihuoltolain 35 §:ssä mainittu henkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus salassapitosäännösten estämättä. [Ohje ja ilmoituslomake](#) sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaihmisille/ikaihmisten-sosiaalityo/>

### **Ilmoitus pelastusviranomaiselle ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä** (pelastuslaki 379/2011, 42 §)

Jos hyvinvointialueen henkilöstö/viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle (42 §). Ohjeistus ilmoituksen tekoon ja linkki sähköiseen ilmoituslomakkeeseen löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen pelastuslaitoksen verkkosivuilta: [Ilmoitukset pelastuslaitokselle](#).

### **Ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta** (laki lääkinnällistä laitteista 719/2021, 35 §)

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

Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

#### **Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta (tietosuoja-asetus, 679/2016, 34 artikla)**

Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

#### **Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)**

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Muiden epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\)](#)

#### **Ilmoitus väärinkäytöksistä organisaatiossa (EU:n ilmoittajansuoja Whistleblowing direktiivi, 2019/1937; ilmoittajansuojalaki 1171/2022)**

Pohjanmaan hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava organisaatiota koskevien väärinkäytösten ja epäasiallisen toiminnan ilmoittamista varten. Ohjeet ilmoituksen tekoon ja linkki ilmoituskanavalle löytyvät hyvinvointialueen intrasta (eettinen ilmoituskanava).

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Avoimen keskustelukulttuurin avulla edistetään turvallisuuskulttuuria. Henkilökuntaa on tiedotettu säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta. Kun epäkohta tai vaaratapahtuma havaitaan, työntekijä raportoi siitä ensin suullisesti tai kirjallisesti esihenkilölle. Tämän jälkeen työntekijä laatii asiakasturvallisuus tai työturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Esihenkilön vastuulla on käsitellä ilmoitukset ja ryhtyä viipymättä tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilmoitukset käsitellään viikkopalavereissa yhdessä henkilökunnan kanssa ja mietitään mm. miten vaaratapahtumia voidaan ennaltaehkäistä.

#### **4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat**

##### **Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta**

Mikäli asiakkaan/potilaan tai omaisen hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe, epäkohta tai läheltä piti -tilanne, voi asiakas/potilas tai omainen tehdä vaaratapahtumailmoituksen verkkolomakkeella Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

##### **Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus**

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteistyökumppanit voivat tehdä hyvinvointialueen toiminnasta ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitukset ohjautuvat asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattoreille sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa.

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

##### **Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus**

Yksityisen palveluntuottajan (ostopalvelu- ja palvelusetelituottajat) tulee tehdä omassa toiminnassaan tapahtuneesta vaaratapahtumasta omavalvontailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

### 4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Vaaratapahtumat kirjataan HaiPro- järjestelmään. Vaaratapahtumien lisäksi henkilökunta raportoi myös läheltä piti tilanteet sekä muut havainnot tai kehittämisehdotukset. Henkilökunta kannustetaan kaikessa ilmoituksessa kattavasti kuvaamaan tapahtuman ja tuomaan esiin myötävaikuttavat tekijät ja omat kehittämisehdotukset mitkä hyödynnetään käsittelyvaiheessa.

HaiPro –järjestelmään voi myös ilmoittaa omille lomakkeille työturvallisuuteen- ja tietoturvaan liittyvät vaaratapahtumat. Vaaratapahtumien ehkäiseminen ja tapahtumista raportointi on henkilöstön joka-päiväistä työtä ja osa omavalvontaa. HaiPro ilmoitukset käsitellään yksikössä säännöllisesti viikkopalavereissa.

#### Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/ potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman liitteestä 1.

### 4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa (valvontalaki 741/2023, 24 §; laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §) nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia, ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuun mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Sopimuksesta vastaava viranhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa ja että asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä palautteen edellyttämällä tavalla. Myös turvallisuusosaamisen varmistamisen menettelyt ja toteutumisen seuranta ovat osa tilaajan toteuttamaa omavalvontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

#### YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialue laatii sopimukset sekä valvoo yksityisiä palveluntuottajia.

### 4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Pohjanmaan hyvinvointialue huomioi riskienhallinnassaan varautumista ja palveluiden jatkuvuutta koskevat veloitteet sekä omassa toiminnassaan että hankkiessaan palveluja toiselta palveluntuottajalta. Osana jatkuvuuden hallintaa asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023; pelastuslaki 379/2011; valmiuslaki 1552/2011).

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön

tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja toimintatapamallit palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

Hyvinvointialueella jokainen yksikkö laatii yksikön oman turvallisuussivun. Turvallisuussivu sisältää yksikön turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (ne yksiköt, joilla on siihen lakisääteinen velvollisuus), kiinteistön pelastussuunnitelman (kiinteistön omistaja laatii), toimintakortit ja muut yksikön tarvittavat turvallisuusohjeet. Yksiköissä ei ole erikseen pelastussuunnitelmaa. Pelastusturvallisuus on osa yksikön turvallisuussuunnitelmaa. Turvallisuussivun tiedot päivitetään aina, kun toiminnassa/ tiloissa tapahtuu muutoksia.

Hyvinvointialueen työntekijät osallistuvat vähintään joka 5. vuosi turvallisuuspäivä -koulutukseen. Turvallisuuskävelyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

## YKSIKÖN KUVAUS

Psykososiaalista kotikuntoutusta toteutetaan asiakkaan kotona ja poikkeusolojen riskejä tarkastellaan yhdessä sosiaalityön sekä asiakkaan kanssa.

Henkilöstö on tutustunut hyvinvointialueen valmiussuunnitelmaan. Toimiston ilmoitustaululla on kiinteistön turvallisuusohje sekä pelastussuunnitelmaa. Kiinteistön verkkosivuilla on luettavissa erilaisia ohjeita poikkeustilanteiden varalta. Sivujen kautta voidaan myös tehdä turvallisuusilmoitus. Henkilökunta on lukenut em. ohjeet ja kuitanneet esihenkilölle ne luetuksi. Turvallisuuskävely suoritetaan kerran vuodessa ja uusien työntekijöiden osalta perehdytyksen yhteydessä. Henkilöstö osallistuu hyvinvointialueen turvallisuuskoulutukseen säännöllisesti.

**Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi**

Noora Ekström

Palveluyksikön päällikkö

## 5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

### 5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle ja hallitukselle. Riskienhallinnan politiikan mukaisesti tunnistettuihin riskeihin tulee puuttua riskienhallinnan eri keinoin. Myös päätöksenteossa on huomioitava ennakkovaikutusten arvioinnissa esiin nostetut riskit ja riskien kehittymistä on aktiivisesti seurattava.

## YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelmaa (SHQS) laatujärjestelmänä. Laatujärjestelmän yksikötasoiset itsearviointit tehdään vuosittain. Sertifikaatti myönnetään hyvinvointialueelle kolmen vuoden välein. Näiden menettelyiden avulla varmistetaan ja arvioidaan myös asiakasturvallisuussuunnitelman toteutuminen käytännössä. Laatujärjestelmään liittyvät itsearviointit ja auditoinnit toteutetaan sähköisellä alustalla Laatuportissa. Laatuporttiin laaditaan myös vuosittainen riskiarviointi. Tämän lisäksi hyvinvointialueella valvotaan säännöllisesti yksiköiden toimintaa Laadun- ja valvonnan yksikön toimesta. Haipro-ilmoitusten lukumäärää raportoidaan mm. sisäisen valvonnan yhteydessä.

## 5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön/yksikön vastuuhenkilöllä, ja sen henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Palveluyksikkö (tulosalue) laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta, ja sen edellyttämistä korjaavista toimenpiteistä **omavalvonnan seurantaraportin** neljän kuukauden välein (ajanjaksot 1.1–31.4, 1.5–31.8, 1.9–31.12). Seurantaraportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: Omavalvonta sekä palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluyksikköön (eli kyseiseen tulosalueeseen) kuuluvat tulos/toimintayksiköt arvioivat ja seuraavat yksikön omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein seurannassa havaittujen korjaus- ja kehittämistarpeiden mukaan päivitettävän **omavalvonnan kehittämissuunnitelman**. Kehittämissuunnitelma löytyy tulos/toimintayksikön laatiman omavalvontasuunnitelman liitteestä.

## YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteutumisesta ja sen seurannasta vastaa palveluyksikön päällikkö yhdessä palveluesimiehen kanssa. Omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Esihenkilöiden vastuulla on huolehtia toimenpiteiden toteutuksesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön päällikkö yhdessä palveluesimiehen kanssa.

## 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

**Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero**

Laadittu 4.4.2022, päivitetty 14.2.2025 versio 5

**Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä**

Noora Ekström palveluyksikön päällikkö

Tarja Koski palveluesimies

# Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

## Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosityksikötasolla omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointia tehdään omavalvonnan kehittämissuunnitelman pohjalta.

Suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein (1.1–31.4, 1.5–31.8 ja 1.9–31.12), ja aina kun kehittämistarpeita ja korjaavia toimenpiteitä ilmenee.

Päivitetty  
14.2.2025

## Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

| Kehittämiskohde/korjaava toimenpide                                                       | Tavoite                                                                                                  | Aikataulu/vastuutus/tila                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Omavalvontasuunnitelma käydään henkilökunnan kanssa läpi säännöllisesti                   | Omavalvonnan merkitys ymmärretään ja sisäistetään                                                        | Keskustellaan omavalvonnasta henkilökunnan tiimissä. Pienryhmätyöskentely. |
| Suunnitelman päivittäminen aina, kun toiminnassa tai vastuuhenkilöissä tapahtuu muutoksia | Tiedot ovat ajantasaisia ja siten toiminnan toteuttaminen varmistetaan uusimpien ohjeistusten mukaisesti | Palveluesimies päivittää suunnitelman viimeistään syksyllä 2025            |