



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Asuminen ja päiväaikainen toiminta vammaispalvelut, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Asuminen Ja Päiväaikainen Toiminta Vammaispalvelut

Raportointipäivä

30.5.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Tiina Peltokorpi-Heikkilä

Omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT
 - 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot
 - 1.2 Alihankintana ostetut palvelut
 - 1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA
 - 2.1 Omaevalvontasuunnitelman laatiminen
 - 2.2 Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys
3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS
 - 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
 - 3.2 Vastuu palveluiden laadusta
 - 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy
 - 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi
 - 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus
 - 3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet
 - 3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus
 - 3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut
 - 3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus
 - 3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen
 - 3.5 Henkilöstö
 - 3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne
 - 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet
 - 3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen
 - 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus
 - 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
 - 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun 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

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

040-6204823

Palveluyksikön nimi

Asuminen ja päiväaikainen toiminta, vammaispalvelut ,tulosalue

Palvelumuoto

Palvelun tuotanto: asumispalveluina ympärivuorokautinen, yhteisöllinen ja tuettu asumisen vammaispalveluna, erityishuollon vaativan moniammatillisen tuen asumisyksiköt; päiväaikaisena toimintana vammaisten päivätoiminta ja kehitysvammaisten työtoiminta. Lyhytaikaisen huolenpidon palvelumuodot: koululaisten aamu-, iltapäivä ja lomatoiminta sekä tuntiپرستاین ja ympärivuorokautunen lyhytaikainen huolenpito vammaispalvelualin tai omaishitajalain perusteella.

Osoite

Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Puhelinnumero

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, 040-5131774

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, 040-5131774

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Hedbo boende, Pedersöre - Jerikontie 1, 68600 Jakobstad. Diana Lindgren 044 4038 562

Stella stödboende, Jakobstad - Otto Malmsgatan 5, 68600 Jakobstad. Mona Skuthälla 050 3501

345

Regnbågen, Kronoby - Kvarnvägen 1, 68500 Kronoby. Sonja Tallgård 050 4354 994

Solsidan, Kronoby - Stationsgränd 3, 68500 Kronoby. Sonja Tallgård 050 4354 994

Keva-Koti, asumisyksikkö, Pietarsaari - Radiotie 21, 68620 Pietarsaari. Mona Skuthälla 050 3501 345

Näthemmet boende - Kustaalantie 28 B, 65230 Vasa. Heidi Erickson 040 5885 896

Kultapiha asumisyksikkö, Vaasa - Sorsantie 10 D 29, 65230 Vaasa. Marika Parkkari 040 7573 500

Mäkihovi asumisyksikkö, Vaasa - Mäkikaivontie 20, 65230 Vaasa. Marika Parkkari 040 7573 500

Parkhemmet boende, Vasa - Pitkänlahdenkatu 31-33 E 45, 65100 Vasa. Heidi Erickson 040 5885 896

Purohovi asumisyksikkö, Vaasa - Lystitie 2-4, 65300 Vaasa. Katja Suoste 040 7647 838

Kivikoto, asumisyksikkö, Vaasa - Tehokatu 8, 65320 Vaasa. Virpi Kinnari 040 5346 122

Lyran boendeservice - Köpingsvägen 31, 66100 Malax. Jenny Löflund 040 650 7993

Berga boende - Centrumvägen 13 vån. 2, 66270 Pörtom. Jenny Löflund 040 650 7993

Treklövern Kotten, barnboende Pedersöre - Skrufvilagatan 10, 68910 Bennäs. Heidi Sjöberg 041 7315 224

Bennäs boendeservice - Kvarnbacksvägen 4, 68910 Bennäs. Ann-Sofie Liljekvist 050 5658 466

Treklövern barnkorttiden, Jakobstad - Spireavägen 7, 68600 Jakobstad. Heidi Sjöberg 041 7315 224

Bennäs boendeservice - Förstevägen 4, 68910 Bennäs. Ann-Sofie Liljekvist 050 5658 466

Lövlunden Malm - Södermalmsgatan 15, 68600 Jakobstad. Jenny Häggblom-Pihlajamäki 050-3676 826

Lövlunden Malm - Sandelsgränd 4 och 5, 68570 Larsmo. Jenny Häggblom-Pihlajamäki 050 3676 826

Nyboda boendeservice - Joupersgatan 3, 66900 Nykarleby. Eva Nystedt 050 3154 931

Nyboda boendeservice - Bergsstigen 5, 66900 Nykarleby. Eva Nystedt 050 3154 931

Sandåkers boendeservice - Skolhusgränd 11, 68600 Jakobstad. Malin Nordling 050 3154 935

Villa Skata - Tavastgatan 22, 68600 Jakobstad. Sofia Holmborg-Snellman 050 5639 409

Sandåkers boendeservice - Ebba Brahe esplanaden 4, 68600 Jakobstad. Malin Nordling 050 3154 935

Intek dagverksamhet, Jakobstad - Bottenviksvägen 35, 68600 Jakobstad. Jennie Kanckos-Sandberg 040 5748 078

Bennäs dagverksamhet, Pedersöre - Förstevägen 4, 68910 Bennäs. Ann-Sofie Liljekvist 050 5658 466

Närboda-Nygränd boendeservice - Gammelvägen 117, 64200 Närpes. Sara Eriksson 050 315 4966

Nyboda dagverksamhet, Nykarleby - Joupersgatan 1, 66900 Nykarleby. Eva Nystedt 050 3154 931

Närboda-Nygränd dagverksamhet - Nybrovägen 4, 64200 Närpes. Sara Eriksson 050 315 4966

Närboda-Nygränd boendeservice - Nygränden 1, 64200 Närpes. Sara Eriksson 050 315 4966

Sydboda boendeservice - Sjömansgatan 4, 64100 Kristinestad. Maarit Jansson 040 769 9323

Sydboda dagverksamhet - Sjömansgatan 4, 64100 Kristinestad. Maarit Jansson 040 769 9323

Korallen boendeservice - Monavägen 7, 65610 Smedsby Korsholm. Mona Eriksson 050 564 7795

Korallen boendeservice - Tallgränden 2-4 E12, 66530 Kvevlax Korsholm. Mona Eriksson 050 564 7795

Kvadria dagverksamhet - Gnejsgränd 1, 65300 Stenhaga Vasa. Monica Eklund 040 725 4598

Kvadria dagverksamhet - Magasinsgatan 12, 65100 Klemetsö Vasa. Monica Eklund 040 725 4598

Kvadria dagverksamhet - Kronviksvägen 68, 65410 Sundom Vasa. Monica Eklund 040 725 4598

Kvadria dagverksamhet - Flatgrundsvägen 54, 66210 Molpe Korsnäs. Monica Eklund 040 725 4598

Kronan boendeservice - Smörblommegränd 2, 65230 Hemstrand Vasa. Heidi Erickson 040 588 5896

Storsveden boendeservice - Storsvedsvägen 8 B, 65410 Sundom Vasa. Linnéa Sjöman 044 758 1315

Storsveden boendeservice - Storsvedsvägen 8 A bst 12, 65410 Sundom Vasa. Linnéa Sjöman 044 758 1315

Kvalita boendeservice (Trädgårdsvägen) - Trädgårdsvägen 9–11, 65610 Smedsby Korsholm.

Anna Nylund 044 358 1185

Kvalita boendeservice (Reveln) - Reveln 8 A 1, 65610 Smedsby Korsholm. Anna Nylund 044 358 1185

Kvalita boendeservice (Lillräven) - Reveln 8 B 4, 65610 Smedsby Korsholm. Anna Nylund 044 358 1185

Kvalita stödboendeservice - Reveln 8 A 1, 65610 Smedsby Korsholm. Anna Nylund 044 358 1185

Veturi,työ- ja päivätoiminta - Mustamatintie 49, 68600 Pietarsaari. Vs. Linn Brakén 040 162 6383

Kotilinna asumisyksikkö - Mustamatintie 49, 68600 Pietarsaari. Vs. Linn Braskén 040 162 6383

Purje, työ ja päivätoiminta - Salantie 1 A, 64100 Kristiinankaupunki. Maarit Jansson 040 769 9323

Merituuli, asumisyksikkö - Salantie 1 A-B, 64101 Kristiinankaupunki. Maarit Jansson 040 769 9323

Toukoranta asumisyksikkö - Veljestenpolku 3, 66440 Tervajoki Vaasa. Jaana Salo 040 182 4283

Koivusillan työ- ja päivätoimintakeskus - Veljestentie 2, 66440 Tervajoki Vaasa. Jaana Salo 040 182 4283

Koivusillan työ- ja päivätoimintakeskus - Loukontie 2, 66440 Tervajoki Vaasa. Jaana Salo 040 182 4283

Päivätoiminta Meritähti - Harstadinkatu 4, 65350 VAASA. Virpi Kinnari 040 534 6122

Palvelukeskus Majakka - Telluksentie 4, 65200 VAASA. Katja Suoste 040 764 7838

Merililja, asumisyksikkö - Mäkikaivontie 22, 65100 Vaasa. Laila Kalmo 040 190 6637

Päivätoiminta Merihelmi - Mäkikaivontie 22, 65100 Vaasa. Laila Kalmo 040 190 6637

Kristallen boendeservice - Brändövägen 34 a 1, 65410 Vaasa. Linnea Sjöman 045 758 1315

Kristallen boendeservice - Kronvikvägen 68, 65410 Vaasa. Linnea Sjöman 044 758 1315

Ap- ip ja lomatoiminta Poiju+Ankkuri - Sarjakatu 2 D, 65320 Vaasa. Hanna Borisov 040 659 3148

Ap- ip ja lomatoiminta Haga skola - Kustaa III:n polku 2, 65320 Vaasa. Hanna Borisov 040 659 3148

Henkilökohtainen tuki - Sarjakatu 2 D, 65320 Vaasa. Hanna Borisov 040 659 3148

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
Lyhytaikainen huolenpito	STJ Trade Oy, Omsorg
Lyhytaikainen huolenpitoitus	Folkhälsan välfärd Ab
Lyhytaikainen huolenpito	Tukena-säätiö
Ympäri vuorokautinen asuminen, päivätoiminta, lyhytaikainen huolenpito, perhehoito	Tukena Oy
Lyhytaikainen huolenpito	Backholm consulting
Lyhytaikainen huolenpito, päivätoiminta	NV-Activa Ab Oy
Tukihenkilö	Tuetuksi Oy
Tukihenkilö, lyhytaikainen huolenpito	Luna familjecenter
Tukihenkilö	Ab Bothnia Care Oy
Ympäri vuorokautinen asuminen	Humana
Tukihenkilö	EHJÄ ry
Tukihenkilö	Iris Jakobstad
Päivätoiminta, ympäri vuorokautinen asuminen, tuettu asuminen	Attendo Oy
Asumispalvelu, päivätoiminta	Autismisäätiö sr
Asumispalvelu, lyhytaikainen huolenpito	Buusti ry
Päivätoiminta, lyhytaikainen huolenpito	JAG Assistans
Asumispalvelu	ATSA Mello ry
Asumispalvelu	Kurikan Värttinä ry

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Kehitysvammaisten työtoiminta	Finvacon kokoonpano-osasto
Asumispalvelu	Laihian Hyvinvointi Oy
Lyhytraikainen huolenpito, lapset	Möttiäänen Oy
Asumispalvelu	Kuurojen palvelusäätiö
Asumispalvelu, lyhytaikainen huolenpito aikuiset	Barnhemföreningen Sparvboet
Asumispalvelu	Validia Oy
Asumispalvelu	Helsingin diakonissalaitoken säätiö
Asumispalvelu	Sylvikotiyhdistys/Tapolan kyläyhteisö
Asumispalvelu, lyhytaikainen huolenpito	Soite
Asumispalvelu	Föreningen för Mariahemmet rf
Asumispalvelu	Nykarleby sjukhem
Asumispalvelu	Erityiskansanopiston kannatusyhdistys ry
Asumispalvelu	Aspa Palvelut Oy
Asumispalvelu	Onnikodit, Mehiläinen Oy
Asumispalvelu, lyhytaikainen huolenpito	Eteläpohjanmaan hyvinvointialue
Asumispalvelu, laitospalvelu, lyhytaikainen huolenpito	Varha
Asumispalvelu	Sylviakotiyhdistys
Siivous ja ravitsemuspalvelut	Teese Botnia
Siivouspalvelu	Cleanbeeze
Siivouspalvelu	Palvelukeskus Vaahtera
Siivous ja ravitsemuspalvelut	Alerte
Siivouspalvelu	Vimmi Mimmit

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Siivouspalvelu	HUs & Tädgådservice Sofia Ek
Siivouspalvelu	Vauhdikas Oy
Ravitsemuspalvelu	Stöd Botnia

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tulosalue kuuluu Pohjanmaan hyvinvointialueella kuntoutuksen ja psykososiaalisten palveluiden toimialaan. THL:n mukaisena palvelutehtävänä on vammais- ja nuorisopalvelut ja niiden toteuttaminen erityis- ja nuorisopalveluna hyvinvointialueen organisaatorakenteen mukaisesti seuraavilta osin: toteutamme vammais- ja nuorisopalvelulain mukaisina erityis- ja nuorisopalveluina asumisen tukea erityyppisinä asumis- ja nuorisopalveluina, lyhytaikaista huolenpitoa sekä päivätoimintaa ja kehitysvammaisten työtoimintaa. Palveluihin sisältyvät myös erityishuoltolain mukaiset erityisen vaativan moniammatillisen tuen yksiköt. Vammais- ja nuorisopalvelulakia sovelletaan erityis- ja nuorisopalveluiden järjestämiseen niille vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen tai aisteihin liittyvän toimintarajoitteen johdosta välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä. Vammainen henkilö määrittää vammais- ja nuorisopalvelulain 2 §:ssä. Asiakkaat ohjautuvat palveluihimme sosiaalityöntekijän viranomaispäätöksellä, ja asiakkaillamme on tuottamiimme palveluihin myönnettyssä määrin subjektiivinen oikeus. Palveluihimme ohjautuvat vammaiset henkilöt, jotka eivät tavallisessa elämässään voi saada apua ja tukea muun lain perusteella. Toteutamme palveluita sosiaalityöntekijän viranomaispäätöksen ja asiakassuunnitelman perusteella. Tulosalueellamme koordinoitua myös ostopalveluita budjettivastuullisena kyseisten palveluiden osalta. Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait: sosiaalihuoltolaki, vammais- ja nuorisopalvelulaki, erityishuoltolaki sekä laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Asumisen tukea (vammais- ja nuorisopalvelulaki 18 §, Sosiaalihuoltolaki 21-22 §) toteutamme tulosalueellamme ympärivuorokautisena palveluasumisena, yhteisöllisenä asumisena ja tuettuna asumisena. Yhteisölliseksi asumiseksi on määritelty aiemmin nimellä lägenhetsboende kutsutut asumisyksiköt. Asumisen tuen tarkoitus on, että vammainen henkilö voi asua mahdollisimman itsenäisesti silloinkin, kun hän tarvitsee apua tai tukea asumisessa. Tuki on toteutettava siten, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus, osallisuus ja yksityisyys toteutuvat. Asumisen tuki sisältää tarvittavan avun ja tuen päivittäisissä toiminnoissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Ympärivuorokautista asumista hyvinvointialueella toteutetaan pääosin vaativan moniammatillisen tuen yksiköissä (kehitysvammalaki 9 §), missä toteutetaan vaativaa moniammatillista tukea vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmän kanssa yhteistyönä. Em. yksiköissä on mahdollista toteuttaa myös tahdosta riippumatonta erityishuoltoa (Kehitysvammalaki 32 §) ja sitä edeltäviä tutkimuksia. Muuta ympärivuorokautista palveluasumista järjestetään pääosin ostopalveluna. Omassa toiminnassa asiakaspaikkoja on ympärivuorokautisessa asumisessa 307 ja lyhytaikaisessa asumisessa 32, joita käyttää 179 asiakasta. Tuetussa asumisessa asiakkaita on 143. Päiväaikaisessa toiminnassa on asiakkaita

665 (tilanne 3/2025).

Lyhytaikaisen huolenpidon (vammaispalvelulaki 24 §) tarkoitus on turvata vammaisen henkilön lyhytaikainen avun ja tuen saaminen, jotta vammaisesta henkilöstä huolehtivat läheiset voivat hoitaa omaan elämäänsä liittyvät velvoitteet ja huolehtia hyvinvoinnistaan. Lyhytaikaista huolenpitoa voidaan toteuttaa eri pituisina jaksoina tuntiperusteisena tai ympärivuorokautisena palveluna kaikille ikäryhmille. Lapsi voi saada lyhytaikaista huolenpitoa silloin, kun hänen hoidon ja huolenpidon tarpeensa johtuvat vammasta tai sairaudesta, ei nuoresta iästä. Lyhytaikainen huolenpito on toteutettava siten, että se tukee vammaisen henkilön osallisuutta hänen ikänsä ja kehitysvaiheensa edellyttämällä tavalla. Lyhytaikainen huolenpito antaa myös mahdollisuuden saada uusia kokemuksia, laajentaa sosiaalisia suhteita ja opetella pärjäämään erilaisissa tilanteissa sekä oppia luottamaan myös muiden kuin läheisten henkilöiden antamaan apuun. (Vammaispalvelun soveltamisohje; THL-Vammaispalveluiden käsikirja).

Koululaisten aamu-, iltapäivä ja lomatoimintaa toteutamme lyhytaikaisena huolenpitona keskisellä alueella pääosin omana toimintana, ja eteläisellä ja pohjoisella alueella pääosin ostopalveluna. Toiminta voi olla ryhmätoimintaa tai yksilöllisiä ratkaisuja. Ympärivuorokautista, tai muuta lyhytaikaista huolenpitoa toteutamme alueella alaikäisille asiakkaille viidessä omassa palveluyksikössä, sekä ostopalveluna pääosin kotiin vietävänä palveluna. Aikuisten lyhytaikaista huolenpitoa toteutamme eri asumisyksien yhteydessä. Lyhytaikaisena huolenpitona toteutetaan myös omaishoitajan vapaan mahdollistavia lyhytaikaisen huolenpidon jaksoja.

Vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa (vammaispalvelulaki 26 §) toteutamme tulosalueella pääosin ryhmämuotoisena toimintana omissa päivä- ja työtoimintayksiköissä. Asiakasryhmämme ovat vanhuuseläkeikää nuoremmat vammaiset, aikuiset henkilöt, jotka tarvitsevat päivittäistä osallisuuden tukea, eivätkä saa palvelua muun lain nojalla. Päivätoiminta rinnastuu työssäkäyntiin, päätoimiseen opiskeluun, työllistymistä tukevaan toimintaan ja työtoimintaan ja tarjoaa osallistujille vastaavaa säännöllistä osallisuutta edistävää päivittäistä toimintaa. Tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia. Henkilökohtaisena palveluna toteutamme päivätoimintaa asiakkaalle tarvittaessa silloin, kun sopivia toimintamuotoja ei muuten ole tarjolla tai kun henkilön tai muiden henkilöiden turvallisuus sitä sosiaalityön arvion perusteella edellyttää. Vammaispalvelulain soveltamisohjeiden mukaisesti (THL, Vammaispalveluiden käsikirja) toimintaa on järjestettävä ensisijaisesti muualla kuin henkilön kotona tai ryhmämuotoiseen asumiseen liittyvissä tiloissa.

Työtoimintaa (vammaispalvelulaki 27 §) toteutamme kehitysvammaisille asiakkaille myös pääosin ryhmämuotoisena toimintana päivä- ja työtoimintayksiköissä, sekä monenlaisina ratkaisuin erityyppisissä työskentely-ympäristöissä. Poiketen vammaispalvelulain soveltuvuudesta kriteerien täytyessä kaikille vammaisille henkilöille, on pykälän 27 § mukaiseen palveluun oikeus vain kehitysvammalaissa tarkoitettulla kehitysvammaisilla henkilöillä, joiden kohdalla vanhan sosiaalihuoltolain (710/1982) 27 e §:n perusteella järjestetty työtoiminta tai 27 d §:n perusteella järjestetty työllistymistä tukeva toiminta eivät vastaa henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Työtoiminnan tarkoitus on tukea kehitysvammaisen henkilön toiminta- ja työkykyä sekä edistää hänen pääsyään työelämään. Työtoiminnalla tuetaan kehitysvammaisen henkilön omia vahvuuksia työelämään osallistumisessa.

Asiakkaat osalistuvat päivä- ja työtoimintaan viitenä päivänä viikossa kaikkina arkipäivinä, ellei muu järjestely ole asiakkaan edun mukaista ja asiakkaan päätökseen/asiakssuunnitelmaan näin kirjattu. Päivä- ja työtoiminnan palvelua toteuttaa hyvinvointialueella omana tuotantona 16

palveluysikköä, joissa on aikaisemmin toteutettu palvelua erityishuoltona.

Toiminta-ajatuksemme peilaa vammaispalvelulakiin: tuemme vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa. Osallisuuden toteutuminen edellyttää vammaisen henkilön mahdollisuutta tulla kuulluksi käyttämällä kielellä tai kommunikointikeinolla. Tämä koskee myös henkilöä, joka viestii olemuskielellä, kuten ilmeillä, eleillä, toiminnalla tai kosketuksella. Edelleen, tuemme vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista ja turvaamme vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen, sekä edun mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut.

Hyvinvointialueen arvojen mukaan toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti: Tavoitteemme on turvata palveluiden tasavertainen saatavuus alueellisesti. Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle: työskentelyssämme on merkityksellistä asiakkaan tasavertainen ja kunnioittava kohtaaminen. Kaksikielisyyden lisäksi huomioimme asiakkaan käyttämät muut kommunikaatiomenetelmät. Katsomme eteenpäin vastuullisesti: Suunnittelemme toimintaamme huomioiden tulevaisuuden palveluntarpeet ja taloudelliset reunaehdot. Toteutamme palveluita itse, kun se on kokonaisuus huomioon ottaen järkevää. Ostopalvelut tukevat omaa palveluntuotantoa. Käytännössä ostopalveluihita hanitaan, jos omaa vastaavaa palvelua ei ole saatavilla, tai ostopalvelu muusta syystä on sosiaalityön arviointiin perustuen asiakkaalle parhaiten soveltuva palvelu.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27 §, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluysikköjen 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 tulosaluetaoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueta tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluysikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluysikköissä, 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 palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, vammaispalvelupäällikkö asuminen ja päiväaikainen toiminta, 0405131774

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, vammaispalvelupäällikkö asuminen ja päiväaikainen toiminta, 0405131774

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet tulosaluepäällikkö Tiina Peltokorpi-Heikkilä ja koordinoivat palveluesimiehet (4): , Minna Mansikka-Aho, Ann-Catrine Vuolle, Mari Rönnlund, Teemu Gullman

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivitys

Palveluyksiköt heijastavat omat omavalvontasuunnitelmansa tulosalueen omavalvontasuunnitelmaan. Toimialatasoinen ja tulosaluetasoinen suunnitelma antaa yksiköiden toimintasuunnitelmille raamit ja ohjaa yksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksiköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa helmikuussa. Omavalvontasuunnitelma on laadittava sähköisesti, ja se on pidettävä julkisesti esillä yksikössä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Palveluyksiköt huolehtivat siitä, että suunnitelma viedään hyvinvointialueen www-sivuille ja esim. yksikön ilmoitustaululle.

Tulosaluetasoinen varautumissuunnitelma toimii pohjana palveluyksiköiden pelastussuunnitelmalle.

Palveluissa, ja niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset tulosaluetasolla dokumentoidaan neljännesvuosittain omavalvontatiedon raportoinnissa. Omavalvontatiedon seurantaraportti, havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet, laaditaan tulosaluetasolla ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljännesvuosittain

Koordinoivat palveluesimiehet tiedottavat yksiköiden esimiehiä tulosalueen omavalvontasuunnitelmasta ja siihen tehdyistä muutoksista.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Tulosalueella laatua seurataan seuraavin keinoin:

Hyvinvointialueella laadunhallinnan työkaluina käytetään SHQS-laatuohjelmaa sekä Haipro ja Sospro -järjestelmiä laatupoikkeamista ilmoittamiseen. Hyvinvointialueella vuosittain laadittava laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportti seuraa laatutietoa ja tukee kehittämistyötä laatupoikkeamien välttämiseksi. Vuosittain suoritetaan toimialakohtaiset ulkoiset auditoinnit. Tulosalueella johdon katselmus vuosittain. Palveluysikkökohtaiset sisäiset valvontakäynnit oman valvontayksikön toimesta säännöllisesti. Tarvittaessa Avin suorittama valvonta. Tulosalueeseen kohdistuneet muistutukset ja kantelut tuottavat myös tulosalueelle tietoa toiminnan ohjaamisen ja laadun kehittämisen työkaluina.

Vammaispalvelulain ja erityishuoltolain mukaisiin laadullisiin vaatimuksiin tulosalueella vastataan henkilökuntaa kouluttamalla ja konsultoimalla yksikkötasolla vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmää ja sen asiantuntemusta. Palvelun laadun kannalta merkittävää on myös asiakkaan, ja tarvittaessa hänen lähihenkilönsä osallistaminen palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen erityisesti palveluprosessin suunnittelun ja palvelun toteuttamisen tavan osalta.

Vammaispalvelulain mukaisesti vammaisen henkilön palveluiden toteuttamisessa on otettava huomioon vammaisen henkilön käyttämä kieli, kommunikointitapa, kulttuuristausta, mielipide sekä osallisuus ja toimintamahdollisuudet omassa toimintaympäristössä. Asiakkaan oikeutta käyttää palvelussa hänen omaksumaansa kommunikaatiotapaa ollaan tulosalueella tukemassa vahvistamalla henkilökunnan osaamista. Tässä tehdään yhteistyötä kuntoutuksen tulosalueen osaamiskeskuksen asiantuntijoiden kanssa heidän osaamistaan yksiköiden henkilökunnan koulutuksessa hyödyntäen. Tämän osaamisen vahvistamisen tärkeys on tunnistettu tulosalueella. Sosiaalityöllä on myös mahdollista myöntää asiakkaan palveluysikön henkilökunnan ohjaukseen kommunikatiovalmennusta vammaispalvelulain mukaisesti (Vpl 7 §) niin, että asiakkaan oikeus oman kommunikaatiuotavan käyttöön tosiasiallisesti mahdollistuu palvelussa (yhdenvertaisuuslain, 1325/2014, 15 § mukaiset kohtuulliset mukautukset). Oikeus käyttää palvelussa asiakkaan käyttämää puhuttua kieleltä on mahdollista varmistaa toteuttamalla asiakkaalle palvelua oman- tai kaksikielisessä palveluysikössä.

Vammaispalvelulain mukaan palvelut on toteutettava sisällöltään, laadultaan, määrältään ja tuottamistavaltaan vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaisina. Tähän lain vaatimukseen tulosalueella vastataan laatimalla asiakkaalle asiakkuuden alussa, ja asiakkuuden aikana säännöllisesti päivittäen, palvelukohtainen palvelun toteuttamissuunnitelma. Palvelu

toteuttamissuunnitelma konkretisoi ja tarkentaa palvelun toteutuksen tasolla sosiaalityössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähihenkilönsä kanssa laadittua asiakassuunnitelmaa. Palvelu toteuttamissuunnitelma laaditaan osallistaen asiakasta ja tarvittaessa hänen lähihenkilöään. Palvelu toteuttamissuunnitelma heijastelee sosiaalityössä tehdyn asiakassuunnitelman sisältöjä konkreettisemmalla tasolla.

Kulttuuritausta huomioidaan kuulemalla asiakkaan tai hänen omaisensa kulttuuritaustan näkökulmasta palveluun liittyviä toiveita ja ottamalla toiveet huomioon siinä määrin, kuin se on toiminnan kannalta mahdollista. Toiveet ja tavat vastata niihin kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, joka toimii palvelun toteutusta ohjaten. Kirjataan myös tilanteet, missä kulttuuriin liittyviä toiveita ei voida aina palvelun toiminnan kannalta toteuttaa. Mikäli asiakkaan käyttämä puhekieli on muu, kuin suomi tai ruotsi, voidaan tarvittaessa ja etenkin palvelun alkuvaiheessa käyttää myös tulkkipalveluita sosiaalityöntekijän päätöksellä.

Lisäksi vammaispalvelulain mukaisesti palvelun toteutuksessa on otettava huomioon lapsen tai nuoren ikä ja kehitysvaihe. Palvelut on toteutettava siten, että ne turvaavat vammaisen henkilön hyvinvoinnin ja kehityksen tukien hänen voimavarojaan ja vahvuuksiaan. Tältä osin palvelut toteutetaan niin, että aikuisten palvelut ja alaikäisten palvelut ovat omat palvelukokonaisuuksensa. Myös toteutettaessa lyhtäikaista huolenpitoa alaikäisille, pyritään mahdollisuuksien mukaan muodostamaan asiakasryhmät niin, että palvelussa on samanikäisiä lapsia tai nuoria samalla kertaa. Lapsen voimavarat ja vahvuudet, sekä niiden tukemisen tapa kirjataan lapsen palvelun toteuttamissuunnitelmaan lasta ja hänen huoltajaansa kuullen.

Mikäli asiakkaalle on myönnetty erityishuoltoa, on erityishuollossa olevan henkilön sosiaalityössä laadittuun asiakassuunnitelmaan kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tätä ns. IMO-suunnitelmaa tarkennetaan palvelun toteutuksen tasolla palvelu toteuttamissuunnitelmassa. Palvelun toteuttamissuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelman tulee sisältää tiedot:

- 1) toimenpiteistä henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi;
- 2) kohtuullisista mukautuksista henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi;
- 3) henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä;
- 4) keinoista, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä;
- 5) rajoitustoimenpiteistä, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.

Hyvinvointialueella on oltava riittävä määrä erityisen vaativan tuen yksiköitä, missä voidaan toteuttaa erityishuoltoa ja vaativaa moniammatillista tukea, tarvittaessa myös tahdonvastaista erityishuoltoa. Käytännössä näitä yksiköitä ovat kaikki aikaisemmat erityishuoltona ympärivuorokautista palveluasumista toteuttaneet asumisyksikkömme. Erityishuoltoalin mukaisesti vaativan moniammatillisen tuen yksikössä on oltava sen toimintaan ja erityishuollossa olevien henkilöiden erityisiin tarpeisiin nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja muuta henkilökuntaa.

Erityishuoltoa annettaessa on huolehdittava, että:

- 1) vaativan moniammatillisen tuen yksikön henkilökunta perehdytetään ja ohjeistetaan työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista;
- 2) vaativan moniammatillisen tuen yksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt koulutetaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä edellyttävien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen;
- 3) vaativan moniammatillisen tuen yksikössä edistetään rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöön ottamista;
- 4) erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tuetaan ja edistetään asianmukaisin kalustein, välinein ja tilaratkaisuin.

Tulosalueella on tunnistettu myös osana henkilökunnan perehdytystä, ja olemassa olevan henkilöstön täydennyskoulutusta koulutuksen tarve, mikä edistää asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisen tukemisen ja vahvistamisen merkitystä työssämme. Tähän on täydennyskoulutuksen lisäksi kehitteillä videoitu perehdytyksen koulutussarja. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä edellyttävien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen henkilökunnan saatavilla on tulosalueen omien kouluttajien toteuttamana säännöllisesti järjestettävät AVEKKI-koulutukset. Myös aiemmin suoritettu MAPA-koulutus hyväksytään tässä tarkoituksessa. Palveluyksiyön esihenkilön tulee huolehtia, että yksikön henkilökunta ja sijaiset käyvät koulutuksen.

Rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöönottoa pohditaan paitsi palveluyksikön sisäisesti, myös yhteistyössä sen moniammatillisen asiantuntijaryhmän kanssa, jota kuullaan rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta poittaessa. Asiantuntijaryhmä myös seuraa rajoitustoimenpiteiden toteutumista ja tukee niitä korvaavien toimintatapojen ja ratkaisuiden löytämisessä palveluyksikössä.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen asianmukaisin kalustein, välinein ja tilaratkaisuin on mahdollistunut toitaiseksi toimialan yhteiskustaanusbudjetin puitteissa. Tässä on kyse niistä yhdenvartaisuuslain 15 §:n mukaisista kohtuullisista mukautuksista, joita palvelun tuettaja on velvoitettu tekemään, jotta asiakas voi tosiasiallisesti osallistua palveluun. Tämä voi kuitenkin muodostua asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisen kannalta kriittiseksi tekijäksi, jos kustannukset ylittävät budjetin.

Digitaalisten palveluiden käyttöönotossa tulosalueella ollaan vasta kehittämis- ja suunnitteluasteella. Yhdessä tuetun asumisen yksikössä pilotoidaan asiakkaiden yö-aikaista yhteydenpitomahdollisuutta asumisyksikköön, missä on yövalvonta.

Palveluyksikkötason turvallisuussuunnitelmien pohjana toimii tulosalueen varautumissuunnitelma. Tulosalueella rohkaistaan henkilökuntaa laatueroikkamista raportointiin. Poikkeamien raportoinnissa vältetään syyllisten etsimistä; tavoitteena on vaaratilanteista oppiminen.

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

Asiakasturvallisuuden toteuttamista, arviointia ja valvontaa tehdään hyvinvointialueella läpi organisaation sen eri tasoilla. Toimialatasolla omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa toimialajohtaja Kosti Hyvärinen. Tulosaluetasolla omavalvontasuunnitelmansta vastaa tulosaluepäällikkö Tiina Peltokorpi-Heikkilä.

Tämän lisäksi kaikki asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palveluyksiköt tekevät oman omavalvontasuunnitelman. Keskijohto ja toimialajohto seuraavat palvelujen toteutumista esimerkiksi viikoittaisissa tilannekuvakokouksissa.

Omavalvontaraportoinnin kautta saadaan tilannekuvaa pidemmältä ajanjaksolta. Toimintakertomuksessa tuodaan esiin lakisääteisten palvelujen toteutuminen. Organisaation eri tasoilla seurataan jatkuvasti laatupoikkeamia Haipro-raporttien perusteella.

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 säädettyssä 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 säädettyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden yhdenvertainen pääsy palveluihin

Palvelupäätökset tulosalueellamme toteutettavan palvelun saamisesta tekee sosiaalityö

järjestäjätahona. Yhteistyöpintana aikuissosiaalityön ja lasten palveluiden vammaispalveluita koskevan järjestämismääräyksen sekä asumisen ja päiväaikaisen toiminnan toteuttamismääräyksen välillä toimii ASU-ryhmä. ASU-ryhmän toiminta perustuu sosiaalihuoltolain (SHL) 41§:n monialaisesta yhteistyöstä. Ryhmässä otetaan huomioon tulosalueen toteuttamien palveluiden osalta alueelliset näkökohdat, palvelun kieleen liittyvät vaatimukset, priorisointi ja palveluihin hakeutumisjärjestys. Tavoitteena on toteuttaa palveluita lähipalveluina ja mahdollistaa oikea palvelu oikealle asiakkaalle.

Palveluiden esteettömyyden ja saavutettavuuden varmistaminen

Palveluita toteutetaan molemmilla kansalliskielillä. Mikäli tarvittavaa palvelua ei ole saatavana omana tuotantona, koordinoidaan tulosalueelta yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa palvelutarpeen arvioon perustuen asikaan tarpeisiin riittävästi vastaava ostopalvelu. Kehitysvammaisten asiakkaiden asumispalvelut on kilpailutettu keuhkokuumeen 2025 dynamisella kilpailutuksella, ja hyväksytyt palveluntuottajat valittu.

Esteettömyydellä tuetaan vammaisten henkilöiden mahdollisimman suurta omatoimisuutta ja osallisuutta yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Esteettömyyden toteuttamisessa on kyse ajattelutavasta ja asenteesta. Palveluiden esteettömyys on meille vammaispalveluiden toteuttajana peruslähtökohta. Osittain vanha kiinteistöalue asettaa tältä osin haasteita. Esteettömyydessä ei ole kyse vain liikkumisen esteettömyydestä. Siinä tulee ottaa huomioon myös esimerkiksi näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat, sekä asiakkaiden aistiliherkkyyksien asettamat vaatimukset ympäristölle. Esteettömyys merkitsee myös turvallisuutta. Vaativan moniammatillisen tuen yksiköissä esteettömyyttä on myös ympäristön karsiminen ja varmistaminen niin, että tilassa ei ole liikaa kuormitusta aiheuttavia elementtejä, ja asiakkaan on turvallista ja olla tilassa ilman, että tila ympäristönä johtaa tilanteisiin, missä tarvitaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Tulosalueella on haasteellista toteuttaa erityisesti asumispalveluita erityisen vaativan moniammatillisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille, sekä ympärivuorokautisen asumisen palveluita lapsille. Myös lasten lyhytaikaisen huolenpidon toteuttamisen resurssit ovat ympärivuorokautisen, tilapäisen huolenpidon osalta niukemmat, mitä kysyntää olisi. Asumispalveluiden toteutusta vaikeuttaa se, että haasteita näiden palveluiden toteutuksessa on koko valtakunnan tasolla, eikä näöin ollen myöskään ostopalveluita ole välttämättä saatavilla. Lyhytaikaisen huolenpidon palveluita on alueella paremmin saatavilla ostopalveluna.

Saavutettavuudella viitataan usein digitaalisiin ympäristöihin. Digitaalisten ympäristöjen, kuten verkkosivustojen saavutettavuudessa otetaan huomioon se, että kaikki pystyvät yhtäläisesti käyttämään sivustoja sekä ymmärtämään niiden sisällön. Hyvinvointialueen verkkosivut ovat saavutettavissa sekä luettavassa, että kuunneltavassa muodossa.

Saavutettavuus ja esteettömyys koskee myös viestintää asiakkaan kohtaamisessa; vammaisella henkilöllä on aina oikeus käyttää viittomakieltä tai erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja omassa asiassaan.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan ja kuvataan järjestäjäpuolella sosiaalityössä tehdyssä palveluntarpeen arvioinnissa sekä asiakassuunnitelmassa. Tulosalueemme palveluissa

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

palveluysikkötasolla palvelun toteutuksessa laaditaan asiakkaille yksilökohtaiset palvelun toteuttamisen suunnitelmat yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähihenkilönsä ja oman sosiaalityöntekijän kanssa edelkä mainittuihin arvioihin ja suunnitelmiin peilaten. Palvelu ja asiakaskohtaisessa palvelun toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita ja kuvataan, kuinka suunnitelmat toetetetaan käytännön tasolla. Suunnitelmassa asetetaan palvelulle konkreettiset tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä, ja asiakstietojärjestelmään tehdyissä kirjauksissa asiakkaan arjesta.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa havaitaan sellaisia muutoksia, mihin palvelun toteutuksessa ei voida vastata, otetaan yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään, jotta sosiaalityö voi arvioida, tarvitaanko asiakkaalle päätös vaativasta moniammatillisesta tuesta ja erityishuollosta. Mikäli kyseiset päätökset ovat jo voimassa, otetaan yhteyttä osaamiskeskuksen vaativaa moniammatillista tukea toteuttavaan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmään moniammatillisen tuen tehostamiseksi. Vaativan moniammatillisen tuen yksiköillä tulee olla käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan moniammatillisen tuen toteuttamista ja seuranta varten. Hakemus erityishuollosta osoitetaan päätöksiä tekeville moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmälle.

Mittareiden käyttö palveluntarpeen arvioinnin tukena palvelun toteutuksessa
Syksyllä 2025 olemme ottamassa käyttöön InterRAI-ID-arviointivälineen. InterRAI-ID on tarkoitettu eri-ikäisten kehitysvammaisten aikuisten hoidon- ja palvelutarpeen arvioimiseen laitos- ja avohoidossa. Mittari tulee olemaan yksi työväline kokonaisvaltaisessa palvelun toteutuksen suunnittelussa.

Asiakkaan sosiaalihuoltolain edellyttämä omatyöntekijä on asiakkaan oma sosiaalityöntekijä, joka löytyy joko työikäisten ja vammaispalveluiden sosiaalityöstä tai lastenpalveluiden sosiaalityöstä. Palveluysikkötasolla jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma ohjaaja, joka vastaa mm. palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnasta, päivityksestä ja suunnitelman toteutuksesta palvelussa yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen palveluyksiköissä laaditaan asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelma asiakkaan tullessa palvelun piiriin yhdessä asiakkaan, ja tarvittaessa hänen lähihenkilöidensä kanssa. (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 7 §: Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma...) Lähihenkilön osallistaminen on tarpeen etenkin, jos asiakas ei kognitiivisten haasteidensa vuoksi ymmärrä suunnitelman sisältöä, tai ei voi osallistua tosiasiallisesti sen laatimiseen. Myös asiakkaan oma sosiaalityöntekijä voidaan osallistaa suunnitelman tekoon, mutta olemassa olevien resurssien puitteissa se ei pääsääntöisesti ole ollut mahdollista. Suunnitelma voidaan myös laatia palveluyksikössä ja lähettää asiakkaan lähihenkilölle kommentoitavaksi.

Suunnitelma päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa. Suunnitelman laadinnasta vastaa palveluesimies, mutta suunnitelman laatijana voi toimia asiakkaan oma hoitaja/ohjaaja tai palveluyksikön tiimi em. henkilöiden johdolla. Palvelu- ja asiakaskohtaisessa palvelun toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan sosiaalityössä asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita, ja suunnitellaan palvelun toteuttamista sekä asetetaan palvelulle tavoitteet konkreettisella tasolla. Suunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi tapahtuu palveluysikkötasolla.

Palveluyksikön esihenkilö ja asiakkaan oma ohjaaja ensisijaisesti huolehtivat, että palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjatut asiakskohtaiset toimintatavat ja tavoitteet huomioidaan työyhteisön työskentelyssä ja asiakkaan kohtaamisessa. He huolehtivat myös siitä, että tavoitteiden toteutumisen prosessia seurataan säännöllisesti osana asiakastyötä. Uusien työntekijöiden tulee osana asiakaskohtaista perehdytystä perehtyä asiakaskohtaisiin palvelun toteuttamissuunnitelmiin.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja ilmoitusmenettelyyn 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

Kielellisten oikeuksien toteutuminen palveluissamme
Pohjanmaan hyvinvointialueen kelpoisuussännössä määritellään henkilökunnan kielitaitovaatimukset kuhunkin tehtävään mikä huomioidaan rekrytoinnissa. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tulosalueella on sekä kaksikielistä, että yksikielistä palvelua toteuttavia yksiköitä. Asiakkaat ohjautuvat tämän perusteella omankielisiin palveluihin. Palveluidemme toteuttamisessa on otettava huomioon myös muu vammaisen henkilön käyttämä kieli sekä kommunikaatiotapa.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksessa huomioidaan puhetta korvaavien

kommunikaatiomenetelmien osaamiseen liittyvät koulutustarpeet. Suunniteilla on kuntoutuksen tulosalueen kanssa yhteistyössä sekä koulutusvideoita, että täsmäkoulutusta puhetta korvaavien kommunikaatiomenetelmien merkityksestä ja perusteiden hallinnasta. Myös sosiaalityö voi tehdä yksittäisen asiakkaan kohdalla palvelupäätöksen valmennuksesta, missä kyseisen asiakkaan lähihenkilöitä palvelun tuotannossa valmennetaan asiakkaan käyttämän kommunikaatiomenetelmän käytön tukemiseen ja käyttöön niin, että asiakas voi tosiasiallisesti käyttää omaa kommunikointimenetelmää ja tulee sillä ymmärretyksi palvelun toetuksen piirissä. Kelpoisuussääntö löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisiltä verkkosivuilta Intrassa: C:/Users/ov017348/Downloads/Kelpoisuussanto_suomi_koko_11.12-1 (3).pdfasta:

Asiakkaan asiallinen ja yhdenvertainen kohtelu perustuu palveluissamme sosiaalialan eettisiin ohjeisiin (<https://elsilehto.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/sosiaalialan-ammattilaisen-eettiset-ohjeet.pdf>), vammaispalvelu- ja erityishuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oieuksista (812/2000) sekä hyvinvointialueen toimintaohjeistukseen asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Epäasiallisen kohtelun havitsemisen raportoinniksi henkilökunta perehdytetään Haipro ja Spro -laatu poikkeamailmoitusmenettelyn käyttöön. Spro -ilmoitus on kanava jolla ilmoitetaan huonosta kohtelusta tai käytöksestä. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan epäkohdista ja vaaratapahtumista.

Jos palveluissamme asiakas joutuu epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen kohteeksi, käsitellään tilanne asiakkaan kanssa hänelle ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaan luvalla ja muutoinkin jos asiakas ei ymmärrä tilannetta tai ei pysty ilmaisemaan itseään, tilanteesta tiedotetaan ja keskustellaan asiakkaan lähihenkilöiden kanssa avoimesti ja matalalla kynnyksellä. Luottamuksen luominen ja säilyttäminen on haittatapahtumista raportoinnin yhteydessä tärkeää.

Asiakkaalle ja hänen lähihenkilöään informaoidaa haittatapahtuman yhteydessä oikeusturvakieinoina mahdollisuudesta musitutuksen tai kantelun tekemiseen, sekä sosiaaliasiavastaavalta saatavaan apuun oikeusturvakienojen käytössä. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat yksiköissämme ilmoitustaululla nähtävillä, kuten myös lomakkeet sosiaalihuollon muistutuksen tekemiseen.

Edunvalvontamenettelyt

Hyvinvointialueen sosiaalihuollon delegointitaulukon mukaisesti ilmoituksen tai hakemuksen holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle voi tulosalueella tehdä tulosityksikön tai tulosalueen vastuuhenkilö. Käytännössä ilmennyt tarve edunvalvonnasta viedään sosiaalityöntekijälle tiedoksi.

Käteisvarojen säilytys

Tulosalueen yhteinen ohjeasiakkaan käteisvarojen säilytystä koskien on tekeillä. Toistaiseksi käytössä on aikaisempien organisaatioiden ohjeet.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus kuuluu Suomen perusoikeusjärjestelmään osana yleisperusoikeutena turvattua oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Yksilön itsemääräämisoikeus, oikeus määrätä itsestään ja toimistaan, on monien muiden oikeuksien käytön perustana. Itsemääräämisoikeus liittyy kiinteästi myös perustuslain 10 §:n säännökseen

yksityiselämän suojasta. Yksityiselämän suojan lähtökohtana on, että yksilöllä on oikeus elää omaa elämäänsä ilman viranomaisten tai muiden ulkopuolisten tahojen mielivaltaista tai aiheetonta puuttumista hänen yksityiselämäänsä. Yksityiselämän piiriin kuuluu muun muassa yksilön oikeus vapaasti solmia ja ylläpitää suhteita muihin ihmisiin ja ympäristöön sekä oikeus määrätä itsestään ja ruumiistaan.

Toiminnassamme asiakkaillamme voi olla haasteita ymmärryksessä, sosiaalisessa kanssakäymisessä, kommunikoinnissa ja muussa itsensä ilmaisussa, tai/ja asiaks voi olla arjen toiminnoissa täysin ulkopuolisen avun varassa. Tällöin on erityisen tärkeää nostaa esiin ja sisäistää itsemääräämisoikeuden lakiperusta ja sen ohjaava läpileikkaavuus palveluissamme. Asiakkaamme elävät osana palveluitamme usein elämänsä aktiivivuodet ja toimintakyvyn erilaisista rajoitteista huolimatta he ovat palveluissamme oman elämänsä subjekteja, eivät palveun toteuttajan toiminnan objekteja.

Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), 8 ja 9 §:ssä. Vammaispalvelulain (675/2023 1 §) kohta 2. mukaan vammaispalvelulain tarkoitus on tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista ja 2 § kohdan 3. mukaan lain soveltamisalaan liittyen vammaispalveluihin on subjektiivinen oikeus, jos itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää välttämättä tämän lain mukaisia palveluita. Itsemääräämisestä ja vammaisten henkilöiden oikeuksista säädetään myös kansainvälisesti. Keskeinen asiakirja on YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus (CRPD), ns. YK:n vammaisopimus. Sopimus astui Suomessa voimaan 10.6.2016, ja siitä tuli osa Suomen kansallista lainsäädäntöä.

Silloin kun tulosalueella palveluissa oleva asiakas on erityishuollon piirissä, sovelletaan palveluissamme itsemääräämisoikeuteen liittyen erityishuoltolakia ja erityisesti lain 42§:ää "Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen" (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977). Itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukeminen nousee vahvasti esiin niistä keskeisistä laeista, joihin toimintamme perustuu. Itsemääräämisoikeuden tukemisen sekä vahvistamisen on toimintaamme ohjaava perusperiaate.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä "Toimenpiteet itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi" säädetään positiivisista toimintavaroista erityishuollossa olevan henkilön itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ja edistämiseksi. Laki ja sen toimeenpano palveluissamme vahvistaa kehitysvammaisten ihmisten oikeutta määrätä/päittää omista asioistaan ja toimia itsenäisesti niin, että omat toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet tulee ottaa huomioon.

Erityishuollosta annetun lain 42a §:n 5 momentti edellyttää, että toimintayksikön henkilökunta perehdytetään ja ohjeistetaan työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Toiminnassamme edellytetään perushenkilökunnalta riittävää erityishuoltolain tuntemusta erityisesti pykälän 42§ osalta, kuin myös uuden vammaispalvelulain yleisten ja palvelukohtaisten pykälien sisällön tuntemusta toteuttamiemme palveluiden osalta. Rajoitustoimenpitee IMO-peruskoulutusta kuuluu uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja tavoitteenamme on julkaista perhedytysvideosarja IMO-osaamiseen liittyen Laatuporttiin.

Tulosalueen vaativan moniammatillisen tuen palveluyksiköissä asiakkaan palvelun

toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksilökohtainen IMO-suunnitelma, missä kuvataan, kuinka konkreettisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta palvelussa tuetaan ja vahvistetaan. Suunnitelmaan kirjataan myös ne mahdolliset rajoitustoimenpiteet, mitä asiakkaan kohdalla on mahdollista viimesijaisena keinona toimeenpanna, ja mitä vaihtoehtoisia toimintatapoja voidaan asiakkaan kohdalla haasteellisessa tilanteessa soveltaa. Hyvinvointialueen monialainen IMO-asiantuntijaryhmä voi olla apuna arvioimassa näitä vaihtoehtoisia toimintatapoja. Myös se, kuinka tilanteen jälkiselvittely on toimivinta käydä asiakkaan kanssa läpi. Yksikön esihenkilö ja asiakkaan oma ohjaaja/hoitaja vastaavat, että toteuttamissuunnitelma on palveluyksikössä käytännössä konkreettisesti sovellettava ohjenuora asiakkaan arjessa, ja suunnitelma päivitetään tilanteiden muuttuessa.

Erytyishuoltolain 42a §:n mukaisia periaatteita voimme edistää toiminnassamme myös muiden, kuin erityishuoltolain piiriin kuuluvien, vammaispalvelulain mukaisissa palveluissa olevien asiakkaiden osalta. itsemääräämisoikeus on yksi YK:n vammaisyleissopimuksen kantavista periaatteista

(<https://www.finlex.fi/fi/valtiosopimukset/sopimussarja/2016/27#OT4>).

Itsemääräämisoikeuden sisältönä on ennen muuta yksilön oikeus osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Rajoitustoimenpiteet (Erytyishuoltolaki 42f §-42n §) voivat koskea vain erityishuollon piirissä olevia asiakkaita ja heitäkin vain siltä osin, mitä laki asiasta määrää.

Erytyishuoltolain pykälä 42§ painottaa itsemääräämisoikeuden vahvistamista, mutta myös määrittää ja mahdollistaa rajoitustoimenpiteiden käytön erityishuollossa. Laki ohjaa myös rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämiseen kehitysvammaisten erityishuollossa. Erytyishuollon toimintayksikössä tulee edistää rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöön ottamista. Rajoitustoimenpiteet tulee aina ymmärtää luonteeltaan perusoikeuksiin kajoaviksi ja sen vuoksi viimesijaisiksi ja poikkeukselliseksi toimiksi. Siksi niistä säädetään lailla ja ain tulee olla täsmällinen ja tarkkarajainen.

Rajoittamistoimenpiteitä voidaan toimeenpanna vain niissä yksiköissä, jotka ovat hyvinvointialueella määritelty vaativan moniammatillisen tuen yksiköiksi, sekä vammaisten päivätoiminnassa. Vaativan moniammatillisen tuen yksiköt vahvistetaan hyvinvointialueen sote-johtoryhmässä. Rajoitustoimenpiteen toimeenpano edellyttää, että asiakkaalla on moniammatillisen päätöksiä tekevän asiantuntijaryhmän tekemä erityishuoltopäätös, ja että hänellä on vammaispalvelulain 16 § mukainen sosiaalityöntekijän tekemä päätös vaativan moniammatillisen tuen palvelusta. Vaativan moniammatillisen tuen yksikköjä voivat alueellamme olla tähän rooliin nimetyt ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt.

Erytyishuollossa voidaan käyttää 42 f–42 n §:ssä tarkoitettuja rajoitustoimenpiteitä ainoastaan silloin, kun: 1. Erytyishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia, ja 2. Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi sekä 3. Muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä. Lisäksi rajoitustoimenpiteen on oltava henkilön hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, sekä tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ohjaa STM:n rajoitustoimenpidetaulukko (liite: Rajoitustoimenpiteistä päättäminen STM), jossa selkeästi määritellään, milloin rajoittaminen vaatii

taakseen viranomaispäätöksen, mille määräajalle, milloin rajoitustoimenpiteiden voi perustua päätöksen sijasta tilanteesta tehtyyn ratkaisuun ja kuka voi ratkaisun tehdä ja rajoitustoimenpiteiden toimeenpanna. Rajoitustoimenpiteitä voi toteuttaa vaan toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaalija terveydenhuollon ammattihenkilö.

Jokaisella kiinnipitoon rajoitustoimenpiteenä osalistuvalla sote-alan ammattihenkilöllä tulee olla AVEKKi-ta MAPA-koulutus käytynä väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallinnan keinojen hallitsemiseksi. Tulosalueella on kaksi omaa AVEKKi-kouluttajaa ja tavoitteena on kouluttaa vielä kaksi kouluttajaa lisää alueellisen kattavuuden saavuttamiseksi. Avekkikoulutuksia on saatavissa em. kouluttajien vetämänä säännöllisesti järjestettävänä koulutuksina koulutuskalenterin kautta sekä suomeksi, että ruotsiksi. Palveluyksikön esihenkilön tulee huolehtia, että omalla henkilökunnalla on riittävässä määrin tämä koulutus hankittuna, tai vastaa (Mapa) käytynä ja päivitettyinä.

Mikäli rajoitustoiempide edellyttää valituskelpoista päätöstä, tekee päätöksen palveluyksikön virassa oleva esihenkilö moniammatillaista asiantuntijaryhmää (IMO-ryhmä) kuultuaan. Poikkeuksena muusta päätöksenteosta tahdon vastaisen terveydenhuollon antamisesta vaativan moniammatillisen tuen yksikössä päättää virkalääkäri. Hyvinvointialueella erityishuollossa osana kuntoutuksen tulosalueen osaamiskeskuksen toimintaa toimii moniammatillinen IMO-asiantuntijaryhmä, jossa linjataan toimintatapoja vaativan moniammatillisen tuen yksiköissä ja käydään keskustelua arjessa esiin nousevista kysymyksistä liittyen asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Ryhmän sosiaalityöntekijänä keväällä 2025 toimii Ann-Sofi Blom, lääkärinä Arja Lassila ja psykologina Karoline Lindedahl.

Rajoitustoimenpidepäätösasian prosessista palveluyksiköitasolta IMO-ryhmän kautta päätöksentekoon on laadittu prosessikuvaus. (liite: Prosesikuvaus). Rajoitustoimenpiteiden lain edellyttämää dokumentointia ohjaa asiakstietojärjestelmässä THL:n määrämutoinen kirjaaminen. Kirjaaminen vaatii henkilökunnan perhedyttämistä kirjaamisen eri vaiheisiin ja kirjaamiselta edellytettävän sisällön hallitsemiseen. Asiikkaan itsemääräämisoikeutta erityisuuollossa, sekä sen rajoittamiseen liittyviä prosesseja tullaan kuvaamaan hyvinvointialueella tarkemmin valmisteilla olevassa Pohjanmaan hyvinvointialueen IMO-käsikirjassa.

Erytishuoltoalissa säädetään erikseen tahdonvastaisesta erityishuollosta, jota voidaan toteuttaa vaativan moniammatillisen tuen ympärivuorokautisissa asumisyksiköissä tulosalueellamme. Tahdonvastaiseen erityishuoltoon ohjautuminen on kirjallisine hakemuksineen ja päätöksineen erillinen prosessinsa, johon liittyy päätös erityishuollosta ja päätös tutkimukseen määräämisestä (päättöksiä tekevä moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä), kun edellytykset tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon ovat ilmeisesti olemassa. Tutkimuksen tekee tahdosta riippumattoman erityishuolon tutkimusryhmä. Asiakas voi olla tutkittavana enintään 14 päivää, ja jakso on lopetettava heti, jos ilmenee, ettei tahdonvastaiselle erityishuololle ole edellytyksiä. Tutkimuksesta laaditun lausunnon perusteella kuulemisten jälkeen päättöksiä tekevä moniammatillinen asiantuntijaryhmä voi tehdä päätöksen henkilön määräämisestä tahdosta riippumatta vaativan moniammatillisen tuen yksikköön. Päätös on vielä alistettava hallinto-oikeuden vahvistettavaksi. Tahdonvastaiseen erityishuoltoon liittyy päätös vaativan moniammatillisen tuen antamisesta ja päätös tahdonvastaisesta erityishuollosta on määräaikaikainen, henkilöä voidaan pitää vaativan moniammatillisen tuen yksikössä tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon määräämistä koskevan päätöksen nojalla enintään puolen vuoden ajan. Tämän jälkeen tahdosta riippumattoman erityishuollon jatkamisen edellytykset on

selvitettävä vastaavalla tavalla vähintään puolen vuoden välein.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

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

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

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

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

Kanteluun ja muistutukseen tulle vastata neljän viikon kuluessa siitä, kun muistutus on tullut hyvinvointialueen käsittelyyn. Lomake muistutuksen tekoon löytyy Pohjanmaan

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

hyvinvointialueen intranetsivuilta <https://intra.pohjanmaanhyvinvointi.fi/fi/aineisto/sosiaalihuollon-muistutus/> ja menettelytavat intranetin aineistopankista: <https://intra.pohjanmaanhyvinvointi.fi/fi/aineisto/ohjeistus-sosiaalihuollon-muistutusten-jakanteluiden-kasittelyyn/>

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Sosiaaliuollon muistutus, joka koskee tulosalueen palveluita, ohajutuu hyvinvointialueen delegointitaulukon mukaisesti tulosalueen vastuuhenkilölle. 2025 vastuuhenkilönä Tiina Peltkorpi-Heikkilä, p: 040 513 1774.

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Osallisuus on uuden vammaispalvelulain läpileikkaava tarkoitus. Vammaispalveluiden yksittäisillä palveluilla ja niiden kokonaisuudella on tarkoituksena asiakkaan osallisuuden tukeminen. Palveluissamme asiakas ja/tai hänen omaisensa osallistetaan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimeiseen. Suunnitelman IMO-suunnitelma osassa kirjataan, kuinka asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta tuetaan ja vahvistetaan osana palvelua.

Pohjanamaan hyvinvointialueella toimii vammaisneuvosto, jonka käsittelyyn viedään palveluverkkomuutossuunnitelmat, soveltamisohjeet ja muut vammaispalveluita koskevat suuremmat muutokset. Vammaisneuvostolla on neuvoo antava rooli, ja se voi antaa lausuntoja neuvostossa esitellyistä asioista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan päällikkö on neuvostossa kutsuttuna asiantuntijajäsenenä tarvittaessa.

Vammaispalveluiden toteuttamisen osalta tulosalue tapaa säännöllisesti kehitysvammaisten omien kattojärjestön FDUV:n henkilöstöä järjestön aloitteesta. Kehitysvammaisten tuki ry:n kanssa yhteydenpito on satunnaisempaa, Pohjanmaan yhdistysten kutsumana toimiala- ja keskijohtoa kokoontuu aika ajoin keskustelemaan yhteiseen kumppanuuspöytäan.

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 nettosuosittelemuindeksi 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 toimialoittain.

YKSIKÖN KUVAUS

Palautetta kerätään hyödyntäen hyvinvointialueen palautekanavia. Tulosaluetasolla palaute tulee pääasiassa toimintayksiköiden kautta. Yksiköissä palautetta kerätään Roidu-järjestelmään QR-koodien kautta. Vastauksista tulee kooste kuukausittain tulosalueen vastuuhenkilöille. Jonkin verran suoraan palautetta saamme myös suoraan asiakkaiden läheisiltä ja sidosryhmiltä esimerkiksi puhelitse ja sähköpostitse. Palauteen saatuaan koordinoiva esihenkilö ottaa yhteyttä toimintayksikön esihenkilöön, joka käsittelee palautteen henkilökunnan kanssa yksikön henkilökuntakokouksessa. Toiminnan kehittäminen saadun palautteen perusteella on jatkuvaa. Saatu palaute voi vaikuttaa palveluiden toteuttamistapaan ja tulosalueen linjauksiin siinä määrin kuin se on mahdollista. Henkilöstön NPS-mittarin tulokset käydään läpi koko tulosalueen henkilökunnan kanssa.

3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä tulee olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä (valvontalaki 741/2023, 9 §, 10 §). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvaan henkilöstöön voi tarvittaessa sisältyä myös vuokratyönä tai alihankintana toiselta palveluntuottajalta hankittua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (edellytyksenä 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 verkkosivuilla.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueella on henkilötyövuosia 690. Suurin ammattiryhmä tulosalueellamme on lähihoitajat. Muita ammattiryhmiä ovat sosiaaliohjaaja, ohjaaja, sairaanhoitaja, hoitoapulainen, hoiva-avustaja, työvalmentaja, palveluvastaava, palveluesimies, koordinoiva palveluesimies ja tulosalueen päällikkö.

Palveluyksiköissämme työskentelee myös sairaanhoitajia, jotka huolehtivat usemman palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmien laadinnasta ja päivityksestä, sekä ohjaavat palveluesimiehen alaisuudessa yksiköissä annettavaa hoivaa ja huolenpitoa ammattiosaamiseensa liittyen.

Työvuorojen henkilöstörakenne on määritelty tarkemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa. Rakenne liittyy palveluyksikön toimintaan; ympärivuorokautisessa palveluasumisessa työskennellään kolmessa vuorossa, päivä- ja työtoiminnassa arkipäivisin

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaavat pääsääntöisesti palveluyksiköiden esihenkilöt. Palveluyksiköiden esihenkilöt rekrytoi koordinoiva palveluesimies ja koordinoivat palveluesimieshet rekrytoi tulosalueen päällikkö. Vakituiset työpaikat laitetaan hakuun Kuntarekryssä joko sisäisesti tai ulkoisesti. Määräaikaista työsopimuksia ja virkamääräyksiä saa tehdä pääsääntöiseksi viiden kuukauden ajaksi.

Lyhytaikaiset sijaiset hankitaan pääsääntöisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen resurssiyksikön tai Sotender-sovelluksen kautta. Tulosyksikön esihenkilöt vastaavat sijaisten hankkimisesta virka-ajalla ja virka-ajan ulkopuolella vuorossa olevat työntekijät. Lähiesihenkilö tarkistaa henkilökunnan ammattioikeudet Julkisuusosikki/terhikki -rekisteristä. Kelpoisuusvaatimukset ja kielitaitovaatimukset kuhunkin tehtävään on määritelty hyvinvointialueen kelpoisuussäännössä. Poikkeuksena kielitaitovaatimuksista on sellaiset yksiköt, jotka on määritelty yksikieliseksi. Näissä yksiköissä hoitohenkilöstöltä ei edellytetä kielitodistusta. Yksikielisten yksiköiden esihenkilöasemassa olevilta vaaditaan hyvää kirjallista ja suullista taitoa molemmissakansalliskielissä. Kelpoisuussääntö löytyy Intrasta.

Henkilökunnan koulutuksen, osaamisen, ammattitaidon sekä kielitaidon varmistaa rekrytoiva esihenkilö tehtävään palkattavan henkilön koulu- ja työtodistuksista. Esihenkilö arvioi työntekijän soveltuvuuden referenssien ja työhaastattelun avulla. Työnantaja edellyttää tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Lääkehoidon osaaminen tarkistetaan voimassa olevien Love-tenttisuoritusten osalta todistuksesta sekä käytäntöön näyttöjen perusteella. Opiskelijan oikeus työskennellä määritellään hyvinvointialueen ohjeistuksessa ja tarkistetaan opiskelijan opintorekisteriotteesta. Opiskelijat ja muut, joilla ei ole Valvira-rekisteröintiä työskentelevät aina pätevän henkilön valvonnassa.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työntekijältä tarkistetaan rikosrekisteriote työn alkaessa eli työhönottotilanteessa, tai jos työn

luonne muuttuu asiakasryhmän osalta. Esimerkiksi, jos työntekijä on hoitanut aikaisemmin lapsia, mutta jatkossa työskentelee iäkkäiden kanssa. Rikosrekisteriotteen tarkistaa rekrytoiva esihenkilö ja se dokumentoidaan erillisellä lomakkeella yksikköön. Rekrytoinnissa suuri painoarvo on henkilökohtaisella soveltuvuudella vammaispalvelun työtehtäviin. Arvostamme rekrytoinnissa osaamista puhetta korvaavien kommunikaatiomenetelmien, IMO-näkökulman ja autismsiosaamisen osalta.

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

Tulosalueen toimintayksiköt vastaavat henkilökunnan perehdytyksestä keinoilla, jotka on kuvattu yksiköiden omissa omalvontasuunnitelmissa. Uusien yksiköiden esihenkilöistä vastaa koordinoiva palveluesimies, joka hyödyntää perehdyttämisessä yksikön palveluvastaavan ja muiden palveluesimiesten asiantuntemusta. Opiskelijoille on nimetty yksiköstä oma ohjaaja, jolla on sama koulutustausta, mutta perehdyttämiseen osallistuu koko työryhmä. Koko henkilöstöämme koskeva yleisperehdytysmateriaali on julkaistu Laatuportissa. Yleisperehdytysmateriaali on kohdennettu uusille työntekijöille.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen 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, hygieni- 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

Koko toteuttavalta henkilökunnalta edellytettävät ensiapu, Avekki ja turvallisuuskoulutukset löytyvät hyvinvointialueen koulutuskalenterista. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus on löydettävissä hyvinvointialueen intranetistä. Hyvinvointialueen valmiuskoulutus taas löytyy Laatuportista. Lääkehoidon koulutukset toteutetaan Love-koulutuksina.

Henkilökunnan koulutukset kirjataan henkilöstöjärjestelmä Almaan tai sisäiseen koulutuskalenteriin ja henkilökunnan pätevyydet Laatuporttiin. Jokaisella palvelyksiköllä on oma koulutusbudjetti, jonka yksiköt käyttävät henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämiseen. Kehityskeskustelut henkilökunnan kanssa käydään vuosittain ja ne kirjataan henkilöstöjärjestelmä Almaan. Koordinoivien palveluesimiesten ja keskijohdon koulutuskustannukset ohjautuvat toimialan yhteiskustannuksiin, ja niiden käytöstä päättää toimialajohtaja.

Toiminnan kannalta tärkeitä koulutustavoitteita kirjataan myös toimintasuunnitelmaan, jossa tulosaluetasolla voidaan asettaa tavoiteytasoa ja seurata niiden toteutumista. Yksikkötasolla esihenkilöt seuraavat yksiköidensä täydennyskoulutusvelvoitteiden täyttymistä. Koulutusten linjausta ohjaa osaamisen varmistamissuunnitelma.

Palveluyksikkötasolla palveluyksikön esimies vastaa siitä, että henkilöstön täydennyskoulutusvaatimukset tulevat täytettyä, ja koulutukset ovat tuloalueen linjausten mukaisia. Heillä on myös vastuu nostaa esiin koulutustarpeita, jotka nousevat henkilöstön toimintatavoista ja havaituista epäkohdista työhön liittyen.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Työajan toteutumista seurataan Titania-työvuoro-ohjelmassa niiden työntekijöiden osalta joilla se on käytössä. Esihenkilötehtävissä työskentelevillä työaika seurataan Excel-työajanseurantalistoilla.

Esihenkilö huomioi työntekijän huolenaiheita ja selvittää oikea-aikaisesti eri mahdollisuuksia ennaltaehkäisevästi. Esihenkilö kiinnittää huomiota myös työkyvyn hiljaisiin signaaleihin. Jos esihenkilö huomaa, että työntekijä ei fyysisistä tai psyykkisistä syistä enää selviydy hoitamaan aiempia tehtäviään, hän keskustele asiasta työntekijän kanssa. Vuosittaiset kehityskeskustelut ovat myös tältä osin hyvä työväline esihenkilöille henkilökunnan hyvinvoinnin kartoittamisessa.

ÖVPH:lla on Henkilöstön työkyvyn johtaminen -ohjelma, jota esihenkilöt seuraavat. Työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamiseen kuuluvat ennaltaehkäisevä (varhainen) tuki, työhönpaluun tukeminen ja tehostettu tuki silloin kun työkyky on pysyvästi alentunut. Intrasta löytyy lomakkeita työkyvyn johtamisen tueksi. esihenkilö voi niin katsoessaan ohjata työntekijän työterveyshuollon piiriin, missä on saatavilla mm. fysioterapeutin ja psykologin ohjausta.

Työnantajan velvollisuutena on varmistaa, että työskentelyolosuhteet sekä työ- ja suojavälineet ovat kunnossa. Vuosittain tehtävien riskiarviointien sekä turvallisuuskävelyiden yhteydessä nämä seikat tulevat esille. Työntekijän velvollisuutena on seurata työnantajan ohjeita turvallisuuden suhteen ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

Työnantaja tukee henkilökunnan hyvinvointia henkilöstöeduilla: ePassi, pyöräetu, ilmainen kahvi/tee

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Vammaispalveluissa ei ole laissa määriteltyä henkilöstömitoitusta, vaan riittävä henkilökunta määritellään yksikön toiminnan ja asiakkaiden tarpeen mukaan. Jokaisessa työvuorossa tulee kuitenkin aina olla vähintään yksi Valvira-rekisteröity sosiaalihuollon ammattihenkilö. Riittävää henkilökunnan määrää seurataan yksiköissä työvuorosuunnittelun sekä toetuneiden työvuoroluetteloiden avulla. Yksiköiden henkilökuntamitoitusta seurataan muutaman kerran vuodessa toteutuneiden työvuorojen mukaan. Vakituksessa työsuhteessa työskentelevän työntekijän kelpoisuuden tulee olla hyvinvointialueen kelpoisuussäännön mukainen.

Vuoden 2025 aikana tulosalueella on tulossa käyttöön RAI-ID -toimintakykymittari, jolla asiakkaiden tarvitseman huolenpidon ja tuen määrää pystytään arvioimaan, sekä hyödyntämään arviointitietoa henkilöstömitoituksessa. Esihenkilöt kaikilla tasoilla seuraavat Haipro-vaaratapahtumailmoituksia ja hyödyntävät niistä saatua tietoa henkilöstösuunnittelussa.

Toimiala- ja tulosaluetasolla laaditaan valmiussuunnitelma. Jokaisessa yksikössä on kohdekortti ja toimintakortit poikkeustilanteisiin. Näissä kuvataan miten toimintaa sopeutetaan sellaisissa tilanteissa kun henkilökuntaa on normaalia pienempi määrä. Poikkeustilanteessa henkilökuntaresurssia siirretään päivä- ja työtoiminnan yksiköistä asumisyksiköihin kriittisten toimintojen ja asiakkaiden turvallisuuden turvaamiseksi.

Lisäksi kriisitilanteessa lyhytaikaishoitoa ja päiwaikaista toimintaa supistetaan mahdollisuuksien mukaan, jolloin henkilöstöresurssia vapautuu pitkäaikaiseten asukkaiden ympärivuorokautiseen

asumiseen. Kuitenkin kyseisiin palveluihin asiakkaalla on olemassa lakisääteinen oikeus. Palvelun oikeuttavasta päätöksestä poikkamisesta ei voida päättää tuloaluetasolla.

Henkilöstön veto- ja pitovoiman riskitekijöiksi on tunnistettu alueelliset erot henkilöstön saatavuudessa sekä toiminnan luonteesta johtuvat erot yksiköiden välillä, esimerkiksi vaativan tason yksiköihin henkilökunnan rekrytointi on haastavampaa. Päivä- ja toiminnan yksiköissä veto- ja pitovoiman on havaittu olevan parempi kuin ympärivuorokautisessa toiminnassa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueemme vastaa asiakkaalle myönnettyjen palveluiden toteuttamisesta. Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja palvelukokonaisuuden hallinnasta vastaa hänen oma sosiaalityöntekijänsä. Palveluiden toteuttamisen yhteydessä yhteistyötä tehdään sosiaalityön lisäksi esimerkiksi vammaispalvelun osaamiskeskuksen, perusterveydenhuollon, kotisairaanhoidon sekä Lisa -palvelun kanssa. Tulosalueen sisällä tehdään lisäksi yhteistyötä esimerkiksi päivä- ja työtoiminnan yksiköiden ja asumisyksiköiden välillä. Tiedonkulku toteutetaan asiakastietojärjestelmä Lifecaren avulla, puhelimitse ja sähköpostitse. Jokaiselle tulosalueen yksikölle on nimetty oma, useamman yksikön keskenään jakama sairaanhoitaja, joka toimii tarvittaessa linkkinä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueella on asumisyksiköitä, päivä- ja työtoiminnan yksiköitä, lyhytaikaisen huolenpidon yksiköitä ja toimistotiloja koko Hyvinvointialueen laajuudella. Suurin osa käytössä olevista tiloista on vuokrakiinteistöjä, mutta osa tiloista on Hyvinvointialueen omistuksessa. Tulosalueella ei toteuteta laitoshoidon, vaan kaikki asumisyksiköt ovat avopalvelua. Asumisyksiköissä asukkaat ovat vuokrasuhteessa ja saavat siten itse sisustaa huoneensa omien mieltymystensä mukaan. Asunto on ainoastaan vuokralaisen omassa käytössä. Lyhytaikaisessa huolenpidossa huoneet ovat valmiiksi sisustettuja. Apuvälineet, kuten tukikahvat ja kaiteet hankitaan asuntoihin asikkaan yksilöllisen tarpeen mukaan palvelun käytön mahdollistavana kohtuullisena mukautuksena.

Toimitilat ja asunnot ovat esteettömiä, ja sisustuksessa pyritään kodinomaiseen ympäristöön. Esteettömyyden osalta tulisi huomioida myös aistipoikkeavuuksien näkökulmasta määritetty esteettömyys, joka voi tarkoittaa vahvasti äänieristettyjä ja/tai sisustukseltaan karsittuja tiloja. Asumisessa asikalla on käytössään esteetön henkilön käyttöön soveltuva oma huone ja WC-pesutila. AVIn ohjeistus määrittää asuinhuoneen vähimmäiskooksi vähintään 20 m²; osa kiinteistöistä vahnehempaa rakennuskantaa, missä tämä kriteeri ei täyty. Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä on määräykset täyttävät lääkehuoneet.

Omaiset/ läheiset voivat vierailla ja myös yöpyä asiakkaiden luona vapaasti niin kuin muissakin vuokra-asunnoissa vieraillaan, jos eivät aiheuta häiriötä muille asukkaille.

Käytössä olevista tiloista on tehty ilmoitus kunnan/kaupungin terveydensuojeluviranomaiselle sekä pelastuslaitokselle.

Tiloihin liittyvät riskit arvioidaan yksikkökohtaisesti ja ne on kuvattu yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa.

Jokaisella yksiköllä on kiinteistöhuolto, joka vastaa kiintestön ylläpidosta ja jolle ilmoitetaan kiinteistössä havaituista puutteista. Hyvinvointialueella on määriteltä vastuuhenkilöt vuokrakiinteistölle (Dan Snickars) ja omistuskiinteistöille (Timo Koivisto).

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen palveluysiköissä 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
Sairaalekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköissä, jokaisella työntekijällä on käytössä henkilöstön Laitepassi. Henkilökunnan osaaminen varmistetaan järjestelemällä perehdytystä kaikista uusista laitteista, jotka otetaan

käyttöön, ja varmistaa että osaminen säilyy. Yksikön esihenkilön on annettava kaikille työntekijöille jotka käyttävät laitteita mahdollisuus osallistua uusia laitteita koskevaan koulutukseen. Työntekijä on vastuussa osaamisen ylläpitämisestä Yksiköissä on nimetty vastuuhenkilö lääkinnällisille laitteille

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietojärjestelmien käytön koulutuksia järjestetään tarvittaessa yksikön sisäisenä koulutuksena. Tarvittaessa käytetään ulkopuolisia kouluttajia. Esim. 2M-it:een kautta. Uuden lifecare ohjelman käyttöönotossa on lisäkoulutettu kirjaamisvastaavat kaikissa yksiköissä. Uudet tietokonejärjestelmät edellyttävät jatkuvaa oppimista ja lisäkoulutusta. Henkilöstön perehdytykseen sisältyy Tietosuojan ABC kurssi.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Uuden teknologian käyttöönotossa IT-päälliköllä on tärkeä rooli. 2M-it kautta hankitaantarvittava teknologia. Hankinnat ja sopimusasiat hoidetaan 2M-itssä. Yksiköissä on erillaisia teknologisia turvalaitteita. Yksikön esihenkilö on vastuussa näiden turvallisesta käytöstä. Yksikön oma valvontasuunitelmissa on kuvattu yksikkökohtaiset teknologiaa
Palveluyksiköissä säilytetään asiakkaiden kriittisistä tiedoista, kuten henkilötiedoista, lääkityksestä ja allergioista myös paperiset versiot tietotekniikan vikatilanteiden varalta. Asiakkaalee ja /tai hänen lähihenkilölle kerrotaan asiakkaan tullessa palveluun, että asiakkaasta kirjataan ja tallennetaan tietoa asiakastietojärjestelmään, joka on yhteydessä Kanta-palveluun. Mahdollisuuksien mukaan kirjaamisessa hyödynnetään asiakasta osallistavaa kirjaamista. Asiakkaan valvontaan voidaan eimerkikis yö-aikaan käyttää hälytiuntä, joka ilmoittaa henkilökunnalle, jos asiakas saa yöaikaan epileptisen kohtauksen. Tähän on pyydetävä asiakkaalta suostumus, tai se on kirjattava rajoitustoimenpiteeksi. Kameravlvontaa ei palveluyksiköiden sisätilissa käytetä. Ulkotulojen kulunvalvonnassa sitä voidaan käyttää, mikäli se ei vaaranna yksityisyyden suojaa. Asiakkaita ei valokuvata, tai hänestä i tuoteta sosiaiseen mediaan materiaalia ilman asiakkaan, tai ellei asiakas pysty antamaan itse lupaa, hänen lähihenkilönsä lupaa. Useta palveluyksiköt julkaisevat palveluyksikön toiminnasta materiaalia esimerkiksi instagramiin.

3.10 Lääkehoito

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

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

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen \(2021: 6\)](#), Pohjanmaan hyvinvointialueen oppaaseen turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta (intra) sekä toimialojen ja tulosalueen toimintaohjeisiin. Turvallinen lääkehoito -oppaassa on kuvattuna organisaatiotasolla lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osa-alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen

pyritään varmistamaan. Opas ohjaa toimiala- ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Oppaassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma-pohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkehoitoa toteutetaan yksikön oman lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma päivitetään vuosittain.

Palveluesimies vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta. Lääkehoitosuunnitelman laatimiseen osallistetaan kaikki yksikön lääkehoitoon osallistuvat ammattiryhmät. Tulosalueella on 11 sairaanhoitajaa, heillä on useampi yksikkö vastuullaan. Sairaanhoitaja laatii lääkehoitosuunnitelman yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yksiköiden asiakkaila on omat henkilökohtaiset lääkkeet. Niitä säilytetään lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

Päiväaikaissa toiminnassa ja lasten aamu- ja iltapäivähoidossa toteutetaan ainoastaan välttämätön lääkehoito. Asiakkaat tuovat nämä lääkkeet mukanaan toimintaan.

Yksiköillä ei ole käytössä rajattuja lääkevarastoja.

Jokaisella työntekijällä pitää olla voimassa oleva lääkelupa, vähintään LOP, PKV ja KIPU1. Lääkeluvan voimassaolo ja uusiminen on työntekijän vastuulla. Yksikön esimies seuraa pätevyyksien voimassa oloa Laatuportissa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annica Sundberg, Johtava lääkäri, 050 438 5973

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

Ei käytössä.

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asumisyksiköissä ja päivä ja työtoimintayksiköissä tarjotaan monipuolista ja ravintorikasta ruokaa ja otetaan huomioon erityisruokavaliot. Asiakkaiden ruokahuolto järjestetty yksioissa eri tavoilla. Osassa yksiköissä valmistetaan kaikki ateriat, osassa tilataan esim. lounas ja valmistetaan muut ateriat yksikössä. Yksiköissä huomioidaan asiakkaiden toiveet suunnittelussa. Ruokahuollon toteutus yksikön esihenkilön vastuulla. Yksikössä seurataan että 11 tunnin yöpaastoa ei ylitetä. Asiakkaat joiden ravinto ja neste saantia pitää seurata dokumentoidaan

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

Hygienia ja infektioiden ehkäisy ovat tärkeä osa laadunhallintaa ja asiakasturvallisuutta.

Yksikön hygienian laatutavoitteet perustuvat yksikössä harjoitettavaan toimintaan ja asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ruokahuollon, puhtaanapidon ja tekstiilihuollon toteuttamiseen liittyvät hygieniä käytännöt sekä keinot infektioiden ennaltaehkäisyyn ja torjuntaan.

Yksikön esimiehen vastuulla on varmistaa henkilökunnan osaaminen ja ohjeiden noudattaminen.

Yksiköissä on nimetty hygieniavastaavat.

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asumispalveluita tarjoavat yksiköt antavat asiakkaalle tarvittavan avun ja tuen niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Yksikön on kuitenkin osaltaan huolehdittava siitä, että vammaisen henkilön terveydenhuollon palveluiden tarve välittyy terveydenhuollon palveluiden järjestäjätaholle, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus saada tarvitsemansa palvelut.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköissä edistetään asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta.

Toiminta suunnitellaan huomioiden asiakkaiden ikä, fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toiminnan tulee edistää asiakkaiden elämää yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä ja mahdollisuutta elää oman näköistä mielekästä arkea.

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.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Yksiköissä jokainen työntekijä perehdytetään tietoturvallisuudesta sekä tietojärjestelmien käyttöohjeista (osa yleisperehdytystä)

Jokaisen hyvinvointialueen henkilö on osittain koulutettava tuleen allekirjoittaa tietoturvasitoumus rekrytointin yhteydessä. Jos yksikön esihenkilö tai työntekijät havaitsevat tietoturvaa tai tietosuojaa uhkaavia tekijöitä, riskejä tai heidän tietoonsa tulee mahdollisesti lainvastainen toiminta potilastietojen käsittelyssä, asiasta ilmoitetaan tietosuojavastaavalle ja tehdään erillinen HaiPro tietoturvailmoitus.

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

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, vammaispalvelupäällikkö asuminen ja päiväaikainen toiminta, 040-5131774

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa
Tietosuojavastaava: Anne Korpi
Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Toimialajohtaja vastaa yhdessä johtoryhmänsä kanssa tulosaluevastaavien kanssa jatkuvasta riskienhallinnasta. Vuosittain toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä arvioidaan toiminnan keskeiset riskit ja niiden hallintamenetelmät. Toiminnan muutoksissa tehdään riskiarviointeja (EVA-arviointi) ja vaikutusanalysejä, usein yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa, riskien tunnistamiseksi, keinojen löytämiseksi riskien vähentämiseksi ja riskien arvioimiseksi. Yhdessä tarpeen mukaan suoritettujen riskinarviointien laadunhallintayksikön asiantuntijatuken hyödyntäen vahvistavat riskitietoisuutta.

Avoin ja positiivinen asenne Haiproa ja S-Prota kohtaan on keino edistää avointa turvallisuuskulttuuria.

Toimintaan liittyvinä riskeinä palveluihin pääsyä seurataan operatiivisen raportoinnin tasolla viikottain. PALveluihin pääsyyn liittyen asiakkaita ei virallisesti aseteta jonoon, vaan yhteistyöpintana järjestäjä ja toteutuspuolen välillä toimivan ASU-ryhmän kautta tulosalueelle tulee tietoon akuutit palveluntarvitsijat, ja asiakkaat, jotka ovat ilmoittaneet odottavansa tiettyä palvelupaikkaa.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaatiolla on oma laatu- ja valvontayksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja niihin liittyvää koulutusta organisaation tasolla. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit toteutetaan säännöllisesti. Laadunhallinnan vuosittainen SHQS-itsearviointi toteutetaan jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialalla. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan puutteista esimerkiksi HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPro-järjestelmän käyttö on vakiintunut osa toimintaa. Sosiaalihuollon puutteet käsitellään SPro-järjestelmän kautta. S-Pro-järjestelmää käytetään sosiaalihuollon tapahtumien ja niihin liittyvien riskien ilmoittamiseen.

Asiakkaiden haasteellinen käytös muodostaa palveluissamme usein turvallisuusriskin asikalle itselleen, muille asiakkaille ja henkilökunnalle. Tähän riskiin varaudutaan vahvistamalla henkilökunnan osaamista haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallinan osalta säännöllisillä Avekkikoulutuksilla. Haastavia tilanteita voidaan ennaltehkäsitä myös niin, että henkilökunnalla on osaamista liittyen asiakkaan kommunikaatiomenetelmiin ja asiaka voi lain edellyttämällä

tavalla ilmaista itseään ja tulla ymmärretyksi. Kommunikaation haasteiden ja haasteellisen käyttäytymisen pulmissa vaativan moniammatillisen tuen yksiköissä vaativaa moniammatillista tukea antaa yksille vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä. Haastavat tilanteet raportoidaan HaiPro järjestelmässä.

Lääkehoitoon liittyviä riskejä pyritään minimoimaan ja keskustelemaan toimivista toimintamalleista kuntoutuksen ylihoitajan vetämissä säännöllisissä sairaanhoitajien ja lähiesihenkilöiden kokouksessa.

Palveluysikköä koskevat valvonnan yhteydessä syntyneet selvityspyynnot käsitellään yksikön esihenkilöm toimesta. Kirjaamon kautta tulleet kantelut ja musitutukset käsittelee tulosaluevastaava pyytäen tarvittaessa lausuntoa yksikötasolta.

Asiakkailla voi olla monen tyyppistä liikuntarjoitetta, mikä aiheuttaa kaatumisia ja myös vaaratilanteita asiakkaan avustustilanteissa. Työhön liittyy kuormitusta asiakkaiden siirtymisten ja avustamistilanteiden yhteydessä. Näiden riskitilanteiden hallintaan on pyritty vastaamaan henkilöstön kinestetiikkakoulutuksilla erityisesti yksiköissä, missä asiakkaat tarvitsevat paljon hoivaa ja/tai fyysistä tukea.

Palveluysikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiakkaalla esiintyvä haastava käytös	Avekki-koulutus, asiakkaan kommunikaatiotavan ymmärtäminen, vaativan moniammatillisen tuen käyttö. Sopiva henkilöstömitoitus.
Lääkehoitopoikkeamat	Toimintamallien pohdinta ja käyttöönotto keskustelemalla haasteista ylihoitaja vetämissä säännöllisissä sairaanhoitajien ja lähiesihenkilöiden kokouksessa.
Asiakasmäärän vuosittainen nousu versus vähenevät taloudelliset resurssit	Säästötoimenpiteet, joita ei hyan erityisellä järjestämisvastuulla olevista palveluista voi loputtomiin tehdä.
Uuden vammaispalvelulain tarkoituksen ja oikeuksien toteuttaminen niukkenivissa resursseissa	Säästötoimenpiteet, ja palveluiden uudelleen järjestäminen, joita ei hyan erityisellä järjestämisvastuulla olevista palveluista voi loputtomiin tehdä.
Puuttuvat palvelut erityisen vaativan tuen asiakkaiden asumispalveluiden toteuttamiseksi, ei ostopalveluita saatavilla	Yhteistyö yta-alueella mahdollisen yhteisen yksikön perustamiseksi? Tilanne on haastava.
Henkilökunnan erityisosaamisen ylläpito	Suunniteltu perehdyttäminen ja oikein

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	kohdennettu täydennyskoulutus.

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 kehittämisen/korjaavat toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen.

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Muiden epidemioiden ja vakavien](#)

[hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\)](#)

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Läheltä piti -tilanteiden ja laatupoikkeamien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden velvollisuutena ja vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.

Laatupoikkeamista ja epäkohdista ilmoitetaan HaiPro ja Spro ilmoitusmenettelyllä, joita henkilöstöä kannustetaan käyttämään matalla kynnyksellä. Poikkeamien analysointi tapahtuu palveluysikkötasolla, tai ilmoittajan ohjatessa ilmoituksen ylemmällä tasolla, tuloasaluvastaavan, ylihoitajan tai ylilääkärin yhteistyönä. Ilmoituksen voi myös ohjata työsuojeluvaltuutetulle. Ilmoitukseen tulee kirjata myös ehdotus korjaavista toimenpiteistä. Ilmoitusvelvollisuuksista henkilöstölle ilmoittaminen on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Eettiseen ilmoituskanavaan voi tehdä ilmoituksen työnsä yhteydessä havaitsemasta korruptiosta tai epäeettisestä toiminnasta, kuten lain rikkomisista, jotka ovat rangaistavia voivat johtaa seuraamusmaksuun tai voivat vakavasti vaarantaa yleisen edun toteutumista. Esim. hankinnan epäselvyydet, rahanpesu, yksityisyyden tai henkilötietojen suoja.

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 potilasturvallisuuskordinaattoreille sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa. Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omaavalvontailmoitus

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Vakavat tapahtumat tai riskit käsitellään viipymättä omassa johtoryhmässä ja tarvittaessa myös hyvinvointialueen johtoryhmässä. Siellä sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja suojautumisesta vastaavilta tapahtumilta tulevaisuudessa. Jokainen ilmoitettu Haipro- ja S-Pro-tapaus käsitellään ja käydään aina läpi niihin liittyvissä

yksikkökokouksissa. Mikäli lähellä piti-tilanne tai laatupoikkeama on riittävän vakava, tai toimenpiteitä tarvitaan esihenkilöltä tai johdolta, asia siirretään jatkokäsittelyyn korkeammalle tasolle. Omanvalvonnan raportoinnissa käydään läpi ilmoitusten määrä ja toimenpiteet, joita ne ovat vaatineet.

Tilanteen mukaan varmistetaan käsittelytavat, jotta negatiiviset tapahtumat johtavat parempiin työskentelytapoihin tulevaisuudessa. Keskittyminen ei-syyllistävään käsittelyyn, jotta ilmoitusten määrä kasvaa ja siten turvallisuuskulttuuria vahvistetaan.

Sisäisen vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdään tilanteissa, joissa on prosessin näkökulmasta kehitettävää. Päätös sen käynnistämisestä tehdään resurssijohdon toimesta. Vakavista lääkitysturvallisuuspoikkeamista tehdään asiakasturvallisuusselvitys.

Never event on tapahtumia, joita ei saisi koskaan tapahtua (asiakas/potilas kokee vakavan haitan tai kuolee) ja jotka ovat vältettävissä noudattamalla turvallisuussuosituksia ja -ohjeistuksia. Indikaattoreiden osoittaessa vakavaa turvallisuuspoikkeamaa, tulisi organisaation käynnistää välittömästi korjaavat ja ehkäisevät toimet.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Hankinnat, ostot ja sopimukset tehdään yhteistyössä organisaation hankintayksikön kanssa. Hankintapäällikkö, hankintayksikön henkilökunta, sopimushallinnasta vastuussa oleva henkilö ja juristi avustavat tarvittaessa asiakirjojen laatimisessa. Sopimuksissa määritellään muun muassa ehdot, jotka liittyvät laatuun, asiakasturvallisuuteen, valvontaan ja mahdollisiin poikkeamiin.

Hyvinvointialueen valvontayksikkö tekee tilaajan roolissa suunniteltuja ja reaktiivisia valvontakäyntejä hyvinvointialueella toimivien palveluntuottajien palveuyksiköihin. Tulosaluevastaava palvelu- hankintasopimusten esittelijänä ja hankintavaltuutuksensa rajoissa allekirjoittajana, saa tiedon valvontaraporttien valmistumisesta. Ne ovat luettavissa Laatuportissa. Hyvinvointialueen rajojen ulkopuolella sijaitseviin ostopalveluntuottajien palveluyksiköihin valvontakäynnit tehdään kyseisen hyvinvointialueen valvontayksikön toimesta. Myös näistä raportit tulevat sekä omavalvonnan, että tulosalue vastuuhenkilön tietoon.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuden varmistaminen yksiköissä kattaa monia eri osa-alueita ja riippuen siitä, mitä toimintaa harjoitetaan. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat ja evakuointiturvallisuustarkastelut ovat palo- ja pelastusviranomaisten valvonnassa. Yksikölle laaditaan turvallisuussuunnitelma palveluyksiköissä, joka sisältää paloturvallisuuden ja evakuointiturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja turvajärjestelmät. Toiminnassa ylläpidetään valmiutta häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten, jotta yhteiskunnan toimivuus voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa päivittäistä työtä toiminnassa.

Valmiussuunnitelman avulla valmistaudutaan häiriö- ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksiköatasolla. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti paloturvallisuus- ja evakuointiharjoituksiin sekä elvytyskoulutuksiin, ja osallistuminen rekisteröidään HR-järjestelmään. Esihenkilöllä on vastuu henkilökunnan osaamisen ylläpitämisestä näiltä osin.

Turvallisuuskierroksia suoritetaan yksiköissä. Organisaatiolla on kirjalliset ohjeet häiriö- ja poikkeusoloihin valmistautumiseksi. Esihenkilöt saavat tietoa häiriötilanteista valmiusjohtoryhmän kautta tai Secapp-järjestelmän kautta. Toimiala johtoryhmällä on oma erillinen WhatsApp-kanava nopeaa tiedonkulkua varten.

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

Tulosalueella Tiina Peltokorpi-Heikkilä, tulosaluevastaava, 040-513 1774

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

Omavavontatiedon seurantaraportti, havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet, laaditaan tulosaluetasolla ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljännesvuosittain. Päivitetty raportti tallennetaan Dynasty asianhallintajärjestelmään ja julkaistaan hyvinvointialueen internetsivujen kuullutus-osiossa.

Raportissa seurataan vaara- ja haittatapahtumailmoitusten tyyppimäärinä, muistutusten ja kanteluiden määrinä, asiakaspalautteena, henkilökunnan tyytyväisyytenä ja henkilökunnan poissaolomäärinä (Exreport raportointijärjestelmä). Tulosaluevastaava laatii ja päivittää raportin.

Yksikkö tasolla haitta- ja vaarataphtumailmoituksia tehdään yksittäisten työntekijöiden toimintana matalalla kynnyksellä. Poikkeamat käsitellään yksiköiden tiimeissä kehitysehdotuksineen. Kaikki Haiprot tulevat myös tulosaluepäällikön sähköpostiin.

Lääkehoitopoikkeamat lääkehoitoa ohjaavan ylihoitajan sähköpostiin (Paula Kullas). Yksiköistä voidaan nostaa erittyisen huolen aiheita aiheuttavia ilmoituksia keskijohdon ja työsuojelun nähtäväksi ja kommentoitavaksi jatkotoimenpiteiden osalta.

Palveluiden saatavuutta tarkkaillaan viikottain hyvinvointialueen operatiivisen toiminnan tilannekuvassa. Tulosalue taportoi viikottain jonossa olevien asiakkaiden ja vapaiden asumispaikkojen määrän, sekä muut, hälyyttävät poikkeamat.

Vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Yksikkötason riskienhallinnan tueksi on avattu riskienarviointilomake sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin Laatuporttiin. Riskien arviointi tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa.

Suunniteltaessa muutost palveluverkossa tai muuta päätöstä, millä selkeitä asiakasvaikutuksia laaditaan päätöksenteon ennakoarviointi-EVA (arviointipohja löytyy intrasta) ja muutoksen myötä riskien toteutumisen ennaltaehkäisyn onnistuminen ja riskien seuranta.

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

Tulosaluetasolla omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa tuosalueen vastuuhenkilö yhdessä koordinoivien palveluesimiesten kanssa. Omavalvonnan seurannassa havaittuja puutteita ei ole aina mahdollista korjata. Silti on tärkeää, että tiedostetaan ja tehdään näkyviksi, ja että niihin myös reagoidaan, vaikka asioita ei välttämättä saada muutetuksi. Omavalvonnan seurantaraportista vastaa tuosalueen vastuuhenkilö, joka saa muistiutuksen sähköpostiin, kun kvarttaaliraportti on ajankohtainen. Raportti ja muutokset viedään Dynasty asianhallintajärjestelmään, mistä asia etenee hyvinvointialueen verkkosivuille.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

Laadittu 654.2025, versio I

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, 6.5.2025

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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.

Päivitetty
29.5.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
RAI-arviointimenetelmän käyttöön otto	Asiakkaiden toimintakyvyn arviointi, henkilöstömitoituksen harmonisointi suhteessa tuloksiinömitoituksen	Syksy 2025, vuosi 2026, Ann-Sofi Larsson, Tiina peltokorpi-Heikkilä, koordimoivat ja yksiköiden esihenkilöt.
Asiakkaiden varojenkäsittelyohjeen viimeistely, tavoitteena yhteneväinen ohje alueella	Yhteneväiset ohjeet asiakkaiden varojen säilytyksestä	Syksy 2025, Tiina Peltokorpi-Heikkilä, Toimiala- ja Sote-jory
Avekkikoulutus säännöllisesti pyöriväksi molemmilla kielillä	Avekkikoulutetun henkilöstön kattavuus yksiköissä korkealle	Jatkuva, Teemu Gullman, Carola Hietanen
Vaativan moniammatillisen tuen yksiköiden henkilökunnan laadukas perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	Videoperehdytykset ja täydennyskoulutus toteutuksen tasolle: IMO-osaaminen, kommunikaatiomenetelmät, kv-asiakkaan kohtaaminen	Videoperehdytykset ja täydennyskoulutus toteutuksen tasolle: IMO-osaaminen, kommunikaatiomenetelmät, kv-asiakkaan kohtaaminen
Tulosalueen yksiköiden palvelukuvaukset	Selkiinnyttäminen, mitä palvelua tarjoamme, asiaksprosessi ja suunnitelmien liittyminen prosessiin	Syksy 2025, Tulosalueen johtoryhmä
Asumispalveluiden	Ylemmälle johdolle tiedoksi	2025, Tulosalueen

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
tarvekartoituksen päivitys ja viisivuotissuunnitelma asumisen tarpeista lähtien	tulevaisuuden tarpeet	joihtoryhmä ja järjestäjäpuoli yhteistyössä
Moniammatillisen asiantuntijaryhmän tuen rooli moniammatillisen tuen yksiköiden tukena	Tarpeeseen ja tarkoitukseen vastaava toimintamalli	2025 syksy Toimialajohto ja tulosaluejohto --> osaamiskeskus