



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kotihoito Pohjoinen Alue 4, Omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuuhenkilö

Anu Kujamäki

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan toteutumisen seuranta tehdään omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaa hyödyntäen. Suunnitelmaa päivitetään aina kun tarpeita korjaaville toimenpiteille tai kehittämistoimenpiteille ilmenee.

Päivitetty

4.3.2025

Omavalvontasuunnitelma

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

Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Koti- ja asumispalvelut

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

0401286327

Palveluyksikön nimi

Kotihoito pohjoinen alue 4

Palvelumuoto

Kotiin annettavat palvelut

Osoite

Runeberginkatu 9 68600 Pietarsaari

Puhelinnumero

044 7201462

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Anu Kujamäki, palveluesimies, 044 7201462

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Palveluyksiköllä ei ole muita palvelupisteitä

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Kotiin annettavat palvelut, kotihoito pohjoinen alue 4, Runeberginkatu 9, 68600 Pietarsaari.

Palveluesimies Anu Kujamäki puh. 044 7201462.

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 §).

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Koneellinen annosjakelu	Apteekki Esplanad
Asiakkaiden turvpuhelimet	Everon Oy
Ateriapalvelu	Alerte AB Oy
Laboratoriopalvelut	Fimlab Laboratoriot Oy
Lääkeautomaatti	Evondos
Tietokonepalvelut	2M-IT
Työauto	K-Auto Leasing
Henkilökunnan työpuhelimet ja liittymät	Telia
Etäkäynti, eKonsultaatio	SAG Flowmedic Oy
Palvelusetelintuottajat	Palvelukoti Rauhalan kannatusyhdistys ry, Oy Medipunkt Service Ab, Folkhälsan Vålfärd AB Jakobstad, Föreningen för Mariahemmet r.f., Pietarsaaren Vanhustenystävät r.y., Omsorg, Stinas Taktil & Vård
Työvaatteet	Lindström
Siivouspalvelut	Alerte AB Oy
Salassapidettävien asiakirja-astioiden tyhjennys	Encore aluepalvelut
Kulunvalvonta, Hedsam	Loihde Trust Oy
Työajanseuranta	Nepton Flexim
Lifecare	Tieto caretech

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidolla tarkoitetaan palveluja, joiden avulla turvataan henkilön selviytyminen arjen toiminnoista kotona ja asumisympäristössä. Kotihoito sisältää kotisairaanhoidon sekä hoidon,

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1| Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

huolenpidon ja toiminnot, joiden avulla tuetaan henkilön kykyä selviytyä itsenäisesti. Kotihoidon perustehtävänä on tukea toimintakyvyn, toimijuuden ja terveydentilan ylläpitämistä ikäihmisillä, monisairailta, toipilailla ja vammaisilla siten, että kotona asuminen on turvallista.

Kotihoidon tavoitteena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsenäisyyttä hänen omat voimavaransa huomioiden. Kotihoidon käynnit tehdään fyysisenä tai etäkäyntinä. Kotihoitoa voidaan tuottaa omana julkisena toimintana tai hankkia ostopalveluna tai palvelusetelillä. Palveluja tarjotaan asiakkaan äidinkielellä.

Kotihoidon toiminta on moniammatillista ja kuntouttavaa. Toiminta on lisäksi ennaltaehkäisevää että kustannustehokasta. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja kotitiimissään. Tiimi yhdessä vastaa asiakkaiden palveluiden toteutumisesta. Hoito ja hoiva toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakkaat saavat ammattimaista hoitoa kodissaan sekä tukea arjen toiminnoissa kotihoidon kriteerien mukaisesti. Kotihoito tarjoaa myös erilaisia teknologisia ratkaisuja sekä tukipalveluja jotka järjestetään yksilöllisten tarpeiden pohjalta. Kotihoidolla on oma lääkärinsä, jota tiimin sairaanhoitaja voi tarvittaessa konsultoida.

Kotihoidon järjestämisen lähtökohtana on hyvinvointialueen asiakkaiden oikeudenmukainen ja tasavertainen kohtelu sekä kotihoidon palvelujen järjestäminen siten, että ne vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Kotihoito tukee vuorokaudenajasta riippumatta asiakkaan palvelutarvetta ja edistää asiakkaan kykyä asua kotona. Päätös kotihoidon aloittamisesta perustuu sosiaaliohjaajan tekemään RAI-arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan.

Kotiin annettavat palvelut perustuvat seuraaviin lakeihin, asetuksiin ja suosituksiin

- Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020- 2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM 29/2020)
- Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030 Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi (STM 2020:32)
- Laki hyvinvointialueiden rahoituksesta (617/2021).
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992).
- Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992).
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 15 a § RAI-työvälineen käyttö

Kotihoidon tavoitteet

- Turvallinen ja laadukas asuminen kotona
- Elämänlaatua ja arvokasta arkea
- Osaava, riittävä ja hyvinvoiva henkilökunta

Kotihoidon arvolutaukset

- Yksilöllinen hoiva ja hoito asiakkaan palvelutarpeen mukaan
- Palvelut, jotka tukevat kotona asumista
- Turvallista ja laadukasta asumista omassa kodissa
- Omaishoitajien tukeminen
- Osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta
- Tehokakas ja vaikuttava hyvinvointiteknologia
- Toimintakykyä ja hyvinvointia tukeva aktivoiva työote
- Asiakkaan ja läheisen osallistaminen

Prosessit (tavoitteisiin pääseminen)

- Ajantasaiset, yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat
- yhteistyö palveluohjauksen kanssa
- 24/7 palveluiden kehittäminen
- Yhteisöllisen asumisen kehittäminen tulevaisuudessa
- Yhteistyö toimialojen välillä
- Aktivoiva ja kuntouttava toiminta
- Omaishoitajien tuki
- Kustannustehokas toiminta
- Teknologian ja etähoivan hyödyntäminen ja lisääminen

Resurssit ja osaaminen

- Riittävät lääkäripalvelut
- Osaamisen varmistaminen ja kehittäminen
- Taloudelliset resurssit yhteisölliseen asumiseen tulevaisuudessa
- Opetuskotihoidon käyttöönotto
- Yhteistyö kuntien, kolmannen sektorin ja yritysten kanssa
- Hyvinvointiteknologian osaaminen ja laitteet
- Henkilökunnan turvallisuus- ja riskiosaaminen

Pietarsaaren kotihoidon toimipisteessä Seniorikeskuksessa toimii kaksi eri kotihoidon yksikköä samoissa tiloissa. Molemmilla yksiköillä on omat vastuualueensa kaupungissa. Pohjoiseen kotihoito alueeseen 4 kuuluvat tiimit 4,5 ja 7. Molemmat yksiköt ja kaikki tiimit toimivat itsenäisesti, mutta tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään. Aluella 4 on noin 92 säännöllistä asiakasta ja palveluseteliasiakkaita on noin 28. Ennen kotihoidon myöntämistä, palveluohjaaja tekee asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin. Kartoituksessa arvioidaan, myönnetäänkö asiakkaalle säännöllistä kotihoitoa palvelutarpeen ja RAI-arvioinnin perusteella ja täyttääkö asiakkaan palvelutarve kotihoidon kriteerit. Tilapäistä kotihoitoa voidaan myös myöntää lyhytaikaisesti tarveharkinnan mukaan enintään kaksi kuukautta.

Palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä arvioidaan myös tukipalvelujen tarve. Tukipalvelut ovat ennaltaehkäiseviä ja toimintakykyä tukevia sekä itsenäistä asumista edistäviä. Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluita, joita tuotetaan kotihoidosta erillään ja joiden avulla tuetaan henkilön mahdollisuutta selviytyä arjen toiminnoista ja tuntea olonsa turvallisiksi kotona. Tukipalvelujen

avulla henkilöillä on mahdollisuus saada arkeen sisältöä ja sitä kautta hyvinvointia elämään. Tukipalveluja voidaan myöntää erillisinä palveluina tai osana toista palvelukokonaisuutta kuten kotihoitoa. Tukipalveluilla on määritellyt kriteerit ja maksut. Tukipalvelut tuottaa hyvinvointialue.

Tukipalveluita Pietarsaassa ovat turvapuhelin, ruokapalvelu, kauppakassien kotiinkuljetus (kauppapalvelu), asiointi- ja saattajapalvelu, vaatehuoltopalvelu, päivätoiminta, teknologiset ja digitaaliset palvelut. Kuntouttavana toimenpiteenä, voidaan asiakkaille myöntää tukipalveluina myös kotikuntoutusta, arkikuntoutusta sekä tehostettua kotikuntoutusta sairaalasta kotiutuessa. Kohdennettujen kuntouttavien toimenpiteiden avulla tuetaan ikäihmisten mahdollisuuksia itsenäiseen ja turvalliseen asumiseen. Kotihoidon asiakkaille voidaan myös myöntää lyhytaikaishoitoa lääketieteellisten perustein tai intervallihoidtoa kun tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja tukea omaishoitajan jaksamista.

Kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa myös etänä. Kotihoidon paikan päällä käynti voidaan korvata etäkäyntinä etäyhteyksien avulla, jos toimintamalli soveltuu asiakkaalle ja se vastaa asiakkaan tarpeeseen. Jos asiakkaan palvelutarve liittyy ainoastaan lääkitykseen ja lääkkeen ottamiseen, voidaan hänelle myöntää lääkeautomaatti. Arviointi tehdään siitä näkökulmasta, miten hyvin lääkityksen toteuttaminen lääkeautomaattia ja lääkkeiden koneellista annostelua käyttäen onnistuu. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että asiakas osaa käyttää laitetta ja ymmärtää miten se toimii. Teknologisten ratkaisujen avulla voidaan vahvistaa asiakkaan mahdollisuuksia jatkaa kotona asumista ja lisätä asumisen turvallisuutta. Pietarsaaren kotihoidossa teknologisia ratkaisuja ovat etähoiva ja lääkeautomaatti.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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 seurantaan varten sähköinen omavalvontasuunnitelma.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Julkiset palveluntuottajat (hyvinvointialueet) rekisteröityvät palveluntuottajarekisteri Soteriin vuoden 2027 loppuun mennessä. Hyvinvointialueen tulosaluudet tulevat vastaamaan 1.1.2028 alkaen rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat Sosiaali- ja terveyslupaviraston entisen Valviran [määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Valtakunnallinen ja monialainen valtion keskushallinnon alainen Lupa- ja valvontavirasto (LVV) on aloittanut toimintansa 1.1.2026. Lupa- ja valvontavirasto hoitaa lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa. Virasto hoitaa jatkossa tehtäviä, joita hoitivat aiemmin Valvira, kuusi aluehallintovirastoa ja 15 ELY-keskusta.

Omaevalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omaevalvontaohjelmaa. Omaevalvontaohjelma ohjaa palveluysiköjä omaevalvonnan toteuttamisessa. Omaevalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluysiköjä omaevalvontasuunnitelman laadinnassa ja omaevalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluysikkö vastaa oman omaevalvontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omaevalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

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

Anu Kujamäki, Palveluesimies, 044 7201462

Omaevalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Anu Kujamäki, Palveluesimies, 044 7201462

YKSIKÖN KUVAUS

Omaevalvontasuunnitelman on laatinut Anu Kujamäki. Omaevalvontasuunnitelman laadinnassa on huomioitu asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatu palaute sekä henkilökunnalta saatu palaute.

2.2 Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omaevalvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista, että koko palveluysikön henkilöstö on sitoutunut omaevalvontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys omaevalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omaevalvontasuunnitelma ohjaa palveluysikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

YKSIKÖN KUVAUS

Omaevalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi sekä henkilöstökokouksessa ja/tai tiimin viikkokokouksessa. Henkilöstöltä vaaditaan lisäksi lukukuittaus. Omaevalvontasuunnitelma on myös osa uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytystä.

Henkilökunta ilmoittaa palveluesihenkilöille tai palveluohjaajille asiakastyön ja työympäristön vaaroista, vioista ja puutteista. HaiPro-järjestelmää käytetään riskien kartoitukseen ja eliminoimiseen. Kaikki eri HaiPro-ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi tiimin viikkokokouksissa. Turvallisuusasioita käydään läpi tiimipalavereissa sekä henkilöstökokouksissa.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Riskikartoitus tehdään joka vuosi. Osa kotihoidon henkilöstöstä osallistuu riskikartoituksen tekemiseen. Tämän jälkeen keskeneräinen riskikartoitus käydään läpi henkilöstön kanssa ja tehdään siihen tarvittavat muutokset ennen tallentamista.

Esihenkilöt antavat ohjeita, vastaavat omaevalvonnan järjestämisestä sekä pitävät huolen siitä, että työntekijöille annetaan riittävästi tietoa erilaisista turvallisuuskysymyksistä. Esihenkilöt seuraavat, että henkilökunta suorittaa tarvittavat koulutukset esim. ensiapukoulutus kolmen vuoden välein sekä turvallisuuskoulutus viiden vuoden välein. Henkilökunta osallistuu turvallisuuskävelyyn vuosittain, jonka pitää tiimin turvallisuusvastaava.

Esihenkilöt tallentavat omaevalvontasuunnitelman tiimin omaan Teams- ryhmään sekä tulostavat omaevalvontasuunnitelman tiimikäytävän info- hyllyyn. Omaevalvontasuunnitelma on lisäksi

ilmoitustaululla sisääntuloaulassa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen [www. sivuilla](http://www.sivuilla).

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 2026 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Hyvinvointialue sai ensimmäisen yhteisen SHQS-laaduntunnustuksensa vuonna 2023. Tunnustus on nyt uusittu ja se on voimassa 26.1.2029 saakka. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta. 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 sekä pelastustoimen käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

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 2026 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Hyvinvointialue sai ensimmäisen yhteisen SHQS-laaduntunnustuksensa vuonna 2023. Tunnustus on nyt uusittu ja se on voimassa 26.1.2029 saakka. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta. 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 sekä pelastustoimen käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

Palveluiden laatu varmistetaan muun muassa päivittämällä vuosittain yksikön valmiussuunnitelma, itsearviointi, lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelma ja riskikartoitus. Kotihoito osallistuu tarvittaessa myös sisäiseen- ja ulkoiseen auditointiin. Asiakkailta ja omaisilta on mahdollisuus antaa palautetta palvelujen laadusta anonyymisti tai omalla nimellä, joko suullisesti, kirjallisesti tai Pohjanmaan hyvinvointialueen [www- sivujen](http://www.sivujen) kautta tai yksikkökohtaisen QR koodin kautta. QR koodi löytyy jokaisen asiakkaan kotona olevasta punaisesta kansioista. Saadut palautteet käsitellään yksikössä. Esihenkilö huolehtii siitä, että hän kehittää toimintaa palautteen perusteella. Pietarsaaren kotihoidossa on nimetty laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilö, lääkehoitovastaavat, hygieniavastaavat ja laiteturvallisuuden vastaava, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä palveluvastaavan ja palveluesimiehen kanssa. Pietarsaaren kotihoidon yksiköt tekevät tiivistä yhteistyötä näissä laatu- ja turvallisuusasioissa.

Osa kotihoidon kotikäynneistä voidaan korvata kuvapuhelimen tai Evondos Anna lääkeautomaatissa olevan näytön kautta. Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan sillä, että henkilökunta saanut riittävän perehdytyksen laitteiden käyttöön. Osa henkilökunnasta soittaa etäpuheluita. Kuvapuhelimien käyttö ei vaadi asiakkailta minkäänlaista teknologista osaamista. Sekä kuvapuhelin että lääkeautomaatti hälyttävät mikäli laitteessa on ongelmia. Henkilökunta tietää kuinka toimivat eri ongelma tilanteissa. Mikäli ongelma kuvapuhelimessa ei korjaannu, tehdään asiakkaalle fyysisen kotikäynti etäkäynnin tilalta. Mikäli lääkeautomaatti hälyttää, tekee hoitaja kotikäynnin asiakkaalle. Asiakkailla on käytössä annosjakelu, lääkeautomaatti, lukittu lääkekaappi kotona, turvapuhelin, avainkaappi, kuvapuhelin (etäkäynti) sekä erilaisia apuvälineitä. Asiakas saa palvelua omalla äidinkielellään (suomi, ruotsi). Asiakaskohtaamisessa huomioidaan aina asiakkaan itsemääräämisoikeus. Kotihoidon työntekijöillä on aktiivinen työote ja he pyrkivät osallistaan asiakkaan omaan hoitoonsa.

Osalla kotihoidon asiakkaista on käytössä myös turvapuhelin, jonka toiminta tarkistetaan tiimin hoitajan toimesta kuukausittain. Asiakasta hoitavassa tiimeissä on käytössä seurantalista, jonka avulla varmistetaan, että asiakkaan turvapuhelin ja palovaroitin tarkistetaan kuukausittain. Turvallisuutta lisää myös se, että asiakkaalla on käytössä annosjakelu, lääkeautomaatti, lukittu lääkekaappi kotona, turvapuhelin, avainkaappi, kuvapuhelin (etäkäynti) sekä erilaisia apuvälineitä. Asiakas saa palvelua omalla äidinkielellään (suomi, ruotsi), joka lisää myös turvallisuutta. Asiakaskohtaamisessa huomioidaan aina asiakkaan itsemääräämisoikeus. Kotihoidon työntekijöillä on aktiivinen työote ja he pyrkivät osallistamaan asiakkaan omaan hoitoonsa.

Kotihoidon asiakasturvallisuus varmistetaan sillä, että ennen työn aloittamista esihenkilö tarkistaa, että hoitaja löytyy sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä. Lisäksi työntekijältä pyydetään rikosrekisteriote. Asiakasturvallisuus varmistetaan myös hyvällä perehdyksellä. Kotihoidon työntekijöillä tulee olla voimassaoleva lääkelupa ja hänen tulee suorittaa Laatuportissa yleisperehdytys ja tietosuojakoulutus. Laitteiden turvallinen käyttö varmistetaan sillä, että henkilökunta suorittaa laiteosaamisen laitepassin avulla. Kotihoidossa käytettävät laitteet luetellaan laitepassissa, jossa on ohjeet niiden käytöstä ja käyttötarkoituksesta. Jokainen työntekijä lukee eri laitteiden käyttöohjeet ja näyttää tiimisairaanhoidajille, että he osaavat käyttää niitä oikein. Tietojen- ja tietojärjestelmien salassapitositoimus suoritetaan sähköisesti Intrassa. Kotihoidossa käytössä olevat lääkinnälliset laitteet ovat CE ja MD merkittyjä.

Kotihoidon henkilökunta tarkistaa kodissa olevat apuvälineet säännöllisesti. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään monia erilaisia laitteita ja hoitovälineitä, jotka luokitellaan terveyden- ja sairaanhoidon tuotteiksi ja laitteiksi. Määräykset niiden käytöstä löytyvät terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) annetusta laista. Käytettäviä laitteita on mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri- ja verenpainemittarit, kuumemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran asetuksesta 4/2010 löytyy ohjeet siitä, kuinka tehdään ilmoitus terveyden- ja sairaanhoidon tuotteiden ja laitteiden aiheuttamissa vaaratilanteissa.

Asiakkaiden käyttämät apuvälineet tulevat apuvälinelainaamosta. Apuvälineet lainataan lääkinnällisin perustein. Apuvälinelainaamo hankkii tarvittavat apuvälineet, ylläpitää niitä ja lähettää ne tarvittaessa korjaukseen. Apuvälinelainaamosta tehdään myös kotikäynnejä apuvälinetarpeiden kartoittamiseksi. Palveluohjaajilla on mahdollisuus ottaa kotikäynnille mukaan fysio- tai toimintaterapeutti kartoittamaan apuvälinetarvetta.

Asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä arvioidaan säännöllisesti kotikäynneillä. Hoitajat dokumentoivat huolellisesti potilastietojärjestelmään ja raportoivat suullisesti asiakkaan tiimiä ja sairaanhoitajaa mahdollisista muutoksista. Tarvittaessa hoitaja on yhteydessä myös asiakkaan omaiseen. Omahoitaja tekee asiakkaan kanssa puolivuositain RAI- arvioinnin ja samalla päivittää hoitosuunnitelman. Tiimin sairaanhoitaja tekee kotikäynnin säännöllisesti omille asiakkailleen. Tiimin sairaanhoitaja myös konsultoi tarvittaessa kotihoidon lääkäriä. Tiimissä seurataan asiakkaiden kaatumisia ja Haipro- ilmoituksia.

Esihenkilö ja palveluvastaava huolehtivat avoimen turvallisuuskulttuurin ja myönteisen asenneympäristön luomisesta olemalla läsnä viikkokokouksissa sekä keskustelemalla avoimesti erilaisista epäkohdista ja turvallisuuteen liittyvistä asioista syylistämättä ketään.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimiehen tehtäviin kuuluu:

- Päivittää omavalvontasuunnitelma vuosittain
- Toiminnan sujuvuuden varmistaminen, toiminnan seuranta ja kehittäminen, yhdessä palveluvastaavan kanssa.
- Varmistaa että tiedonkulku hoitoon ja palveluun osallistuvien välillä on saumatonta
- varmistaa, että henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta huoli- ja epäkohtailmoitusten, laatupoikkeamien ja vaaratapahtumien raportointiin liittyen
- Keskustella ja kehittää henkilöstön kanssa laatu- ja turvallisuusasioita säännöllisesti
- Varmistaa, että yksikössä on perehdyttämishjelma sijaisille ja uusille työntekijöille.
- Huolehtia omien tietojen ja taitojen jatkuvasta kehittämisestä ja ajantasaisuudesta osallistumalla täydennyskoulutuksiin

Henkilöstön tehtäviin kuuluu:

- on asiakaskeskeisen hoidon ja palvelun toteuttaminen organisaation ohjeiden mukaisesti
- varmistaa, että yhteistyö ja tiedon kulku hoitoon ja palveluun osallistuvien tahojen välillä on saumatonta
- osallistua laadun ja turvallisuuden seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen
- antaa asiakkaalle tietoa siitä, miten hän voi antaa palautetta hoidostaan ja saamastaan palvelusta
- huolehtii omien tietojen ja taitojen jatkuvasta kehittämisestä ja ajantasaisuudesta osallistumalla täydennyskoulutukseen.
- huolehtii omalta, että asiakastietojen kirjaukset ovat tehty asianmukaisesti, oikein ja ajantasaisesti

3.3 Asiakkaan ja potilaan 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

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan tapauksen kiireellisyyden mukaan. Tarve arvioidaan joko välittömästi tai viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta (koskee yli 75-vuotiaita). Toimintakyky arvioidaan monipuolisesti ja luotettavia arviointimenetelmiä käyttäen. Palvelutarpeen arviointi on maksutonta. Palvelutarpeen selvittämisessä ja kartoituksessa käytetään RAI-arviointivälinettä, joka on säädetty Vanhuspalvelulaissa (980/2012, §15a).

Asiakassuhde alkaa, kun mahdollinen palvelujen tarve on tunnistettu. Henkilö voi itse tunnistaa tarpeensa. Tarpeen voi tunnistaa myös omainen/läheinen, sosiaali- ja terveydenhuollon edustaja tai jokin muu henkilö verkostosta. Mahdollinen palvelujen tarve ilmoitetaan palveluohjaukseen, joka vuorostaan järjestää tarkoituksenmukaisen arvioinnin palvelujen tarpeesta. Hoidon ja palvelujen tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa/läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan omat toiveet ja käsitykset omista voimavaroista ja niiden vahvistamisesta. Arviointiin kuuluu myös asiakkaan informointi erilaisista vaihtoehdoista ja valinnan mahdollisuuksista. On tärkeää, että iäkkäillä ihmisillä on tietoa erilaisista vaihtoehdoista, jotta itsemääräämisoikeus toteutuu.

Säännöllistä kotihoitoa on ajoittain haasteellista saada heti. Vuoden alusta on aloittanut kotiutumisen tuki -tiimi myös Pietarsaassa. Asiakas voi tuki-tiimin ansiosta kotiutua sairaalasta tai päivystyksestä vaikka hän tarvitsisi ulkopuolista apua eikä hän ole kotihoidon asiakas. Kotiutumisen tiimi auttaa potilasta enintään 10 vuorokauden ajan ja jos tarvetta yhä on hänelle järjestetään kotihoidon asiakkuus.

Asiakkaiden pääsyä kotihoidon asiakkaiksi seuraa palveluohjaus. Heillä on ajankohtainen tieto siitä, kenellä on kiireellisin avuntarve. Mikäli kotihoito ei kykene ottamaan uusia asiakkaita omaan toimintaansa, myönnetään asiakkaalle aluksi tilapäinen kotihoidon palveluseteli ja sen jälkeen mahdollisesti vielä säännöllinen kotihoidon palveluseteli. Palveluohjaus ja palveluesimies tekevät tiivistä yhteistyötä.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan toimintakyky ja kuntoutumisen mahdollisuus kartoitetaan hyödyntämällä RAI arviointivälinettä. Palvelutarpeen arviointi sisältää kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, kuten fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn ja myös taloudellisen tilanteen arvioinnin. Arviointi sisältää myös kartoituksen siitä, millaisia mahdollisuuksia asiakkaalla on osallistua kulttuuri- ja liikuntatapahtumiin ja millaisia kuljetuspalveluja on käytössä osallistumisen mahdollistamiseksi.

Asuinolosuhteet sekä mahdolliset tulevat haasteet asumisen osalta kartoitetaan. Asunnon muutostöiden tarve selvitetään myös, jotta kotona asumisen jatkuminen on mahdollista ja turvattua. Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin, ja siinä

huomioidaan asiakkaan kaikki voimavarat. Kartoitus toteutetaan vuoropuheluna asiakkaan/ omaisen/läheisen ja ammattilaisen välillä. Asiakkaan mielipiteillä ja näkemyksillä on oleellinen merkitys. Kartoituskäynnillä selvitetään esimerkiksi seuraavat asiat:

- miten asiakas selviytyy kotona huomioiden fyysinen, psyykkinen ja kognitiivinen toimintakyky sekä sosiaalinen verkosto.
- kotiympäristö ja asumiseen liittyvät tekijät, apuvälineiden tarve ja mahdolliset muutostyöhön liittyvät vaatimukset asunnossa.
- omaisten tuen tarve ja omaisten mahdollisuudet osallistua hoitoon/huolenpitoon.
- sellaisen palvelun tarve, jonka avulla tuetaan asiakkaan voimavaroja. Laaditaan suunnitelma kuvaamaan sitä palvelua, joka edistää toimintakyvyn säilymistä.
- akuutteja tai/ja selvittämättömiä lääketieteellisiä ongelmia ohjataan lääketieteelliseen tutkimukseen ja hoitoon.
- taloudellisen tuen tarve ja ohjaus tukien hakemusprosessissa.
- asiakkaan hoidon/palvelun tarve perustuu todennettuihin ajan tasalla oleviin tarpeisiin tai tarpeisiin, jotka todennäköisesti johtavat asiakkaan hyvinvoinnin rajoittumiseen lähitulevaisuudessa.
- mahdollisuus osallistua erilaisiin liikunta- ja kulttuuritilaisuuksiin sekä kuljetuspalveluihin ja toimintaympäristöön liittyvä saavutettavuus.
- kotikäynnin avulla turvataan myös se, että kotihoidon toimenpiteet ovat toteutettavissa.

Palveluohjauksen kartoitus sisältää myös asiakkaan/omaisen uhkaavan käyttäytymisen, päihteiden käytön ja tupakoinnin arviointia sekä kotieläimiin ja asumisympäristöön liittyvää arviointia (paloturvallisuus, terveyteen liittyvä turvallisuus). Näillä voi olla vaikutusta palvelujen myöntämiselle.

Palvelupäätöksen tekee palveluohjauksen viranhaltija. Palvelupäätökseen sisältyy asiakkaalle annettava asiakassuunnitelma. Palvelupäätös sisältää tietoa palvelun sisällöstä, toteuttamisesta ja tuntimääristä. Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma päivitetään, kun asiakkaan palvelutarve muuttuu oleellisesti. Asiakkaalla on oikeus saada päätös palveluista kirjallisessa muodossa. Valitus päätöksestä osoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostolle. Palvelutarpeeseen vastaavat palvelut määritellään asiakassuunnitelmassa yhdessä asiakkaan/läheisten ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelma tehdään ilman viivytystä sen jälkeen, kun asiakkaan palvelutarve on kartoitettu. Asiakassuunnitelmassa vahvistetaan toimintakyvyn arvioinnin pohjalta ne sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut, joita asiakas tarvitsee hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja oman aktiivisuutensa turvaamiseksi sekä hyvän hoidon takaamiseksi. Asiakassuunnitelma on aktiivoiva. Se huomioi asiakkaan voimavarat ja sisältää konkreettisia tavoitteita, joiden avulla tuetaan iäkästä ihmistä kohti suurempaa itsenäisyyttä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palvelusta vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta (SHL 42 §).

Palvelupäätös muodostaa perustan asiakasmaksulle. Maksut jatkuvista ja säännöllisistä kotiin annettavista palveluista ja yhteisöllisestä asumisesta määräytyvät palvelutuntien määrän, asiakkaan maksukyvyn ja perheen koon mukaan. Jos palvelun tarpeessa tai palvelun saatavuudessa tapahtuu muutoksia, palvelupäätöstä on muutettava ja maksuperustetta tarkistettava.

Yhteydenotto ikäihmisten palveluiden sosiaalityöntekijään on ohjattu asiakkaan sukunimen alkukirjaimen mukaan seuraavasti:

A-L puh 040 193 2026

M-Ö puh 050 438 5964

Nykyisillä asiakkaila on oma sosiaaliohjaaja;

Kotihoito pohjoinen alue 4, tiimit 4, 5 ja 7 puh. 040 805 1578

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikille asiakkaille tehdään palvelutarpeen arvionti. Palvelutarpeen arviontiin kuuluu myös asiakkaan informointi erilaisista vaihtoehdoista ja valinnan mahdollisuuksista. Palvelutarpeen arvionnin tekee palveluohjaaja (Helmi tiimi).

Sosiaaliohjaaja informoi viikottaisessa yhteistyökokouksessa uusista asiakkaista. Tässä kokouksessa päätetään myös asikkaiden palvelutarpeen muutokset. Tähän yhteistyökokoukseen osallistuvat sosiaaliohjaaja, tiimin sairaanhoitaja, palveluesimies/ palveluvastaava sekä toiminnanohjauksen työntekijä. Kun tiimiin tulee uusi asiakas, antaa sosiaaliohjaaja asiakassuunnitelman suullisesti ja kirjallisesti tiedoksi tiimille tiimikokouksissa. Se löytyy kirjallisena Lifecare potilastietojärjestelmästä HS- lehdeltä. Sosiaaliohjaaja suunnittelee asiakaskäynnit ja käyntien sisällön toiminnanohjausohjelmassa hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaan. Suunnitellut kotikäynnit ja käyntien sisällöt näkyvät työntekijöiden työmobiilissa.

Tiimi yhdessä nimeää kaikille asiakkaille omahoitajat. Omahoitajan vastuulla on tehdä ja päivittää RAI arvionti sekä hoitosuunnitelma. RAI-arviointitilanteet ja hoitosuunnitelmien laadinta ovat vuoropuhelua asiakkaan/omaisen/läheisen kanssa. Omahoitaja tekee asiakkaan RAI-arvionnin asiakkaan kotona. Tavoitteena on, että asiakasta kuunnellaan häntä itseään koskevien asioiden suunnittelussa ja tavoitteiden asettelussa. Kotihoidon hoitajalla on mahdollisuus ottaa mukaan kannettava tietokone, jotta hoitosuunnitelman tekeminen asiakkaan kanssa on mahdollista asiakkaan kotona. Valmis hoitosuunnitelma viedään asiakkaan kotona olevaan punaiseen kansioon. Jos asiakas ei halua osallistua RAI arvioinnin- tai hoitosuunnitelman tekemiseen, tehdään tästä merkintä hoitosuunnitelmaan.

Tiimin viikottaisessa kokouksessa käydään ajankohtaiset asiakasasiat läpi. Sosiaaliohjaaja osallistuu tiimin viikkokokoukseen kerran kuukaudessa. Häneen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä muinakin aikoina. Sosiaalityöntekijään voidaan ottaa tarvittaessa yhteyttä, mikäli asiakkaan tilanne sen vaatii (sosiaaliohjaaja tai tiimi ottaa yhteyden). Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia ja hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa täytyy muuttaa, on vain sosiaaliohjaajalla oikeus tehdä muutoksia käyntien määrään. Tiimisairanhoitaja voi muuttaa kotikäyntien sisältöä toiminnanohjausjärjestelmässä. RAI-arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa, jolloin hoito- ja kuntoutussuunnitelma myös päivitetään.

Asiakaskäynnit on suunniteltu optimointiohjelmaan ja käyntiä koskevat ohjeet lähetetään työntekijän mobiiliin ennen jokaisen työvuoron alkua. Olennaisista muutoksista raportoidaan työntekijälle ennen työvuoron alkua sekä viikoittaisissa tiimipalavereissa. Tiimen valkotalulla on ajankohtaista tietoa asiakkaista salassapito-ohjeita noudattaen. Asiakaskäynnit kirjataan mobiilissa asiakkaan luona. Työntekijöillä on käytössä kirjaamisen fraasit. Jokaisen työvuoron alussa tarkistetaan, että kaikki asiakaskäynnit on suunniteltu oikein.

Jokaisessa työvuorossa on nimetyt vuorovastaavat. Vuorovastaavan työtehtävänä on käydä asiakaslistat läpi, tarkistaa, että kaikki työntekijät ovat töissä, huolehtia tiimipuhelimesta (hälytyspuhelin) sekä omalla vastuuviikollaan huolehtia sosiaalihälytyspuhelimesta (823-puhelin). Asiakkaan turvapuhelinhälytykset tulevat tiimipuhelimiin. Viikonloppuisin vuorovastaavan työtehtävänä on lisäksi laittaa äkilliset palvelun poikkeamat Lifecareen sekä soittaa tarvittaessa sijaisia työvuoroon. Vuorovastaava on suunniteltu työvuorotaulukkaan. Jokaisessa tiimissä on ohjekansio vuorovastaavalle, joka sisältää mm. priorisointikaavion, asiakkaan siirtovaiheen tarkistuslistan sekä kaikki tarvittavat puhelinnumerot. Esihenkilö huolehtii ohjeistuksesta viikonloppua varten.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään hoitoon, palveluun, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, oikeusturvaan ja tiedon saantiin siten, 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: [Anna palautetta](#). Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi hankitaan aina kun mahdollista potilaan tai hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä suostumus. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin 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.

Potilaalla/asiakkaalla on oikeus sosiaali- ja potilasasiavastaavan maksuttomiin palveluihin ja neuvontaan sekä oikeus tehdä muistutus hoidon tai palvelun mahdollisista epäkohdista.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon henkilökunta perehdytetään Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Perehdytys sisältää mm. tietojen- ja tietojärjestelmien salassapitositoumus, tietosuoja ABC koulutuksen, kotiin annettavien palveluiden kriteerit. Lisäksi henkilökunta lukee omavalvontasuunnitelman. Kotihoidon henkilökunta ei käsittele asikkaan käteisvaroja, vaan tarvittaessa asiakkaat voivat saada apua edunvalvonnalta.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka tekee asiakkaan kanssa yhdessä hoito- ja kuntoutussuunnitelman. Asiakkaita palvellaan hänen omalla äidinkielellään (suomi, ruotsi). Toiminnanohjaus jakaa asiakkaan kotikäynnit oikeaan tiimiin ja asiakasta hoitavalle hoitajalle kompetenssien mukaisesti siten, että asiakas saa palvelua omalla äidinkielellään.

Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää 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 tarkoitetut kanavat löytyvät verkkosivuilta.

Henkilöstölle tarkoitetut ilmoituskanavat löytyvät intrasta. INTRA:sta löytyy mm. ohjeet muun muassa "ikäntyneiden kaltointkohteluun puuttuminen" sekä "sosiaalihuollon (SPro) epäkohdista ilmoittaminen", joka määrittelee henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden, mikäli havaitaan epäkohtia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työntekijällä on sosiaalihuoltolain 35§ mukainen ohjaus- ja yhteydenottovelvollisuus, mikäli hän on saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidosta, terveydestään tai turvallisuudestaan, työntekijän on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä. Iäkkään henkilön palveluntarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulain 25§:ssä säädetään. Henkilöstölle löytyy paljon ohjeita INTRA:sta muun muassa "ikäntyneiden kaltointkohteluun puuttuminen" sekä "sosiaalihuollon epäkohtailmoitus SPro", joka määrittelee henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden, mikäli havaitaan epäkohtia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Kotihoidossa reagoidaan asiakkaan epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun. Mikäli toiminnassa havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, keskustelevat esihenkilöt viipymättä henkilöstön kanssa. Asiakkaan luona sattuneesta kielteisestä tapauksesta tai vaaratilanteesta keskustellaan asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa. Esimerkiksi lääkevirheen sattuessa, sairaanhoitaja/lähihoitaja ottaa heti yhteyden asiakkaaseen/omaiseen ja lääkäriin. Tapahtumasta tehdään Haipro ilmoitus ja se dokumentoidaan Lifecareen KHTOTS sivulle ja lisäksi asiakkaalle soitetaan kun asia on käsitelty tiimissä. Tarvittaessa tehdään muutos toimintaan, jotta vältetään vastaavanlaisilta vaaratilanteilta.

Viikottaisissa tiimipalavereissa otetaan esille ajankohtaiset Haipro ilmoitukset sekä asiakaspalautteet yleisellä tasolla ja ketään syyttämättä. Myös henkilöstökokouksessa kerrotaan asiakaspalautteet (Roidu) yleisellä tasolla sekä koko kotihoitoa koskevat merkittävät ja vakavat Haipro ilmoitukset (alue 3 ja 4).

Mikäli hoitaja saa kotikäynnillä tietää, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, pyytää hän asiakasta antamaan punaisessa kansiossa olevan QR-koodin avulla tai soittamaan palveluesihenkilölle tai kirjoittaa palautteen asiakkaan puolesta. Esihenkilö kirjottaa saamansa asiakaspalautteen Roiduun.

Kaikki kotihoidon yhteystiedot löytyvät punaisesta kansioista. Esihenkilö informoi asiakasta tarvittaessa eri ilmoitusten teosta ja antaa myös tarvittavat puhelinnumerot esimerkiksi potilas- tai sosiaaliasiavastaavalle

Potilasasiavastaava auttaa sinua, jos haluat tietää potilaan oikeuksista. Hän neuvoo, miten voit toimia, jos olet tyytymätön hoitoosi tai kohteluusi. Hän neuvoo myös muistutus- ja vahinkoasioissa.

Potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla.

Puhelinaika:

maanantai - torstai, kello 9–11 ja 12–13

puhelinnumero 06 218 1080

potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Sosiaaliasiavastaava avustaa sinua, jos et ole tyytyväinen saamaasi sosiaalihuollon palveluun. Sosiaaliasiavastaava myös ohjaa sinut oikealle viranomaiselle ja neuvoo miten päätökseen haetaan muutosta.

Palvelu on asiakkaalle maksuton!

Puhelinaika: maanantai – perjantai, kello 8.00 – 14.00,

Puhelinnumero 040-507 9303

sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (ei suojattu sähköposti)

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus ja merkitsee oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen, yksityisyyden suojaan ja turvallisuuteen. Se liittyy läheisesti oikeuteen yksityiselämään ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa ihmisen fyysistä vapautta, mutta myös hänen oikeuttaan valinnan vapauteen ja itsemääräämisoikeuteen. Sosiaalipalvelussa henkilökunnan tulee kunnioittaa ja tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistää hänen osallisuuttaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kotihoidossa itsemääräämisoikeuden periaate on, että asiakas itse päättää, minkä palvelun hän haluaa tai ei halua ottaa vastaan. Asiakkaalle tarjottava sosiaalihuollon hoito ja hoiva perustuu ensi kädessä vapaaehtoisuuteen ja lähtökohta on, että palvelu ei rajoita yksilön itsemääräämisoikeutta. Rajoittaville toimenpiteille täytyy aina olla lainmukainen peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä varten tulee olla asiamukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittavat toimenpiteet toteutetaan lievimmän toimenpiteen periaatteella sekä turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotihoidossa palvelu toteutetaan rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos vahva peruste rajoittaville toimenpiteille kuitenkin ilmenee, ne toteutetaan lääkärin määräyksestä yhteisymmärryksessä asiakkaan ja tämän omaisten kanssa. Rajoittava toimenpide merkitään asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja kirjataan hoitotyön sivulle "KHTOTS" Lifecare - potilastietojärjestelmään. Lääkärin päätös merkitään asiakkaan sairauskertomukseen. Lomake henkilökunnan vastuuvapaudesta täytetään, jos asiakas kieltäytyy hoidosta.

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 palvelua/hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveiden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta. Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella, täyttämällä tulostettavan lomakkeen tai kirjoittamalla vapaamuotoisen tekstin, jossa ilmenee kaikki muistutuslomakkeessa kysyttävät asiat. Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

Terveidenhuollon toimintaa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

Kantelu

Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 a §). Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät Lupa- ja valvontaviraston verkkosivuilta: [Kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#). Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: [Ohjeita asiakkaille ja potilaille](#).

Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvahinkolaissa (948/2019) säädetään terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta potilasvakuutuksesta. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: [Potilasvahinkokeskus](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvää kohteluun ilman syrjintää sosiaalipalvelun toteuttajilta. Mikäli asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun tai palveluun he voivat tehdä muistutuksen yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle. Muistutuksen tekijä voi myös olla asiakkaan laillinen edustaja, hänen omaisensa tai läheisensä. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa, sekä ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutuksen voi tehdä joko toimintayksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota asiakkaiden kohtaamiseen ja palvelun laatuun.

Muistutuksen vastaanottaa alueen palveluesimies ja/tai koordinoiva palveluesimies. Sosiaaliasiavastaava toimii neuvonantajana. Hänellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, eikä hän pysty muuttamaan sosiaalityöntekijän päätöstä. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakasta lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa sekä antaa siitä selvityksen kunnanhallitukselle vuosittain. Potilasasiavastaava neuvoo, miten potilas voi toimia ollessaan tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon tai kohteluun. Palvelut ovat maksuttomia. Potilasasiavastaava ei toimi oikeudellisena avustajana.

Asiakas tai omainen/ läheinen voi tehdä muistutuksen tai kantelun. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Tony Pellfolk, toimialajohtaja koti- ja asumispalvelut, puh. 040 128 6327

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Olin, kotihoidon päällikkö, kotiin annettavat palvelut, puh. 040 145 0410

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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 12.00–13.00

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: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#).

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimiehen vastuulla on laittaa näkyville ajantasaiset yhteystiedot.

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaila on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, 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 asukkaiden osallisuutta tuetaan edistämällä hyvinvointialueen ja järjestötoimijoiden yhteistyötä sekä koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan osallisuuden huomioiminen ja vahvistaminen on keskeinen osa laadukasta ja asiakaslähtöistä kotihoitoa. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas voi vaikuttaa omaan hoitoonsa ja arkeensa sekä tuntea itsensä merkitykselliseksi ja kuulluksi. Kotihoidossa tämä tarkoittaa sitä,

että asiakas on itse päättänyt mitä palveluja hän ottaa vastaan ja keneltä. Osallisuutta edistetään myös sillä, että otetaan asiakas ja hänen läheisensä mukaan RAI arvionnin ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Kotikäynnillä henkilöstön tulee varmistaa, että asiakas kokee tulleen kuulluksi.

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: [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. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuositte-luindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelee 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 suosittlevansa 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-suositte-lumittarin 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 toimialoit-tain.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä useita kanavia antaa palautetta. Palautekanavissa voi aina antaa palautetta sekä anonyymisti että oman nimen kanssa. Samojen palautekanavien kautta voi antaa palautetta myös kohtelusta. Saapuneet asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti toimialojen, tulosalueiden ja yksiköiden kokouksissa.

Asiakaspalautteet menevät digitaalisesti Roidu-palautejärjestelmään Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisivujen, asiakaspalautteiden päätelaitteiden ja yksiköiden QR-koodien kautta. Kotihoidon yksikössä ei ole päätelaitetta, mutta asikas/omainen voi antaa palautetta asiakkaan kotona olevan QR-koodin avulla. Palaute annetaan nimettömästi, mutta kotisivujen kautta palautetta antaneet voivat myös ilmoittaa yhteystietonsa, mikäli haluavat, että heihin ollaan yhteydessä. Tässä tapauksessa palautteen antajaan ollaan yhteydessä kahden viikon

sisällä. Palaute käsitellään sähköisessä Roidu-järjestelmässä. Jokaisella yksiköllä on oma palautteenkäsittelijänsä. Roidu-järjestelmän palautteen käsittely -kohdassa merkitään, onko palautteen antaja saanut vastauksen ja mihin kehittämistoimenpiteisiin on päätetty ryhtyä palautteen johdosta.

Työpaikan suosittelu- ja turvallisuusmittauksen (NPS) tulokset käydään tiimipalaverissa tai henkilöstökokouksessa läpi.

Henkilöstön turvallisuuskuva NSS tulokset käydään läpi tiimipalaverissa tai henkilöstökokouksessa.

Opiskelijoita pyydetään täyttämään Cles opiskelijapalautekysely harjoittelujakson päätyttyä. Yhteenveto käydään henkilöstökokouksessa tai tiimipalaverissa läpi. Palautteiden perusteella pyritään kehittämään toimintaa.

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 hoitonsa, 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

Kotihoidon henkilöstömäärään ja -rakenteeseen on laskettu mukaan vain vakinaiset ja pitkäaikaiset sijaiset, joilla on työsopimus kotihoista voimassa toukokuussa 2026.

Henkilöstömäärässä on mukana resurssiyksikön työntekijät, joilla on voimassa oleva työsopimus.

Henkilöstömäärä ja -rakenne kuvataan alueittain.

Pietarsaaren kotihoito pohjoinen alue 4

1 palveluesimies 1 palveluvastaavaa .

Tiimissä 4 on 2 sairaanhoitajaa, 13 lähihoitajaa ja 3 kotiavustajaa.

Tiimissä 5 on 2 sairaanhoitajaa, 10 lähihoitajaa ja yksi kodinhoitaja.

Tiimissä 7 on 2 sairaanhoitajaa, 9 lähihoitajaa ja yksi kotiavustaja.

Pietarsaaren alueen P4 henkilöstömäärä eri työvuoroissa arkena, öisin ja viikonloppuisin:

Kaksi lähihoitajaa työskentelee joka yö, mutta toinen työntekijä tulee alueelta P3.

Arkisin aamuvuoroissa on 11-13 hoitajaa yhteensä kolmessa tiimissä sekä lisäksi 5-6 sairaanhoitajaa arkisin

Arkisin iltavuoroissa on 7 hoitajaa yhteensä kolmessa tiimissä.

Viikonloppuisin aamuvuoroissa on 11-12 hoitajaa yhteensä kolmessa tiimissä.

Viikonloppuisin iltavuoroissa on 7 hoitajaa yhteensä kolmessa tiimissä.

Etäkäyntien soitot jakautuvat työvuoroissa oleville työntekijöille.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

Pohjanmaan hyvinvointialueella rekrytointi perustuu käytössä oleviin vakansseihin ja syntyneeseen henkilöstötarpeeseen. Kaikissa rekrytoinneissa noudatetaan kelpoisuussääntöä, jossa on määritelty tehtäväkohtaiset tutkinto- ja kielitaitovaatimukset. Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työpaikkahaastattelun yhteydessä hakijan muodollisen kelpoisuuden, eli koulutuksen, kielitaidon sekä tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet JulkiSuosikki- ja JulkiTerhikki -rekistereistä. Lisäksi esihenkilö arvioi hakijan soveltuvuuden tehtävään tämän työkokemuksen, osaamisen ja tarvittaessa lääkehoidon näytön perusteella. Tartuntatautilain mukainen rokotussuoja ja rikosrekisteriote tarkistetaan tehtävissä, joissa niitä edellytetään.

Sijaistarpeissa hyödynnetään ensisijaisesti omaa henkilöstöä, ja ulkopuolisia sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa käytetään Sotender-sovellusta sekä virka-aikana että sen ulkopuolella, myös äkillisissä poissaoloissa. Vuokratyövoimaa tai alihankintapalveluja käytetään vain rajatusti täydentämään omaa henkilöstöä. Mikäli sijaistarve on 5 kuukautta tai pitempi, paikka täytetään julkisella hakumenettelyllä Kuntarekryssä.

Opiskelijoiden työskentelyoikeus varmistetaan koulutusjärjestäjien tutkintotodistuksilla, ja heidän ohjauksestaan ja valvonnastaan vastaa nimetty ohjaaja yksikössä.

Kansainvälisten työntekijöiden työnteko-oikeus ja oleskelulupa tarkistetaan asiakirjoista tai Maahanmuuttoviraston palveluista. Esihenkilö toimittaa kopion oleskeluluvasta ja työluvasta HR-yksikköön palvelupyyntöjärjestelmän välityksellä.

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstörekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointia ohjaa lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen laatimat ohjeistukset henkilöstörekrytoinnista. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa rekrytoiva esihenkilö tarkistaa aina hakijoiden tiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, JulkiTerhikki/ Julkisuosikista. LÄÄKELUPA

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä Rekry-ohjelma ja kaikki uudet työntekijät haastatellaan. Opiskelijoilta tarkistetaan opintorekisteri. Hakijoiden tulee esittää kirjallinen todistus kielitaidosta kelpoisuusvaatimuksen mukaan. Pohjanmaan hyvinvointialueella on määritelty eri ammattiryhmille pätevyysvaatimukset ja tiedot tarkastetaan työhönoton yhteydessä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

JulkiTerhikistä/Julkisuosikista. Kotihoidon henkilöstöllä tulee olla työtehtävän mukainen lääkelupa voimassa (minilop tai Lop). Etenkin asiakkaiden kodeissa työskentelevän henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Uusien työntekijöiden kohdalla sovelletaan koeaikaa.

Henkilöstötarve vaihtelee päivittäin, koska asiakkailla on eri päivinä eri hoidon tarve. Asiakkaat voivat olla esimerkiksi intervallihoidossa. Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti omaa varahenkilöstöä. Tarvittaessa toiminnanohjauksesta siirretään hoitajaresursseja sinne missä on tarve alueen 3 ja 4 välillä. Resurssiyksikkö etsii lisäksi lyhytaikaisia sijaisia Sotender sovelluksen avulla. Mikäli sijaisia ei löydy Sotender sovelluksen kautta, aloittaa esihenkilö sijaisten etsimisen puuttuviin työvuoroihin. Mikäli sijaistarve on 5 kuukautta tai pitempi, paikka täytetään julkisella hakumenettelyllä Kuntarekryssä. Viikonloppuisin nimetyt vuorovastaavat etsivät etsivät tarvittaessa joka tiimissä sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin esihenkilön ohjeen mukaisesti. He voivat olla tarvittaessa yhteydessä koordinoivaan hoitajaan, joka auttaa sijaisten etsimisessä.

Käytämme toimintamallia poikkeusolosuhteissa, jolla turvaamme asiakas- ja potilasturvalliset työskentelyolosuhteet henkilöstölle. Mikäli oma henkilöstömme ja sijaiset eivät riitä suunniteltujen asiakaskäyntien toteutukseen, pyydämme apua muilta pohjoisen alueiden yksiköiltä. Voimme pyytää tarvittaessa omaisilta apua sekä priorisoida työtehtävät. Jokaisessa tiimissä on poikkeusolosuhteiden toimintamalli.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies ja/tai resurssiyksikön palveluesimies haastattelevat uusia työntekijöitä ennen työsuhteen alkamista. Haastattelussa käydään läpi alkuperäiset todistukset ja varmistetaan, että palkattava henkilö on, tutkinnon lisäksi, Valviran, sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston rekisteröimä. Sekä laillistetut ammattilaiset että suojattua ammattinimikettä käyttävät ammattilaiset tarkistetaan Valviran rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Uusilla työntekijöillä on aina koeaika. Uusilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote 1.1.2024 lähtien. Palveluesimies ja/tai resurssiyksikön palveluesimies tarkistaa uuden työntekijän rikosrekisteriotteen ja dokumentoi erilliseen lomakkeeseen mikä on ollut rikosrekisteriotteen päivämäärä ja minä päivänä esihenkilö on tarkistanut sen.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Perehdytys on organisaatiollemme strateginen prosessi, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä omaksuu työnsä kannalta keskeiset tiedot ja taidot mahdollisimman tehokkaasti. Työsopimus- ja työturvallisuuslain asettamat vaatimukset ohjaavat perehdytyksen perusvaatimuksia, mutta hyvinvointialueemme erityispiirteiden vuoksi perehdytyksessä painotetaan lisäksi alan turvallisuuskysymyksiä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Organisaatiomme perehdytysohjelma koostuu yleisestä, e-verkkopohjaisesta perehdytyksestä. Seurantajärjestelmä mahdollistaa perehdytyksen suorittamisen reaaliaikaisen seuraamisen. 1.1.2025 otettiin käyttöön e-perehdytysmateriaali opiskelijoille, joka opiskelijat saavat käyttöönsä ennen harjoittelun alkua. Yleisperehdytyksen lisäksi, rakennetaan parhaillaan yksikkökohtaisen perehdytysohjelman teknistä pohjaa, jonka avulla varmistetaan uuden työntekijän osaaminen oman vastuualueensa erityiskysymyksissä. Yksikkökohtainen perehdytysohjelmaan yksiköt täyttävät itse omat tietonsa, ja tavoitteena on saada se valmiiksi koko organisaation osalta

vuonna 2026. Yksikkökohtaisen perehdytysohjelman loppuun tulee lisäksi palautekysely perehdytyksen riittävydestä. Perehdytysohjelmat löytyvät Laatuportti-ohjelmasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytystä annetaan yksikössä opiskelijoille, uusille työntekijöille sekä työelämästä kauan poissa olleille työntekijöille. Perehdytyksen tukena ovat laatuportissa olevat koulutukset mm. yleisperehdytys, tietosuojan ABC, hätäensiapu. Uusi työntekijä täyttää sähköisen tietojen- ja tietojärjestelmien salassapitositoumuksen Intrassa. Opiskelijat täyttävät paperisen salassapitosopimuksen ja lukevat lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla olevan perehdytysmateriaalin. Osa henkilökunnasta on suorittanut työpaikka- ja ohjaajakoulutuksen. He voivat ottaa vastaan opiskelijan ammattiosaamisen näytön. Meillä on käytössä myös yksikkökohtainen yleisperehdytys sekä perehdytyksen tarkistuslista. Perehdytyksen tarkistuslista palautetaan palveluesimiehelle jolloin arvioidaan perehdytyksen riittävyys.

Kaikille uusille työntekijöille ja opiskelijoille nimetään vastaava ohjaaja. Uudet työntekijät (lähihoitaja ja sairaanhoitaja) suorittavat Kanta-palvelujen verkkokoulutuksen (turvallinen tietojenkäsittely, potilastietojen arkisto, sähköiset reseptit). Uusilla työntekijöillä on 3-5 työvuoraa ohjaajansa kanssa ennen kuin he tekevät itsenäisesti kotikäynnin. Uudet työntekijät suorittavat Laatuportissa laitepassin. Opiskelijat tekevät työharjoittelunsa aikana kaikki kotikäynnit ohjaajansa kanssa. Perehdytyskansio löytyy uusille työntekijöille ja opiskelijoille info-hyllystä. Sairaanhoitaja/lähihoitaja käy läpi uuden työntekijän/opiskelijan kanssa kotihoidon lääkehoitosuunnitelman, lääkehoitoprosessin seekä muut tehtävät jotka liittyvät lääkehoitoon. Sairaanhoitaja/lähihoitaja ottaa vastaan tarvittavat lääkehoidon näytöt. Osa lähihoitajista on suorittanut lääkehoidon näyttökoulutuksen Moodlessa ja voivat ottaa vastaan lääkehoidon näyttöjä.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) edellyttää, että täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmaan ja tukea henkilöstön ammatillista kehittymistä siten, että se vastaa sekä yksilöllisiin että ammattiryhmien osaamistarpeisiin. Tämä suunnitelmallisuus takaa, että täydennyskoulutus vahvistaa henkilöstön kykyä tarjota potilas- ja asiakasturvallisia palveluita, jotka edistävät väestön terveyttä ja hyvinvointia. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on syventää ja kohdentaa ammatillista osaamista vastaamaan toiminnan todellisia tarpeita sekä strategisia painopisteitä. Henkilöstön osaamistarpeita tunnistetaan kaikilla organisaation tasoilla, ja vastuu osaamisen kehittämisestä jakautuu eri toimijoille – professiojohdolle, toimialoille ja tulosalueille, esihenkilöille sekä työntekijöille itselleen.

Täydennyskoulutustarpeita kartoitetaan vuosittaisella esihenkilöille suunnatulla koulutustarvekyselyllä. Koulutuskartoituksessa huomioidaan myös esim. kehityskeskusteluissa esiin nousseet yksilölliset osaamistarpeet. Koulutustarvekyselyn koonti nostetaan esiin myös vuosittaisen henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelmassa, joka sisältää myös koulutussuunnitelman. Lisäksi vuosittaisen koulutuskartoituksen tulokset toimivat pohjatietona tulevan vuoden koulutuksille. Lisäksi toimintavuoden aikana esiin nousseet akuutit koulutustarpeet otetaan huomioon kiireellisesti koulutussuunnittelussa. Tällaisia kiireellisiä, kesken toimintavuotta syntyneitä tarpeita ovat puutteellisesta tiedosta syntyneet tarpeet koskien uuden tiedon omaksumista tai uusia menetelmiä, prosessimuutoksia (esim. Haipro- ja SPro-ilmoitukset, muistutukset, kantelut, asiakas- ja potilasvahingot), tai ulkoisista kehitysehdotuksista syntyneet tarpeet (esim. Lupa- ja valvontavirasto, SHQS, auditoinnit).

Organisaatiomme täydennyskoulutuksen periaatteisiin kuuluu koulutusten määrän, laadun ja vaikuttavuuden säännöllinen seuranta. Koulutusten laatua ja vaikuttavuutta keräämme koulutuskohtaisin palautekyselyin. Organisaatiomme käyttää henkilöstöjohtamisen työkaluna CGI:n HRM-järjestelmää, jota käytetään myös koulutusseurannassa, jolloin voidaan arvioida, miten täydennyskoulutukset tukevat asetettuja tavoitteita ja vastaavat henkilöstön sekä toiminnan tarpeisiin. Tämä tapahtuu koulutuskalenteriosallistumisten sekä esimiesten hyväksymien koulutusanomusten perusteella henkilöstöhallintojärjestelmä Almassa. Lisäksi koulutuslustoallamme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

Henkilöstön osallistumista täydennyskoulutuksiin seurataan ammattiryhmittäin ja toimialoittain. Henkilöstön koulutuspäivät raportoidaan henkilöstöraportissa ja toimintakertomuksessa. Suuria osaamisen kehittämisen panostuksia seurataan hallitustasolla. Organisaatio ja esihenkilöt seuraavat henkilöstön lakisääteistä, viranomaisten vaatimaa ja muuta osaamista pääasiassa Alman koulutusrekisterin, kehityskeskustelujen ja laatutyön kautta. Esihenkilöt ja työntekijät saavat sähköisen hälytysjärjestelmän (Laatuportti) avulla ilmoituksen määräaikaisten pätevyyksien voimassaoloajan päättymisestä. Ammatillisen täydennyskoulutuksen laajuudesta ja kustannuksista raportoidaan Kunnalliselle työmarkkinalaitokselle.

YKSIKÖN KUVAUS

Lait sosiaalihuollon (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994/559, § 18) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitojaan, sekä velvoittaa työnantajan luomaan edellytykset sille, että ammattihenkilöt voivat osallistua täydennyskoulutuksiin.

Palveluesimies/palveluvastaava informoi henkilöstöä ajankohtaisista koulutuksista viikkokokouksissa ja sähköpostilla. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus itse katsoa koulutuskalenterista mitä sisäisiä koulutuksia on tarjolla. Moni koulutuksista järjestetään Teamsin välityksellä, jolloin henkilöstön on helpompi osallistua koulutuksiin. Koulutuskalenterin kautta valitut koulutukset rekisteröityvät työntekijän koulutuskorttiin. Palveluesimies/palveluvastaava pystyvät seuraamaan työntekijöiden koulutuksiin osallistumista, työntekijän koulutustiedoista.

Laatuportti sisältää henkilökunnan osaamisen seurantaan varten yksikkökohtaiset taulukot joita palveluesimies/palveluvastaava voivat käyttää henkilökunnan osaamisen seurannassa (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata itse omaa osaamistaan laatuportista ja sitä millon omaa osaamista tulee päivittää.

Palveluesimies/palveluvastaava keräävät henkilöstön koulutustietoa myös erilliseen taulukkoon. Taulukosta löytyy tietoa muun muassa seuraavista koulutuksista: ensiapu, turvallisuuskoulutus ja RAI-koulutukset.

Palveluesimies käy vuosittain kehityskeskustelut henkilöstönsä kanssa.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon esihenkilöt käyttävät tiedolla johtamisen työvälineitä seuratakseen ja arvioidakseen

henkilöstön työajan kohdentumista, aktiivista asiakasaikaa ja näiden tietojen yhdistämistä asiakasrakenteeseen. Nämä työvälineet auttavat saamaan luotettavaa ja ajankohtaista tietoa kotihoidon päivittäisen johtamisen ja päätöksenteon tueksi.

Henkilöstön työvuorot suunnitellaan Titania ohjelmassa. Myös työntekijöiden työajan toteutuminen tarkistetaan siellä. Työaikojen seurannassa käytetään NeptonFleximiä, jonka avulla esihenkilöt varmistavat työaikojen toteutumisen ja tarvittaessa puuttuvat ali- tai ylityötunteihin.

- Esihenkilö seuraa työntekijöiden työkykyä ja sitä, miten työntekijä selviytyy työtehtävistään ottaen huomioon riittävän varhaisessa vaiheessa mahdollisen tuen tarpeita
- Esihenkilö huomioi työntekijän huolenaiheita ja kartoittaa eri mahdollisuuksia ennaltaehkäisevästi.
- Kehityskeskutelut pidetään henkilöstölle vuosittain.
- Työntekijän sairaspöytäkirjojen lisäntyessä, esihenkilö käy työntekijän kanssa keskustelun työkyvystä ja työsuorituksesta. Keskustelussa sovitaan jatkotoimenpiteet ja kirjataan asiat, joista on keskusteltu ja sovittu. Esihenkilö tekee yhteistyötä työterveyshoitajan kanssa.
- Esihenkilöt tarjoavat tukea ja ohjausta päivittäiseen työskentelyyn, huomioiden erityisesti haastavat asiakastilanteet ja työn kuormittavuuden. Kuormitustilannetta seurataan päivittäin toiminnaohjaus -ohjelmasta. Kotihoito tekee tiivistä yhteistyötä resurssiyksikön ja toiminnanohjauksesta vastaavan henkilön kanssa.
- Työntekijöille tarjotaan mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen esimerkiksi koulutuksilla, jotka tukevat ammatillista kasvua.
- Luodaan positiivinen ja kannustava työympäristö.
- Työntekijöiden jaksamista tuetaan Pohjanmaan Hyvinvointialueen tarjoamalla henkilöstöeduilla: Tyky-toiminnalla, E-passilla ja ilmaisella kahvilla/teellä.
- Esihenkilöt kertovat henkilöstölle mm. yksikön työpaikan suosittelumittauksien (NPS) tulokset, opiskelijapalautteet ja asiakaspalautteet.
- Työntekijöiden jaksamista ja hyvinvointia tuetaan työvuorosuunnittelulla, jossa huomioidaan työntekijöiden toiveet, kuormitus ja käytetään ergonomista työvuorosuunnittelua.
- Kotihoito tekee yhteistyötä työsuojeluvaltuutettu Ann-Britt Rantamäen kanssa. Hän tulee tarvittaessa mukaan tiimipalaveriin tueksi hankalissa asiakastilanteissa ja muissa kuormittavissa tilanteissa.
- Henkilöstöllä on mahdollisuus saada työnohjausta ja jälkipurkua (defusing).
- Henkilöstöllä on mahdollisuus olla yhteydessä työterveyshuoltoon ja tarvittaessa keskustella työpsykologin kanssa.
- Pohjanmaan hyvinvointialueella esihenkilöt varmistavat työlainsäädännön ja työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten työnantajan työturvallisuusvelvoitteiden täyttymisen useilla tavoilla: työturvallisuuskoulutukset, riskien arviointi, työsuojelutoimenpiteet, työturvallisuuden seuranta ja raportointi (HaiPro).

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyttä 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. Esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

Toimialojen ja tulosalueiden valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluyksiköt (tulosalueet) raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvonnan seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaa koskeva laki sekä laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Meillä ei ole kotihoitoon ohjeita siitä, miten riittävä henkilöstömitoitus ja -rakenne arvioidaan, koska monet ulkoiset tekijät vaikuttavat asiakkaiden palvelutunteihin. Henkilöstömäärä riippuu asiakkaille myönnettyistä palvelutunneista.

Työvuorosuunnittelu tehdään olemassa olevien voimavarojen puitteissa. Henkilöstörakenne huomioidaan suunnittelussa niin, että jokaisessa vuorossa on riittävä osaaminen, joka vastaa eri asiakkaiden hoitotarpeita. Jos tarvitaan lisähenkilöstöä ensin tarkistetaan varahenkilöstön saatavuus, mikäli ei ole, palkataan sijainen puutosvuoroihin Sotenderin kautta. Mikäli sijaista ei saada resurssiyksikön kautta tai sijaisella ei ole riittävää koulutusta, henkilöstölle tarjotaan lisävuoroja. Henkilöstö auttaa tarvittaessa yli tiimi- ja aluerajojen. Henkilöstöresurssien seurannassa käytetään toiminnanohjaus -ohjelmaa.

Asiakkailta ja potilailta kerätään säännöllisesti palautetta palveluiden laadusta. Henkilöstöltä kerätään palautetta työolosuhteista, työkuormituksesta ja työhyvinvoinnista. Näiden palautteiden perusteella voidaan tehdä tarvittavia muutoksia henkilöstöresursseihin ja työjärjestelyihin. Palautteiden kooste raportoidaan esihenkilöille ja johdolle, jotta he voivat tehdä päätöksiä henkilöstön riittävyydestä ja tarvittavista toimenpiteistä.

Työturvallisuus- ja vaaratapahtumailmoitukset tehdään Haipron kautta. Työturvallisuus- ja vaaratapahtumailmoituksia seurataan ja käydään läpi tiimin viikkokokouksissa säännöllisesti. Näiden ilmoitusten perusteella voidaan tunnistaa työpaikan riskitekijöitä ja tehdä tarvittavia toimenpiteitä riskien vähentämiseksi. Työturvallisuuslain mukaisesti työnantajan on selvitettävä ja arvioitava työpaikan haitta- ja riskitekijät sekä toteutettava toimenpiteet riskien vähentämiseksi (riskikartoitus).

Kaikkiin poissaoloihin ja sijaisuuksiin ei saada koulutettua henkilökuntaa riittävästi. Fyysinen ja psyykkinen kuormitus ovat merkittäviä tekijöitä, jotka vaikuttavat henkilöstön jaksamiseen ja alan vetovoimaan. Henkilöstöedut lisäävät veto- ja pitovoimaa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaaliohjaaja tekee tiivistä yhteistä yksityisten palvelutuottajien kanssa. Sosiaaliohjaaja tekee palvelusetelit niille asiakkaille, joita ei voida ottaa omaan tuotantoon. Sosiaaliohjaaja informoi ajankohtaisista asioista asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyen asiakkaan kotitiimiä. Sosiaaliohjaaja myös ilmoittaa muutokset toiminnanohjaukseen. Tiedonkulku asiakkaan palveluista tapahtuu sosiaaliohjaajan kanssa monin eri keinoin. Sosiaaliohjaaja on yhteydessä esihenkilöihin Lifecare viestin kautta tai tapaamalla/soittamalla esihenkilölle. Sosiaaliohjaajan tiedonkulku tiimeille varmistuu sillä, että osallistuu viikottain optimoinnin, esihenkilön ja

sairaanhoitajan kanssa yhteistyökokoukseen. Sosiaaliohjaaja osallistuu kerran kuukaudessa tiimin viikkokokoukseen. Äkillisissä asiakasasioissa häneen saa yhteyden nopeasti.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Pietarsaaren kotihoidon toimipiste alue 4 sijaitsee Pietarsaaren keskustassa osoitteessa Runeberginkatu 9. Samoissa tiloissa on myös Pietarsaaren kotihoidon alueen 3 toimitilat. Kotihoidon yhteisiä tiloja ovat; kellarikerroksesta löytyvät pukuhuoneet miehille ja naisille.

Molemmissa pukuhuoneissa on wc ja suihku. Kellarikerroksesta löytyy myös huone puhtaille työvaatteille. Kotihoidon yhteisiä tiloja ovat myös lääkehuone, dokumentointitila, keittiö- ja ruokasali. Molempien alueiden tiimeillä on omat tiimihuoneet, yhteensä 6 tiimihuonetta. Toimitiloista löytyvät myös usempi wc sekä 2 varastoa (hoitotarvikkeet, apuvälineet) ja huone instrumenttien käsittelyä varten. Esihenkilöiden ja palveluvastaavien työtilat ovat tiimien läheisyydessä. Rakennuksen toisesta kerroksesta löytyvät palveluohjauksen ja sosiaalityöntekijöiden työtilat. Myös toimintaohjauksella ja resurssiyksiköllä on työtilat samassa rakennuksessa. Lisäksi muistineuvonta, asiakaslaskutus sekä osa henkilöstöhallinnon henkilökuntaa työskentelee samassa rakennuksessa.

Kotihoidon tiloissa ei ole asiakkaille mitään vastaanottotoimintaa. Rakennuksessa käy asiakkaita muilla toimijoilla. Toimitilojen ovet ovat lukossa, ulkopuolisilla ei ole pääsyä kotihoidon tiloihin. Sihteerin avaa oven asiakkaille, joilla on suunniteltu tapaaminen muille toimijoille. Henkilökunnalla on käytössä kulunvalvonta.

Kotihoidolla on voimassa oleva pelastusuunnitelma sekä riskikartoitus on. Tarvittaessa olemme yhteydessä toimitilojen ylläpitoon, huoltoon ja epäkohtailmoituksiin liittyvissä asioissa kiinteistöhoitajaan.

Toimitilojen siivous ja jätehuolto toteutetaan ostopalveluna Alertelta. Lähetti vie riskijäteasiat eteenpäin hävitettäväksi.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Terveystenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

Yksiköissä tulee tunnistaa, [mitkä laitteet ovat lääikinnällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääikinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääikinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveystenhuollon lääikinnällisten 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).

Tietojärjestelmät

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 Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueelle on laadittu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkistetaan 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 hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatyömenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatömenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Kameravalvonta

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:

[Tietosuojakäytäntömme](#).

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon lääkinälliset laitteet on rekisteröity laiterekisteriin (Medusa). Kaikista lääkinällisistä laitteista löytyy MD-merkintä. Kotihoidossa on nimetyt laitevastaavat, jotka vastaavat käytössä olevista lääkinällisistä laitteista. Tarvittaessa laitteet lähetetään huoltoon heidän toimestaan. Kotihoidossa käytettävät laitteet löytyvät Laatuportissa olevasta laitepassissa, jossa on ohjeet useimmista laitteista. Jokaisen työntekijän tulee lukea eri laitteiden käyttöohjeet ja näyttää sairaanhoitajille, että he osaavat käyttää niitä oikein.

Kotihoidossa käytetään monia erilaisia laitteita ja hoitovälineitä, jotka luokitellaan terveyden- ja sairaanhoidon tuotteiksi ja laitteiksi. Määräykset niiden käytöstä löytyvät terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010) annetusta laista. Käytettäviä laitteita on mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri- ja verenpainemittarit, kuumemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran asetuksesta 4/2010 löytyy ohjeet siitä, kuinka tehdään ilmoitus terveyden- ja sairaanhoidon tuotteiden ja laitteiden aiheuttamissa vaaratilanteissa. Kotihoidon henkilökunta tarkistaa aina kotikäynnillä, että käytettävät apuvälineet ovat kunnossa. He myös tarkistavat asiakkaan turvarannekkeen toimivuuden, mikäli asiakas kertoo ettei se toimi.

Asiakkaiden käyttämät apuvälineet tulevat apuvälinelainaamosta. Apuvälineet lainataan

lääkinnällisin perustein. Apuvälinelainaamo hankkii tarvittavat apuvälineet, ylläpitää niitä ja lähettää ne tarvittaessa korjaukseen. Apuvälinelainaamosta tehdään myös kotikäyntejä apuvälinetarpeiden kartoittamiseksi. Kotihoidossa on mahdollisuus ottaa kotikäynnille mukaan fysio- tai toimintaterapeutti kartoittamaan apuvälinetarvetta.

Osalla asiakkaista on käytössä Evondos tai Evondos Anna -lääkeautomaatti. Lääkeautomaatista tulee vikailmoitus, mikäli se ei toimi normaalisti. Ilmoituksen vastaanottaa hoitohenkilöstö joka tekee kotikäynnin asiakkaalle. Evondoksella on huoltonumero 24/7 josta saa tukea eri haasteisiin suomeksi että ruotsiksi. Huolto ja automaattien vaihto tapahtuu Evondoksen toimesta. Etäkäyntiä varten tarkoitettu Flowmedikin Ekonsultaatio laite.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Kotihoidossa alueella 4:

Jonna Gonsalves 0444038576

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Määräykset tietosuojasta ja asiakastietojen luovuttamisesta sosiaalihuollossa löytyvät sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetusta laista ja määräykset vastaavasta terveyden- ja sairaanhoidon potilastietojen käytöstä potilaan asemasta ja oikeuksista annetusta laista.

Hyvä asiakastietojen käsittely kotihoidossa varmistetaan sillä, että henkilökunta saa riittävästi tietoa tietoturva- ja tietoturvasta. Henkilökunta tekee Intrassa tietojen- ja tietojärjestelmien salassapitositoumuksen sekä suorittavat Laatuportissa Tietoturvan ABC-kurssin. Esihenkilöt, sairaanhoitajat ja lähihoitajat käyvät tarvittavat Kanta koulutukset.

Tietosuojavastaavat

Tuija Viitala, puhelinnumero 040 584 4296

Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Anne Korpi, puhelinnumero 040 183 2211

Poikkikuja 7, 65100 Vaasa

Tietoturvavastaavat

John Nordman, puhelinnumero 040 137 1258

Kimmo Tiira, puhelinnumero 040 193 5011

Pia Haglund, puhelinnumero 040 183 2739

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluohjaus kartoittaa asiakkaiden palvelutarpeen. Ensisijaisesti he tarjoavat asiakkaille teknologisia ratkaisuja. Kartoituksen yhteydessä palveluohjaaja varmistaa, että asiakas kykenee käyttämään teknologisia ratkaisuja sekä varmistetaan, että asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus toteutuu.

Pietarsaaren kotihoidossa on kameravalvonta lääkehuoneessa. Kotihoidon toimitiloissa on kulunvalvonta.

Palveluohjaus informoi uusia asiakkaita digitaalisten palvelujen mahdollisuudesta ja pyytää käyttöönnoton yhteydessä suostumuksen.

Kotihoidon asiakkaiden hälytykset tulevat aamu-, ilta ja yövuorossa Everon sovellukseen, joka on jokaisessa työmobiliilissa. Sovelluksen kautta henkilökunta näkee keneltä hälytys tulee ja mikä on hälytyksen sisältö. Työntekijä, jolla on käyntilistalla aikaa, ottaa hälytyskäynnin tehtäväksi itselleen. Hälytyskäynti tulee tehdä kahden tunnin sisällä hälytyksen vastaanottamisesta.

Yksikön henkilö/asiakas/potilasturvallaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi

Anu Kujamäki, Palveluesimies 044 7201462

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 organisaatiotasolla 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

Pietarsaaren kotihoidon alueen 3 ja 4 yhteinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, yksikön viimeisin päivitetty lääkehoitosuunnitelma on kesäkuulta 2026. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa palveluvastaavat yhdessä nimettyjen sairaanhoitajien kanssa.

Geriatrian ylilääkäri Markku Kautiainen vastaa kotihoidon lääkehoidosta. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että lääkehoitoa toteutetaan lääkesuunnitelman mukaisesti ja että lääkkeiden käsittely tehdään oikein.

Palveluvastaavat tarkistavat lääkeluvat ja jokaisen työntekijän tulee huolehtia itse siitä, että lääkelupa on voimassa. Työntekijä suorittaa tehtävänimikkeensä mukaiset osat Moodlessa sekä antaa tarvittavat näytöt. Lääkehoitoon liittyvät näytöt vastaanottaa sairaanhoitaja tai lisäkoulutuksen käynyt lähihoitaja. Lääkeluvat ovat Laatuportissa, josta henkilöstölle ja esihenkilölle tulee ilmoitus, kun ne ovat vanhenemassa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Geriatrian ylilääkäri, Markku Kautiainen, 050 5572442

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Pietarsaaren kotihoidossa alueella 4 on palveluvastaava Ann-Christine Norrbäck 040 5496067 ja sairaanhoitaja

Barbro Björklund 044 4038383

3.11 Ravitseminen**YKSIKÖN KUVAUS**

Kotihoidossa on vaikea varmistaa asiakkaan hyvänlaatuisen ruuan, riittävän ravinnon saanti. Asiakkaan luona ollaan vain silloin kun hänelle on myönnetty palvelu (esim. palvelua myönnetty 1xpäivässä/viikossa).

Palveluohjaus voi tarjota ateriapalvelua asiakkaalle, jolla on sairaudesta tai alentuneesta toimintakyvystä johtuen kyvyttömyyttä valmistaa aterioita tai joilla on ravinnon nauttimiseen liittyviä vajeita, joihin tulee puuttua. Ateriapalvelua voidaan myöntää erityisruokavaliota varten niissä tilanteissa, kun asiakas ei itse pysty turvaamaan oman ravinnon nauttimista tai hänellä ei ole mahdollisuutta ruokailla kotinsa ulkopuolella.

Asiakkaalla on mahdollisuus saada tukipalveluna kauppapalvelu, jolloin asiakas saa ostokset kotiin kuljetettuna kerran viikossa. Asiakkaalla on asiakastili verkkokauppaan, josta kotihoidon henkilökunta tilaa ruoan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan ravitsemustilaa sekä riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan muun muassa tarkkailemalla BMI:tä ja painoa. Asiakkaat punnitaan vähintään kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä. Ellei asiakas syö riittävästi, voidaan asiakaskäynneillä odottaa, kunnes asiakas varmasti on syönyt. Tarkka seuranta ja dokumentointi on tärkeää, varsinkin muistisairaiden kohdalla. Ravitsemusterapeuttiin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

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. Vuoden 2026 aikana Sharepoint-sivuston ohjeet siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille, Ammattilaisille ja palveluntuottajille -kategorian alle.

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

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: [Tartuntataudit – yhteystiedot](#).

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisille palveluntuottajille hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta: [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#).

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: [Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita](#)

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidolla on käytössä hyvinvointialueen hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeet. Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat tavoitteet hygieniakäytännöille. Tähän kuuluu paitsi asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian hoito myös tartuntatautien leviämisen estäminen.

Hyvinvointialueen hygieniahoitaja laatii ja päivittää hygieniaohjeet. Kotihoidossa on nimetyt vastuuhenkilöt, joiden tehtävänä on huolehtia siitä, että hygieniahoitajan ohjeita noudetaan sekä auttaa ja ohjata henkilökuntaa hygieniaan liittyvissä asioissa. Tiimin sairaanhoitajat, esihenkilöt ja palveluvastaavat keskusteleval viikkokokouksissa ja henkilöstökokouksissa hygieniaan liittyvistä asioista.

Jokaisen hoitajan perustehtävä on huolehtia hygieniasta. Erityisen tärkeä on käsihygienia ja suojavarusteiden käyttö sekä aseptinen työskentely. Työntekijät ottavat kotikäynnille mukaan mm. kenkäsuojia, suojäkäsineet, käsihuuhdepullon sekä muut tarvittavat suojavarusteet. Tartuntatautien ehkäisy- ja epidemiatilanteissa hygieniahoitaja vastaa tiedonkulusta ja eri tehtävistä. Intrassa on ajantasaiset hygieniaan ja infektion torjuntaa liittyvät ohjeet. ”Pieni hygieniaopas” löytyy perehdytyskansiosta.

Välineiden sterilointi on järjestetty keskitetysti (sairaalan välinehuollossa). Hoitaja puhdistaa lääkinnälliset laitteet aina käytön jälkeen. Henkilökunnan suojavarusteiden ja käsidesin tilaukset tehdään keskusvarastolta ja lääkikeskuksesta. Eritteiset työvaatteet laitetaan erilliseen pyykkipussiin. Pyykkihuollosta vastaa Lindström. Kotihoidon toimitilojen siivouksesta vastaa Alerte.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Pietarsaaren kotihoidossa alueella 4:

Tapio Salmi

Marika Tikkanen

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Pietarsaaren kotihoidossa on jokaisessa tiimissä sairaanhoitajia. Sairaanhoitaja työskentelee arkisin aamuvuorossa. Sairaanhoitajat vastaavat päivittäisestä hoitotyöstä. Iltaisin ja viikonloppuisin hoitajilla on mahdollisuus konsultoida liikkuvaa sairaalaa (Lisa) tai päivystystä, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.

Kotihoidon asiakkailla on sairauksista riippuen säännöllisiä tarkastuksia. Sairaanhoitajat konsultoivat tarvittaessa kotihoidon lääkäreitä. Lääkäri määrää asiakkaalle mahdolliset jatkotoimenpiteet. Osan toimenpiteistä suorittaa tiimin sairaanhoitaja (verinäytteet, eri mittaukset) ja osaan jatkotutkimuksista tarvitaan lääkärin lähete.

Asiakkaiden suun terveydenhuolto pyritään järjestämään, hoitaja soittaa tarvittaessa asiakkaan puolesta hammaslääkäriä.

Henkilökunnan tulee suorittaa Laatuportissa ensiapukoulutus kolmen vuoden välein.

Palliatiivinen poliklinikka vastaa palliatiivisten asiakkaiden hoitolinjasta. Kotihoito yhdessä kotisairaalan kanssa vastaa hoidon toteutuksesta.

Kotihoidosta on ohje "kuolemantapaus kotona". Ohjeessa on tieto, kuinka henkilökunnan tulee toimia asiakas löytyy kuolleen kotona.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspalvelulaissa (980/2012), laissa asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) ja lastensuojelulaissa (417/2007), lastensuojelun laatusuosituksessa (STM 2019:8); ja laissa hyvinvointialueesta (611/2021).

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021, sote-järjestämislaki) hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen määritellään osaksi hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Lisäksi esimerkiksi ehkäisevä päihdetyö on osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, ja sitä koskien on omaa erityislainsäädäntöä (laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015)). Vuosittainen hyvinvointikertomus (Miten Pohjanmaa voi? -raportti) kuvaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä alueella ja hyvinvointisuunnitelman tavoitteet ja alueen toiminta kohdentuvat arjen tukeen sekä hyvinvointia ja terveyttä edistäviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin.

Hyvinvointialueella on vastuu edistää hyvinvointia ja terveyttä palveluissaan. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on yksilöön, perheisiin, yhteisöihin, väestöön, elinoloihin ja elinympäristöön sekä palveluiden järjestämiseen kohdistuvaa toimintaa, jolla parannetaan väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä kavennetaan väestöryhmien välisiä hyvinvointi- ja terveyseroja. Hyvinvointialueella terveydenedistämistyötä koordinoidaan Osallisuuden ja yhdyspintojen yksiköstä. Hyvinvoinnin ja terveydenedistämistyön tavoitteena on sairauksien, tapaturmien ja syrjäytymisen ehkäisy sekä työ- opiskelu- ja toimintakyvyn tukeminen ja yhteisöllisyyden-, osallisuuden- ja turvallisuudentunteen vahvistaminen.

Hyvinvointialueen ammattilaisten tulee eri tehtävissään toimiessaan tunnistaa ja ohjata asiakasta tarvittaessa eri elintapaohjauksen palveluihin osana elintapaohjaus/-neuvonta. Kartoitettaessa asiakkaan tilannetta arvioidaan tarvittaessa unta, ravitsemusta, liikuntatottumuksia yms. Asiakasta pyritään ohjaamaan terveellisiin elämäntapoihin ja näin tukemaan hänen hyvinvointiaan ja ennaltaehkäisemään sairauksien puhkeamista. Asiakkaita ohjataan aktiivisesti esimerkiksi hyvinvointioppaan avulla kuntien ja järjestöjen tuottamiin palveluihin.

Asiakkaiden/potilaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät muun muassa asiakkaan/potilaan päivittäiseen liikkumiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, ulkoiluun, sosiaaliseen kanssakäymiseen, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan osallisuuden huomioiminen ja vahvistaminen on keskeinen osa laadukasta ja asiakaslähtöistä kotihoitoa. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas voi vaikuttaa omaan hoitoonsa ja arkeensa sekä tuntea itsensä merkitykselliseksi ja kuulluksi. Kotihoidossa tämä tarkoittaa sitä, että asiakas on itse päättänyt mitä palveluja hän ottaa vastaan ja keneltä. Osallisuutta edistetään myös sillä, että otetaan asiakas ja hänen läheisensä mukaan hoitosuunnitelman laatimiseen sekä annetaan asiakkaalle mahdollisuus tehdä arjessa valintoja (esim. pukeutuminen, ruoka).

Arkikuntoutus ei ole riippuvainen sairauksista tai lääketieteellisestä hoidosta. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä sekä lisätä itsenäisyyttä ja tukea kotona asumista jatkossa. Työ perustuu aktivoivaan työotteeseen ja sen edellytyksenä on toimiva tiimityö. Palvelun suunnittelu ja toteuttaminen tapahtuvat asiakkaan kotona ja siten, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus ylläpitää ja parantaa toimintakykyään ja aktiivisuuttaan. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan puolivuositain RAI-järjestelmän avulla.

Teknologian avulla voidaan löytää vaihtoehtoisia tapoja suorittaa toimintoja, lisätä osallisuutta ja parantaa elämänlaatua. Etähoivan asiakkailla on mahdollisuus omaislinkin kautta pitää yhteyttä omaisiinsa.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (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 tietosuoja-asetuksen (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. Tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutukset löytyvät Intran kautta Laatuportista.

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilökunta suorittaa kaikki Pohjanmaan hyvinvointialueella vaadittavat tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset.

Kotihoidossa käytetään Lifecare potilastietojärjestelmää. Osa kirjauksista menee Kantaarkistoon ja on asiakkaalle luettavissa. Henkilökunta dokumentoi ja tilastoi asiakaskäynnit viipymättä Lifecareen joko mobiililla tai tietokoneella. Asiakkaaseen liittyviä dokumentointeja ei tehdä muualle. Esihenkilö tai resurssiyksikkö tilaavat uusille työntekijöille käyttäjätunnukset tarvittaviin ohjelmiin.

Opiskelijat kirjaavat ohjaajan tunnuksilla. Ohjaaja tarkistaa kirjauksen. Opiskelijan nimi tulee olla kirjattuna tekstiin.

Kotihoidossa on käytössä kirjaamisen fraasit.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | kirjaamo@ovph.fi

Anu Kujamäki, palveluesimies, 044 7201462

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnot ja selvitykset.

Tietotopyynnot on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / G4, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Sote-arkistot, Poikkikuja 7, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta 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 riskinarviointi 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.

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakoiva riskienhallinta, jonka tavoitteena on ehkäistä vaaratapahtumien syntyminen ennen niiden toteutumista. Strategiset riskit arvioidaan kerran vuodessa. Strategiset riskit uhkaavat toimintasuunnitelman tavoitteiden 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. Riskienhallinnan toimenpiteet tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilö vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta. Riskienhallinta organisoidaan yksikössä Pohjanmaan hyvinvointialueen kriteerien sekä lain mukaan.

Henkilökunta ilmoittaa esihenkilöille, palveluvastaavalle tai palveluohjaajille asiakastyön ja työympäristön vaaroista, vioista ja puutteista. HaiPro-järjestelmää käytetään riskien kartoitukseen ja eliminoimiseen. HaiPro-ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi tiimi- ja

henkilöstökokouksissa.

Riskikartoitus tehdään joka vuosi. Siihen osallistuu henkilöitä kaikista tiimeistä.

Ehdotukset raportoidaan johtokunnalle, joka päättää tarvittavista toimenpiteistä.

Jos parannuksia ei voi tehdä yksikkötasolla, niin riskit tiedotetaan ylemmälle tasolle.

Esihenkilö ja palveluvastaava huolehtivat avoimen turvallisuuskulttuurin ja myönteisen asenneympäristön luomisesta olemalla läsnä viikkokokouksissa sekä keskustelemalla avoimesti erilaisista epäkohdista ja turvallisuuteen liittyvistä asioista syyllistämättä ketään. Yksikössä on valittuna turvallisuusvastaavat, jotka vastaavat turvallisuuteen liittyvistä asioista esim. turvallisuuskävelyistä.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Oma- ja palveluvastuu perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia ensin tunnistetaan, ja sen jälkeen säännöllisesti ja monipuolisesti arvioidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on oma- ja palveluvastuusuunnitelman ja oma- ja palveluvastuun 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 oma- ja palveluvastuun ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö
- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Oma- ja palveluvastuuohtelo
- Miten Pohjanmaa voi
- Oma- ja palveluvastuun ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulostyöyksiköiden 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

- Henkilöstöohjelma
- Osaamisen varmistamissuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön Haiproja käsitellessä nousee esiin riskejä asiakkaan kotona sekä yksikön toimintatavoissa, niiden avulla ennaltaehkäistä eri riskejä mm. Kaatumiset, lääkevirheet. Riskienhallintakeinoja arvioidaan ja seurataan säännöllisesti osana laatu- ja turvallisuusjohtamisjärjestelmää. Tämä sisältää riskien tunnistamisen, arvioinnin ja hallinnan jatkuvan prosessin. Riskienhallintakeinoja kehitetään jatkuvasti saatujen arviointien, palautteen ja uusien tutkimustulosten perusteella. Tämä varmistaa, että käytössä olevat keinot ovat aina ajantasaisia ja tehokkaita.

Jos yksikössä ilmenee epäkohtia, niin niihin puututaan tilanteen vaatimalla tavalla ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset otetaan aina tosissaan ja niihin puututaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Jos asiaa ei voi käsitellä yksikössä, niin se siirretään ylemmälle tasolle käsiteltäväksi.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Työn tauotus , työtahti sekä työmäärä	Palveluvastaava ja esihenkilö seuraavat päivittäin optimointiohjelmasta, että suunnittelussa näkyy tauotus (kahvitaukoa ei suunnitella). Lisäksi tarkistamme, että työmäärä on jakautunut tasaisesti eri hoitajille.
Työn keskeytykset	Tiimipuhelin ja "sosiaalipäivystyspuhelin" ovat eri työntekijöillä eri työpäivinä.
Riittämätön lähoitajien määrä työvuorossa	Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon, että jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä lähihoitajia asiakastarpeeseen nähden.

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 palveluyksikön 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 palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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 salassapitosäynnösten estämättä. Ohje ja ilmoituslomake sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: [lkäihmisten sosiaalityö](#)

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 salassapitosäynnösten 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

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Epidemioiden selvitys ja ilmoittaminen](#)

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

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

Kaikille työntekijöille on annettu ohjeet SPron tekemisestä ja näytetty missä se tehdään. SProjärjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalityöntekijä on osallistunut keväällä 2026 henkilöstökokoukseen ja informoinut henkiökuntakokouksessa epäkohtailmoituksen tekemisestä.

Kotihoidon työntekijöiden tulisi reagoida potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyviin riskeihin ja vaaratapahtumiin ja raportoida niistä HaiPro-järjestelmään. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvien läheltä piti -tilanteiden ja potilasta tai asiakasta koskevien haittatapahtumien ilmoittaminen on tärkeä osa omavalvontaa. Vaaratapahtumien ilmoittaminen auttaa kehittämään

ja parantamaan toimintaa sekä yksikkö- että organisaatiotasolla.

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

HaiProt käsitellään säännöllisesti tiimikokouksissa ja henkilöstökokouksissa syyslistämättä ketään. Riskeihin pyritään vastaamaan välittömästi, jos se vain on mahdollista. Esihenkilöt keskusteleval riskiestä ja arvioivat kiireellisuuden tarpeen. Riskisuunnitelmalla huolehditaan toteutuksen seurannasta ja arvioinnista.

Kehittämistoimenpiteistä ja sovituista parannuksista henkilökuntaa tiedotetaan sähköpostitse, tiimikokouksissa ja henkilöstökokouksissa. Asiakkaille ja omaisille vastataan Haiproon, jos he ovat jättäneet sähköpostiosoitteensa ilmoituksen tekovaiheessa ja omaisille soitetaan kahden viikon kuluessa ilmoituksen jättämisestä ja kerrotaan toimenpiteet.

Kaikki haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset kerätään keskitettyyn tietojärjestelmään, jossa ne analysoidaan systemaattisesti. Tämä auttaa tunnistamaan toistuvat ongelmat ja riskit. Ilmoitusten perusteella suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä. Näihin voi kuulua esimerkiksi prosessien parantaminen, lisäkoulutukset henkilöstölle tai teknisten järjestelmien päivittäminen. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten tuottamaa tietoa käytetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Tämä tarkoittaa, että organisaatio oppii jokaisesta tapahtumasta ja pyrkii jatkuvasti parantamaan turvallisuutta ja laatua. Palvelujen käyttäjät ja henkilöstö pidetään ajan tasalla tehdyistä parannuksista ja korjaavista toimenpiteistä. Tämä lisää luottamusta ja sitoutumista turvallisuuden ja laadun kehittämiseen.

Opitut asiat ja hyvät käytännöt jaetaan organisaation sisällä ja tarvittaessa myös laajemmin.

Tämä auttaa levittämään tietoa ja parantamaan turvallisuuskulttuuria. Vaaratapahtumista opitaan jatkuvan parantamisen periaatteella. Esim. Tehdään uusi ohjeita tai tarkistuslistoja, jos niissä on parannettavaa.

Tarvittaessa pyydetään kriisiryhmä apuun, jos vakavat tapahtumat jäävät vaivaamaan.

Omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavalvonnin seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niiden korjaamiseksi toteutetut ja suunnitellut korjaavat toimenpiteet, toteutuksen vastuuhenkilöt ja toimenpiteiden aikataulu kirjataan omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omaavaltasuunnitelman lopusta, 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 tilaajavastuulain 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 omaavaltasuunnitelmia. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAAUS

Alihankintaan on omat ohjeet Pohjanmaan hyvinvointialueen Intrasiivilla. Ylemmällä tasolla tehdään sopimukset alihankkijoiden ja ostopalveluiden kanssa.

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, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosääntö § 42). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja professiojohtajansa 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, psykososiaalisen tuen valmiussuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakointisuunnitelma. 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

Hyvinvointialueella on solmittu yhteistyösopimuksia eri viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Näihin kuuluvat esimerkiksi poliisi, pelastuslaitos ja aluehallintovirasto. Sopimukset määrittelevät yhteistyön periaatteet ja vastuut. Yksikössä voidaan sopia, että vartija lähtee kotikäynnille mukaan, mutta tästä päätöksestä vastaa aina esihenkilö.

Palveluntuottajat varmistavat, että hankkiessaan palveluja toiselta palveluntuottajalta, sopimuksissa määritellään selkeästi varautumista ja palveluiden jatkuvuutta koskevat velvoitteet. Tämä varmistaa, että kaikki osapuolet ovat tietoisia vastuistaan ja velvoitteistaan.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin on ohjeet Intrassa. Nämä on käyty läpi työntekijöiden kanssa. Henkilökuntaa on neuvottu lukemaan mm. valmiussuunnitelman, josta löytyy ohjeet poikkeaviin tilanteisiin.

Jos sähköiset tietojärjestelmät eivät toimi tai niitä päivitetään käytetään paperisia asiakaslistoja. Kaikissa tiimeissä on pienet varavirtalähteet, joilla voi esim. ladata puhelimia. Mobiilit ladataan säännöllisesti, niin niissä ei akut pääse heti loppumaan. Kannettavissa tietokoneissa on akut, joten virtaa riittää hetkeksi aikaa. Jokaisen työvuoron alussa tarkistetaan, että kaikki kaikki asiakkaat ovat suunniteltu käyntilistoille. Jokaisessa tiimissä on lukollisessa kaapissa ajankohtainen asiakaslista, josta käy ilmi mitä käyntejä kenelläkin asiakkaalla on. Listassa on myös asiakkaan ja hänen omaisensa yhteystiedot. Asiakkaan avaimet säilytetään lukollisessa lääkehuoneessa Seniorikeskuksessa.

Toimistotiloissa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä, joissa käydään läpi paloturvallisuuteen liittyvät asiat esim. näytetään varauloskäynnit ja kokoontumispaikka. Asiakkaiden koton atehdään paloturvallisuuskartoitus. Omaiset ovat vastuussa puuttelisista asioista. Kotihoito tarkistaa palohälyttimet kerran kuukaudessa.

Esihenkilöt ja turvallisuusvastaavat ovat vastuussa siitä, että koko henkilöstö osallistuu turvallisuuskävelyyn kerran vuodessa ja se dokumentoidaan.

Esihenkilöt huolehtivat, että henkilöstö osallistuu turvallisuuspäivä-koulutukseen joka 5. vuosi.

Yksikön turvallisuussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen (Pelsu) laatimisajankohta 2.9.2022 ja viimeisin päivitysajankohta 1.3.2023.

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

Kim Thylin, 044 7877209

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille 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

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta Pohjanmaan hyvinvointialueen internetsivujen tai asiakkaan kotona olevan QR-koodin kautta.

Työntekijät voivat ilmoittaa riskejä Haipron kautta. He tekevät tarvittaessa työturvallisuusilmoituksen Haipron kautta. Työsuojeluvaltuutettu lukee kaikki työtapaturmailmoitukset ja on tarvittaessa yhteydessä yksikön esihenkilöön. SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. SPro on sähköinen ilmoitustyökalu sosiaalihuollon henkilöstölle. Muita menetelmiä ovat omavalvonta, työn riskien arviointi, itsearviointi sekä sisäinen- että ulkoinen auditointi.

Tiimi- ja henkilöstökokouksissa käsitellään henkilökunnan esille tuomia riskejä. Jos parannuksia ei voi tehdä yksikötasolla, niin riskit tiedotetaan ylemmälle tasolle.

Uusille työntekijöille näytetään miten Haipro ilmoitukset tehdään. Tehdyt Haiprot käsitellään tiimeittäin säännöllisesti ja vakavammat asiat otetaan esille henkilöstökokouksessa.

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.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön esihenkilöt vastaavat omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa.

Kaikki työntekijät lukevat ja perehtyvät yksikön omavalvontasuunnitelmaan lukukuittauksella.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

2.6.2026, versio 3.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Anu Kujamäki

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia