



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kotihoito Kruunupyy, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Kotihoito Kronoby

Raportointipäivä

12.3.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Åsa Häyrynen

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Koti- ja asumispalvelut

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

0401286327

Palveluyksikön nimi

Kotihoito Kruunupyy

Palvelumuoto

Kotiin annettavat palvelut

Osoite

Myllytie 1, 68500 Kruunupyy

Puhelinnumero

0503105035

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Åsa Häyrynen, palveluesimies, tel. 0503105035

Åsa Häggblom, palveluvastaava, tel. 0408043403

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Kruunupyyn toimipaikka / team Kruunupyy. Myllytie 1, 68500 Kruunupyy.

Alavetelin toimipaikka / team Alaveteli. Misterhultintie 4, 68410 Alaveteli.

Teerijärven toimipaikka / team Teerijärvi. Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi.

Åsa Häyrynen, palveluesimies, tel. 0503105035.

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Työvaatteet	Provina
Turvapuhelimet asiakkaille	Everon Oy
Ruokapalvelu asiakkaille	Compass group
Siivouspalvelut	SOL
Astiat salassapidettävälle astioille	Encore
Annosjakelu	Anja + paikalliset apteekit
Lääkeautomaatit	Evondos
Etähoito	Alvar
Laboratoriopalvelut	Fimlab
IT-palvelut	2M-IT
Puhelinliittymät	Telia
Leasingautot	Arval
Materiaalin kuljetukset + sisäinen posti	Alerte

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon perustehtävä on ylläpitää ikääntyneiden, monisairaidenn ja kehitysvammaisten toimintakykyä ja terveyttä niin, että kotona asuminen on turvallista.

Kotihoito voidaan järjestää julkisena palveluna, hankkia ostopalveluna tai järjestää palvelusetelillä. Riippumatta siitä, järjestetäänkö kotipalvelu julkisilla varoilla tai hankinnan/ palvelusetelin kautta, se noudattaa tämän asiakirjan periaatteita, sisältöä ja ohjeita. Kotihoidon järjestämisen lähtökohtana on asiakkaiden oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu hyvinvointialueella sekä se, että kotihoito järjestetään henkilön tarpeiden mukaan. Kotihoidon on tuettava asiakkaan palvelutarpeita ja edistettävä hänen kykyään asua omassa kodissa tai yhteisessä asumisessa, riippumatta vuorokauden ajasta.

Kotihoidon tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsenäisyyttä. Asiakasta tuetaan selviytymään päivittäisestä elämästään huomioimalla hänen yksilölliset voimavaransa. Teknologisten ratkaisujen lisääminen kotona vahvistaa mahdollisuuksia kotona asumiseen ja lisää turvallisuutta. Teknologisten ratkaisujen myöntämiseen vaikuttavat asiakkaan toimintakyky, kustannustehokkuus ja vaikuttavuus.

Useimmiten Kruunupyyn kotihoito järjestää kotipalvelut itse, mutta joskus palveluseteliä tarvitaan, kun asiakasmäärä on suuri. Kruunupyyn kotihoidolla on noin 100 asiakasta joilla on säännöllinen kotihoito ja noin 60 asiakasta tilapäisillä käynneillä.

Missio ja arvot:

Toimimme tehokkaasti yhdessä alueemme asukkaiden kanssa tarjotaksemme turvallisuutta, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä.

1. Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti
2. Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle
3. Katsomme eteenpäin vastuullisesti

KUNNIOITTAVAT KOHTAAMISET

Asiakas- ja potilastyössä:

- Kohtelemme asiakkaitamme heidän kodeissaan arvokkaasti ja kunnioittavasti sekä otamme huomioon heidän elämäntapansa ja mielipiteensä.
- Otamme huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeuden.
- Suoritamme tehtävämme asiakkaan kotona rauhallisesti ja harmonisesti.
- Tuotamme laadukasta palvelua asiakkaillemme molemmilla kotimaisilla kielillä.

Henkilöstöhallinnossa ja keskeisessä työssä:

- Kohtelemme asiakkaitamme heidän kodeissaan arvokkaasti ja kunnioittavasti sekä otamme huomioon heidän elämäntapansa ja mielipiteensä.
- Otamme huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeuden.
- Suoritamme tehtävämme asiakkaan kotona rauhallisesti ja harmonisesti.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Haluamme olla osallisia ja tehdä hyvää yhteistyötä kaikkien organisaation yksiköiden sekä muiden yhteistyökumppanien kanssa.
- Kohtelemme yhteistyökumppaneitamme/työkavereitamme ystävällisesti ja kunnioittavasti.

AVOIMUUS

Asiakas- ja potilastyössä:

- Kuuntelemme, olemme avoimia ja rehellisiä kohtaamisissa asiakkaiden sekä heidän omaistensa kanssa.
- Kunnioitamme ja arvostamme asiakkaidemme toiveita ja tarpeita.
- Otamme avoimesti vastaan palautetta ja pyrimme käyttämään sitä toiminnan kehittämisessä.

Henkilöstöhallinnossa ja keskeisessä työssä:

- Teemme yhteistyötä, kunnioitamme ja otamme huomioon toisemme.
- Pyrimme käymään avointa vuoropuhelua, jossa voimme vaivattomasti antaa ja vastaanottaa

palautetta.

- Informoimme toisiamme ja pidämme toisemme ajan tasalla eri asioista.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Olemme avoimia ja joustavia muutosten suhteen ja haluamme kehittää yksikköämme ja työtämme.
- Pyrimme hyvään yhteistyöhön henkilöstön, esimiehen ja muiden yhteistyökumppanien välillä.

OSALLISUUS

Asiakas- ja potilastyössä:

- Kuuntelemme ja otamme asiakkaidemme tarpeet ja toiveet huomioon hoidon suunnittelussa.
- Annamme myös omaisten osallistua asiakastyöhön kuuntelemalla heitä ja jakamalla tietoa keskenämme.
- Kuntouttavalla työskentelytavalla tuemme asiakkaan osallisuutta hoidossa.

Henkilöstöhallinnossa ja keskeisessä työssä:

- Meillä on säännöllisiä tiimipalavereita tiimien sisällä sekä esimiehen kanssa, joissa keskustelemme avoimesti ja päätämme yhteisistä asioista, joihin voimme vaikuttaa.
- Kuuntelemme ja opimme toisiltamme sekä osallistumme yksikön toiminnan kehittämiseen.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Henkilöstö osallistuu eri koulutuksiin organisaatiossa ja antaa niistä palautetta yksikön kokouksissa.
- Otamme aktiivisesti osaa Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliseen verkostoon ja hyödynnämme siellä olevaa tietoa.

VASTUUNOTTAMINEN

Asiakas- ja potilastyössä:

- Hoidamme ja huolehdimme asiakkaistamme vastuullisesti ja ammattitaitoisesti.
- Annamme korkealaatuista hoitoa ja työskentelemme mahdollisimman kustannustehokkaasti.
- Tarvittaessa pyydämme apua vastuuhenkilöltä tai asiantuntijalta eri ammattiryhmistä hoitotyön suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Henkilöstöhallinnossa ja keskeisessä työssä:

- Kannustamme ja tuemme toisiamme jaksamaan ja selviytymään vastuullisessa työssämme.
- Otamme toisiamme huomioon, keskustelemme avoimesti ja pyrimme siihen, että kaikki viihtyvät työssään.
- Kaikki ovat vastuussa omasta työstään ja heille annetuista vastuutehtävistä sekä tiedon välittämisestä.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Teemme yhteistyötä eri tahojen kanssa asiakkaidemme parhaaksi, jotta he voivat asua kotona mahdollisimman pitkään.
- Noudatamme organisaation toiminnan periaatteita ja tavoitteita.

TASA-ARVO

Asiakas- ja potilastyössä:

- Kohtelemme asiakkaitamme tasa-arvoisesti ja arvokkaasti.
- Otamme huomioon asiakkaidemme tarpeet ja toiveet.

- Kunnioitamme toisiamme.

Henkilöstöhallinnossa ja keskeisessä työssä:

- Kohtelemme ja kohtaamme toisiamme tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti työyhteisössä.
- Pyrimme avoimeen ja rehelliseen vuoropuheluun, jossa kaikki tulevat kuulluiksi ja voivat esittää mielipiteensä.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Teemme joustavaa yhteistyötä muiden tahojen kanssa saavuttaaksemme yhteiset tavoitteet ja asiakkaidemme parhaaksi.
- Arvostamme tasa-arvoista kohtelua toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

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

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Åsa Häyrynen, palveluesimies, 0503105035

Åsa Häggblom, palveluvastaava, 0408043403

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Åsa Häyrynen, palveluesimies, 0503105035

YKSIKÖN KUVAUS

Åsa Häyrynen, Åsa Häggblom, Annika Enfors, Heidi Backman, Emma Broända, Emma Kotka,

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Micaela Backfält (hygieniakysymykset).

Suunnitelman toteutuksessa on otettu huomioon eri tavoin asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatu palaute.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma toimii osana uuden henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelma on liitteenä yksikön perehdytyskansiossa.

Palveluesimies tiedottaa henkilöstöään suunnitelman päivityksestä ja pyytää henkilöstöä tutustumaan suunnitelmaan. Koko henkilökunta lukee ja tutustuu suunnitelmaan, ja osa osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu suuria muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien kolmen toimiston ilmoitustauluilla sekä hyvinvointialueen verkkosivustolla (Etusivu - Tietoa meistä - Laatu, valvonta ja omavalvonta - Omavalvonta).

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluidemme laatuvaatimukset varmistetaan muun muassa seuraavilla tavoilla:

- Yksikön itsearviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa.
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

- Riskinarviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Ammattitaitoinen henkilökunta:

- Koulutettu hoitohenkilökunta, riittävä perehdytys, lääkeluvat voimassa, laitepassit, tietosuojakoulutus, FHJ-koulutus, turvallisuuskoulutus.

- Laiterekisteri.
- Hyvinvoiva henkilökunta (aktiiviset tukikeskustelut).
- Haipro, vaaratilanteiden ja negatiivisten tapahtumien raportointi. Esimies käsittelee Haipro-ilmoituksia säännöllisesti koko henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa. Eri riskit ja puutteet korjataan mahdollisimman nopeasti.
- Säännölliset sisäiset ja ulkoiset auditoinnit (Kruunupyyn kotihoitio osallistui syyskuussa 2023).

Etäpalvelut: osa kotihoidon asiakkaista saa etähoitoa Alvar-tabletin kautta ja osa käyttää Evondos-lääkeautomaatteja. Evondos tarjoaa huoltopalveluja lääkeautomaateille ja seuraa mahdollisia ongelmia. Automaattien vaihto hoidetaan Evondosin kautta. Alvarin ongelmatapauksissa tabletti lähetetään erilliseen huoltopisteeseen ÖVPH:ssä. Tiimeillä on yhteystiedot tähän. Jotkut asiakkaat käyttävät turvapuhelimia, ja hoitajat tarkistavat säännöllisesti kerran kuukaudessa, että asiakkaiden turvapuhelimet toimivat.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan seuraavilla tavoilla: Lääkkeet annospusseissa, avainpiilot, lukittavat lääkekaapit kodeissa, turvapuhelimet, lääkeautomaatti, Alvar-etähoitotabletti, lääkäripalvelut, hoitosuunnitelma ja RAI-arviointi vähintään kaksi kertaa vuodessa, hoitotarpeen kartoitus, erilaiset apuvälineet, kuntouttava työskentelytapa, asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden huomioon ottaminen (vammaispalvelulaki), palvelu asiakkaan äidinkielellä, kotona käytettävä tarkistuslista (kodin turvallisuus), dokumentointi jne.

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön/palveluyksikön vastuuhenkilön toimesta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Eri osuuksista voi olla vastuussa erillisiä henkilöitä. Asiakkaat voivat myös osallistua itsevalvontasuunnitelman laatimiseen.

Palveluesimies varmistaa ja muistuttaa henkilöstöä, että he ovat tietoisia raportointivelvollisuudestaan, joka liittyy epäkohtien, laatupoikkeamien ja negatiivisten tapahtumien ilmoittamiseen Haipro-ohjelman kautta.

Yksiköllä on perehdytysohjelma sijaisille ja uusille työntekijöille, ja palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa valvoo, että sitä noudatetaan.

Esimies antaa säännöllisesti rakentavaa palautetta henkilöstölle.

Palveluesimies Åsa Häyrynen ja palveluvastaava Åsa Häggblom.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja

oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hoito- ja palvelutarpeet arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma käsitys resursseistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä painotetaan toimintakyvyn palauttamista, säilyttämistä ja edistämistä sekä mahdollisuuksia kuntoutukseen. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, eli fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa otetaan lisäksi huomioon riskitekijät, jotka liittyvät eri ulottuvuuksiin ja ennakoivat heikentynyttä toimintakykyä. Esimerkiksi tämä voi olla epävakaat terveydentila, heikko ravitsemustila, turvattomuus, vähäiset sosiaaliset kontaktit tai kipu.

Uudet asiakkaat otetaan vastaan palveluohjauksen kautta, joka tekee ensimmäisen arvioinnin ja kartoittaa asiakkaan palvelutarpeet. Lähtökohtana on asiakkaan palvelu- ja hoitotarpeet, joita verrataan kotihoidon kriteereihin. Asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-arviointijärjestelmää. Arviointi tehdään asiakkaille puolen vuoden välein ja merkittävän muutoksen yhteydessä asiakkaan hoitotarpeissa.

Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan sen kiireellisyydestä riippuen joko heti tai viimeistään 7 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta (kun kyseessä on yli 75-vuotias henkilö). Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia käsitellään ja päätös tehdään ilman aiheutonta viivytystä saatavilla olevien tietojen perusteella. Kiireettömissä asioissa päätös tehdään ilman aiheutonta viivytystä asian käsittelyn aloittamisen jälkeen. Kiireellisissä tapauksissa päätös laitetaan täytäntöön ilman aiheutonta viivytystä ja ei-kiireellisissä tapauksissa ilman aiheutonta viivytystä. Päätös on kuitenkin laitettava täytäntöön viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian käsittelyn aloittamisesta.

Asiakkaiden käynnit suunnitellaan optimointiohjelmassa, jossa yksikön kaikki asiakkaat ja käynnit näkyvät kokonaisuutena. Kaikki asiakaskäynnit perustuvat voimassa olevaan hoitotarpeeseen kotihoidon kriteerien mukaisesti. Jos uusi asiakas ei mahdu listoille, selvitetään mahdollisuus järjestää kotihoitoa palvelusetelillä.

Kruunupyyn kotihoito on yhdessä palveluohjauksen kanssa laatinut jonotuslistan ja seuraa, ettei lakisääteiset enimmäisodotusajat ylity. Asiakkaat priorisoidaan hoitotarpeen ja odotusajan mukaan. Vuonna 2024 Kruunupyyn kotihoito ei ole ylittänyt lakisääteisiä enimmäisodotusaikoja.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden hoito- ja palvelutarpeet tarkistetaan ja arvioidaan jatkuvasti päivittäin kotikäyntien ja kirjaamisen yhteydessä. Henkilöstön tilastoinnin kautta seuraamme kuukausittain muutoksia asiakkaiden palvelutunneissa. Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu toimintakyvyn arviointiin (RAI). RAI ja hoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään 2 kertaa vuodessa sekä tarvittaessa, jos asiakkaan hoitotarpeissa ilmenee merkittäviä muutoksia. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, joka on vastuussa asiakkaan RAI:n ja hoitosuunnitelman päivittämisestä.

Asiakkailla on pääsy tiimensä puhelinnumeroon, johon voi ottaa yhteyttä klo 7-21:30 sekä oman sairaanhoitajan puhelinnumeroon. Tarvittaessa henkilökunta ottaa yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelupäätökset tekee palveluohjauksen henkilökunta. Kartoituskäynnillä asiakkaalle ja hänen omaisilleen annetaan tietoa eri palveluista ja hoidosta sekä asiakkaan osallisuudesta ja mielipiteen kuulemisesta. Palvelupäätöksessä on asiakassuunnitelma, joka toimitetaan asiakkaalle. Asiakas saa kirjallisen päätöksen myönnetystä palvelusta. Palvelu, joka vastaa asiakkaan avuntarvetta, määritellään asiakassuunnitelmassa yhdessä asiakkaan, hänen lähimpien omaistensa ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Asiakassuunnitelmassa määritellään arvioinnin perusteella, mitkä sosiaali- ja terveyspalvelut tarvitaan tukemaan asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä aktiivisuutta sekä varmistamaan hyvä hoito. Asiakassuunnitelma sisältää aktivoivan työskentelytavan, joka hyödyntää asiakkaan voimavaroja ja sisältää konkreettisia tavoitteita, jotka tukevat iäkkään itsenäisyyden lisäämistä. Kun kotihoito alkaa, tiimin sairaanhoitaja toimii asiakkaan pääasiallisena yhteyshenkilönä.

Koko kotihoidon tiimi yhdessä palveluohjauksen kanssa arvioi ja seuraa jatkuvasti asiakkaan hoito- ja palvelutarpeita. Kun asiakassuunnitelma laaditaan ja asiakkaan käynnit suunnitellaan, tehdään hoitosuunnitelma ja käynnin sisältö kirjoitetaan optimointiohjelmiaan. Henkilökunnalla on koko ajan mobiililaitteen kautta pääsy edellä mainittuihin tietoihin kotikäynneillä, ja jokaista asiakaskäyntiä dokumentoidaan ja tilastoidaan mobiililaitteella.

Alueellamme on palveluohjaaja, joka arvioi asiakkaan hoito- ja palvelutarpeet ja myöntää palvelun sekä tekee yhdessä kotihoidon tiimin kanssa seurantaa ja muuttaa myönnettyä palvelua tarpeen mukaan.

Palveluohjaaja, Kruunupyyn kotihoito:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Fanny Furu, puh. 0406202870.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Kruunupyyn kotihoidossa on sekä ruotsinkielisiä että suomenkielisiä asiakkaita, joista valtaosa on ruotsinkielisiä. Pyrimme järjestämään palveluja asiakkaan äidinkielellä. Hoitosuunnitelmat tehdään asiakkaan äidinkielellä, ja kaikki infotekstit optimointiohjelman kautta mobiililaitteille pyritään kirjoittamaan molemmilla kielillä suomenkielisille asiakkaille.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen, jos hän huomaa, että asiakasta kohdellaan epäasiallisesti (SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite). Työntekijöille on annettu ohjeet ilmoitusvelvollisuudesta sosiaaliturvalain mukaan, ja ohjeet löytyvät intranetistä. Asiakkaaseen ja/tai hänen edustajaansa otetaan yhteyttä mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään hoitopalaveri asian selvittämiseksi.

Asiakas, joka on tyytymätön kohteluun, voi tehdä huomautuksen yksikön vastuuhenkilölle tai

sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteen käsittelyä koskevien ohjeiden mukaisesti.

Henkilökuntaa muistutetaan ilmoittamaan, jos he havaitsevat epäasiallista kohtelua. Henkilökunta on perehtynyt ilmoittamisprosessiin Haipro-järjestelmän kautta.

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta hyvinvointialueen verkkosivuston kautta. Palautetta voidaan antaa myös suullisesti. Epäasiallisen kohtelun palautteet käsitellään keskustelemalla asiaan liittyvien henkilöiden kanssa. Jos kyseessä on tapaus tai vaaratilanne, ne käsitellään yhdessä tiimin ja/tai asiakkaan ja omaisten kanssa, ja ehkäisevät toimenpiteet toteutetaan.

Henkilökunta informoi tarvittaessa asiakkaitaan ja heidän omaisiaan potilas- tai sosiaaliasiamiehen yhteystiedoista.

Kotihoidossa henkilökunnalla ei hoida asiakkaidensa talous/raha asioita.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka kuuluu kaikille ja joka koostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Tähän liittyy läheisesti oikeus yksityisyyteen ja yksityisyyden suojeluun. Henkilökohtainen vapaus suojaa paitsi henkilön fyysistä vapautta myös tahdon vapautta ja itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalityössä asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Lähtökohtana on, että palvelu toteutetaan ilman, että rajoitetaan henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus muuten vaarantuisi. Rajoittamistoimenpiteet on aina toteutettava mahdollisimman vähäisin rajoituksin. Ne on myös toteutettava turvallisesti ja kunnioittaen henkilön ihmisarvoa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa tehdään dokumentointi käytännöistä ja välineistä, jotka koskevat itsemääräämisoikeuden rajoittamista.

Itsemääräämisoikeuden periaatteet ja käytännöt käsitellään sekä asiakkaan hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa, ja ne dokumentoidaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteet dokumentoidaan myös asiakaskertomuksiin.

Ikäihmistenhoidossa ei ole erityisiä sääntöjä rajoittamistoimenpiteistä. Tietyissä tilanteissa käytetään eri turvalaitteita kotihoidossa (turvapuhelin, ovihälytin, turvakeitin jne.), joiden avulla varmistetaan asiakkaan turvallisuus. Näiden laitteiden käyttö on sovittu asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, ja siitä dokumentoidaan tiedot potilastietojärjestelmään. Tietyt asiakkaat eivät pysty ottamaan lääkkeitä turvallisesti itsenäisesti, ja syynä on useimmiten muistisairaus tai muistiongelmia. Tällöin on riski, että asiakkaalle on pääsy lääkkeisiin, ja lääkkeet on säilytettävä lukittavassa lääkekaapissa tai Evondos-lääkeautomaatissa.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

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

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

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

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

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Eri ikäisten asiakkaiden sekä heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön ja laadun kehittämistä, asiakasturvallisuutta ja itsevalvontaa. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilökunnalle ja asiakkaalle, on tärkeää pystyä hyödyntämään palautetta, joka on kerätty järjestelmällisesti eri tavoin yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen tarkoittaa sitä, että heidän näkökulmansa

ja toiveensa otetaan huomioon kaikissa tilanteissa, jotka liittyvät palveluun ja toiminnan kehittämiseen.

Asiakas voi antaa palautetta suoraan palautejärjestelmässä verkkosivuston kautta Roidu-palautejärjestelmässä. Kirjallisen asiakaspalautteen voi myös jättää toimipaikkaan. Kirjallinen palaute voidaan antaa myös toimipaikkaan vapaamuotoisesti kirjoitetun kirjeen muodossa. Asiakas ja omaiset voivat myös antaa suullista palautetta kotikäyntien yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakaspalautetta kerätään yksiköihin vähintään kerran vuodessa.

Käsitlemme huomautuksia ja valituksia yhdessä henkilökunnan kanssa henkilöstökokouksissa, ja tarvittaessa olemme yhteydessä asiakkaaseen ja hänen omaisiinsa. Tarvittaessa järjestämme yhteisen hoitopalaverin asiakkaan luona asianomaisten henkilöiden kanssa.

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Olin, ylihoitaja, puh. 040 1450410

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 sosiaaliasiavastaavien 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 sosiaali- ja terveydenhuollon 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 sosiaali- ja terveydenhuollon tai potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaitamme tuetaan päivittäisen elämän sujuvoittamisessa ottamalla huomioon asiakkaan yksilölliset voimavarat, ja pyritään siten vahvistamaan tai edesauttamaan asiakkaan osallisuutta ja itsenäisyyttä. Kotihoitohenkilöstöllä on kuntouttava työote, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus ja kannustetaan tehdä mahdollisimman paljon kaikki itsenäisesti, tarvittaessa avustettuna ja tuettuna. Asiakkaat osallistuvat hoitosuunnitelmiin ja RAI-arviointeihin, ja myös omaiset otetaan mukaan asiakkaan toimintakyvyn ja hoitotarpeen arviointiin.

Tarvittaessa palveluohjaus ja kotihoito voivat auttaa järjestämään apua tai tukea asiakkaille myös muilta tahoilta, kuten seurakunnalta jne.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

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-sivuilla. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoitain.

YKSIKÖN KUVAUS

Keräämme palautetta asiakkailta ja/tai omaisilta seuraavilla tavoilla:

-THL:n kautta kerätään asiakaspalautetta kahden vuoden välein.

-ROIDU-palautejärjestelmän kautta asiakaspalautetta saadaan digitaalisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen, asiakaspalaute terminaalien ja yksikköme QR-koodin kautta. Palaute annetaan nimettömänä, mutta verkkosivuston kautta palautetta antavat voivat myös jättää yhteystietonsa, jos he haluavat, että heihin otetaan yhteyttä. Tällöin palautteen antajalle otetaan yhteyttä kahden viikon sisällä. Palaute käsitellään elektronisessa ROIDU-järjestelmässä. Jokaiselle yksikölle on nimetty palautevastuuhenkilö. Kruunupyyn kotihoidossa tämä vastuuhenkilö on palveluesimies. Tavallinen asiakaspalaute kerätään ROIDU-järjestelmän kautta vuosittain asiakkailtamme noin kahden viikon ajan, joko sähköisessä tai paperimuodossa. Myös suullinen ja muu kirjallinen palaute on tervetullutta.

-Hyvinvointialueen verkkosivujen kautta (Näin toimimme -> Anna palautetta).

-Edelleen suurin osa palautteesta tulee suullisesti asiakkailta ja heidän omaisiltaan.

-Potilasturvallisuuteen, työsuojeluun tai tietosuojan liittyvä palaute ilmoitetaan HAIPRO-järjestelmän kautta.

-Henkilökunnalta kerätään myös systemaattisesti palautetta sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa NPS-mittarin avulla. Tämä palaute koskee työpaikkaa ja antaa tietoa siitä, kuinka henkilökunta viihtyy työssään.

Kaikki yksikköömme saapuva palaute käydään läpi henkilökunnan kanssa henkilöstökokouksissa. Korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä toteutetaan tarvittaessa. Saapuva palaute toimii työkaluna yksikkömme kehittämistyössä.

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 veloitteiden 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

Kruunupyyn kotihoidon vakituinen henkilökunta koostuu seuraavista:

Palveluesimies: 1
 Palveluvastaava: 1
 Sairaanhoidtaja: 7
 Lähihoitaja: 25
 Kotiavustaja: 3

Jokaisessa tiimissä työskentelee sairaanhoidtaja maanantaista perjantaihin päivisin, mutta ei iltaisin tai viikonloppuisin. Henkilöstön tarve vaihtelee, mutta maanantaista perjantaihin aamuvuorossa työskentelee 9 lähihoitajaa/kotiavustajaa + 1 henkilö, joka on vastuussa etähoidosta. Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 10 lähihoitajaa/kotiavustajaa (etähoito hoidetaan aamuvuorossa olevien hoitajien toimesta). Joka ilta työskentelee vähintään 7 hoitajaa. Meillä ei ole omaa yöpartiotoimintaa säännöllisesti suunnitelluilla kotikäynneillä yöaikaan, mutta teemme yhteistyötä Pietarsaaren yöpartion kanssa. Akuutit käynnit yöaikaan, jotka tulevat turvapuhelinkeskuksen kautta, hoidetaan Pietarsaaren yöpartion toimesta.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pitkäaikaisiin sijaishenkilöihin, kuten äitiys- ja hoitovapaasijaisuuksiin, lomien, pitkittyneiden sairauslomien ja muiden pidempiaikaisten sijaishenkilöiden täyttämiseen palveluesimies hankkii sijaisia.

Lyhytaikaisiin ja äkillisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti rekrytointiyksikön henkilökuntaa. Mikäli näitä ei ole saatavilla, haetaan sijaisia Sotender-sovelluksen kautta. Sotender-järjestelmässä on rekisteröityinä paitsi lyhytaikaiset sijaiset, jotka tekevät sijaisuuksia, myös osa vakituisesta henkilökunnastamme, jotka ottavat tarvittaessa lisävuoroja. Kaikki Sotenderissä rekisteröidyt henkilöt ovat yksikön ja resurssiyksikön hyväksymiä, eli heillä on kaikki tarvittavat pätevyysvaatimukset kunnossa. Mikäli akuutti sijaistarve ei ratkea Sotenderin kautta, on meillä yksikössä Whatsapp-ryhmä, jonka kautta henkilökuntaa voidaan rekrytoida kiireellisissä tilanteissa. Jos sijaistarvetta ei saada täytettyä näillä keinoilla, alkaa toiminnanohjauksen työntekijä yhdessä palveluvastaavan ja palveluesimiehen kanssa ottamaan yhteyttä henkilökuntaan puhelimitse.

Kruunupyyn kotihoidossa ei ole toiminnanohjauksen henkilökuntaa paikalla iltaisin tai viikonloppuisin, mikä tarkoittaa sitä, että jos akuutti ja ennakoimaton poissaolo ilmenee, töissä oleva hoitohenkilökunta alkaa etsiä sijaisia Whatsapp-ryhmän kautta.

Vakituisiin tehtäviin palkataan vain päteviä sosiaali- ja terveydenhuollon ihmisiä, ja heidän tulisi mielellään olla kokeneita vanhustenhoidossa. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijat voivat saada esimerkiksi kesäsijaisuuksia määräaikaaisilla työsopimuksilla, kunhan heillä on tarpeeksi opintopisteitä, voimassa oleva opiskeluoikeus ja he ovat suorittaneet lääketentit. Työntekijällä tulee olla ajokortti ja oma auto, jotta he voivat suorittaa kotikäyntejä.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan henkilöllisyys, työkokemus ja/tai koulutodistukset ja opintosuoritukset. Terveys- ja sosiaalihuollon ammattikoulutettujen henkilöiden pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki-/JulkiSuosikki-rekisteristä: Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla henkilöllä on tehtävään vaadittava pätevyys ja osaaminen ja/tai riittävä työkokemus. Uuden henkilöstön työsopimuksessa mainitaan koeaika, jonka aikana seurataan uuden työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta.

Muu kouluttamaton henkilökunta, kuten kotiavustajat, suorittaa Minilop-lääkeluvan ja voi antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä. He eivät osallistu lähihoitajien/sairaanhoitajien tehtäviin, kuten haavahoitoon, katetrointiin jne., vaan ainoastaan perustason hoitotehtäviin, kuten esimerkiksi kylvytys.

Soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa lapsen ja vanhuksen (sekä vammaisten henkilöiden*) kanssa työskentelyyn:

1.1.2024 tuli voimaan laki, joka velvoittaa työnantajaa tarkistamaan rikosrekisteriotteen työntekijältä, joka työskentelee vanhusten tai vammaisten henkilöiden kanssa 1.1.2025 alkaen. Palveluesimies pyytää henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen, jonka henkilö hankkii itse.

Esimies tarkistaa aina ammattikoulutettujen henkilöiden laillisen pätevyyden JulkiTerhikki-järjestelmän kautta.

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

YKSIKÖN KUVAUS

1.1.2024 alkaen tuli voimaan laki, joka velvoittaa työnantajaa tarkistamaan rikosrekisteriotteen työntekijältä, joka työskentelee vanhusten ja vammaisten henkilöiden kanssa 1.1.2025 alkaen. Palveluvastaava pyytää henkilöä esittämään rikosrekisteriotteen, jonka henkilö hankkii itse.

Esimies tarkistaa aina ammattikoulutettujen henkilöiden laillisen pätevyyden JulkiTerhikki-järjestelmän kautta.

Laki vammaispalveluista (675/2023) tulee voimaan 1.1.2025 (953/2023). Siltä osin kuin valvontalaki sisältää viittauksia vammaispalvelulakiin rikosrekisteriotteen tarkistamiseen liittyen, oikeus ja velvollisuus tarkistaa rikosrekisteriote vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä tulee voimaan 1.1.2025.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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 (valmistunee vuoden 2024–2025 vaihteessa). Kolmannen osan yksiköt/osastot tuottavat itse valmiiksi laadittuun raamitettuun pohjaan (toteutus vuoden 2025 aikana).

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut perehdytyskoulutuksen Laatuportissa, jonka henkilökunta suorittaa.

Kruunupyyn kotihoidolla on oma perehdytyskansio jokaisessa tiimissä, ja se sisältää seuraavat asiat:

- Tietoa työolosuhteista, lääkeluvat, työvuorolistat, Sotender, sairauspoissaoloilmoitukset, henkilökortit, avaimet, työvaatteet, hälytysraha ja Epassi.
- Yleistä tietoa kotihoidosta, kuten kotihoidon kriteerit, omavalvontasuunnitelma, pelastus- ja varautumissuunnitelma, tiimisopimus, lääkehoitosuunnitelma, yhteystiedot jne.
- Tietoa tietokoneista ja puhelimista: ÖVPH:n intranet, sähköposti ja Alma, Populus, Lifecare, optimointi, RAI ja hoitosuunnitelma, Haipro jne.
- Muuta tärkeää tietoa, kuten tilaukset, Pihlajalinnan lääkäripalvelut ja terveyskeskuksen lääkäripalvelut, Evondos, Alvar-etähoito, leasingautot, hygieniaohjeet.
- Erilaisia koulutuksia ja lomakkeita, joita suoritetaan/täytetään: Lääkelupa, perehdytyspäivät, laitepassi, perehdytyskortti (perehdytyskansiossa), tietosuoja ABC, käyttäjä- ja salassapitosopimus, varautumissuunnitelma (kapea) Laatuportissa.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Henkilökuntaa tiedotetaan organisaation tarjoamista koulutuksista ja siitä, mitkä koulutukset ovat pakollisia. Yksikön esimies ja palveluvastaava seuraavat näitä, muistuttavat ja tiedottavat henkilökuntaa koulutuksista. Koulutustodistukset kerätään kansioon. Osa koulutuksista rekisteröityy automaattisesti Alma-järjestelmään, mutta esimies pitää myös omaa rekisteriä henkilökunnan koulutuksista.

Jotkin koulutukset tarvitsevat päivitystä säännöllisin väliajoin, kuten lääkelupa ja turvallisuuskoulutus. Henkilökunta ja esimies saavat sähköpostitse muistutuksen tulevasta lääkkeidenannon luvan päivityksestä.

Pääsääntöisesti henkilökunta osallistuu sisäisiin koulutuksiin, mutta joskus on myös mahdollista osallistua ulkoisiin (muiden organisaatioiden järjestämiin) jatkokoulutuksiin.

Esimies pitää säännöllisesti kehityskeskusteluja henkilökuntaansa kanssa, ja nämä keskustelut täytetään sähköisesti Almassa.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Työplus järjestää säännöllisesti lain mukaiset terveystarkastukset henkilökunnalle viiden vuoden välein. Näitä terveystarkastuksia on toteutettu Kruunupyyn kotihoidon henkilökunnalle syksyllä 2024 ja osittain vuoden 2025 puolelle.

Palveluesimies seuraa sairauspoissaolojen määrää ja tekee päätöksiä niistä Almassa. Esimies saa ilmoituksen sähköpostitse, kun henkilökunnan sairauspoissaolot ovat saavuttaneet tietyn määrän tai tason tietyn ajanjakson aikana. Tämän perusteella esimies suorittaa niin sanottuja "aktiivisen tuen keskusteluja" kyseisen henkilön kanssa. Tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa järjestetään tapaamisia pidempien sairauspoissaolokausien aikana, joissa käydään läpi henkilön työkykyä, työsuorituksia ja jaksamista työssä.

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 terveystalvuluista 980/2012, 20 §).

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidossa ei ole kansallisia vaatimuksia siitä, kuinka monta hoitajaa per asiakas tulisi olla, koska asiakkaat hoidetaan omassa kodissaan. Henkilöresurssit ja tarpeet arvioidaan ja otetaan huomioon jatkuvasti toiminnan suunnittelussa sekä työvuorosuunnittelussa että optimointiohjelmassa. Yksiköllä on tietty määrä virkoja eri ammattiryhmissä. Henkilöstön rekrytointi (pitkäaikaiset sijaiset, lyhytaikaiset sijaiset) tapahtuu oman yksikön ja rekrytointiyksikön kautta.

Suunnitteluvaiheessa suunnitellaan perusmitoitus 9–10 hoitajaa aamuvuoroon ja vähintään 7 hoitajaa iltavuoroon. Yksikössä hyödynnetään joustavasti olemassa olevia henkilöstöresursseja eri tiimien välillä, mutta jokaisella työntekijällä on kuitenkin oma "kotitiimi", jossa hän pääasiassa tekee työtään. Optimointiohjelman avulla henkilöstöresurssit ohjautuvat päivittäin. Asiakasmäärä yksikössä vaihtelee, mutta pidetään tasolla, joka varmistaa, että perusmitoituksen mukaiset henkilöstöresurssit riittävät.

Tilanne on sellainen, että kaikkiin sijaisuuksiin ei saada riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa, eli ammattikoulutettuja lähihoitajia. Tämän vuoksi olemme joutuneet palkkaamaan kouluttamattomia, mutta yksikössä on pystytty tarjoamaan tarvittavat koulutukset, jotta he voivat toimia kotiaavustajina perustason hoitotehtävissä. Tämä rajoittaa osittain toiminnan suunnittelua, mutta helpottaa kuitenkin yksikön toimintaa kokonaisuudessaan, koska kaikki asiakkaat eivät tarvitse lääketieteellistä/sairaanhoidollista hoitoa. Tällä hetkellä meillä on useita oppisopimusopiskelijoita, jotka koulutautuvat lähihoitajiksi.

Työvuorolistoja suunniteltaessa tunnistetaan riski ammattitaitoisen henkilöstön saatavuuden osalta. Jokaisessa vuorossa täytyy olla riittävästi koulutettuja lähihoitajia, koska kotiaavustajat eivät saa suorittaa lähihoitajan tehtäviä.

Me välitämme harjoittelijoista, jotka tulevat työharjoitteluun, ja huolehdimme siitä, että he saavat riittävästi perehdytystä ja koulutusta, jotta he viihtyvät ja tuntevat olonsa turvalliseksi ja tervetulleeksi. Tämä puolestaan edistää sitä, että opiskelijat jäävät meille sijaisiksi (sekä

keikkalaiseksi että työsopimuksella).

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jos asiakkaan hoidossa on mukana myös muita palveluntuottajia, kuten esimerkiksi vammaispalvelut, järjestämme tarvittaessa erilaisia hoitopalavereita, kokouksia ja keskusteluja, jotta voimme tarjota asiakkaalle parasta mahdollista hoitoa ja palvelua.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kruunupyyn kotihoito sijaitsee kolmessa eri kunnanosassa. Toimistot sijaitsevat Kruunupyyssä, Teerijärvellä ja Alavetelissä. Palveluesimiehen ja palveluvastaavan toimistotilat sijaitsevat Kruunupyyssä. Kaikissa toimistoissa on tiimihuoneiden lisäksi erilliset tilat sairaanhoitajille, taukotilat, wc ja materiaalivarastot. Alavetelin ja Teerijärven toimistoissa on lisäksi kylpyhuone asiakkaille, jotka eivät omaa tai joiden kotikylpyhuoneet ovat epäasianmukaisia ja riskialttiita. Myös Kruunupyyssä on mahdollisuus järjestää suihkuapua senioritalossa tällaisissa tilanteissa. Toimistot siivotaan 2-3 kertaa viikossa yksityisen palveluntuottajan, SOL siivouspalvelun toimesta. Alavetelin ja Teerijärven tilat vuokrataan kunnalta ja Kruunupyyssä yksityiseltä yrittäjältä.

Jokaisessa toimistossa on valmiussuunnitelmalla varustettu kansio, joka sisältää pelastussuunnitelmat kiinteistöille ja henkilökunnalle sekä muita turvallisuusohjeita.

Kotihoidolla ei ole vastaanottopalveluja, ja toimistojen ovet pidetään lukittuina.

Riskijätteet kerätään erillisiin riskijäteastioihin. Muu jäte lajitellaan ja käsitellään yleisten ohjeiden mukaisesti. Asiakirja/paperisilppurit ovat kaikissa toimistoissa. Herkät asiakirjat voidaan myös kerätä suurempaan jäteastiaan, joka on sijoitettu Teerijärven toimistoon.

Yksiköllä on oma turvallisuusosionsa Laatuportissa, joka sisältää turvallisuussuunnitelman, toimintakortit, pelastussuunnitelmat jne.

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön ja piha-alueen/pysäköintialueen ylläpidosta.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikilla kolmella kotihoidon tiimillä on nimetty henkilö (sairaanhoitaja), joka vastaa käytettävistä lääketieteellisistä laitteista. Tarvittaessa laitteet lähetetään huoltoon. Jokainen työntekijä suorittaa laitepassin, joka rekisteröidään Laatuporttiin. Yksiköllä on oma laitelistansa, jota päivitetään muutosten yhteydessä.

Asiakkaiden käyttämät apuvälineet saadaan apuvälinelainaamosta. Apuvälineet lainataan lääkinnällisistä syistä. Apuvälinelainaamo hankkii tarvittavat apuvälineet, huoltaa niitä ja lähettää ne tarvittaessa korjattaviksi. Kotihoidolla on mahdollisuus ottaa fysioterapeutti tai ergoterapeutti mukaan kotikäynnille apuvälineiden tarpeen kartoittamiseksi. Asiakas saa ohjausta apuvälineen käyttöön, ja tarvittaessa voidaan pyytää neuvoja ja ohjausta apuvälinekeskuksesta. Fysioterapeutilta voi myös saada apua arviointiin, neuvontaan ja ohjaukseen asiakkaan apuvälineiden tarpeista.

Osa kotihoidon asiakkaista saa etäkäyntejä Alvar-tabletin kautta, ja osa käyttää myös Evondos-lääkeautomaattia lääketurvallisuuden varmistamiseksi. Evondos tarjoaa huoltopalveluja lääkeautomaateille ja seuraa mahdollisia ongelmia. Automaattien korjaus ja vaihto hoidetaan Evondoksen kautta. Alvar-tablettien ongelmien ilmetessä tabletti lähetetään erilliseen huoltokeskukseen ÖVPH:ssä. Tiimeillä on yhteystiedot tätä varten.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

yhteystiedot

Team Kruunupyy: Marcus Nyberg, sairaanhoitaja, 0503044341

Team Alaveteli: Micaela Backfält, sairaanhoitaja, 0503044342

Team Teerijärvi: Ida Timmerbacka, sairaanhoitaja, 0505624935

Tietojärjestelmät ja tietoturva**YKSIKÖN KUVAUS**

Palveluesimiehellä on tarkistuslista toimenpiteistä tietosuojaan varmistamiseksi. Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa käydään läpi tietosuojaan ja tietoturvan perusteet. Lisäksi henkilöstön on suoritettava verkkokurssi tietosuojasta ja tietoturvasta: Tietosuojaan ABC julkisessa hallinnossa työskenteleville.

Tietosuojavastaavat ja järjestelmänvalvojat suorittavat lokiseurantaa varmistaakseen, että henkilötietolakia, potilaan asemaa ja oikeuksia sekä sosiaalihuollon asiakassuhteen asemaa ja oikeuksia koskevia lakeja noudatetaan.

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala, puhelinnumero 06 213 1840.

Teknologian käyttö**YKSIKÖN KUVAUS**

Seuraavia teknologisia apuvälineitä käytetään kotihoidossa:

Evondos-lääkeautomaatti. Jos laitteessa ilmenee häiriöitä, Evondos lähettää hälytyksen hoitajan puhelimeen. Aluksi selvitetään, voiko kotihoito ratkaista ongelman. Jos ei, hoitajilla on käytettävissään puhelinnumero Evondos-tukeen, josta he voivat etäyhteyden avulla ratkaista monia ongelmia. Jos automaatti pitää vaihtaa tai huoltaa, löytyy kotihoidon toimiston varastosta on vara-automaatti. Asiakas antaa suostumuksensa suullisesti.

Turvapuhelin. Hoitajat testaavat säännöllisesti asiakkaidensa turvapuhelimien toimivuutta (1x/kuukausi). Mahdolliset viat ja häiriöt raportoidaan välittömästi eteenpäin ja annettuja ohjeita seurataan. Kotihoitoyksikön kaikissa kolmessa tiimissä on erillinen matkapuhelin, joka vastaanottaa turvahälytyksiä niiltä asiakkailta, joilla on kotihoito asetettu apuorganisaatioksi päivällä ja illalla. Kruunupyyssä ei ole omaa yöpartiota, joka vastaanottaisi turvahälytyksiä yöaikaan. Osa kotihoidon asiakkaista, joilla on turvapuhelin ja jotka asuvat Kruunupyyssä senioritalo Herbertshusissa, saa yöllä apua Sylviahemmetistä, joka sijaitsee samassa rakennuksessa kuin senioritalo. Muita yöaikaan tulevia hälytyksiä hoidetaan Pietarsaaren yöpartion kautta. Asiakas lähettää paperisen hakemuksen turvapuhelimesta. Kotihoidossa tullaan jatkossa käyttämään Everon-sovellusta tiimien turvapuhelimeissa, joiden kautta henkilökunta vastaanottaa turvahälytyksiä hälytyskeskuksesta.

Etähoitolaite (Alvar-tabletti). Asiakkaille, joiden kotikäynnit voidaan kokonaan tai osittain suorittaa etäyhteydellä, annetaan Alvar-tabletti kotiin. Asiakkaan ottaessa laitteet käyttöön, hän allekirjoittaa suostumuslomakkeen, joka antaa kotihoitohenkilöstölle oikeuden avata etäyhteyden automaattisesti, jos asiakas ei vastaa ja on syytä epäillä, että jotain on sattunut. Mikäli asiakkaaseen ei saada yhteyttä, hoitajat soittavat tavallisella puhelimella. Jos yhteyttä ei vielä kukaan saada, suoritetaan fyysinen kotikäynti.

Palovaroitin (asiakkaan oma). Hoitajat voivat tarvittaessa testata asiakkaan palovaroittimen toimivuuden ja varmistaa, että asiakkaalla on palovaroitin.

Tarve käyttää teknologiaa asiakkaiden kodeissa arvioidaan ja käsitellään yksilöllisesti. Asiakkaalle annetaan selkeää tietoa suunnitelmasta, ja yhdessä voidaan päättää eri teknologisten apuvälineiden käyttöönotosta kotona.

Kaikki uudet työntekijät saavat perehdytyksen asiakkaiden kodeissa käytettävistä teknologisista apuvälineistä (laitepassi).

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
Evondos: Evondos-tuki. Mikko Saari on yhteyshenkilö. Evondos-tuki, puh. 027777625.

Turvapuhelin: Everon-tuki. Palveluohjaaja Ellinor Engblom vastaa turvapuhelimien hankinnasta Kruunupyyssä, puh. 050 3471331.

Alvar-etähoito: Yksikössämme Leila Toiviainen on pääkäyttäjä, puh. 040 4892026. Mikaela Bärs-Sunabacka toimii yhteyshenkilönä ÖVPH:ssä, p. 040 1371439.

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkehoito yksikössä perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Viimeisin päivitys on tehty 11.10.2024. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta yksikössä vastaa palveluesimiehen lisäksi palveluvastaava sekä yksikön lääkityksestä vastaava sairaanhoitaja.

Mitä tulee lääkehoitoon, kotisairaanhoidon henkilöstön on kyettävä selvittämään asiakkaan kokonaislääkitys ja arvioimaan sen oikeellisuus yhdessä lääkärin kanssa, seuraamaan

lääkkeiden vaikutuksia ja turvallisuutta sekä antamaan neuvoja ja ohjeistusta. Lisäksi henkilökunta auttaa annostelussa ja lääkkeiden jaossa sekä apteekkiasioissa ja reseptien uusimisessa. Kotisairaanhoido varmistaa myös yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa, että lääkkeet säilytetään oikein asiakkaan kotona ja huolehtii siitä, että lääkehoitoon liittyviä hygieniakäytäntöjä noudatetaan.

Kotisairaanhoidossa lääkkeitä annostellaan seuraavasti: lääkehoito luonnollisen reitin kautta, intrakutaaniset injektiot, subkutaaniset ja lihaksensisäiset injektiot. Suonensisäistä neste- ja lääkehoitoa käytetään harvemmin. Lääkkeiden annostelun koneellinen jakaminen tarkoittaa (annosjakelu), että apteekki toimittaa asiakkaan aamu-, päivä- ja iltalääkkeet erillisissä annospusseissa joka toinen viikko. Yksikössä käytetään sähköisiä reseptejä (muissa tapauksissa apteekit säilyttävät/uusivat reseptit). Ennen kaikkea hoitajat seuraavat lääkkeiden vaikutuksia ja ohjaavat asiakkaita.

Hoitava lääkäri vastaa lääkehoidosta. Kotihoidon sairaanhoitajilla on kokonaisvastuu lääkehoidosta. Kokonaisvastuulla tarkoitetaan toiminnan organisointia, työajan määrittämistä asiakastyössä sekä lääkehoidon ohjaamista, neuvontaa ja valvontaa. Se tarkoittaa myös vastuuta lääkehoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Kaikilla kotihoidossa työskentelevillä on oltava voimassa oleva lääkelupa, jotta he voivat osallistua asiakkaiden lääkehoitoon. LOVE- ja lupatodistukset on saatava valmiiksi mahdollisimman pian työsuhteen alkamisen jälkeen ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. LOVE-käsikirjassa, joka sisältyy hyvinvointialueen julkaisemaan "Turvallinen lääkehoito" -oppaaseen, kuvataan prosessi lääkehoitoon liittyvän osaamisen varmistamiseksi. Opiskelijoiden osalta varmistetaan, että opinnot riittävät, ja tarkistetaan osaaminen/lupatodistukset intra-ohjeiden mukaan.

Työntekijä, joka työskentelee kotihoidossa ilman ammatillista koulutusta, voi antaa asiakkaalle valmiiksi jaetut lääkkeet, jos hän on suorittanut lääkitysluvan kouluttamattomille (Minilop).

Läkehoidon perehdytys on osa perehdytysohjelmaa ja yksikön ohjeistuksia. Uudelle työntekijälle nimetään henkilö, joka vastaa perehdytyksestä. Ammattikoulutuksen saanut henkilö, joka antaa lääkityshoitoa, edellytetään olevan pätevä. Pätevyys kehittyy koulutuksen myötä ja täydentyy työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen avulla siten, että se täyttää työtehtävien vaatimukset.

Palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa vastaa ja valvoo, että koko henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat. Henkilöstön lääkeluvat rekisteröidään Laatuporttiin ja ne säilytetään paperimuodossa kansliassa palveluesimiehen toimesta.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Anneli Lövsund, johtava lääkäri, Kruunupyyn tevreysasema.

Säännöllistä kotihoitoa saavilla asiakkailla on Pihlajalinnan kautta oma vastuulääkäri, jotka vastaavat lääkehoidon kokonaisuudesta.

Jukka Virolainen, Kruunupyyn tiimi, puh. 040 1616900

Anita Adler, Alavetelin ja Teerijärven tiimi, puh. 040 9210131

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Micaela Backfält, sairaanhoitaja, puh. 050 3044342

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden ravitsemustilaa arvioidaan RAI-ohjelman avulla kaksi kertaa vuodessa MNA-mittarilla. Lisäksi asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti noin kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan. Erilaisia ravintolisävalmisteita käytetään tarpeen mukaan. Henkilökunta seuraa kotikäynneillä, että asiakkaat syövät ja tarvittaessa auttavat ruokailuissa. Suuri osa asiakkaista saa ateriapalvelua, ja henkilökunta auttaa ruoan tarjoilussa ja lämmittämisessä. Tarvittaessa autetaan myös aamu-, väli- ja iltapalan valmistelussa. Henkilökunta auttaa asiakasta tilaamaan tuotteita kaupasta, jos asiakas tai hänen omaisensa eivät voi tehdä tilausta itse.

Asiakkaiden ruokavaliot otetaan huomioon Lifecaren riskitiedoissa. Hoitajat huomioivat ruokavaliot ruokatilauksissa kaupasta ja ateriapalveluista sekä ruoan tarjoilussa. Asiakkaiden toiveet otetaan huomioon, kun kotihoito tilaa, tarjoaa ja lämmittää ruokaa.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

Yksiköllä tulee olla oma nimetty 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/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki kotihoidon hoitajat kantavat oman vastuunsa hyvän hygienian toteutumisesta hoitotyössä. Infektoriskitekijät ovat samat kotihoidossa kuin sairaalaympäristössäkin. Turvallinen ja korkealaatuinen kotihoito varmistetaan. Infektioiden synty ja leviäminen estetään toimimalla aseptisesti. Infektioiden ja sairauksien ehkäisyssä pyritään noudattamaan infektioitiimin yleisiä ohjeistuksia.

Erityisesti kotihoidossa korostetaan tavallisten varotoimien ja hyvän hygienian merkitystä.

Infektioiden torjunta, joka kuuluu hoitotyöhön, on tärkeä osa asiakkaan palveluprosessia. Kotihoidossa esimerkiksi työjärjestys ja kotikäynnit pyritään suunnittelemaan niin, että moniresistenttien bakteerien kantajat hoidetaan muiden asiakkaiden jälkeen ja tarkkaa varotoimien ohjeistusta noudatetaan, kuten suojavaatteet jne.

Yksikössä on sairaanhoitaja, joka on nimetty yksikön hygienia- ja infektioyhdyshenkilöksi. Hän osallistuu säännöllisesti hygieniakoulutuksiin organisaatiossa ja tiedottaa edelleen omassa yksikössään. Koko henkilökunta tarkistaa kuitenkin uudet hygieniaan ja infektoihin liittyvät ohjeistukset. Kysymyksissä ja epäselvyyksissä yksikkö ottaa yhteyttä hygieniakouluttajaan.

Suojatoimet:

Käsidesinfektio: Käsidesinfektio ja oikea käsienvpesutekniikka on merkitty seinätauluihin pesupisteisiin kotihoidon toimistotiloissa.

Käsidesiä on saatavilla jokaisessa laukussa, leasingautossa, yksikön ulko-oven vieressä, yleisissä tiloissa, henkilökunnan tiloissa, wc:ssä ja kaikilla käsienvpesupisteillä kotihoidon toimistolla. Pyrimme myös varmistamaan, että käsidesiä on saatavilla jokaisen asiakkaan kodissa ja asiakkaat ohjeistetaan tarvittaessa sen käyttöön. Suojakäsineet ja kenkäsuojat sekä tarvittaessa muut suojavaatteet ovat myös saatavilla jokaisessa kotihoidon laukussa.

Hoitovälineet ja laukut: Kaikilla hoitajilla on omat hoitovälineet, joiden puhdistamisesta he itse vastaavat käyttäen desinfointiaineita, jotka soveltuvat tähän tarkoitukseen.

Työvaatteet: Henkilökunta käyttää työvaatteita, jotka osittain määräytyy työnantajan toimesta. Työvaatteiden hankinnasta, puhdistamisesta ja korjaamisesta vastaa työnantaja. Työkenkien tulee olla turvalliset ja helposti puhdistettavat, ja työntekijä vastaa yleensä itse kenkien puhdistamisesta ja hankkimisesta.

Hygienipassi ei ole vaatimus kotihoidossa, mutta asiakkaiden ruokahuollon perusedellytys kotihoidossa on puhtaat kädet, astiat ja käsittelyvälineet, siisti työympäristö, oikeanlainen elintarvikkeiden säilytys ja hyvä yleinen käsihygienia.

Kotihoitoyksiköllä tulee olla ja on ajantasainen kirjallinen siivoussuunnitelma. Suunnitelmassa tulee ilmetä, kuka vastaa siivouksesta, milloin ja mitä siivous sisältää.

Epidemiat ja rokotukset: Kotihoidon henkilökunnalle tarjotaan kansallisen rokotusohjelman rokotuksia ja he saavat vuosittain kausi-influenssarokotteen ilmaiseksi. Lisäksi muut tarvittavat rokotukset saadaan työterveydenhuollon kautta.

Muun muassa norovirukset ja influenssa voivat aiheuttaa epidemioita yksikössä. Tartuntojen torjunnan osalta on tärkeää, että epidemian alkaessa noudatetaan tarkasti tartuntatautien torjunnan ohjeita epidemian katkaisemiseksi.

Käytetään suojavarusteita, kuten kasvosuojia, huolellista käsihygieniaa ja tarvittaessa konsultoidaan hygieniakouluttajaa alueemme osalta.

Yksikön hygieniaavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Micaela Backfält, sairaanhoitaja, puh. 050 3044342

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Ei-kiireellinen sairaanhoito toteutetaan yksikön ja tiimin sairaanhoitajien suunnitelman mukaan. Yksiköllä on vastuulääkäripalvelu säännöllistä kotihoitoa saaville asiakkaille ja palvelun tarjoaa Pihlajalinna. Pihlajalinnasta yksikkö on saanut ohjeita erilaisten sairaanhoitoa vaativien tilanteiden osalta. Tilapäistä kotihoitoa saavan asiakkaan lääkäripalvelut järjestetään terveyskeskuksen kautta.

Jos asiakkaan tila kotikäynnillä vaatii välitöntä sairaanhoitoa, otetaan yhteys hätäkeskukseen suoraan. Jos asiakkaan tila ei ole akuutti, otetaan palveluaikoina yhteys Pihlajalinnan vastuulääkäriin tai takapäivystäjälle (säännölliset asiakkaat). Virka-ajan ulkopuolella otetaan yhteys Pihlajalinnan takapäivystäjään. Tilapäisten asiakkaiden osalta, jos tilanne ei ole akuutti, voidaan kysyä neuvoa terveyskeskuslääkäriltä.

Äkillisissä kuolemantapauksissa Pihlajalinnalta ohjeet, jotka ovat käytettävissä yksikössä. Virka-aikana otetaan yhteys oman vastuulääkärin ja virka-ajan ulkopuolella takapäivystäjään. Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut oman ohjeen kotona tapahtuneista kuolemista.

Asiakkaiden hammashoitoa varten asiakas, omaiset tai henkilökunta voivat ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammaslääkäripalveluihin.

Jokaisella tiimillä on omat sairaanhoitajat töissä arkisin klo 7–14.30.

Asiakkaan terveydentilaa seurataan kaikilla kotikäynneillä, ja tarvittaessa voidaan ottaa yhteys Pihlajalinnan vastuulääkäriin tai terveyskeskuslääkäriin asiakkaan terveydentilaan liittyvissä kysymyksissä. Sairaanhoitajat konsultoivat vastuulääkäriä säännöllisesti kerran viikossa ja tarvittaessa takapäivystäjää kiireellisemmissä tapauksissa. Vastuulääkäri suorittaa kotikäyntejä säännöllisesti joka tiimissä 1–2 kuukauden välein, ja tällöin lääkäri tekee kotikäynnin asiakkaan luo.

Henkilökunta päivittää elvytystaitonsa kolmen vuoden välein suunnitelman mukaisesti.

Palliatiivista hoitoa saaville asiakkaille tai terminaalihoidossa olevilla asiakkailla noudatetaan palliatiivisen poliklinikan antamia ohjeita.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikille asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa myös omaisten kanssa yhteistyössä. Suunnitelman pohjana käytetään RAI-arviointia ja sieltä saatuja tietoja, jotka kertovat asiakkaan toimintakyvystä. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteet, kuten päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntouttava toiminta jne. Lisäksi kirjataan asiakkaan itse asettamat tavoitteet ja hänen ilmaisemansa toiveet.

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työskentelytavalla. Ei tehdä asiakkaan puolesta asioita, joita hän voi tehdä itse, vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta käyttämään omia resurssejaan mahdollisimman pitkälle. Yhdessä asiakkaan kanssa tehdään arkisia askareita

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

(vaatteiden pesu, tiskaus, roskien vienti jne.). Asiakkaalle annetaan kannustavaa palautetta. Asiakasta ohjataan osallistumaan harrastus- ja kerhotoimintaan, jos mahdollista, esim. päiväkeskustoiminta. Asiakkaalle tarjotaan tarvittavia apuvälineitä, joiden avulla asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tuetaan.

Omaisten osallistuminen asiakkaan hoitoon on tärkeää yhteistyössä kotihoidon kanssa. Tarvittaessa kotihoito tukee asiakasta esimerkiksi soittamaan puhelu omaiselle (jos asiakas ei pysty siihen itse).

Asiakkaan hoitosuunnitelman seuranta tapahtuu säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa. Päivittäisen kirjaamisen ja asiakkaan kanssa käytävän yhteydenpidon avulla seurataan hyvinvointia, toimintakykyä ja hoitosuunnitelman toteutumista.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Kun uusi työntekijä/opiskelija aloittaa työt tai harjoittelujakson, he tutustuvat organisaation käyttäjä- ja salassapitosopimukseen, allekirjoittavat sen ja sitoutuvat noudattamaan siinä kuvattuja ohjeita. Salassapito koskee koko työ- tai harjoittelujakson kestoja ja sen jälkeen. Lisäksi henkilöstön on suoritettava verkkokurssi tietosuoja- ja tietoturvakysymyksistä, nimeltään "Tietosuojan ABC".

Kotihoidossa käytämme seuraavia tietojärjestelmiä:

-Lifecare

-Acute -> Tämä asiakastietojärjestelmä sisältää säännölliset kotihoitoasiakkaamme, koska heillä on Pihlajalinnan etälääkäripalvelu (ostettu palvelu).

Asiakastietoja ei enää arkistoida paperimuodossa, vaan elektronisesti mainituissa potilastietojärjestelmissä. Tietyt asiakas- ja potilastiedot siirtyvät automaattisesti Kanta-palveluun.

Tietosuojavastaavat ja ylläpitäjät suorittavat lokiseurantaan varmistaakseen, että henkilötietolakia, potilaan oikeuksia ja asemaa koskevaa lakia sekä sosiaalihuollon asiakasta koskevaa lakia noudatetaan.

Kotihoidon henkilöstö kirjaa ja tilastoi käynnit mobiililaitteella, eli ilman viivytyksiä tai viimeistään saman päivän aikana.

Kaikilla uusilla työntekijöillä on 3-5 perehdytyspäivää ohjaajan kanssa, ja tämän jakson aikana esitellään myös asiakastietojen kirjaaminen. Opiskelijoille esimies hakee opiskelijatunnukset potilastietojärjestelmään, mikä tarkoittaa, että ohjaajan tulee aina hyväksyä opiskelijan kirjaus.

Henkilöstölle haetaan käyttäjätunnuksia eri ohjelmistoihin sen mukaan, mitä osaamista heillä on (opiskelijat, lähihoitajat, sairaanhoitajat jne.).

Henkilöstö tekee sähköisen ilmoituksen kaikista asiakkaille tapahtuneista vahingoista ja poikkeamista ja lähettää ilmoituksen lähimmälle esimiehelleen käsittelyä varten. Haipro (ilmoitus riskitilanteesta tai turvallisuusobservaatiosta) sekä SPro ovat raportointimenetelmiä ja tietotekninen työkalu tilanteissa, jotka uhkaavat potilas- ja asiakasturvallisuutta.

Pääasiallisessa potilastietojärjestelmässämme (Lifecare) tulee tapahtumaan muutoksia keväällä 2025, kun ohjelmisto päivitetään ja koko hyvinvointialue ottaa käyttöön tämän yhtenäisen järjestelmän. Tämän yhteydessä tulee muutoksia asiakastietojen kirjaamisessa, joita säätelevät lait. Koko henkilökunta osallistuu koulutustilaisuuksiin uuden Lifecare-järjestelmän käyttöönotosta.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
 Tuija Viitala, tietosuojavastaava, 062131840, e-post: tietosuojavastaava@ovph.fi
Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa
 Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Palveluesimies yhdessä palveluvastaavan kanssa vastaa yksikön riskinarvioinneista ja riskienhallinnasta. Yksikössä tehdään säännöllinen riskinarviointi kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö ilmoittaa säännöllisesti ja jatkuvasti Haipro-järjestelmän kautta riskeistä, poikkeamista sekä läheltä piti -tilanteista, jotka käsitellään henkilöstöpalavereissa. Suunnitelma siitä, miten riskejä ehkäistään, toteutetaan mahdollisimman pian sen mukaan, kuinka akuutti ja vakava riski on. Akuutit riskit käsitellään välittömästi.

Työntekijä valitsee itse, ilmoittaako poikkeaman anonymisti vai nimellä. Ilmoitukset käsitellään neutraalilla ja yleisellä tasolla, ilman syyttelyä tai yksittäisten henkilöiden nimien esilletuomista. Herkissä ja erityisissä tapauksissa asia voidaan käsitellä erikseen asianomaisen henkilön kanssa.

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu myös Haipro-ilmoituksiin liittyvä menettelytapa ja siihen tutustuminen.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien

tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössämme käytetään myös erilaisia tarkistuslistoja, kuten lääkkeiden tarkistuslista (silmätipat yms.), tarkistuslista paloturvallisuudesta asiakkaan kotona sekä lääkkeiden kaksoistarkistus. Esimiehellä on tarkistuslistoja henkilöstön koulutuksista, kuten tietosuojakoulutuksesta, ja hän varmistaa, että kaikki ovat saaneet tiedon ja allekirjoittaneet käyttäjä- ja salassapitosopimuksen. Henkilöstön lääkeluvat rekisteröidään Laatuporttiin, jonka kautta lääkelupien voimassaoloa seurataan.

Yksikössämme yleisimmät ja suurimmat riskit liittyvät lääkehoitoon, kuten esimerkiksi että asiakas on jäänyt ilman iltalääkkeitä. On myös riskejä henkilöstölle erityisesti talvella, koska henkilökunta joutuu ajamaan asiakkaille sääolosuhteista riippumatta. Liukkautta, huonosti kuljettavia teitä, huonosti aurattuja ja hiekoittamattomia pihvoja jne.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Ammattitaitoisen henkilökunnan puute.	Ensisijaisesti rekrytoidaan päteviä työntekijöitä. Kouluttamattomat työntekijät (kotiavustajat/opiskelijat) suorittavat Minilop-lääkeluvan, joka oikeuttaa osallistumaan lääkkeiden käsittelyyn tiettyssä määrin (antamaan asiakkaalle jo valmiiksi jaettuja lääkkeitä).
Epävarmuutta RAI:n ja hoitosuunnitelmien laatimisessa.	Koska RAI-ohjelma päivitetään uuteen versioon vuonna 2024, osallistuu henkilökunta RAI-koulutuksiin. Yksikössä on useita RAI-vastuuhenkilöitä, jotka ohjaavat ja tukevat muuta henkilökuntaa. Hoitosuunnitelmia varten yksikkö on kehittänyt valmiin mallin, joka helpottaa henkilökunnan työtä hoitosuunnitelmien laatimisessa.
Henkilöstön psyykkinen kuormitus huonon yhteistyön vuoksi.	Keskusteluja ja yhteistyökokouksia, joihin ovat osallistuneet muun muassa työterveyshuolto ja työsuojeluvaltuutettu. Olemme järjestäneet kehittämispäivän, jossa yhdessä pystyimme löytämään ongelmien syitä sekä laatimaan suunnitelman ja mallin siitä, kuinka voimme jatkossa tehdä parempaa yhteistyötä. Malli kehitettiin tiimin pelisääntöjen ja sen osalta, millainen hyvä työpäivä tulisi olla. Teimme näistä tauluja, jotka ovat toimiston seinällä. Mahdollisuutta osallistua työhönohjaukseen selvitetään.
Lääkehoitoon liittyvät riskit.	Useimmilla asiakkaille on annospusseja, mikä vähentää riskejä, että henkilökunta jakaa lääkkeitä virheellisesti. Harvinaisissa tapauksissa joissa lääkkeitä jaetaan dosettiin, suoritetaan kaksoistarkistus. Optimointiteksteissä asiakkaiden käyntisisällöissä merkitään ylös asioita, jotka liittyvät lääkkeiden käsittelyyn (esim. tarkistetaan, että asiakas ottaa lääkkeensä). Joillakin asiakkailla on Evondos-lääkeautomaatti, joka helpottaa lääkkeiden ottamista ja vähentää näin ollen unohtamisen tai yliannostuksen riskiä. Asiakkailta on myös

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	lukittavat lääkekaapit kodeissaan. Lääkkeitä ei säilytetä kotihoidon toimiston tiloissa, mikä vähentää riskiä että väärä henkilö saa väärät lääkkeet.
Henkilöstön työtapaturmariskit.	Toimistolta on mahdollista ottaa mukaan liukuesteet, heijastinliivit, otsalamput, hiekoitushiekkaa, äänihälyttimet jne. Henkilökunnalla on työpuhelimissaan ladattuna 112-sovellus.
Riskialttiit kotiutukset sairaalasta.	Ohjeistukset turvallisesta kotiutumisesta on lähetetty osastoille. Henkilökunta tekee Haipro-ilmoituksen aina, kun kotiutustilanne on puutteellinen.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.
 Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäynnösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen

voi päättää toimenpiteistä siten kuin (741/2023) 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAAUS

Uuden työntekijän perehdyttämisessä tiedotetaan, että kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisistä riskeistä epäkohtiin, jotka liittyvät asiakkaiden hoidon toteuttamiseen. Ilmoitus tehdään ensin yksikön palveluesimiehelle, joka ensisijaisesti vastaanottaa poikkeama-ilmoituksia. Palveluesimies vie asian eteenpäin sosiaalihuollon johtaville virkamiehille. Mikäli työnantaja ei ryhdy riittäviin toimenpiteisiin keskusteluista huolimatta ja asiakasturvallisuus vaarantuu, ilmoitus tulee tehdä aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vastaanottavan henkilön tulee ryhtyä toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi tai riskin poistamiseksi mahdollisimman nopeasti.

Palvelua saaville asiakkaille on asetettu vaatimuksia, jotka tulee täyttää, jotta sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuus voidaan taata. Asiakas sitoutuu noudattamaan työsuojelumääräyksiä työsuojelulain mukaisesti. Työnantajan velvollisuus on varmistaa, ettei työntekijä altistu onnettomuusvaaralle, työympäristön riskeille tai haitalliselle kuormitukselle kotona.

Onnettomuuksien ja muiden tapausten sattuessa henkilökunta tekee ilmoituksia HaiPro- ja Spro-ohjelmien kautta.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteistyökumppanit voivat tehdä hyvinvointialueen toiminnasta ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitukset ohjautuvat asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattoreille sekä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Epäkohdista, onnettomuuksista, vaaratilanteista ja puutteista, jotka tapahtuvat yksikössä, tekee henkilökunta ilmoituksen Haipro- ja Spro-ohjelmien kautta. Nämä käsitellään ensisijaisesti yksikössä. Vakavammissa tapauksissa otamme yhteyttä henkilöihin yksikön ulkopuolelta, kuten työsuojeluvaltuutettuun, koordinoivaan palveluesimieheen, tietosuojavastaavaan jne.

Poikkeama-ilmoituksista saatu tieto ja tulokset käytetään yksikön toiminnan kehittämiseen.

Henkilökunta tuntee Haipro- ja Spro-ilmoitusten käsittelyprosessin.

Haipro-ilmoitukset, jotka käydään läpi henkilökunnan kanssa, tehdään neutraalilla ja yleisellä tasolla ilman syylistämistä. Ilmoitukset voidaan tehdä anonyymisti.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaistamme kukaan ei saa kotihoitoa ostopalveluna.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kesällä/syksyllä 2024 henkilökunta on osallistunut turvallisuuskoulutukseen, joka kattoi sekä henkilöturvallisuuden että paloturvallisuuden. Syksyllä 2024 henkilökunta on suorittanut verkkokurssin koskien valmiussuunnitelmaa. Esimies seuraa ja rekisteröi henkilökunnan turvallisuus- ja valmiuskoulutuksia.

Yksikkö on laatinut oman turvallisuus-sivun Laatuportissa, josta henkilökunta on saanut tiedon ja

johon heillä on pääsy.

Lisäksi yksikkö on laatinut valmiuskansion, joka löytyy jokaisesta tiimistä. Tämä kansio sisältää tärkeitä yhteystietoja, Pohjanmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelman, toiminta-alueen valmiussuunnitelman (kotihoito- ja asumispalvelut), kaikkien kotihoitoyksiköiden yhteisen valmiussuunnitelman (tulossa), Kruunupyyn kotihoidon oma valmiussuunnitelma. Kansiosta löytyy myös yksikön pelastussuunnitelmat (erikseen jokaiselle tiimille), kiinteistöjen pelastussuunnitelmat, toimintakortit veden- tai sähkökatkosten varalle, kultaiset säännöt henkilökunnalle kriisitilanteessa sekä yksikön turvallisuussuunnitelma (sama kuin Laatuportissa).

Yksikön turvallisuussuunnitelma on päivitetty 23.9.2024.

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

Terhi Metsola, Turvallisuus- ja valmiuspäällikkö, terhi.metsola@ovph.fi, puh. 044 3231103

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnan tekemistä Haipro-ilmoituksista lähetetään viesti sähköpostitse sekä yksikön käsittelijöille, eli esimiehelle ja palveluvastaavalle, että organisaation vastuuhenkilöille, jotka vastaavat laadusta ja turvallisuudesta.

Henkilökunta on tietoinen ja tuntee Haipro-ilmoitusten käsittelyprosessin, joka tapahtuu yksikössä. Tämä muun muassa varmistaa, että riskienhallintakäytäntömme toimivat.

Raportointi, arviointi ja riskienhallinnan toteuttaminen suoritetaan automaattisesti sähköisessä muodossa. Ilmoitukset tulostetaan myös yksikköön ja säilytetään erillisessä kansiossa sen jälkeen, kun ilmoitus on käsitelty henkilökunnan kanssa.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma tulostetaan ja se on saatavilla kaikilla kotihoidon toimistoilla. Omavalvontasuunnitelma sisältyy uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Suunnitelma on myös saatavilla Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaavat palveluesimies Åsa Häyrynen ja palveluvastaava Åsa Häggblom.

Henkilökunta on mukana omavalvontasuunnitelman toteuttamisessa.

Omavalvontasuunnitelman seurannassa havaitut puutteet korjataan tai käsitellään mahdollisimman pian. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan viimeistään seuraavan omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

30.12.2024, versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Åsa Häyrynen, palveluesimies, 31.12.2024

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Henkilökunnan psyykinen kuormitus huonon yhteistyön vuoksi.	Hyvinvoiva henkilökunta ja toimiva yhteistyö.	Vuonna 2024. Koko kotihoidon henkilökunta yhdessä palveluvastaavan ja palveluesimiehen kanssa.
Toiminnanohjauksen palauttaminen omaan yksikköön.	Optimaalinen ja kustannustehokas toiminnanohjaus.	Vuonna 2024. Toiminnanohjaaja yhteistyössä palveluvastaavan, palveluesimiehen ja koko henkilökunnan kanssa.
Yhteistyö palveluohjauksen kanssa.	Sujuva ja toimiva yhteistyö kotihoidon ja palveluohjauksen välillä.	Vuonna 2024. Palveluohjaaja, palveluvastaava ja yksikön henkilökunta.