

Lomakeraportti

Omavalvontasuunnitelma

ID	93372
Kohde	Yksikkö
Yksikkö	Lapsiperheiden Kotipalvelu
Päivämäärä	17.2.2025
Tila	Kesken

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palvelutuottaja

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	Sosiaali- ja terveyskeskus
Toimialajohtajan nimi	Sofia Svartsjö
Puhelinnumero	+358505181091
Palveluyksikön nimi	Lapsiperheiden kotipalvelu
Palvelumuoto	Lasten ja perheiden palvelut
Osoite	Vöyrinkatu 46
Palveluyksikön tai palvelualueen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot	Anu Nyman palvelupäällikkö 040 4836471 Kirsi Ahllund palveluesihenkilö 040 4836492 Kia Nurminen palveluesihenkilö 040 1822780
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuuhenkilöt	Keskinen: Pitkälahdenkatu 31-33, 65100 Vaasa, Kia Nurminen Pohjoinen: Choraeksuksenkatu 12, 68600 Pietarsaari, Kirsi Ahllund

Omavalvontasuunnitelma

	Eteläinen: Närpiöntie 4, 64200 Närpiö, Kirsi Ahllund
Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot	Anu Nyman palveluyksikön päällikkö Vöyrinkatu 46, 040 4836471, anu.nyman@ovph.fi Kia Nurminen, palveluesihenkilö 040 1822780, kia.nurminen@ovph.fi Kirsi Ahllund palveluesihenkilö 040 4836492, kirsi.ahllund@ovph.fi

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §).

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS	Yksikkö tuottaa sosiaalihuoltolain mukaista kotipalvelua lapsiperheille. Lapsiperheiden kotipalvelu on kotiin annettavaa palvelua, joka on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden sekä arjessa selviytymisen tukemista. Keskeisenä tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen ja tukeminen, ei puolesta tekeminen. Kotipalvelua annetaan toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella. Palvelua myönnetään sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisena avopalveluna. Tällöin asiakkaan tilanteen ja palvelun tarpeen on aina arvioinut laillistettu ammattihenkilö (sosionomi/ sosiaalityöntekijä) ennen palvelun aloittamista. Palvelu perustuu ammatilliseen tavoitteelliseen toimintaan, jonka pohjana on asiakkaan ja laillistetun ammattihenkilön laatima asiakassuunnitelma. Asiakas voi tilata palvelua myös itse suoraan lapsiperheiden kotipalvelun toimistolta, jolloin palveluesihenkilö arvioi asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen. Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään seuraavin perustein: • Perheessä on alle 18-vuotiaita lapsia • Raskauteen tai synnytyksen jälkeen liittyvä erityinen avuntarve • Monikkoperheet, joilla on arjessa tuen tarvetta. • Vanhemman yllättävä sairastuminen, uupuminen tai muu kriisitilanne. • Kasvatuksellinen ohjaus
----------------	---

Omavalvontasuunnitelma

- Perheen arkirutiinien hallinta ja vahvistaminen
 - Äkilliset muutokset elämän tilanteessa ja perheen oman toimintakyvyn tukeminen muutostilanteessa
 - Vanhemman ja vauvan vuorovaikutuksen tukeminen
 - Vanhemman tai lapsen vammasta tai pitkäaikaisesta sairaudesta johtuva tuen tarve akuuttiin tilanteeseen.
 - Syrjäytymisvaarassa olevien perheiden tukeminen ja ohjaus
 - Muu erityinen tarve, joka arvioidaan yhdessä muiden perheen työskentelevien tahojen kanssa
- Lapsiperheiden kotipalvelua ei voida myöntää:
- Äkillisesti sairastuneen lapsen hoitoon, kun vanhemmalla on oikeus jäädä hoitamaan lasta
 - Pelkkään siivoukseen
 - Päivähoitoikäisten lasten pelkkään lastenhoidolliseen tarpeeseen, päivähoito on ensisijainen palvelu
 - Koululaisten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajoista johtuviin lastenhoito tarpeisiin tai päiväkodin loma-aikojen lastenhoito tarpeisiin.
 - Vanhempien työssäkäynnistä johtuviin lastenhoitotarpeisiin.
 - Kotona tehtävän etätönn, opiskelun tai harrastuksen vuoksi
 - Sairauden hoidollisiin tilanteisiin, esimerkiksi lääkkeenanto
 - Lapsen tai vanhemman kuljetuksellisiin tarpeisiin.

Arvomme:

- ☒ Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti
- ☒ Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle
- ☒ Katsomme eteenpäin vastuullisesti

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 riittävyuden seuranta varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosalue- ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (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

Omavalvontasuunnitelma

palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluysikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluysikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluysikkö 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	Anu Nyman, palveluysikön päällikkö 040 4836471 Kia Nurminen 040 1822780 Kirsi Ahllund 040 4836492
Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot	Virpi Kortemäki lapsi- ja perhepalveluiden palvelupäällikkö 040 5249970
YKSIKÖN KUVAUS	Omavalvontasuunnitelman tekemiseen on osallistunut koko lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS	Lapsiperheiden kotipalvelun palvelupäällikkö Anu Nyman ja palveluesihenkilöt Kirsi Ahllund ja Kia Nurminen vastaavat omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Vastaava henkilö ja yhteystiedot Anu Nyman anu.nyman@ovph.fi 040 4836471 Omavalvontasuunnitelman päivitys laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialuetasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Laatu- ja valvontapalvelut tarkistavat lomakepohjan vuosittain. Laatu- ja valvontapalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluysiköille keskitetysti. Palveluysikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Palveluysikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa muutosten myötä. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Henkilökunnan saatavilla omavalvontasuunnitelma on yksikön Teams-kanavalla. Henkilökunta lukee omavalvontasuunnitelman päivityksen jälkeen ja kuittaa esihenkilölleen tehneensä sen. Uudet työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehdytysvaiheessa. Omavalvonnasta ja sen merkityksestä sekä turvallisuusasioista keskustellaan henkilökunnan viikoittaisissa palaverissa. Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla www.pohjanmaanhyvinvointialue.fi ja yksiköiden ilmoitustauluilla. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.
--	--

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

YKSIKÖN KUVAUS	Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty SHQS-laatusertifikaatti ja laatu työn itsearviointit tehdään vuosittain yhteistyössä henkilöstön kanssa. Samalla
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

nimetään kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle. Lapsiperheiden kotipalvelussa on toteutettu kaksi ulkoista ja yksi sisäinen auditointi. Laadunvalvonnan tukena HaiPro-ohjelmaa. Epäkohtiin, laatupoikkeamiin sekä riskeihin pyritään reagoimaan ennaltaehkäisevästi toimintaa kehittämällä. Henkilökunnan tehtävänä on tuoda esiin havaitsemansa riskit sekä epäkohdat ja niihin pyritään puuttumaan nopeasti ja tehokkaasti. HaiPro-ohjelmalla voidaan ilmoittaa sekä potilas- että työturvallisuustapahtumia tai riskejä. Lähiesihenkilöt käsittelevät ilmoitukset mahdollisimman nopeasti, kirjaavat ilmoitukseen toimenpiteet sekä kehittämisehdotukset ja lähettävät ne ylemmälle johdolle tiedoksi, jos on tarvetta. Ilmoitukset käydään läpi myös henkilökunnan kanssa. Osallistamisella ja avoimella ilmapiirillä tiimeissä pyritään varmistamaan, että henkilökunta nostaa epäkohdat ja turvallisuusasiat yhteiseen keskusteluun. Yhdenvertainen laatu pyritään varmistamaan ammattitaitoisen henkilökunnan sitouttamisella, tasalaatuisella perehdytyksellä sekä henkilökunnan kouluttamisella.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilöiden tehtävänä on organisoida työ hyvinvointialueen linjausten mukaisesti ja käyttää toimintaan varatut resurssit optimaalisesti ja laadukkaasti. Esihenkilöt vastaavat henkilökunnan osaamistason ylläpidosta niin, että se vastaa palvelun tarvetta. Esihenkilöt vastaavat osaltaan kokonaisturvallisuuden toteutumisesta

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on

Omavalvontasuunnitelma

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

Sosiaalihuollon kautta asiakkaaksi tulevan perheen palvelun tarve on aina ensin arvioitu Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsi- ja perhesosiaalityön arviointitiimissä. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa koulutettu sosiaalialan ammattilainen, sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Arviointi perustuu sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakeihin ja se toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellen ja kunnioittaen. Arvioinnin pohjalla on kokonaisvaltainen arviointi, jossa tavoitteena on kartoittaa monipuolisesti asiakkaan tilanne ja tarpeet. Tarvittaessa arvioinnissa hyödynnetään erilaisia mittareita, kuten esimerkiksi päihdekartoitusta. Pääosin arviointi perustuu

Omavalvontasuunnitelma

	dialogiseen keskusteluun sekä työntekijän ja asiakkaan yhteiseen näkemykseen. Arviointia tehtäessä voidaan pyytää lausuntoja myös muilta asiakkaan yhteistyö- tai hoitotahoilta. Lastensuojelun asiakkaiden palvelutarpeen arviointi perustuu lastensuojelulain mukaiseen arviointiin lapsen eduista sekä keinoista, kuinka perhettä voidaan tukea ja auttaa. Itse kotipalvelua tilaavan asiakkaan palvelun tarpeen arvio palveluesimies yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelun tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon myös esimerkiksi neuvolan, päivähoidon tai muun yhteistyötahon kanta perheen tilanteesta. Palvelutarpeen selvitystä tehtäessä tavataan aina kaikkia perheenjäseniä sekä tarvittaessa myös muista asiakkaan lähiomaisia. Palveluesimiehen tekemä palvelun tarpeen arvio perustuu yleensä tilaavan asiakkaan omaan arvioon palvelun tarpeesta. Lapsiperheiden kotipalvelu pyrkii siihen, että jonoja ei tulisi vaan asiakas saisi tarvitsevansa palvelun nopeasti.
--	--

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS	Lapsiperheiden kotipalvelu toteuttaa sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden kotipalvelua. Perheen työskentelyn tavoitteet määritellään aina yhdessä työskentelyssä mukana olevien asiakkaiden kanssa. Asiakas pystyy itse hakemaan lapsiperheiden kotipalvelua ja palvelu myönnetään, mikäli kriteerit täyttyvät. Alussa perheen kanssa tehdään yhdessä arviointi palvelun tarpeesta, määrästä ja kestosta. Palveluun hakeudutaan myös muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kautta (perhesosiaalityö, lastensuojelu, vammaispalvelu, neuvola, sairaalat, mielenterveyspalvelut.) Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin. Asiakas on osallinen avoimen yhteistyön periaatteen mukaisesti kaikissa prosessin vaiheissa. Lähiverkosto otetaan osalliseksi kulloisenkin tarpeen mukaan. Henkilökunnan perehtyminen asiakas- ja palvelusuunnitelmiin. Lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille on nimetty oma sosiaalityöntekijä joko SHL tai lastensuojelun työntekijöistä. Noudatamme nimetyn sosiaalityöntekijän tekemää asiakassuunnitelmaa. Pääsääntönä on, että perheessä käy 2-3 lähihoitajaa.
----------------	--

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS	Lastensuojelun ja SHL asiakkaille on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatinut asiakassuunnitelman, hän päivittää suunnitelman ja seuraa sen toteutumista. Asiakassuunnitelma on perheiden kanssa työskentelevien
----------------	---

Omavalvontasuunnitelma

nähtävillä Lifecaren kautta. Asiakassuunnitelman tavoitteet näkyvät myös työntekijöiden mobiilisovelluksessa. Lapsiperheiden kotipalvelussa on käytössä myös palvelusuunnitelman sijasta tavoitelomake, joka pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Tavoitelomake rakentuu käytännön toimintoihin, joita yhdessä asiakkaan kanssa on suunniteltu toteutettavaksi, jotta asetettuihin tavoitteisiin päästäisiin. Tavoitelomake otetaan käyttöön, jos perheen työntekijä kokee sen tarpeelliseksi.

Tavoitelomake laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänelle nimetyn vastuutyöntekijän kanssa ja sitä pyritään arvioimaan noin kolmen kuukauden välein, tarvittaessa useamminkin. Asiakas osallistuu palvelun suunnitteluun, päätöksen tekoon ja toteutukseen yhdessä henkilöstön kanssa.

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 kulttuuritausta 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

Omavalvontasuunnitelma

aineistopankista.

YKSIKÖN KUVAUS	Henkilöstö on kaksikielinen, jolloin varmistamme, että asiakas saa palvelua molemmilla kotimaisilla kielillä. Asiakkaiden kohtaamiseen liittyvistä hyvistä toimintavoista ja -käytännöistä keskustellaan yleisellä tasolla erilaisissa arkisissa tilanteissa, joissa esimerkiksi pohditaan erilaisia keinoja vaikeisiin kohtaamisiin tai haastavien asioiden käsittelyyn. Pääosin asiakkaan kanssa keskustelu perustuu hyvään yhteistyöhön, jolloin kohtelu on kaikilta osilta asianmukaista. Tilanteet, jotka vaativat vahvaa ohjaamista tai puuttumista, voivat joltain osin olla asiakkaan kokemana epämiellyttäviä ja jopa epäasiallisia. Osa asiakkaista antaa suoran palautteen työntekijälle jo tilanteessa, jolloin ammatillinen työntekijä osaa tehdä asiaan kuuluvat johtopäätökset. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä joko yksikön esimieheen tai hänen sosiaalityöntekijäänsä. Tällöin esimies käy tarvittavan keskustelun työntekijän kanssa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa myös sosiaaliasiamiehen luo tai muilta osin valittamaan kirjallisesti saamastaan kohtelusta. Yksikön esimies käy asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa läpi asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja keskustelee samalla, miten vastaavassa tilanteessa voitaisiin jatkossa toimia eri tavalla.
YKSIKÖN KUVAUS	Toiminta perustuu yksilölliseen, tavoitteelliseen toimintaan, jossa on suunnitelmaa laadittaessa huomioitu asiakkaan yksilölliset tarpeet. Palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen. Työntekijä pyrkii huomioimaan ja kunnioittamaan toimintatavoissa perheen ja yksilön toiveita ja toimintamalleja. Yksityisyyttä suojaavat yhteisesti sovitut käytännöt liittyen dokumentointiin sekä ammatillisiin keskusteluihin. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, rajoittaviin toimenpiteisiin ei ole tarvetta eikä myöskään oikeutta

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

Omavalvontasuunnitelma

oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (terveydenhuoltolaki 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaaliasia- tai potilasasiavastaavalta.

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

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

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/hoittoa 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:

Omavalvontasuunnitelma

Tyytymättömyys hoitoon
sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta:
www.pvk.fi.

YKSIKÖN KUVAUS	Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tekemistä pyritään selvittämään asia keskustelemalla asianomaisessa yksikössä. Asiakkaasta voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisena. Muistutus kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti yksikössä. Muistutukseen annetaan kirjallinen perustelu. Kohtuullista aikaa ei ole lainsäädännössä täsmällisesti perusteltu, mutta kohtuullisena aikana voidaan pitää noin yhtä kuukautta.
Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot	Yksikön muistutukset vastaanottaa Anu Nyman palveluyksikön päällikkö, 040 4836487/anu.nyman@ovph.fi

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.

Omavalvontasuunnitelma

- 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 kokemusosaajatoiminnan 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

Asiakasta osallistetaan palveluyksikössä asiakassuunnitelmanteossa ja palvelua suunniteltaessa, toteuttaessa ja arvioinnissa.

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

Omavalvontasuunnitelma

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakaspalautetta kerätään päivittäin esimerkiksi asiakaspalaute järjestelmän Roidun kautta. Asiakkaat ja heidän omaisensa antavat palautetta joko suoraan kotipalvelun palveluesihenkilölle esimerkiksi puhelimitse, asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle tai suoraan perheessä käyneelle hoitajalle. Saatu palaute käydään läpi tiimissä tai henkilökohtaisesti

Omavalvontasuunnitelma

palautteen saaneen kanssa. Toimintaa pyritään tarkastelemaan saatujen palautteiden kautta ja tarvittaessa muuttamaan toimintatapoja. Henkilöstö voi antaa palautetta palveluesihenkilölle tai palveluyksikön päällikölle, palautteet käsitellään tiimeissä. Opiskelijoilta kerätään palautetta CLES-kyselylomakkeen avulla. Palautetta hyödynnetään opiskelijaohjauksen kehittämisessä. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kaksi kertaa vuodessa kerättävään NPS-työpaikan suosittelu mittari- kyselyyn sekä hyvinvointialueen työtyytyväisyyskyselyyn.

3.5 Henkilöstö

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

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

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä.

Kelpoisuussääntö on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS	Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö koostuu 32 lähihoitajasta, 2 palveluesihenkilöstä sekä 1 palvelupäälliköstä. Työvuorosuunnitteluissa huomioidaan asiakkaiden tarpeet. Hoitajilla on jaksotyö.
----------------	--

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS	Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekrytointiluvan. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk. Rekrytoinnissa huomioidaan, työtehtävän edellyttämä koulutustausta, auton käyttömahdollisuus sekä alueelle ominainen tarve hallita molempia kotimaisia kieliä. Rekrytoinneissa tiedostetaan erityispalveluiden vaateet. Työntekijöiltä/ opiskelijoilta vaaditaan rikosrekisteriote, josta selviää mahdollinen esteellisyys tehdä työtä lasten ja nuorten parissa. Käytämme sijaisia vain pitkiin poissaoloihin tarpeen mukaan. Pidempikestoisissa poissaoloissa sijaistarvetta arvioidaan tapauskohtaisesti. Riittävä kielitaito ja asianmukainen koulutus varmistetaan työhaastattelutilanteessa. Esihenkilö varmistaa sosiaali- ja terveyshuollon ammattihenkilön ammattioikeudet Julkisuosikista/Terhikistä. Opiskelijoiden ohjaus tapahtuu hänelle nimetyn ohjaajan toimesta. Lähiesihenkilö on myös mukana auttamassa opiskelijan ohjauksessa.
YKSIKÖN KUVAUS	Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa. Palveluyksikön päällikkö vastaa rikosrekisterin tarkistamisesta

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisen perehdytysohjelman mukaisesti (osat 1–3). Ensimmäinen osa koostuu yleisperehdytyksestä. Se on suunnattu kaikille työntekijöille sekä myös opiskelijoille ja kesätyöntekijöille. Toinen osa koostuu toimialakohtaisesta perehdytyksestä (valmistuneen 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	Yksiköstä löytyy hoitajien perehdytysopas, jossa omavalvontasuunnitelma on liitteenä. Perehdytysopas ja
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	samalla omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa. Esihenkilö sekä 1 lähihoitaja perehdyttää uuden lähihoitajan. Vastuu henkilö lähihoitajista on Marika Autio. Palvelupäällikkö perehdyttää palveluesihenkilön. Käytössä on perehdytyksen Chek-lista, joka allekirjoitetaan ja tallennetaan. Perehdytyksen arviointia käydään läpi henkilökohtaisilla keskusteluilla. Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös perehdytysohjelma. Opiskelijoiden perehdytys tapahtuu nimetyn hoitajan ja palveluesihenkilön toimesta. Opiskelijalle nimetään ohjaaja. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti turvallisuuskoulutuksiin viiden vuoden välein ja ensiapukoulutuksiin kolmen vuoden välein. Henkilökunta on suorittanut myös tietosuoja ABC koulutuksen. Henkilöstön kehityskeskustelut järjestetään vuosittain.
	Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.
	Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystieteiden 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	Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystieteiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään

Omavalvontasuunnitelma

läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Järjestämme myös omassa tiimissämme noin kerran kuukaudessa koulutuksia. Henkilöstön ensiapu- ja elvytyskoulutusta sekä turvallisuuskoulutuksen toteutumista seuraa esihenkilöt. Tietosuoja/tietoturvakoulutukset löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivuilta. Kehityskeskusteluiden toteutusta seuraa palvelupäällikkö.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilö seuraa henkilöstön työaikojen toteutumista ja työsuoriutumista Titania työvuorosuunnittelujen ja Lifecaren kautta. Pienryhmissä, kehityskeskusteluissa tiimeissä ja henkilökohtaisissa keskusteluiden kautta seurataan työhyvinvointia ja työssäjaksamista. Työhyvinvointia ylläpidetään työnohjauksen, tykypäivien, pienryhmien ja erilaisten virkistystoiminnan avulla. Toiminnassa noudatetaan työlainsäädäntöä ja työturvallisuusvelvoitteita. Esihenkilö järjestää viikoittaiset henkilökunnan palaverit, joissa tiedotetaan henkilökuntaa ja keskustellaan haastavistakin asioista. Säännölliset palaverit luovat mahdollisuuden avoimelle vuorovaikutukselle sekä osallistamiselle toiminnan suunnitteluun. Esihenkilö käy säännöllisesti kehityskeskusteluita sekä varhaisen tuen keskustelun työntekijän kanssa, kun huoli työntekijän työkyvystä ja työssä jaksamisesta herää. Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen, kun työntekijälle tulee 30 ja 90 sairauspoissaolopäivää.

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 terveystalvveluista 980/2012, 20 §).

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

Omavalvontasuunnitelma

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	Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Äkillisiin tarpeisiin käytetään tarvittaessa omaa henkilökuntaa, sijaisia tai ostopalveluita kuten Inmediä/DinnHjälp.
----------------	--

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS	Asiakkaan tarvittavat tietojen välitys tapahtuu sosiaalityöntekijöiden/ohjaajien kanssa erilaisissa palaverissa. Asiakkaan omalla sosiaalityöntekijällä on oikeus lukea hoitajien kirjoittamat päivittäiskirjaukset lifecaresta. Tarvittaessa järjestetään verkostopalavereita, jotta kaikilla on ajantasainen tieto. Tietojen luovutus tapahtuu aina sosiaalityöntekijän pyynnöstä tai asiakkaan niitä itse pyydetessä, tiedot luovuttaa palvelupäällikkö.
----------------	---

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS	Kyseessä on yksikkö, jossa töitä tehdään asiakkaiden omissa kodeissa. Hoitajien työ- ja taukotilassa ei oteta asiakkaita vastaan, vaan työ tehdään asiakkaiden kotona. Palvelupäälliköllä ja palveluesihenkilöllä on toimistohuoneet osoitteessa Vöyrinkatu 46. Toimistossa asiakkaita käy harvoin, mutta asiakkaiden ollessa toimistossa yksityisyyden suojasta huolehditaan esimerkiksi sulkemalla ovi käytävälle sekä säilyttämällä asiakaspaperit asianmukaisesti. Kyseessä on yksikkö, joka tekee töitä asiakkaiden kotona. Hoitajilla on keskisellä alueella ns. taukotilat osoitteessa Pitkälahdenkatu 31-33, siellä heidän käytössään on 2h+tk ~ 70m ² . Eteläisessä osassa hoitajien käytössä on yhteinen huone perhetyöntekijöiden kanssa osoitteessa Närpiöntie 4. Pohjoisessa osassa hoitajien käytössä on yhteisiä huoneita osoitteissa Choraeksenkatu 5, Mathesiusgatan 9, Särbråvägen 1, Vaasantie 1 ja Videvägen 2. Hoitajat työskentelevät asiakkaan kotona, jonka vuoksi emme voi vaikuttaa työtiloihin. Asiakkaita ohjeistetaan kodin siivouksessa, tarvittaessa keskustellaan perheen sosiaalityöntekijän kanssa. Hoitajien taukotila käydään siivoamassa viikoittain. Siellä nousseeseen äänen kovuuteen pyritään vaikuttamaan
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

esimerkiksi jakautumalla eri huoneisiin, muistuttamalla äänen käytöstä. Lapsiperheiden kotipalvelulle on tehty työpaikkaselvitys vuonna 2020/2024 ja riskienkartoitus. Olemme tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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

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

Omavalvontasuunnitelma

tietosuojakaytantomme/.

YKSIKÖN KUVAUS	Yksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita.
Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (palvelu/yksikön laitevastaavan) nimi ja yhteystiedot	-
YKSIKÖN KUVAUS	Tietoturvallisuus on osa yleisperehdytystä. Uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille tiedotetaan tietoturvallisuudesta ja heitä koskevista säännöistä sekä suosituksista. Henkilökuntaa koulutetaan tietoturvasta tiedottamalla eri tiedotuskanavissa sekä järjestämällä koulutustilaisuuksia. Perehdytetään henkilökunta käyttämään tietojärjestelmiä. Jokainen henkilöstöön kuuluva sitoutuu tietojen ja tietojärjestelmien tietoturvalliseen ja ohjeiden mukaiseen käyttöön allekirjoittamalla tätä koskevan sitoumuksen. a. Henkilöstön käyttöön luovutettavat laitteet, ohjelmistot, tietojärjestelmät sekä tieto on tarkoitettu ainoastaan työtehtävien hoitamiseen. Pohjanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmäympäristössä saa käyttää ainoastaan organisaation hallituksen ja tietohallinnon hyväksymiä tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja. Asennustyöt suorittaa 2M-IT tai Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa sopimussuhteessa olevat toimijat, kuten ICT- palveluntuottajat sekä järjestelmä- ja laitetoimittajat. Henkilökunta on käynyt Tietosuojan ABC-verkkokoulutuksen. Henkilökunta koostuu sosiaalihuollon ammattilaisista, joiden koulutukseen sisältyy tietosuojaan liittyviä opintoja.
YKSIKÖN KUVAUS	Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus toteutuvat tavanomaisen käytännön mukaisesti. Olemassa olevat rekisteriselosteet ovat kuten edellä on kuvattu. Saatuja henkilötietoja käsitellään vain ilmoitettuun tarkoitukseen.

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.

Omavalvontasuunnitelma

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	Yksikössä toteutetaan lääkehoito tällä hetkellä vain yhdessä perheessä, jossa vanhempi on annostellut lääkkeen ja lapsi ottaa sen itse. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 30.12.2020 ja se on päivitetty viimeksi 8.3.2024. Lääkehoidon laatimisesta, asianmukaisuudesta, toteuttamisesta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö ja palveluesihenkilöt. Työ tehdään perheiden kotona, on vanhemmat pääsääntöisesti vastuussa alaikäisen lapsen lääkehoidon toteutuksesta, tarvittaessa hoitajat antavat annostellun lääkkeen lapselle. Hoitajista viidellä on voimassa olevat lääkeluvat ja he toteuttavat tarvittavaa lääkehoitoa perheissä. Palveluesihenkilöt seuraavat lääkelupien voimassaoloa. Lääkeluvat säilytetään toimiston lukollisessa kaapissa. Lääkeluvat uusitaan tarpeen mukaan niiden mennessä umpeen.
Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot	Annika Lehmusvuo 040 530 9217 annika.lehmusvuo@ovph.fi
Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot	-
Sosiaalihuollon	-

Omavalvontasuunnitelma

palveluasumisen
toimintayksikön rajatun
lääkevaraston vastuuhenkilön
nimi ja yhteystiedot (jos
toimintayksikössä on
käytössä rajattu lääkevarasto)

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Pääosin ravitsemukseen liittyvä seuranta tapahtuu käytännön ohjaustyön lomassa. Säännölliset ruokailuajat, ravitseva ja monipuolinen ruokavalio sekä asianmukaiset ruokailutavat ovat osa vanhemmuutta tukevia tavoitteita. Tarvittaessa opastetaan ja autetaan asiakasta ruoanlaitossa. Lähes kaikilla hoitajilla on voimassa oleva hygieniapassi.

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 infektioiden torjuntaohjeet. 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 vastualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja verkkosivuilta.

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita:

<https://thl.fi/aiheet/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

THL. Infektioaudit ja rokotukset:

<https://thl.fi/aiheet/infektioaudit-ja-rokotukset/>

Omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta
Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut:
Palveluntuottajien ohjeet

YKSIKÖN KUVAUS	Koska kyseessä on yksikkö, jossa töitä tehdään asiakkaiden omissa kodeissa, vaihtelee hygieniataso paljon. Puutteita voi olla joko asiakkaan omassa hygieniassa tai kotilojen hygieniassa. Tarvittaessa asiakasta opastetaan ja autetaan huolehtimaan sekä oman tai lasten hygieniatason huolehtimisesta, että asuinolojen siisteydestä. Periaatteena on kuitenkin, että ei tehdä asiakkaan puolesta vaan yhdessä hänen kanssaan. Hoitajat noudattavat Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita käsihygieniassa, käsidesiä/hansikkaita on saatavilla hoitajien taukutiloissa. Hoitajat eivät käytä koruja tai kynsilakkaa työpäivän aikana. Yksikköön on nimetty hygieniavastaava Nina Viita. Tarttuvien tautien osalta huomioidaan erilaiset vaateet, kuten käsien desinfiointi, suojavaatteiden käyttö jne. Pääosin torjunnassa käytetään normaalia maalaisjärkeä. Myös asiakkaita kehoitetaan ilmoittamaan hyvissä ajoin esimerkiksi tarttuvista taudeista. Yksiselitteisiä ja selkeitä toimintaohjeita on vaikea laatia, koska tilanteet ovat yksilöllisiä. Hyvän tiedonkulun ja varovaisuuden kautta pyritään kuitenkin ennaltaehkäisemään tartuntatautien tms. leviäminen. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan pääosin omaehtoiseen ja itsenäiseen asioiden vireillepanoon sekä hoitoon ohjautumiseen. Tarvittaessa asiakkaan asioita hoidetaan asiakkaan luvalla hänen puolestaan. Asiakkaiden kiireettömästä sairaanhoidosta vastaa sosiaali- ja terveystoimi ja kiireellisestä sairaanhoidosta keskussairaalan päivystysyksikkö. Pitkäaikaissairaiden terveyttä edistetään huomioimalla ohjaustyöskentelyssä yksilölliset rajoitteet ja terveydelliset tavoitteet. Käytännössä ohjaus kohdistuu terveellisen ruokavalion ohjeistukseen, liikkumisen kannustamiseen, säännölliseen päivärytmiin, riittävään lepoon ja tarvittaessa lääkkeiden käytön oikeaoppiseen käyttöön. Palveluyksikkö tuottaa sosiaalipalveluja, joten vastuualueena ei ole terveyden- tai sairaanhoito.
Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot	Nina Viita, lähihoitaja 040 4836482
3.13 Terveyden- ja sairaanhoito	
YKSIKÖN KUVAUS	Palveluyksikkö tuottaa sosiaalipalveluja, joiden vastuualueena

Omavalvontasuunnitelma

ei ole terveyden- tai sairaanhoito.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Lapsi- ja perhesosiaalityön kautta tuleville asiakkaille on laadittu sosiaalialan ammattilaisen toimesta tavoitteet, joihin palvelulla pyritään. Tavoitteet on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Lähtökohtaisestikin ilman erikseen kirjattua tavoitetta asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn kiinnitetään huomiota. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan ohjausta, sanoitetaan hänen omaa näkemystään kyvyistään ja voinnistaan ja vahvistetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja osallisuutta omasta elämästä ja siihen liittyvistä päätöksistä. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin vahvistaminen ja tukeminen ovat toiminnan keskiössä. Itsetunnon sekä terveyden näkökulmasta erilainen harrastustoiminta on hyvä väline tavoitteiden saavuttamiseksi. Tarvittaessa lasta/nuorta ohjataan harrastustoimintaan yhteistyössä vanhempien kanssa. Toimintakykyä arvioidaan normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Mikäli on tiedossa asiakkaalle laadittuja tavoitteellisia toimintaohjeita, pyritään kannustamaan ohjeiden mukaisiin toimintoihin.

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 laativia 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.

Omavalvontasuunnitelma

YKSIKÖN KUVAUS	Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvaluottoussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä. Työntekijät suorittavat tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Lapsiperheiden kotipalvelusta ei luovuteta sosiaalihuollon asiakkaille suoraan tietoja. Tiedot pyydetään lomakkeella, johon tulee pyytäjän allekirjoitus. Pyydetty tiedot luovuttaa palvelupäällikkö. Kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla, kirjaukset tulee tehdä viipymättä, tätä seuraa palveluesihenkilöt. Uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiseen ja heille kerrotaan tietojen luovuttamiseen liittyvät käytännöt. Asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Sähköisessä asiakastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin ja potilastietojärjestelmän eri toimintoihin, jotka ovat määritelty nimikkeiden mukaan. Tietosuoja- ja kirjaamisasioita käsitellään myös yksikön yhteisissä kokouksissa ja kirjaamiseen on tulossa myös koulutusta. Asiakastiedot kirjataan lifecareen.
Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot	Anu Nyman, palveluyksikön päällikkö 040 4836471

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnot ja selvitykset. Tietotietopyynnot 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

Omavalvontasuunnitelma

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

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).

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

Riskinarviointia tehdään sekä yksikötasolla 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

Riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö sekä palveluesihenkilöt. Koko henkilöstö käy turvallisuuskoulutuksissa, esihenkilö pitää kirjaa siitä. Henkilöstöllä on käytössä hälytyslaitteet. Jos perheessä on jonkinlaista uhkaa tai vaaraa, menee perheeseen kaksi työntekijää. Pyrimme luomaan myönteisen ilmapiirin tiimeissä, missä käsittelemme esimerkiksi epäkohtia. Pyrimme oppimaan virheistä ja hyvistä käytänteistä. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Henkilökunnan vastuulla on viestiä ja ilmoittaa havaitusta poikkeamasta tai

Omavalvontasuunnitelma

vaaratapahtumista Haipro-ohjelman kautta. Esihenkilöiden tehtävänä on jatkokäsittelä ilmoitukset, kirjata kehittämistoimenpiteet sekä lähettää tarvittaessa ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Omavalvonta suunnitelma tehdään ja päivitetään henkilöstön kanssa yhdessä läpi sekä se löytyy työpisteiden ilmoitustaululta. Käymme koko henkilökunnan kanssa läpi riskienarvioinnin ja omavalvontasuunnitelman päivittämisen sekä mietimme yhdessä esille nousseita turvallisuusasioita.

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.

- 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

Omavalvontasuunnitelma

- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Päivittäisessä yhteydenpidossa sekä kuukausittaisissa palaverissa työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, pohdintaa aiheuttaneista tilanteista tai tulevaisuuteen liittyvistä huolenaiheista. Toimintaa ja siinä vaikuttavia pelisääntöjä käydään läpi koko henkilökunnan yhteisissä palaverissa ja kehittämispäivissä sekä pyritään kehittämään toimintaa.

Koulutusta pyritään järjestämään havaittujen epäkohtien pohjalta. Esimerkiksi turvallisuuteen, kirjaamiseen tai tietotekniikkaan liittyvät koulutukset antavat koko henkilökunnalle mahdollisuuden saada samanaikaisesti päivitettyä tietoa ajankohtaisista asioista.

Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/ palvelupisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen.

Henkilökunnalla on käytössä HaiPro-ohjelma, jonka kautta heidän tulee ilmoittaa kaikki ”läheltä piti” ja toteutuneet tapaturmat ja uhkatilanteet. Henkilökunta on saanut koulusta HaiPro:n käytöstä. Ilmoitusten pohjalta esimiesten tulee tehdä toimenpiteitä uusien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Henkilökunta kirjautuu aina ulos erilaisista järjestelmistä. Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Erilaiset tilanteet käsitellään aina yksilön/yksilöiden kanssa keskenään. Lisäksi tarvittaessa asia käydään läpi koko työyhteisössä, mikäli asian luonne on sellainen. Tarvittaessa ja erityisesti, mikäli työntekijä itse pyytää, raportoidaan asia vähintään suullisesti ylemmälle esimiehelle.

Muuttuneista käytänteistä tai toimintaohjeista tiedotetaan ensi vaiheessa omalle henkilökunnalle. Tämän jälkeen suunnitelmallisesti joko lähimmille yhteistyötahoille tai tarvittaessa laajemmin isolle joukolle.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Omavalvontasuunnitelma

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, tietosuojatietoturvallisuusilmoitus)
- 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.

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

Omavalvontasuunnitelma

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 ilmoituslomak

e 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).

Omavalvontasuunnitelma

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

Jos henkilöstöstä joku havaitsee epäkohdan tai uhan, ilmoittaa hän asiasta viipymättä esihenkilölleen. Ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi omavalvontasuunnitelmaa tehdessä ja päivityksessä.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas- /potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, asiakkaan/potilaan perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia, henkilöstön määrä ei täytä lain edellyttämää määrää tai se ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat työntekijöiden tiedossa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueella tiedoksi suoraan yksikön vastuuhenkilölle, päällikölle/ palvelujohtajalle sekä valvonnasta vastaaville henkilöille. Yksikön vastuuhenkilön/päällikön/palvelujohtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen

Omavalvontasuunnitelma

vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle (AVI:iin). HaiPro/Wpro-järjestelmä Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Turvallisuutta vaarantavan tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa asiasta välittömästi suullisesti ja dokumentoi tapahtuman HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
 - Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
 - Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon
- HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

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

Omavalvontasuunnitelma

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

Anna palautetta

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Päivittäisessä yhteydenpidossa sekä kuukausittaisissa palaverissa työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, pohdintaa aiheuttaneista tilanteista tai tulevaisuuteen liittyvistä huolenaiheista. Toimintaa ja siinä vaikuttavia pelisääntöjä käydään läpi koko henkilökunnan yhteisissä palaverissa ja kehittämispäivissä sekä pyritään kehittämään toimintaa.

Koulutusta pyritään järjestämään havaittujen epäkohtien pohjalta. Esimerkiksi turvallisuuteen, kirjaamiseen tai tietotekniikkaan liittyvät koulutukset antavat koko henkilökunnalle mahdollisuuden saada samanaikaisesti päivitettyä tietoa ajankohtaisista asioista.

Henkilökunnalla on käytössä HaiPro-ohjelma, jonka kautta heidän tulee ilmoittaa kaikki ”läheltä piti” ja toteutuneet tapaturmat ja uhkatilanteet. Henkilökunta on saanut koulusta HaiPro:n käytöstä. Ilmoitusten pohjalta esimiesten tulee tehdä toimenpiteitä uusien tilanteiden ehkäisemiseksi. HaiPro-ohjelman avulla tai työtapaturman sattuessa tehtävän vakuutusilmoituksen avulla dokumentoidaan tapahtuma. Aiheeseen liittyvä keskustelu ja läpikäynti suoritetaan joko kirjaamisvaiheessa tai välittömästi asian tullessa esiin. Myös työterveyden ja luottamusmies-toimintojen avulla voidaan keskustella ja sopia asioita kolmikantaisesti. Tapaamisista

Omavalvontasuunnitelma

tehdään asiaankuuluvat merkinnät.

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Hyvinvointialue laatii sopimukset sekä valvoo yksityisiä palveluntuottajia.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja

Omavalvontasuunnitelma

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 turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalikeskukseen on tehty pelastussuunnitelma alkuvuodesta 2018. Hoitajien työ- ja taukotilaan on tehty pelastussuunnitelma taloyhtiö Pikipruukin toimesta. Hoitajilla on mahdollisuus ottaa kotikäynnille mukaan hälytin, jonka he saavat sosiaalikeskuksen vahtimestareilta. Samalla he ilmoittavat vahtimestareille tarkan osoitteen, mihin menevät. Tarvittaessa kotikäynneille menee kaksi hoitajaa. Turvallisuuskoulutuksissa käydään viiden vuoden välein. Esihenkilöllä on listaus työntekijöiden käyneistä koulutuksista ja ajankohdista. Päivittäisessä yhteydenpidossa sekä kuukausittaisissa palaverissa työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, pohdintaa aiheuttaneista tilanteista tai tulevaisuuteen liittyvistä huolenaiheista. Toimintaa ja siinä vaikuttavia pelisääntöjä käydään läpi koko henkilökunnan yhteisissä palaverissa sekä kehittämispäivissä ja pyritään kehittämään toimintaa.

Koulutusta pyritään järjestämään havaittujen epäkohtien pohjalta. Esimerkiksi turvallisuuteen, kirjaamiseen tai tietotekniikkaan liittyvät koulutukset antavat koko henkilökunnalle mahdollisuuden saada samanaikaisesti päivitettyä tietoa ajankohtaisista asioista. Koulutukseen osallistuvat koko henkilöstö vähintään kerran viidessä vuodessa. Palveluesimiehellä on lista, milloin kukakin henkilöstöstä on koulutuksessa ollut. Päivittäisessä yhteydenpidossa sekä kuukausittaisissa palaverissa työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, pohdintaa aiheuttaneista tilanteista tai

Omavalvontasuunnitelma

	tulevaisuuteen liittyvistä huolenaiheista. Toimintaa ja siinä vaikuttavia pelisääntöjä käydään läpi koko henkilökunnan yhteisissä palaverissa sekä kehittämissäpäivissä ja pyritään kehittämään toimintaa. Henkilökunnalla on käytössä HaiPro-ohjelma, jonka kautta heidän tulee ilmoittaa kaikki "läheltä piti" ja toteutuneet tapaturmat ja uhkatilanteet. Henkilökunta on saanut koulusta HaiPro:n käytöstä. Ilmoitusten pohjalta esimiesten tulee tehdä toimenpiteitä uusien tilanteiden ehkäisemiseksi. Yksiköllä on myös ohjeistus hätätilanteisiin, joka löytyy perehdytyskansiosta sekä hoitajien taukotilalta.
Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi	Anu Nyman, palveluyksikön päällikkö

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma

korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Palveluysikkö (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 palveluysikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

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

YKSIKÖN KUVAUS	Omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö sekä palveluesihenkilöt. Korjaavista toimenpiteistä vastaa samat henkilöt. Omavalvontasuunnitelman asianmukaisuutta ja toteutumista seurataan, neljän kuukauden välein laaditaan kehittämistarpeiden mukaan kehittämissuunnitelma.
----------------	---