



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Närpiö-Kaskinen kotihoito, Solgärdet ja Pirttikylän senioriasema, omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Kotihoito Närpiö-Kaskinen

Raportointipäivä

6.3.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Ramona Holm

Omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Koti ja asumispalvelut

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

0401286327

Palveluyksikön nimi

Kotona tarjottavat palvelut

Palvelumuoto

Kotona tarjottavat palvelut

Osoite

Närpiöntie 5, Kristdalavägen 1, Centrumvägen 13

Puhelinnumero

0401600753 ja 0401600625

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Hoitotyö - Paula Olin, puh. 0401450410

Sosiaalihuolto - Monika Björkqvist, puh. 0505994671

Lääkärilinja - Markus Råback, puh. 0405695943

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Närpiö-Kaskinen kotihoito alue 1, palveluesimies Ramona Holm, puh. 0401600625, Kristdalavägen 1, Ylimarkku

Solgårdet, palveluesimies Ramona Holm, puh. 0401600625, Kristdalavägen 1, Ylimarkku

Pirttikylän senioriasema, palveluesimies Ramona Holm, puh. 0401600625, Centrumvägen 13, Pirttikylä

Närpiö-Kaskinen kotihoito alue 2, vt. palveluesimies Amanda Lind, puh. 0401600753, Närpiöntie

5, Närpiö

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
Vastuulääkäripalvelu	Pihlajalinna
Annosjakelu	Närpiön apteekki
Turvapuhelin	Oy Everon Ab
Lääkerobotti	Evondos
OivaHealth	Alvar
Siivouspalvelu	Tuki botnia
Ruokapalvelu	Tuki botnia

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon tehtävänä ja toimintaperiaatteena on tarjota asiakkaille kohdennettua tukea, jotta he voivat elää itsenäisesti, turvallisesti ja hyvin omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Asiakkaan voimavaroja tuetaan ja hyödynnetään. On tärkeää, että asiakas osallistuu hoidon ja palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen ja että omaisille annetaan mahdollisuus osallistua asiakkaan suostumuksella. Organisaatio on kaksikielinen, henkilökunta työskentelee moniammatillisesti ja käyttää kuntouttavaa lähestymistapaa. Kotikäynnit tapahtuvat fyysisinä käynteinä tai etäkäynteinä. Asiakkaat ovat aikuisia, yleensä iäkkäitä tai vammaisia, jotka tarvitsevat kotiin tarjottavia palveluja.

Kotihoidon arvona on varmistaa, että asiakkaat voivat elää arvokasta ja hyvinvoivaa elämää omassa kodissaan. Kotihoidon arvot ovat: yksilöllinen, tulevaisuuteen suuntautuva toiminta ja yhdenvertainen kohtelu.

Keskeisiä sosiaalihuoltopalveluja ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) sekä erityislait, kuten lastensuojelulaki (2007/417), laki vammaisten henkilöiden palveluista ja tukitoimista (1987/380) ja laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), mielenterveyslaki (1990/1116), päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhustenhuoltolaki (2012/980).

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

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

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Ramona Holm, palveluesimies, puh: 0401600625
Amanda Lind, vt. palveluesimies, puh: 0401600753
Sandra Skogman, palveluvastaava, puh: 0401825462
Erika Lind, vt. palveluvastaava, puh: 0405879256

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Ramona Holm, palveluesimies, puh: 0401600625
Amanda Lind, vt. palveluesimies, puh: 0401600753

YKSIKÖN KUVAUS

Täytetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja paperisena henkilöstötoimistossa. Paperikopioita voidaan tarvittaessa antaa myös asiakkaille tai omaisille.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies on vastuussa siitä, että yksikön henkilökunnalla on riittävät ohjeet ja asiantuntemus turvallisen potilashoidon toteuttamiseksi. Palveluesimies on myös vastuussa siitä, että yksikössä on suunniteltu ja aktiivisessa käytössä omavalvonta. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään henkilökunnan tukena päivittäisessä työssä. Sitä päivitetään tarvittaessa ja nostetaan omavalvontasuunnitelman eri osioita esiin vuoden aikana keskustelun pohjaksi henkilökunnan kokouksissa. Suunnitelma on julkaistu Pohjanmaan hyvinvointialueen internetsivuilla ja löytyy kohdasta Laatu, valvonta ja omavalvonta. Painettuja versioita on saatavilla palveluyksiköissä. Suunnitelmaa päivitetään muutostilanteissa tai vähintään kerran vuodessa. Se käydään läpi henkilökunnan kokouksissa, joissa työntekijät ja hoitajat tiedottavat asiakkaisiin vaikuttavista muutoksista. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelma lainataan asiakkaille.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty tammikuussa 2024 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta ja se on voimassa 26.01.2026 saakka. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella SHQS-laaturjestelmä on yksi tärkeimmistä turvallisuusjohtamisen välineistä. Nimetyt henkilöt suorittavat säännöllisesti sisäisiä auditointeja. Palveluesimiehet tarkastavat säännöllisesti asiakkaiden ajankäyttöä varmistaakseen, että se vastaa asiakkaiden hyväksytyjä palvelutarpeita. Sen varmistamiseksi, että kotihoidon asiakkaat saavat yhdenvertaiset palvelut koko Pohjanmaalla, annetaan monista asioista ohjeet kaikille kotihoidon palveluille yhteisinä ohjeina. Tukea saa myös hyvinvointialueen laadunhallinnasta, jossa tehdään merkittäviä, koko hyvinvointialueen henkilöstöä koskevia ohjeita, jotka osaltaan varmistavat, että yksikön toiminta voidaan toteuttaa turvallisesti ja varmasti. Palveluohjaus arvioi palvelutarpeen hyvinvointialueen kotihoidon kriteerien mukaisesti, jotta varmistetaan, että asiakkaat saavat vastaavat palvelut. Palveluntuottajan ohjeita noudatetaan ja ongelmatilanteissa otetaan yhteyttä palveluntuottajaan. Henkilökunta ilmoittaa myös palveluesimiehelleen, jos ongelmia ilmenee. Haiprostia ja väärinkäytöksistä keskustellaan säännöllisesti henkilökunnan kokouksissa.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Resurssien kohdentamista koskevat päätökset tehdään eri tasoilla. Viime kädessä hyvinvointialueen neuvosto on vastuussa resurssien asianmukaisesta kohdentamisesta. Resurssien johtajat ovat vastuussa siitä, että valtuutettu henkilöstö on käytettävissä siellä, missä sitä tarvitaan. Kotihoito on osa koti- ja asumispalvelut toiminta-aluetta, jossa Tony Pellfolk on toimialajohtaja, joka vastaa siitä, että resursseja on käytettävissä niin, että kotihoitotoimintaa voidaan harjoittaa turvallisesti ja varmasti. Kotipalveluiden tulosalueella Paula Olin on ylihoitaja ja Monika Björkqvist asumispalvelujohtaja. Närpiö-Kaskinen kotihoidossa Anna Wadén on koordinoiva palveluesimies ja jokaisella alueella on palveluesimies ja palveluvastaava. Kaikki nämä vastaavat omalla tasollaan siitä, että kotihoidossa on käytettävissä riittävät resurssit turvalliseen ja varmaan työskentelyyn. Kotihoitoa varten on laadittu strategia ja toimintasuunnitelma. Yksiköt laativat vuosittain koulutussuunnitelman oman yksikkönsä osaamistarpeiden kattamiseksi. Alueen esimiehillä on kahden viikon välein yhteisiä kokouksia, joissa keskustellaan ajankohtaisista asioista ja tarpeista. Resursseja voidaan tarvittaessa siirtää yksiköiden välillä toiminnan turvaamiseksi.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluohjaaja arvioi palvelutarpeen RAI-arvioinnin avulla hyvinvointialueen kotihoidon kriteerien mukaisesti, jotta varmistetaan, että asiakkaat saavat vastaavat palvelut. Päätös myönnetystä/kielletystä kotihoidosta lähetetään asiakkaalle.

Palveluneuvoja ottaa yhteyttä kotihoidon palveluesimieheen vahvistaakseen, että asiakas voidaan ottaa vastaan. Palveluesimies ottaa yhteyttä kotihoidon käyntisuunnittelijaan ja sopii, milloin asiakkaan käynti voi alkaa. Palveluesimies ilmoittaa palveluneuvojalle, jos ja kun kotihoitoa voidaan antaa.

Kotihoitoon ei ole tällä hetkellä jonoa eikä palveluseleitä käytetä.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Toimintakyvyn ja palvelutarpeen mittaamiseksi RAI-HC-arviointi tehdään kaikille palvelua hakeville asiakkaille ennen palvelun aloittamista. RAI-HC-arviointi päivitetään 6-8 viikon kuluessa palveluun hakeutumisesta sen tarkistamiseksi, pitäisikö asiakkaan jatkaa kotihoitoa vai voidaanko kotihoidon palvelut lopettaa. Jos henkilökunta huomaa, että asiakkaan palvelutarpeet ovat muuttuneet, tehdään uusi arviointi yhdessä asiakkaan ja palveluohjaajan kanssa.

Kaikkien asiakkaiden ravitsemustilan arvioimiseksi tehdään MNA-arviointi (mini ravitsemustilan arviointi). MMSE (mini mental state exam) tehdään, jos epäillään muistihäiriötä, ja GDA (geriatriinen masennusasteikko) tehdään, jos epäillään masennusta. Jos henkilökunta huomaa, että asiakkaan palvelutarpeet muuttuvat, tehdään uusi arviointi yhdessä asiakkaan ja palveluohjaajan kanssa.

Kaikilla kotihoidossa olevilla asiakkailla on nimetty omahoitaja. Yksikössä omahoitajaparit toimivat siten, että asiakkaalla on aina kaksi tai kolme hoitajaa hoitamassa häntä. Omahoitajat nimetään heti asiakassuhteen alkaessa ja asiakkaalle ilmoitetaan kirjallisesti, kuka hänen omahoitajansa on.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluohjaajan tehtävänä on laatia asiakassuunnitelma asiakassuhteen alussa.

Asiakassuunnitelma on yksilöllinen suunnitelma asiakkaan päivittäisestä hoidosta, palveluista ja kuntoutuksesta. Suunnitelman tarkoituksena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvyn parantamiselle asetetut tavoitteet. On tärkeää, että suunnitelma perustuu asiakkaan omiin voimavaroihin ja että hoidossa käytetään kuntouttavaa ja aktivoivaa lähestymistapaa. Asiakassuunnitelma dokumentoidaan hoitokertomukseen, tulostetaan ja annetaan asiakkaalle.

Palveluohjaajan tehtävänä on päivittää asiakassuunnitelma, jos asiakkaan toimintakyky muuttuu merkittävästi tai muutoin kuuden kuukauden välein. Ennen päivittämistä asiakkaan toimintakyky arvioidaan RAI:ssa, ja tulosta käytetään päivityksen pohjana. On tärkeää, että asiakasta ja tarvittaessa hänen läheisiään kuullaan päivityksen yhteydessä ja että hänelle tiedotetaan RAI-arvioinnin tuloksista ja mahdollisuuksista hoitaa ja parantaa tilannetta kotona. Myös asiakkaan omahoitaja ja tiimin sairaanhoitaja osallistuvat päivitykseen.

Jotta henkilökunta tietäisi, mitä tehdä kullakin kotikäynnillä, asiakassuunnitelma on jaettu päivittäiseksi toteutussuunnitelmaksi. Henkilökunta näkee toteutussuunnitelman kotikäynnin aikana käytettävästä puhelimesta. Suunnitellut hoitotoimenpiteet voidaan kuitata puhelimitse, kun ne on toteutettu.

Sairaanhoitajat ovat vastuussa siitä, että tiimin jäsenille tiedotetaan asiakassuunnitelmien muutoksista. Omahoitaja toimii asiakkaan äänenä henkilökuntatiimissä ja vastaa

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

asiakassuunnitelman toteutumisesta päivittäisessä työssä. Hoito- ja palvelusuunnitelma ja siihen tehdyt muutokset käydään läpi viikoittaisissa asiakaspalavereissa kaikissa tiimeissä.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakassuunnitelmat ja RAI-arvioinnit tehdään yhdessä asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa, jos asiakas suostuu siihen. Asiakkaat eivät voi valita hoitajaansa, mutta he voivat kieltäytyä hoidosta. Sitoumuslomake allekirjoitetaan ennen palvelun aloittamista, jotta asiakkaalle voidaan tarjota turvallista hoitoa ja palveluja.

Kotihoito ei käsittele asiakkaiden käteistä rahaa. Muu omaisuus, kuten avaimet ja lääkkeet, säilytetään asiakkaan kotona. Henkilökunta ei saa ottaa vastaan yksityisiä lahjoja. Henkilökunta osoittaa huomaavaisuutta asiakkaan kotona.

Kotihoito Närpiö-Kaskinen on kaksikielinen yksikkö, ja vakituiseen työsuhteeseen hoitajaksi, sairaanhoitajaksi, palveluvastaavaksi ja palveluesimieheksi vaaditaan kielitodistus. Hoitajien kielitaito otetaan huomioon asiakaskäyntejä suunniteltaessa. Rikosrekisteriote vaaditaan myös >3 kk:n työsuhteeseen.

Omaiset, asiakkaat tai henkilökunta voivat ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään, jos edunvalvojaa tarvitaan. Kotihoidon asiakkaiden sosiaalityöntekijä on johtava sosiaalityöntekijä Annica Janfelt.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla asiakkaila ja omaisilla on aina mahdollisuus antaa kirjallista palautetta sekä Roidu-järjestelmän että HaiPro-järjestelmän kautta. Palveluesimiehet toimivat molemmissa järjestelmissä saadun palautteen hallinnoijina. Palautteesta keskustellaan säännöllisesti yksiköiden kokouksissa ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin suunnittelemalla kehittämistoimenpiteitä. Roidu-järjestelmän palautteen käsittelykenttään kirjataan, onko palautteen antaja saanut vastauksen ja mitä kehittämistoimenpiteitä palautteen perusteella on päätetty toteuttaa. Yksiköiden raporteista kootaan kaikki toiminta-alueet kattavat asiakaspalautteet, jotka raportoidaan vuosittain hallitukselle osana laaturaporttia.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan itsemääräämisoikeus otetaan huomioon hoitosuunnitelmaa laadittaessa. Hoitosuunnitelman laatii palveluohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kotona annettava palvelu ja hoito perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palvelua annetaan rajoittamatta yksilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeus merkitsee sitä, että joskus ei ole mahdollista päästä yhteisymmärrykseen kotitilanteesta. Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

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

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

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

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

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

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

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön tehtävänä on välittää tiedot haittatapahtumista ja vaaratilanteista palvelujohtajille. Palveluesimiehet ovat ensisijaisesti vastuussa saatujen riskiraporttien analysoinnista ja niiden perusteella tehtävistä toimista sekä siitä, että erilaisista työelämän riskeistä saatua tietoa hyödynnetään kehitystyössä. Saapuneet HaiPro-raportit käsitellään viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa niiden vastaanottamisesta. Muut vastaanotetut raportit ja palautteet on kerättävä järjestelmällisesti erilliseen kansioon ja tiedot on jaettava koordinoitulle palveluesimiehelle.

HaiPro-raportit, työturvallisuus- ja työterveysraportit, RAI-tulosten yhteenvedot, asiakkailta tai omaisilta saadut valitukset ja muu saatu palaute tulisi käsitellä säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Palveluesimiehet ja henkilökunta pohtivat yhdessä, mitä tapahtui, miksi se tapahtui ja miten vastaavien tilanteiden toistuminen voidaan välttää. Palveluesimiehien tehtävänä on myös keskustella kielteisestä tapahtumasta asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Asiakkaiden ja omaisten valituksiin ja huomautuksiin on vastattava kirjallisesti tai suullisesti antamalla tietoa siitä, miten riskiä on hallittu ja miten vältetään sen toistuminen. Korvattavaa vahinkoa aiheuttavan vakavan haittatapahtuman jälkeen asiakkaalle tai omaisille kerrotaan, miten korvausta voi hakea.

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

Anna-Maria Sandberg, johtaja lääkäri, puh. 0407287946

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Tony Pellfolk, toimialajohtaja, puh. 0401286327

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §). Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitosuunnitelman laatii palveluohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa.

Tietoa yleisölle löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuosittelemisindeksin 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 suosittelevansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen verkkosivuilla asiakkailta ja omaisilla on aina mahdollisuus antaa kirjallista palautetta sekä Roidu- että HaiPro-järjestelmän kautta. Palveluesimiehet toimivat molemmissa järjestelmissä saadun palautteen ylläpitäjinä. Palautetta käsitellään säännöllisesti yksiköiden palaverissa ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin suunnittelemalla kehittämistoimenpiteitä. Roidu-järjestelmän palautteen käsittelykenttään kirjataan, onko palautteen antaja saanut vastauksen ja mihin kehittämistoimenpiteisiin on ryhdytty. Kaikki toiminta-alueet kattava asiakaspalaute kootaan yksiköiden raporteista ja raportoidaan vuosittain hallitukselle osana laatukertomusta.

HaiPro-raportit käsitellään palveluesimiesten toimesta. Tiedot vaaratilanteista, keskustelut mahdollisista vastaavista vaaratilanteista ja vaaratilanteesta johtuvat uudet käytännöt käydään läpi henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa. Uudet käytännöt jaetaan koko kotihoidon organisaation kanssa.

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 työ sopimuslain 55/2001, 7 §:n täyttyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoidon, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Närpiö-Kaskinen kotihoidossa työskentelee 2 palveluesimiestä, 2 palveluvastaavaa, 38 hoitajaa (eteläinen alue: 20 ja pohjoinen alue: 18), 4 sairaanhoitajaa. Kotihoito koostuu integroidusta kotihoidosta ja kotisairaanhoidosta. Henkilöstö on jaettu neljään eri tiimiin (eteläinen1, eteläinen2, pohjoinen1, pohjoinen2).

Eteläisellä alueella 6 lähihoitajaa ja 2 sairaanhoitajaa työskentelee aamuvuorossa, 3 lähihoitajaa työskentelee iltavuorossa ja 1 lähihoitaja työskentelee yöllä. Sairaanhoitajat työskentelevät vain arkipäivien aamuvuoroissa.

Pohjoisella alueella 4 lähihoitajaa ja 2 sairaanhoitajaa työskentelee aamuvuorossa, 3 lähihoitajaa työskentelee iltavuorossa ja 1 lähihoitaja työskentelee yöllä. Sairaanhoitajat työskentelevät vain arkipäivien aamuvuoroissa.

Työhön kuuluu myös etähoitoa, aamu- ja iltavuoroja.

Solgårdetilla ja Pirttikylän senioriasemilla on kussakin yksi lähihoitaja, joka työskentelee maanantai-perjantai aamuisin. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin kotihoidon henkilökunta huolehtii näistä asiakkaista.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen hallinnollisen peruskirjan periaatteita. Koordinoiva palveluesimies palkkaa palveluesimiehet. Vakinaisen työ sopimussuhteisen henkilöstön ja määräaikaisen henkilöstön rekrytoinnista huolehtivat palveluesimiehet.

Lomasijaiset ja sairauslomasijaiset palkataan hyvinvointialueen resurssiyksikön kautta. KuntaRekryä käytetään sekä määräaikaisen että vakituisen henkilöstön rekrytointialustana. Lyhytaikaisten sijaisten osalta käytetään Sotenderiä.

Opiskelijoiden työnteko-oikeus tarkistetaan opintorekisteriotteesta yksikön esimiehen tai palvelupäällikön toimesta. Opintorekisteriotetta voidaan pyytää useaan otteeseen ohjelman aikana ohjelman etenemisen tarkistamiseksi.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Koska kotihoitotyöhön kuuluu työskentely haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden, kuten muistisairaiden vanhusten kanssa, työntekijöiden on oltava sopivia ja luotettavia.

Henkilöstöä rekrytoitaessa tarkistetaan ammattioikeudet JulkiTerhikki/JulkiSuosikki sekä rikosrekisteriote. Lisäksi tarkistetaan, että uusi työntekijä on läpäissyt työn edellyttämät LoVe-koulutusmoduulit ja että hänellä on ensiaputaidot, jotka vastaavat hätäensiapuun vaadittavaa tasoa. Säännöllisesti rekrytoitavalta henkilöstöltä vaaditaan lääkärintodistus hyvästä terveydentilasta (T-todistus).

Uusien työntekijöiden koulutus ja aiempi työkokemus arvioidaan, jotta voidaan määrittää heidän soveltuvuutensa tehtävään.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Uusien työntekijöiden ja uusien sijaisten perehdyttäminen tapahtuu kotihoidon yhteisen perehdytysuunnitelman mukaisesti, joka on käytössä kaikissa hyvinvointialueen kotihoidon yksiköissä. Palveluesimiehet vastaavat siitä, että uusien työntekijöiden perehdytys on riittävä, jotta he pystyvät hoitamaan tehtävänsä turvallisesti ja laadukkaasti ja että ohjeistusta on riittävästi. Uuden henkilöstön koulutusta ja aikaisempaa työkokemusta arvioidaan perehdyttämisen laajuuden määrittämiseksi.

Käytössä on perehdyttämisen tarkistuslista, ja jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään ohjaaja omasta tiimistään. Uudet työntekijät työskentelevät yleensä kahdesta kolmeen työvuoroa, joiden aikana he työskentelevät yhdessä ohjaajansa kanssa. Perehdyttäminen jatkuu kuitenkin näiden kolmen päivän jälkeen, kunnes tarkistuslista on täytetty kokonaisuudessaan. Sekä uusi työntekijä että ohjaaja allekirjoittavat tarkistuslistan sen täytyttyä, ja se arkistoidaan. Kotihoidossa työskentelevät opiskelijat työskentelevät kirjallisen ohjaajan valvonnassa. Harjoittelijoita ei voida käyttää yövuoroissa, koska silloin henkilökunta työskentelee yksin.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö osallistuu vähintään kolmeen koulutuspäivään vuodessa. Työntekijän vastuulla on varmistaa, että koulutus toteutetaan. Koulutukset rekisteröidään sähköisesti Alma-henkilöstöalustaan, jossa palveluesimiehet voivat myös seurata päivien määrää työntekijäkohtaisesti. Palveluesimiehet hyväksyvät koulutuksen. Koulutuksen tulisi mieluiten perustua henkilöstön vastuualueisiin ja palvelun tarpeisiin.

Hoitohenkilökunnan lääkehoito- ja laitepassin osaaminen tarkistetaan viiden vuoden välein Laatuportin kautta. Työntekijät ovat vastuussa siitä, että ne ovat voimassa ja uusitaan ennen niiden voimassaolon päättymistä. Lääkehoitoon osallistumisen delegointi tapahtuu lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Palveluvastaavat valvovat jatkuvasti, että kaikilla hoitohenkilökunnan jäsenillä on voimassa olevan tehtävän edellyttämät delegoinnit. Yksikön henkilökunnalle toimitetaan luettelo henkilökunnan lääkitysvaltuuksista.

Henkilökunta osallistuu hyvinvointialueen turvallisuuskoulutuksiin, jotka kirjataan Alma-henkilöstöportaaliin. Pahoinpitelyhälyttimet ovat käytettävissä kaikissa tiimeissä. Koordinoivat palvelupäälliköt laativat ohjeet henkilökunnan turvallisuustyöhön.

Luottamuksellisuuden ja tietosuojan merkitystä käsitellään osana henkilöstön perehdytystä. Kaikille opiskelijoille ja uudelle henkilöstölle kerrotaan luottamuksellisuuden tärkeydestä ja he allekirjoittavat tietoturvasitoumuksen. Myös tietokoneelta uloskirjautumisen ja henkilökohtaisten Sote-korttien turvallisen käsittelyn merkitystä korostetaan.

Henkilöstö on koulutettu tietosuojasta Welfare Area -intranetissä olevan verkkokoulutusohjelman avulla. Henkilöstö allekirjoittaa myös henkilötietojen ja tietojärjestelmien käyttöä ja luottamuksellisuutta koskevan sopimuksen. Tietoturvariskit voidaan ilmoittaa HaiPro-järjestelmässä. Palvelupäälliköt tuovat esiin dokumentointiin ja tietosuojaan liittyviä puutteita henkilöstökokouksissa, ja parannustoimenpiteistä keskustellaan henkilöstöryhmässä.

Hyvinvointiosaston tietosuojavastaava:

Tuija Viitala, puh.no 06-2131840

Anne Korpi puh. nro 06-183 2211

Sähköposti: etunimi.sukunimi@ovph.fi

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Henkilöstön työaika seuraa Titania-työaikataulusta palveluesimies tai palveluvastaava. Kehityskeskustelu pidetään kerran vuodessa.

Sairausloman aikaisen aktiivisen tuen tavoitteena on tukea työntekijän työkykyä ja pyrkiä ennaltaehkäisevin ja korjaavin toimenpitein ehkäisemään työkyvyn heikkenemistä. Varhaisessa tuessa voidaan erottaa ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet.

TYKY-päivät pidetään vuosittain. Henkilöstökokouksia pidetään säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa.

Henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää työterveyshuoltopalveluja, ja palveluesimies pitää työterveyshuollon henkilöstölistaa ajan tasalla. Yksikössä käytetään Mehiläisen työterveyshuollon palveluja.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimiehet ovat vastuussa alueensa henkilöstöstä, toiminnasta ja talousarviosta. Palveluesimiehien esimies on koordinoiva palveluesimies. Palveluvastaavat toimivat apulaisesimiehinä ja sijaistavat palveluesimiehiä heidän poissa ollessaan. Palveluvastaavat vastaavat laatutyöstä, potilasturvallisuudesta ja hoitotyöstä.

Asiakkaiden sallittua palveluaikaa seurataan kuukausittain ja sen perusteella seurataan, että henkilöstöresursseja on jatkuvasti riittävästi. Sairauspoissaolojen sattuessa henkilökuntaa voidaan siirtää tiimien välillä, jotta asiakkaiden käynnit voidaan toteuttaa.

Henkilöstön määrä eri työvuoroissa vaihtelee tiimien välillä, koska myös tiimien koko vaihtelee. Aamuvuorossa on eniten henkilökuntaa. Henkilöstön määrä eri vuoroissa voi vaihdella myös tiimien välillä, koska tiimien työmäärä vaihtelee. Yksikössä ei ole erillistä henkilöstöä tuki- ja avustustoimintoja varten.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoito tekee yhteistyötä useiden eri organisaatioiden kanssa asiakkaan kotitilanteen, terveyden ja toimintakyvyn tukemiseksi. Yleensä kotihoidon henkilökunta tekee yhteistyötä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

hyvinvointialueen yleislääketieteellisten osastojen, sairaankuljetushenkilökunnan ja päivystysosastojen tai erikoissairaanhoidon osastojen kanssa. Tiedonsiirto asiakkaan siirtyessä eri yksiköiden välillä on aina riski.

Kotihoito ei aina ole tietoinen siitä, että asiakas soittaa ambulanssin tai on menossa päivystykseen, tieto tulisi välittää kotihoidolle. Tapauksissa, joissa kotihoito on tietoinen siitä, että asiakas on menossa toiseen hoitoyksikköön, annetaan tietoa asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta ja asiakassuunnitelmasta. On myös tärkeää, että kotihoito saa tiedon asiakkaasta, kun hän palaa kotiin, jotta voidaan varmistaa hyvä hoito. Tietoa saadaan puhelinsoittojen ja hoitoyksikön kotiutusyhteenvetojen kautta. Kotihoidon hoitajilla on pääsy Närpiön ja Vaasan keskussairaalan hoitoyksiköiden sekä Kanta-järjestelmän dokumentaatioon.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon tilat ovat pääasiassa toimistotiloja henkilökunnalle Solgärdetissä Ylimarkussa ja Ekebossa Närpiössä.

Kaikki tilat on vuokrattu pääasiassa entisiltä kunnilta. Tiloihin liittyvissä ongelmissa voi ottaa yhteyttä alueelliseen palvelupäällikköön Tiia Krooksin, joka on eteläisen alueen edustaja hyvinvointialueen tiloja käsittelevässä työryhmässä.

Työterveyshuolto tekee säännöllisiä tarkastuksia tiloihin.

Kaikilla neljällä kotihoidon tiimillä on omat toimipisteensä.

Tilojen siivouksesta vastaa tukihenkilöstö.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

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

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

Hyvinvointialueelle on laadittu vuonna 2024 organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma (intra). Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa

vuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa henkilötietojenkäsittelyn ohjeistuksen tai tietojärjestelmien muutosten tai päivityksien yhteydessä. Tietoturvasuunnitelman toteutumista seurataan ja kehitetään yhteistyössä sekä 2M-IT:n että Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatyökalujen käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatöiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidossa on kehitetty yhteinen malli laitepasseja varten ja sitä käytetään yksikössä. Yksikön laitteet on kirjattu myös hyvinvointialueen laiterekisteriin. Kaikkien laitepassissa olevien laitteiden pätevyys tarkistetaan.

Apuvälineet asiakkaiden kotiin lainataan hyvinvointialueen yhteisestä apuvälinelainaamosta. Kotihoito antaa koulutusta kotihoidon kautta toimitettavien apuvälineiden käyttöön (lähinnä kävelytelineet, pottaistuimet). Palvelua tarjotaan apuvälineiden lainauspalvelun kautta. Kotikuntoutuksen henkilökunta tarjoaa tukea apuvälineiden tarpeen arvioinnissa, apuvälineiden käytössä ja apuvälineiden huollossa.

Apuvälineiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista on ilmoitettava Fimealle. Vaaratilanteet on ilmoitettava Fimealle viipymättä ja ne voidaan ilmoittaa sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa.

Kaikki tuotteet ja laitteet ovat käyttötarkoitukseensa sopivia ja hyvässä kunnossa käytettäessä. Laitteita käytetään käyttöohjeiden mukaisesti. Jokaisen työntekijän vastuulla on ilmoittaa laitteista, jotka eivät toimi asianmukaisesti. Laitteiden huolto järjestetään hyvinvointialueen teknisen yksikön kautta. Kotihoidon laiterekisteri sisältää tiedot huolloista, ja laitevastaavat varmistavat, että vuosittaiset huollot ja kalibroinnit tehdään suunnitellusti.

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

Sandra Skogman, palveluvastaava, puh. 0401825462

Erika Lind, vt. palveluvastaava, puh. 0405879256

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköiden henkilökunnalla on pääsy tarvitsemiinsa asiakastietoihin. Oikeudet myöntää palvelupäällikkö tai palvelukoordinaattori.

Koko henkilökunta täyttää tietosuojasopimuksen. Salassapitosopimuksen allekirjoittaa koko hyvinvointihenkilöstö.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Turvapuhelimia vuokrataan Everon-yrityksen kanssa tehdyn yhteistyösopimuksen kautta. Turvapuhelimia voidaan myöntää asiakkaille tukipalveluna erityisesti tilanteissa, joissa asiakas on kaatumisvaarassa eikä voi soittaa apua puhelimitse. Turvapuhelimet on kytketty Verifin hälytyskeskukseen, joka vastaanottaa kaikki hälytykset ja lähettää tarvittaessa apua. Pääasiassa Everon lähettää hälytyksen kotihoidon matkapuhelimiin, mutta asiakkaan niin halutessa voidaan ensisijaisesti ottaa yhteyttä myös omaisiin. Kun asiakas saa turvapuhelimen, hän saa sekä kirjallista että suullista tietoa laitteen ja tukipalvelun toiminnasta. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että asiakas opastetaan laitteen käyttöön ja sen toimintavarmuuteen.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
Greta Nygårds, lähihoitaja, puh. 0403548080

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 erikoisalakohtaisesti.

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

Lääkehoitoa kotihoidossa ohjaa kotihoidon lääkehoitosuunnitelma. Palveluesimies ja palveluvastaavat vastaavat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa huhtikuussa. Suunnitelman tarkistaa ja hyväksyy Närpiön terveyskeskuksen yleislääketieteen erikoislääkäri Anna-Maria Sandberg. Lääkehoitosuunnitelma on myös osa henkilöstön perehdytystä.

Terveydenhuoltohenkilöstön lääkintätaidot tarkistetaan viiden vuoden välein Laatuportin kautta. Työntekijät ovat itse vastuussa siitä, että LOVE-tutkinnot ja käytännön suoritukset ovat voimassa ja uusitaan ennen niiden voimassaolon päättymistä. Lääkehoitoon osallistumisen delegointi tapahtuu lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Palveluvastaavat valvovat jatkuvasti, että kaikilla hoitohenkilökunnan jäsenillä on tehtäviensä edellyttämät delegoinnit voimassa. Yksikön henkilökunnalle toimitetaan luettelo henkilökunnan lääkitysvaltuuksista.

Henkilökunta huolehtii tarkasti siitä, että asiakkaiden lääkityslistat ovat aina ajan tasalla ja

täsmällisesti potilasasiakirjoissa. Kopio viimeisimmästä lääkityslistasta säilytetään aina asiakkaan kotona. Matalalla kynnyksellä epäilyistä haittavaikutuksista tai muista lääkityksen muutostarpeista keskustellaan asiakkaan vastuulääkärin kanssa. Asiakkaiden lääkitys toimitetaan yleensä annosjakelun kautta. Yksikön sairaanhoitajat tarkistavat, että annosjakeluyksikön lääkityslista vastaa asiakkaan voimassa olevaa lääkityslistaa. Lääkityksestä vastaavat sairaanhoitajat ovat Linda Nyberg, Sonja Söderman, Erika Lind, Sandra Skogman, Lena Kronholm ja Beata Granskog. Vastaavat sairaanhoitajat ovat Maria Eklund, Carina Stenback, Malin Svanström ja Ann-Sofie Bergström.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Anna-Maria Sandberg, johtaja lääkäri, puh. 0407287946

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Sandra Skogman, palveluohjaaja, puh. 0401825462

Erika Lind, vt. palveluohjaaja, puh. 0405879256

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden ravitsemustilaa tuetaan ja ohjataan heidän yksilöllisten tarpeidensa ja kansallisten ravitsemussuosittelusten mukaisesti. Iäkkäiden asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisillä MNA-arvioinneilla vähintään kuuden kuukauden välein. Samalla seurataan asiakkaiden painoa, ja jos paino laskee, painoa seurataan kuukausittain. Niille asiakkaille, joiden on todettu olevan vajaaravitsemuksen tai aliravitsemuksen vaarassa, suunnitellaan toimenpiteitä ravitsemustilan parantamiseksi. Aterioiden säännöllisyyttä, yöpaaston välttämistä ja riittävän proteiinin ja energian saantia seurataan. Toimenpiteitä suunniteltaessa voidaan kuulla hyvinvointialueen ravitsemusneuvojaa. Vastaava sairaanhoitaja vastaa yhteistyössä omahoitajan ja palveluohjaajan kanssa asiakkaiden ravitsemustilan seurannasta ja suunnittelusta.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluasumisessa ja kotihoidossa käytetään Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniakäytäntöjä ja ohjeita tartuntojen leviämisen ehkäisemiseksi. Ohjeet ovat saatavilla intranetissä, paperisena yksiköissä ja yksikön yhteisessä tiimiryhmässä. Ohjeet sisältävät uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytykseen. Hygienia- ja infektioiden torjuntakoulutus sisältyy kotihoidon vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan.

Suojavarusteita käytetään voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Ohjeet ovat henkilökunnan nähtävillä. Kukaan ei tule töihin sairaana. Vastaavaa lääkäriä konsultoidaan, jos epäillään, että asiakkailla on infektoita, jotta hoito voidaan tarvittaessa aloittaa. Yhteistyö siivoushenkilöstön kanssa on aktiivista, ja jos kotihoitoyksiköiden siivouksen laadussa on puutteita, asia otetaan esille siivoustyönjohtajan kanssa. Lääkinnälliset välineet viedään terveyskeskukseen puhdistettavaksi ja steriloitavaksi. Jos on kysyttävää tai epäselvyyksiä, otetaan yhteyttä eteläisen alueen hygieniahoitaja Merja Tikkakoskeen.

Palveluohjaaja arvioi hygieniatuen tarpeen palvelutarvetta arvioidessaan ja sitä myöntäessään.

Asiakkaan päivittäinen toteutussuunnitelma sisältää asiakkaan tarvitsemat hoitotoimenpiteet.

Erityisen haastavia ovat asiakkaiden omissa kodeissa noudatettavat hygieniakäytännöt, sillä asiakkaat vastaavat itse vuokra-asuntojensa ja -kotiensa siivouksesta. Siivouksen suorittavat joko asiakkaat itse, heidän omaisensa tai yksityiset palveluntarjoajat. Kotihoidon henkilökunta ja palveluneuvonta tukevat asiakkaita silloin, kun hygieniatasoa halutaan parantaa, mutta asiakkaan itsemääräämisoikeuden vuoksi kodin tilanteesta ei toisinaan päästä yhteisymmärrykseen.

Asiakkaiden tekstiilihoito hoidetaan heidän kodeissaan. Yhteisissä asunnoissa asiakkaiden vaatteet pesevät joko omaiset tai yksityinen yritys (Aquatex).

Henkilökunnan kokouksissa olisi säännöllisesti (vähintään kaksi kertaa vuodessa) keskusteltava siitä, miten varmistetaan aseptiset työskentelytavat, asiakkaiden hyvä hygienia ja miten hoidetaan moniresistenttejä mikrobeja sairastavia asiakkaita siten, että infektioiden leviäminen estetään. RAI seuraa virtsatieinfektioiden määrää koskevaa laatuindikaattoria. Tätä voidaan käyttää laajana indikaattorina siitä, miten henkilökohtainen hygienia on varmistettu.

Moniresistenttejä infektoita sairastavien potilaiden määrää seurataan vuosittain.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sandra Skogman, palveluvastaava

Ann-Sofie Bergström, lähihoitaja

Erika Lind, vt. palveluvastaava

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon asiakkaille järjestetään tarvittaessa terveydenhuoltopalveluja. Käytännön terveydenhuollosta vastaavat tiimien sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Pihlajalinnan kautta ostopalveluna on käytettävissä virkalääkäri. Kaikki säännöllisen kotihoidon piirissä olevat asiakkaat ovat kirjoilla virkalääkäripalvelun piirissä. Lääkintävahtimestari tekee tarvittaessa kotikäyntejä kolmen kuukauden välein. Muina aikoina terveydenhoitaja on tavoitettavissa puhelimitse. Jos lääkärikäynti on tarpeen, aika varataan Närpiön terveyskeskukseen. Kahdessa yhteisökodissa vastuulääkärinä toimii Närpiön terveyskeskuksen yleislääketieteen osaston

lääkäri. Hammashoito järjestetään Närpiön terveyskeskuksen kautta. Päivystysaikana käytetään Vaasan keskussairaalan päivystystä.

Tiimien sairaanhoitajat vastaavat kroonisesti sairaiden asiakkaiden terveydentilan seurannasta yhdessä vastuulääkärin kanssa. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat osallistuvat kotihoidon asiakaspalavereihin, joissa keskustellaan asiakkaiden voinnissa tapahtuvista muutoksista ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet. Sairaanhoitaja osallistuu säännöllisesti asiakkaiden päivittäiseen hoitoon paremman kokonaisarvion tekemiseksi.

Kotona tapahtuvia kuolemantapauksia varten on laadittu ohjeet, jotka ovat käytössä yksikössä. Myös Pihlajalinnassa on ohjeet kotona tapahtuvien kuolemantapausten käsittelyyn. Ohjeet tulostetaan Pihlajalinnan extranetistä.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Jotta kotihoidon palveluilla voidaan edistää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja osallistumista, on tärkeää, että toimintakyky ja palvelutarpeet arvioidaan aina kattavasti RAI:n avulla. Palveluja myönnettäessä on tärkeää, että palveluohjaajat arvioivat asiakkaan toimintakyvyn kaikkien eri osa-alueiden lopputuloksen ja palvelutarpeen ja että tämä kirjataan selkeästi hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelman toteuttamiseksi asiakkaan arjessa kotihoidon henkilökunta käyttää kuntouttavaa lähestymistapaa, jossa asiakkaan omaa osallistumista tuetaan ja kannustetaan. Henkilökunta käyttää myös ihmiskeskeistä lähestymistapaa, jossa he rakentavat asiakkaan aikaisemman elämän ja kiinnostuksen kohteiden varaan lisätäkseen asiakkaan hyvinvointia ja viihtyvyyttä kotona. Omaisten osallistumista asiakkaan arkeen kannustetaan.

Asiakkailla on mahdollisuus hakea osallistumista päivätoimintaan. Osallistumista muuhun ryhmätoimintaan kannustetaan (esim. Folkhälsanin hyvinvointikahvila). Ystävätoimintaa järjestetään yhteistyössä Närpesin seurakunnan, kansanterveyden ja Punaisen Ristin kanssa. Yhteisöllisessä asumisessa järjestetään ohjelmaa viitenä päivänä viikossa, ja myös kolmas sektori ja seurakunnat vierailevat säännöllisesti asumisyksiköissä. Yhteisöllinen asuminen järjestää toimintaa, kuten pelejä, askartelua, leipomista ja ulkoilua.

Palveluohjaaja ja omahoitaja seuraavat jatkuvasti asiakkaan tavoitteita. Huolellista seuranta tehdään RAI:ssa tehtävien säännöllisten seuranta-arviointien yhteydessä kuuden kuukauden välein tai asiakkaan tilan muuttuessa. Tavoitteista ja toimintakyvystä keskustellaan tällöin yhdessä palveluneuvojan, omahoitajan, vastaavan sairaanhoitajan, asiakkaan ja tarvittaessa hänen perheensä kanssa.

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. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden asiakirjat säilytetään niin kirjallisesti kuin sähköisesti siten, että luvaton pääsy niihin on estetty. Henkilökunnan huoneet lukitaan, kun henkilökunta ei ole paikalla. Koko henkilökunta saa tietoturvakoulutuksen, joka on saatavilla intranetissä.

Luottamuksellisuuden ja tietosuojan tärkeyttä käsitellään osana henkilöstön perehdytystä. Kaikille opiskelijoille ja uudelle henkilöstölle kerrotaan luottamuksellisuuden tärkeydestä ja he allekirjoittavat tietoturvasitoumuksen. Lisäksi korostetaan tietokoneelta uloskirjautumisen ja henkilökohtaisten Sote-korttien turvallisen käsittelyn tärkeyttä.

Asiakkailta on kysyttävä ilmoittautumisen yhteydessä, kenellä on pääsy heidän asiakirjoihinsa, esimerkiksi kenellä sukulaisilla ja mitä tietoja, ja nämä tiedot on mainittava asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Kun käsitellään asiakkaiden lääkkeitä ja reseptejä, apteekeista ja terveydenhuollosta, tarvitaan erillinen allekirjoitettu lomake (KANTA - suostumus lääkkeiden käsittelyyn).

Jos olet epävarma tietosuojasta ja siitä, kenelle tietoja tulee luovuttaa, ota yhteyttä osoitteeseen

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

Tuija Viitala, tietosuojavastaava, 062131840

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnot ja selvitykset. Tietotopyynnot on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.0, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja

riskienhallinnan käytännön menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimiehet ovat yhdessä muun henkilöstön kanssa vastuussa siitä, että kotihoidossa vallitsee avoin ja myönteinen ilmapiiri, jotta henkilökunta, asiakkaat ja omaiset uskaltavat puhua avoimesti riskeistä ja arkielämän kielteisistä tapahtumista. Henkilökunta raportoi riskeistä ja negatiivisista tapahtumista päivittäisessä työssään HaiProssa. Palveluesimiehet nostavat esiin ja keskustelevat yksikköön tulleista HaiPro-raporteista sekä arjessa että henkilökunnan kokouksissa. Potilasturvallisuusriskeihin ja muihin yksikköön liittyviin riskeihin liittyviä asioita otetaan aktiivisesti esille yksikön henkilökunnan kokouksissa ja pohditaan yhdessä keinoja toiminnan parantamiseksi. Palveluesimiehet vastaavat myös siitä, että riskeihin, potilasturvallisuuteen ja laatuun liittyvät asiat otetaan huomioon henkilöstölle järjestettävässä koulutuksessa ja uuden henkilöstön perehdyttämisessä. Kaikki henkilöstöä koskevat asiakirjat ja ohjeet kootaan yksikön yhteiseen Teams-kansioon, johon sekä henkilökunnalla että sijaisilla on pääsy.

Palveluesimiehet vastaavat siitä, että yksikön henkilökunnalla on riittävät ohjeet ja tiedot potilasturvallisen hoidon toteuttamiseksi. Palveluesimiehet vastaavat myös siitä, että omavalvonta on suunniteltu ja aktiivisessa käytössä yksikössä. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään henkilökunnan tukena päivittäisessä työssä. Sitä päivitetään tarvittaessa ja nostetaan omavalvontasuunnitelman eri osioita esiin vuoden aikana keskustelun pohjaksi henkilöstökokouksissa.

Riskit, haittatapahtumat ja vaaratilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmässä. HaiPron kautta voidaan raportoida useimmat riskityypit: potilasturvallisuusriskit, työturvallisuus- ja työterveysriskit sekä tietoturvariskit. HaiProa voivat käyttää myös kotihoidon alihankkijat. Raportin tekee riskitilanteeseen osallistunut henkilökunta. Myös asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa asiakasturvallisuusriskit HaiProssa hyvinvointialan verkkosivujen kautta.

On tärkeää, että olemassa olevista tai mahdollisesti ilmenevistä riskeistä tiedotetaan ja keskustellaan jatkuvasti. Näin riskienhallinnan työprosessi voidaan pitää jatkuvasti elävänä ja näkyvänä. Kun organisaatiossa tehdään muutoksia, on tärkeää olla ennakoiva ja miettiä, mitä riskejä muutosprosessi tuo mukanaan.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö on vastuussa siitä, että haittatapahtumia ja vaaratilanteita koskevat tiedot saatetaan palveluesimiesten tietoon. Palveluesimiehet ovat ensisijaisesti vastuussa saatujen riskiraporttien analysoinnista ja niiden perusteella tehtävistä toimenpiteistä sekä siitä, että erilaisista työelämän

riskeistä saatua tietoa hyödynnetään kehitystyössä. Saapuneet HaiPro-ilmoitukset käsitellään viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa niiden vastaanottamisesta. Muut vastaanotetut raportit ja palautteet on kerättävä järjestelmällisesti erilliseen kansioon ja tiedot on jaettava koordinoitulle palvelupäällikölle.

HaiPro-raportit, työturvallisuus- ja työterveysraportit, RAI-tulosten yhteenvedot, asiakkailta tai omaisilta saadut valitukset ja muu saatu palaute tulisi käsitellä säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Palveluesimiehet ja henkilökunta pohtivat yhdessä, mitä tapahtui, miksi se tapahtui ja miten vastaavien tilanteiden toistuminen voidaan välttää. Palveluesimiesten tehtävänä on myös keskustella kielteisestä tapahtumasta asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Asiakkaiden ja omaisten valituksiin ja huomautuksiin on vastattava kirjallisesti tai suullisesti antamalla tietoa siitä, miten riskiä on hallittu ja miten vältetään sen toistuminen. Korvattavaa vahinkoa aiheuttavan vakavan haittatapahtuman jälkeen asiakkaalle tai omaisille kerrotaan, miten korvausta voi hakea.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiakasasiakirjojen luvaton käyttö	Henkilökunta kirjautuu ulos tietokoneista, ja henkilökunnan huoneet pidetään lukittuina, kun niissä ei ole ketään, puhelut ja raportit hoidetaan henkilökunnan huoneissa ovien ollessa suljettuina.
Vaikea löytää hyväksyttyjä korvikkeita	Resurssiyksikön on otettava selkeämpi vastuu sijaisten ja tilapäisen henkilöstön löytämisestä, hyödynnettävä mahdollisuutta tarjota oppisopimuskoulutusta ja panostettava työtyytyväisyyteen yksikössä.
Henkilöstöä siirretään tiimien välillä, jotta kaikki työvuorot voidaan kattaa, mikä vaarantaa tietojen jakamisen ja hoidon jatkuvuuden.	Kaikkien tiimien prosessien on oltava samat. Hoitokertomuksen dokumentointi on tärkeää, jotta kaikki tiedot asiakkaista löytyvät. On tärkeää, että viikkopalavereista, joissa keskustellaan asiakkaiden tapauksista, pidetään pöytäkirjaa.
Asiakkailla on eri vastuulääkärit	Vakituiset asiakkaat kuuluvat Pihlajalinnan lääkäripalveluun, tilapäiset asiakkaat ja yhteisökeskusten asiakkaat kuuluvat HVC:n lääkäreille.
Asiakkaat saattavat saada väärää palvelua tarpeen mukaan.	Päivitä hoito- ja palvelusuunnitelmat säännöllisesti, käy prosessi läpi yhdessä palveluoppaan kanssa.
Yksintyöskentely koko henkilöstölle	Henkilökunta kokoontuu tauoilla yhteisiin

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	toimistotiloihin ja pitää yhteyttä iltaisin ennen kotiin menoa. Yöhenkilöstö pitää yhteyttä toisiinsa yön aikana, ja heillä on yhteinen taukotila.
Autoja ajetaan joka säällä, renkaat ovat huonossa kunnossa.	Autonhoitajat tarkistavat autojen kunnan kerran kuukaudessa. Koko henkilökunnan on ilmoitettava huoltopäällikölle, jos autoissa havaitaan vikoja.
Vanhentuneet suunnitelmat ja asiakastiedot	Henkilöstölle annetaan työaikaa säännölliseen päivittämiseen. Asiakkaiden diagnoosit ja tämänhetkinen lääkitysluettelo kirjataan suunnitelmaan, jotta koko henkilökunta voi tutustua näihin tietoihin.

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 salassapitosäännösten estämättä. [Ohje ja ilmoituslomake](#) sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaihmisille/ikaihmissen-sosiaalityo/>

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

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

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

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

suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään. Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon henkilöstölle jaetaan tietoa saaduista raporteista ja ehdotetuista toimista riskien ehkäisemiseksi. Kaikki tunnistetut riskit kirjataan kotihoidon riskirekisteriin (riskirekisteri on laadittava). Riskirekisteri on esillä koko henkilökunnalle, ja se on osa uuden henkilökunnan perehdytysohjelmaa. Kaikki ohjeet ja parannustoimet jaetaan henkilökunnalle.

On tärkeää, että henkilöstölle tiedotetaan ja muistutetaan sosiaalihuoltolain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa väärinkäytöksistä. Henkilökunta ilmoittaa väärinkäytöksistä ensisijaisesti oman alueensa palveluesimiehelle. Palveluesimiehet välittävät tiedot eteläisen alueen koordinoivalle palveluesimiehelle Anna Wadénille.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

hyvinvointialueen verkkosivuilla:

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö on vastuussa siitä, että haittatapahtumia ja vaaratilanteita koskevat tiedot saatetaan palveluesimiesten tietoon. Palveluesimiehet ovat ensisijaisesti vastuussa saatujen riskiraporttien analysoinnista ja niiden perusteella tehtävistä toimenpiteistä sekä siitä, että erilaisista työelämän riskeistä saatua tietoa hyödynnetään kehitystyössä. Saapuneet HaiPro-ilmoitukset käsitellään viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa niiden vastaanottamisesta. Muut vastaanotetut raportit ja palautteet on kerättävä järjestelmällisesti erilliseen kansioon ja tiedot on jaettava koordinoitulle palvelupäällikölle.

HaiPro-raportit, työturvallisuus- ja työterveysraportit, RAI-tulosten yhteenvedot, asiakkailta tai omaisilta saadut valitukset ja muu saatu palaute tulisi käsitellä säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Palveluesimiehet ja henkilökunta pohtivat yhdessä, mitä tapahtui, miksi se tapahtui ja miten vastaavien tilanteiden toistuminen voidaan välttää. Palveluesimiesten tehtävänä on myös keskustella kielteisestä tapahtumasta asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Asiakkaiden ja omaisten valituksiin ja huomautuksiin on vastattava kirjallisesti tai suullisesti antamalla tietoa siitä, miten riskiä on hallittu ja miten vältetään sen toistuminen. Korvattavaa vahinkoa aiheuttavan vakavan haittatapahtuman jälkeen asiakkaalle tai omaisille kerrotaan, miten korvausta voi hakea.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa (valvontalaki 741/2023, 24 §; laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §) nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia, ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana 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 omavalvontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

Alihankkijoilla on Pohjanmaan hyvinvointialueen lupa palveluntarjoajina. Palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisiä keskusteluja ostopalvelujen laadun varmistamiseksi. Valituksista ja

laatupuutteista otetaan välittömästi yhteyttä palveluntuottajaan. Jos alihankkijoiden tuottamissa palveluissa on potilasturvallisuusriskejä, kotihoidon henkilöstö tekee niistä HaiPro -ilmoituksen. Palveluntuottajat vastaavat omista omavalvontasuunnitelmistaan.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Vain yhdessä kotihoidon toimipisteessä on eri pelastussuunnitelma, koska asiakkaat myös asuvat siellä.

Yhteisökodissa (Ylimarkun kotihoitotoimisto) on pelastussuunnitelma ja evakuointiturvallisuuden arviointi tehdään pelastuslaitoksen vaatimusten mukaisesti. Pelastus- ja evakuointiharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Koko henkilökunta osallistuu vuosittain

turvallisuuskävelylle. Hyvinvointialueen vaatimustaso on, että henkilöstö osallistuu sammutusharjoituksiin vähintään kerran viidessä vuodessa. Harjoituksiin osallistuminen kirjataan. Pelastussuunnitelma on nähtävillä yksikössä, ja koko henkilökunnan on tunnettava sen sisältö. Pelastussuunnitelma sisältyy uuden henkilöstön perehdyttämiseen.

Henkilöstö osallistuu hyvinvointialueen turvallisuuskoulutuksiin; koulutukset kirjataan Alma-henkilöstöportaaliin.

Turvallisuussuunnitelma päivitetty viimeksi syksyllä 2024.

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

Amanda Lind, palveluesimies, puh. 0401600753

Ramona Holm, palveluesimies, puh. 0401600625

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimiehet ovat laatineet omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan vuosittain syyskuussa. Palveluesimiehet vastaavat sen päivittämisestä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien toiminnan muutosten jälkeen. Suunnitelman osia käsitellään säännöllisesti henkilöstökokouksissa, ja päivitykset ja lisäykset tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:
www.pohjanmaanhyvinvointi.fi.

Omavalvontasuunnitelma tulostetaan ja lainataan asiakkaille, jotta kaikilla on mahdollisuus tutustua siihen.

Yhteisökodissa suunnitelma on julkisesti esillä asiakkaiden yhteisellä ilmoitustaululla.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

18.2.2025, versio 1.4

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Ramona Holm, palveluesimies pohjoinen alue, puh. 0401600625

Amanda Lind, vt. palveluesimies eteläinen alue, puh. 0401600753

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Päivitetty
18.2.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Omavalvonnan aktiivinen käyttö	Jatkuvasti päivitettävä omavalvontasuunnitelma	Palveluesimiehet ja palveluvastaavat ottavat asian esille kokouksissa 2025.
Riskitilanteet	Standardoidut prosessit	Viimeistellään henkilöstön kanssa kesään 2025 mennessä