



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kotihoito Mustasaari 1, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Kotihoito Mustasaari 1

Raportointipäivä

17.6.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Caroline Penttilä

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

Koti- ja asumispalvelut

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

0401286327

Palveluyksikön nimi

Mustasaaren kotihoito alue 1

Palvelumuoto

kotipalvelu

Osoite

Vanha Karperöntie 17A, 65610 Mustasaari

Puhelinnumero

0505181179

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Caroline Penttilä, palveluesimies, caroline.penttila@ovph.fi, 0505181179

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Mustasaaren kotihoito alue 1, Vanha Karperöntie 17A, 65610 Mustasaari ja Koivulahdentie 2
66530 Koivulahti, Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Koti- ja asumispalvelut, Mustasaaren kotipalvelu alue 1, Vanha Karperöntie 17A, 65610
Mustasaari, Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Ruokapalvelu	Teese Botnia
Turvahälytin	Addsecure, Everon
Työvaatteet	Lindström group
siivouspalvelu	Teese Botnia
Tietopalvelu	2M-it

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toimintaperiaate määrittää, mille kohderyhmälle palvelu tuotetaan. Toimintaperiaatteen tulee perustua alaa säätelevään lainsäädäntöön. Sosiaalipalveluja säätelevät keskeiset lait ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), asiakassuhteen asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollossa säätelevä laki (2000/812), sekä erityislait kuten lastensuojelulaki (2007/417), vammaisten henkilöiden palvelu- ja tukilaki (1987/380) ja kehitysvammaisten erityishuoltoa säätelevä laki (1977/519), mielenterveyslaki (1990/1116), päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhustenhuoltolaki (2012/980).

Kotihoitoa ja tukipalveluja järjestetään ikääntyneille, sairaalle ja vammaisille, jotka haluavat asua kotona ja joilla toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi on tarvetta apuun päivittäisissä toiminnoissa tai jotka tarvitsevat ammattitaitoista hoitoa. Kotihoidolla pyritään tukemaan asiakkaan mahdollisuuksia asua kotona ja selviytyä arjessa sairauksista ja toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Perheillä on oikeus saada kotihoitoa, jos se on tarpeen lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi, esim. sairauden, vamman, uupumuksen tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Kokonaisvaltainen tavoite on luoda asiakaskeskeinen palvelu, joka perustuu siihen, että asiakas saa laadukasta ja riittävää palvelua oikeaan aikaan kotona. Kotihoitoa voidaan antaa ympäri vuorokauden, joko fyysisesti asiakkaan kotona tai etäpalveluna. Sosiaalipalveluiden tulee noudattaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, taata yhdenvertaisin periaattein tarpeelliset, riittävät ja korkealaatuiset sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet ja edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja hyvään kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot näkyvät myös työssä sovellettavissa ammatillisissa eettisissä periaatteissa, ja ne ohjaavat valintoja myös sellaisissa tapauksissa, joissa laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työssä ilmeneviin kysymyksiin. Arvot heijastavat työyhteisön tapaa toteuttaa työtään. Ne vaikuttavat

tavoitteisiin ja käytettäviin menetelmiin, jotta tavoitteet saavutetaan.

Toimintaperiaatteet määrittävät yksikön/palvelun tavoitteet ja asiakkaan aseman siinä. Toimintaperiaatteet voivat olla esimerkiksi yksilölähtöisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammattitaito. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat työmenetelmien ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. siinä, miten asiakkaita ja omaisia kohdataan.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ja ohjaavat omavalvonnan toteutumista.

Kotihoidon avulla pyritään tarjoamaan asiakkaille mahdollisuus asua turvallisesti omassa kodissaan niin kauan kuin se on mahdollista. Toiminnalla pyritään luomaan turvalliset edellytykset täysipainoiseen elämään omassa kodissa. Tämä toteutetaan yksilöllisesti räätälöidyn hoito- ja palvelusuunnitelman avulla, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Hoitosuunnitelma tehdään myös eri ammattitoimijoiden ja omaisten kanssa. Palvelut pyrkivät tarjoamaan asiakkaille palvelua oikeaan aikaan ja riittävän laajasti.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

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

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Caroline Pentilä, palveluesimies, 0505181179

YKSIKÖN KUVAUS

Caroline Pentilä on laatinut omavalvontasuunnitelman yhdessä henkilökunnan kanssa ja asiakaspalautteen perusteella

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

Toimintaperiaate määrittää, mille kohderyhmälle palvelu tuotetaan. Toimintaperiaatteen tulee perustua alaa säätelevään lainsäädäntöön. Sosiaalipalveluja säätelevät keskeiset lait ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), asiakassuhteen asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollossa säätelevä laki (2000/812), sekä erityislait kuten lastensuojelulaki (2007/417), vammaisten henkilöiden palvelu- ja tukilaki (1987/380) ja kehitysvammaisten erityishuoltoa säätelevä laki (1977/519), mielenterveyslaki (1990/1116), päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhustenhuoltolaki (2012/980).

Kotihoitoa ja tukipalveluja järjestetään ikääntyneille, sairaalle ja vammaisille, jotka haluavat asua kotona ja joilla toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi on tarvetta apuun päivittäisissä toiminnoissa tai jotka tarvitsevat ammattitaitoista hoitoa. Kotihoidolla pyritään tukemaan asiakkaan mahdollisuuksia asua kotona ja selviytyä arjessa sairauksista ja toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Perheillä on oikeus saada kotihoitoa, jos se on tarpeen lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi, esim. sairauden, vamman, uupumuksen tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Kokonaisvaltainen tavoite on luoda asiakaskeskeinen palvelu, joka perustuu siihen, että asiakas saa laadukasta ja riittävää palvelua oikeaan aikaan kotona. Kotihoitoa voidaan antaa ympäri vuorokauden, joko fyysisesti asiakkaan kotona tai etäpalveluna. Sosiaalipalveluiden tulee noudattaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, taata yhdenvertaisin periaattein tarpeelliset, riittävät ja korkealaatuiset sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet ja edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja hyvään kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot näkyvät myös työssä sovellettavissa ammatillisissa eettisissä periaatteissa, ja ne ohjaavat valintoja myös sellaisissa tapauksissa, joissa laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työssä ilmeneviin kysymyksiin. Arvot heijastavat työyhteisön tapaa toteuttaa työtään. Ne vaikuttavat tavoitteisiin ja käytettäviin menetelmiin, jotta tavoitteet saavutetaan.

Toimintaperiaatteet määrittävät yksikön/palvelun tavoitteet ja asiakkaan aseman siinä. Toimintaperiaatteet voivat olla esimerkiksi yksilölähtöisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammattitaito. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat työmenetelmien ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. siinä, miten asiakkaita ja omaisia kohdataan.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ja ohjaavat omavalvonnan toteutumista.

Kotihoidon avulla pyritään tarjoamaan asiakkaille mahdollisuus asua turvallisesti omassa

kodissaan niin kauan kuin se on mahdollista. Toiminnalla pyritään luomaan turvalliset edellytykset täysipainoiseen elämään omassa kodissa. Tämä toteutetaan yksilöllisesti räätälöidyn hoito- ja palvelusuunnitelman avulla, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Hoitosuunnitelma tehdään myös eri ammattitoimijoiden ja omaisten kanssa. Palvelut pyrkivät tarjoamaan asiakkaille palvelua oikeaan aikaan ja riittävän laajasti.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä asiakasturvallisuus varmistetaan olemalla tietoisia oikeuksista ja velvollisuuksista. Käytämme HaiPro:ta ilmoitusvälineenä, jotta voimme avoimesti osoittaa mahdollisia riskejä. HaiPro käydään säännöllisesti läpi henkilökuntakokouksissa.

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

Yksikössä laatu ja turvallisuus ovat toiminnan ensisijaisia arvoja. Valvonnassa on huolehdittava resursseista ja osaamistarpeista. Yksikössä ylläpidetään avointa keskustelua laadusta ja turvallisuudesta sekä raportoidaan epäkohtia ja negatiivisia tapahtumia. Yksikössä on vastuuhenkilöiden ja vastuualuiden lista.

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 sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttään kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalityön asiakkaalla on lakiin perustuva oikeus hyvään laatuun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihuollon tarjoajilta. Asiakasta tulee kohdella siten, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Hyvä kohtelu liittyy asiakkaan oikeuteen tulla kuulluksi, puhutteluksi ja kohdelluksi yksilönä, asiallisesti ja ystävällisesti jne. Jokaisen yksikön tulee määritellä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa heidän kohdallaan, jotta kaikki voivat sitoutua yhteisiin hyviin käytäntöihin. Samalla tavoin tulee määritellä, mitä epäasiallinen kohtelu ja huono kohtelu tarkoittavat ja miten siihen reagoidaan.

Henkilökunta tuntee ja voi kunnioittaa asiakkaiden yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä merkitsemällä toiveet hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Henkilökunta pyrkii aina siihen, että asiakas on mahdollisimman osallinen omassa hoidossaan. Henkilökunta ottaa asiakkaidensa yksityisyyden huomioon esimerkiksi koputtamalla oveen. Tietyissä tilanteissa voi olla syytä rajoittaa itsemääräämisoikeutta tai liikkumavapautta erilaisilla rajoituksilla asiakasturvallisuuden varmistamiseksi, kuten lukitut lääkekaapit, sängynlaidat tai ovivartijat.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuoltoon hakevilla henkilöillä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi (SosHL 36 §), ellei sen tekeminen ole suoraan tarpeetonta esimerkiksi siksi, että palvelutarve on tilapäinen. Palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (SosHL 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma käsitys voimavaroistaan ja siitä, miten niitä voidaan vahvistaa. Palvelutarpeen selvityksessä tulee kiinnittää huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutusmahdollisuuksiin. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa on otettava huomioon eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, jotka ennustavat toimintakyvyn heikkenemistä, kuten epävakaat terveydentila, kipu, huono ravitsemustila, turvattomuus,

sosiaalisten kontaktien puute tai yksinäisyys.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan iRAI-arviointityökalua tulee käyttää vanhuksen toimintakyvyn arvioinnissa, jos alustavan arvion mukaan vanhus tarvitsee säännöllistä sosiaalipalvelua hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. Kansainvälisen arviointityökalun käyttö.

Palveluohjaaja selvittää ja myöntää kotihoidon ja tukipalvelut. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen / laillisille edustajille annetaan mahdollisuus osallistua palvelutarpeen arviointiin.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaaliavustusta hakevilla on oikeus saada palvelutarpeen arviointi (Sosiaalihuoltolaki 36 §), ellei sen tekeminen ole suoraan tarpeetonta, kuten esimerkiksi silloin, kun palveluntarve on tilapäinen. Palveluntarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa heidän omaistensa, läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa (Sosiaalihuoltolaki 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma käsitys omista voimavaroistaan ja siitä, miten niitä voidaan vahvistaa.

Palveluntarpeen selvityksessä on kiinnitettävä huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, säilyttämiseen ja edistämiseen sekä mahdollisuuksiin kuntoutukseen. Palveluntarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa on otettava huomioon riskitekijät, jotka ennakoivat toimintakyvyn heikkenemistä, kuten epävakaata terveydentilaa, kipua, huono ravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien puute tai yksinäisyys.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan RAI-arviointityökalua on käytettävä vanhuksen toimintakyvyn arvioinnissa, jos vanhus tarvitsee alustavan arvion mukaan säännöllistä sosiaalipalvelua hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. Kansainvälisen arviointityökalun käyttöä arvioidaan ja myönnetään kotipalvelu ja tukipalvelut. Palveluohjaaja tutkii ja myöntää kotipalvelut ja tukipalvelut. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen/laillisille edustajille annetaan mahdollisuus osallistua palveluarviointiin.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat

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

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

Yksikön henkilökunta puhuu suomea ja ruotsia, osa on täysin kaksikielisiä, kun taas osa on vahvempia äidinkielessään kuin toisessa kotimaisessa kielessä. Kaikilla vakituisten henkilökunnan jäsenillä on kielitodistus. Kohtelemme asiakkaita arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti arvokkaasti ja kunnioittavasti. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumuksiaan tai yksityisyyttään. Tämä on jokaisen työntekijän velvollisuus noudattaa.

Jos asiakasta on kohdeltu väärin, epäkunnioittavasti tai hänen kunniaansa on loukattu, henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus esimiehelle. ÖVPH:n verkkosivuilla on myös HaiPro-järjestelmä, jossa työntekijät ja asiakkaat voivat tehdä ilmoituksen myös nimettömästi.

Edunvalvontaprosessista vastaa palveluohjaaja yhdessä kotihoidon henkilökunnan kanssa tekemällä hakemuksen asianomaisille viranomaisille joko yhdessä asiakkaan kanssa tai päätöksen asiakkaan tahdosta riippumatta.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan oikeus tehdä itse päätöksiä otetaan huomioon kaikissa tilanteissa. Henkilöstö kysyy, mitä asiakas toivoo tänään ja on herkkä hänen toiveilleen ja mielipiteilleen. Itsemääräämisoikeuden ja liikkumisvapauden rajoittaminen voidaan toteuttaa asiakkaan terveyden turvaamiseksi ja onnettomuusriskin minimoimiseksi. Rajoittavat toimenpiteet myönnetään lääkärin toimesta. Asiakas voi myös itse toivoa rajoittavia toimenpiteitä, jolloin ei tarvitse ottaa yhteyttä lääkäriin. Kaikki rajoittavat toimenpiteet dokumentoidaan huolellisesti asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Tilanteissa, joissa on tartuntavaaran riski, kuten epidemian aikana, liikkumisvapauden rajoittaminen voi tapahtua valmiuslain ja/tai tartuntatautilain mukaan.

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 asiakkaan oikeudet](#).

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus saada hyvää laatua olevaa sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää sosiaalihuoltoa tarjoavilta tahoilta. Jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun tai palveluun, he voivat tehdä huomautuksen yksikön esihenkilölle tai sosiaalihuollon vastuuhenkilölle. Huomautuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Huomautuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa sekä ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin haitan korjaamiseksi. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, huomautus voidaan tehdä yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon vastuuhenkilölle. Yksikössä tulee kiinnittää huomiota siihen, kuinka asiakkaita kohdellaan ja palvelun laatuun, vaikka huomautuksia ei tulisikaan. Palveluesihenkilö ottaa vastaan mahdolliset huomautukset, valitukset ja muut

valvontapäätökset. Huomautukset käsitellään kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalioikeusasiamies

- antaa tietoa ja neuvoja asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa.
- antaa tietoa siitä, miten asiakas voi toimia, jos hän on tyytymätön kohteluun tai sosiaalipalveluun.
- antaa neuvoja ja auttaa asiakkaita tekemään huomautuksia.

Potilasasiamies

- antaa tietoa ja neuvoja potilaan oikeuksista terveydenhuollossa.
- antaa neuvoja siitä, miten potilas voi toimia, jos hän on tyytymätön kohteluun tai hoitoon.
- antaa neuvoja ja auttaa potilaita tekemään huomautuksia tai potilasvahinkoilmoituksia.

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

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: 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

Asiakkaiden ja omaisten osallisuus tarkoittaa sitä, että heidän mielipiteensä ja toiveensa otetaan huomioon kaikissa tilanteissa, jotka koskevat palvelua ja toiminnan kehittämistä.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

Palautetta voi antaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista, kotisivuista tai yleisenä palautteena (tällöin palaute ei kohdistu mihinkään tiettyyn yksikköön). Palautetta voi antaa myös

suullisesti tai kirjallisesti suoraan palvelua tuottavaan tai hoitoa tarjoavaan yksikköön, esimerkiksi yksiköissä olevien asiakaspalvelupäätteiden sekä QR-koodien kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

ÖVPH käyttää Roidu-ohjelmaa asiakkaiden ja asiakkaiden palautteen jatkuvaan mittaamiseen. Palautetta voi antaa myös hyvinvointialueen verkkosivuston kautta. Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta suoraan henkilökunnalle, ja tämä otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

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

Palveluesihenkilö (henkilöstö- ja toimintavastuullinen): 1

Palveluvastaava (hallinnollinen ja asiakastyö): 1

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Sairaanhoitaja: 2,85 virkaa
Lähihoitaja: 24,6 virkaa, mistä eniten ovat osa-aika virkoja

Henkilöstömäärä eri työvuoroissa vaihtelee asiakastarpeiden mukaan.
Esimerkiksi jakautuminen voi olla seuraava:
Aamuvuoro arkisin noin 12-14 lähihoitajaa, 1-3 sairaanhoitajaa, 1 palvelusihenkilö, 1 palveluvastaava
Iltavuorot 4 lähihoitajaa
Aamuvuoro viikonloppuisin 8-10 lähihoitajaa

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstörekrytointia säätelevät työvoimalainsäädäntö ja työehtosopimus, jotka määrittelevät työntekijöiden ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi rekrytointia ohjaa Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstörekrytointia koskevat ohjeet. Kun esihenkilö rekrytoi ammattikoulutettua sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstöä, hakijoiden tiedot tulee aina tarkistaa Valviran keskirekisteristä ammattikoulutetuista henkilöistä, JulkiTerhikki/JulkiSuosikki. Ottaen huomioon nykyinen haastava rekrytointitilanne, jokaisella yksiköllä tulee olla suunnitelma siitä, miten henkilöstöresurssit turvataan normaalitilanteissa sekä poikkeustilanteissa.

Yksikön periaate on palkata sijaisia henkilöstöpoissaolojen mukaan. Henkilöstörekrytointi tapahtuu Kuntarekryn, sotenderin tai yksikön yhteyksien kautta. Loma- ja sairauslomasijaisuus-sopimukset hoidetaan yleensä resurssyksikön toimesta.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Rikosrekisteriote vaaditaan kotipalvelussa työskentelevältä henkilöstöltä. Terveystietojen tulee omata riittävät suulliset ja kirjalliset kielitaidot hoitamansa tehtävän kannalta, ja työnantaja on vastuussa kielitaitojen arvioinnista. Linkki: <https://valvira.fi/ammattioikeudet/riittava-kielitaito>

Kielitaitoa voidaan todistaa kielitodistuksella tai OVP:n sisäisellä kielitestillä.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisena 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

Uuden henkilöstön palkkaamisen yhteydessä on varattava riittävästi aikaa työtehtäviin perehdyttämiselle. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja työntekijöitä, jotka palaavat töihin pitkän poissaolon jälkeen. Yksikön perehdytysuunnitelma tarkistuslistoineen on hyvä tukiväline perehdytykselle sekä uusille työntekijöille että perehdyttäjille. Perehdytys kattaa monia alueita, mutta sen tulee muun muassa sisältää perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja oman tarkastuksen toteuttamiseen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden laissa (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon laissa (1994/559, § 18) säädetään ammattihenkilöiden velvollisuudesta ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan, mutta myös työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden osallistuminen täydennyskoulutukseen. Lääkkeiden käsittelyn osaamisen ylläpitäminen ja varmistaminen on tärkeä osa ammattitaidon ylläpitoa.

Uusi henkilöstö saa perehdytyksen työtehtäviinsä olemassa olevan henkilöstön toimesta, sekä teoriassa että käytännössä.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jatkuvan täydennyskoulutuksen kautta lääkityksestä (Love, LOP ja miniLOP) sekä ensiapukoulutuksesta, tietoturvakoulutuksesta ja laitepassikoulutuksesta.

Varmistamme henkilöstön täydennyskoulutuspäivät kannustamalla henkilökuntaa ilmoittautumaan kursseille/täydennyskoulutuksiin pääasiassa koulutuskalenterin kautta. Kehityskeskustelut tarjotaan vuosittain ja ne järjestetään ja varmistetaan Alman kautta.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen suunnitelma, kun he tekevät lakisääteiset terveystarkastukset. Ne, jotka tekevät jatkuvasti vuorotyötä, käyvät terveystarkastuksessa viiden vuoden välein tai joka toinen vuosi tai joka vuosi iästä riippuen.

Meillä on myös E-passi, joka on yksi työsuhde-etuoikeuksista vakituisille työntekijöille tai pitkän aikavälin sijaisille. E-passi voi olla käytettävissä liikuntaan, kulttuuriin tai hyvinvointietuna tai sähköpyörään.

Tyky-toimintaa järjestetään kerran vuodessa, jotta kannustetaan henkilökuntaa huolehtimaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnistaan, jotta he jaksavat ja voivat paremmin työssään. Henkilökuntaa kannustetaan aina tekemään Haipro, jos yksikössä tapahtuu jotain, jotta voimme selvittää mahdollisten työturvallisuusongelmien syyt.

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. Palveluyksikköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kotipalvelussa ei ole vaatimuksia henkilöstömitoituksesta. Asiakkaat otetaan vastaan henkilöstöresurssien mukaan. Henkilöstön riittävyyttä seurataan asiakkaille tehtävien kirjauksien (Lifecare) kautta. On myös otettava huomioon muu aika, jota ei rekisteröidä kirjauksilla. Myös hoidon suunnitteluun ja arviointiin käytetty aika sekä yhteydenotot muihin yhteistyökumppaneihin hoidon suunnittelemiseksi tulee ottaa huomioon. Kuormitussuunnitelma on laadittu.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jotta asiakkaiden kokonaispalvelu toimii ja vastaa heidän tarpeitaan, eri palveluntarjoajien tulee tehdä yhteistyötä, ja erityisesti tiedonvälityksellä eri toimijoiden välillä on suuri merkitys. Sosiaalihuoltolaki (2014/1301, 41 §) tukee tätä sektorirajat ylittävää yhteistyötä asiakkaiden eri palveluntuottajien välillä.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yhteisten hoitosuunnittelukokousten ja sektorirajat ylittävän työn kautta varmistamme, että tieto välitetään kaikille asiaankuuluville osapuolille. Yhteisen hoitodokumentointiohjelmamme (Lifecare) avulla tiedonkulku on jatkuvasti saatavilla asianomaisille osapuolille.

Muiden yhteistyökumppaneiden, kuten erikoissairaanhoidon, kanssa on edelleen tärkeää varmistaa oikea tiedonkulku ja raportointi, koska yhteinen dokumentointiohjelma puuttuu maaliskuuhun 2025 asti.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotipalvelu toteutetaan asiakkaiden omassa kodissa, ja kodin turvallisuus on asiakkaan omalla vastuulla. Tämä voi joskus aiheuttaa haasteita kotipalveluhenkilöstölle, kuten ahtaita tiloja, puutteellista valaistusta ja ergonomisia haasteita.

Kotipalveluyksiköillä on omat tilat (toimisto ja henkilöstötilat).

Teese Botina hoitaa siivouksen ja jätehuollon kaksi kertaa viikossa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

kanssa. Tietoturvatöimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatöimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Fimea vastaa lääkintälaitteiden sääntelystä ja valvonnasta, mikä sosiaalihuollossa kattaa muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, potilastenselvityslaitteet, verenpainemittarit ja verensokerimittarit, kuulolaitteet, haavasiteet jne. Näiden laitteiden käyttöön liittyy turvallisuusriskejä, joten oikea käyttöön perehdyttäminen, huolto, lähettävät ilmoitukset ja vastuuhenkilön nimeäminen yksikössä ovat tärkeitä toimenpiteitä riskien vähentämiseksi.

Aina, kun sosiaali- ja terveydenhuollon lääkintälaitteet aiheuttavat vaaratilanteen tai voisivat johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, tulee tehdä ilmoitus Fimealle. Ammattilaiskäyttäjän tulee ilmoittaa tällaisista vaaratilanteista, jotka liittyvät tuotteen ominaisuuksiin, ei-toivottuihin haittavaikutuksiin, tuotteen poikkeamaan tai toimintahäiriöön, tuotteen merkintävirheisiin, puutteellisiin tai virheellisiin käyttöohjeisiin tai muuhun syyhyn, joka liittyy tuotteen käyttöön.

Ammattilaiskäyttäjillä on oltava nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjät noudattavat lääkintälaitteista annettua lakia (719/2021, 32–33§).

Laitevastuuhenkilö, Linda Styris, turvallisuuskoordinaattori.

Meillä on ohjeet lääkinnällisen laitteiston kalibroimiseksi ja laitteiden käyttöä määrittämiseksi.

Kaikki yksikössä käytettävät koneet ja laitteet, henkilöstöltä edellytetään, että he voivat käsitellä niitä tietyin välein laitepassien avulla.

Meillä on rekisteri, johon kaikki laitteet ja välineet on kirjattu. Meillä on vikailmoitusjärjestelmä Medusa, jonne voimme tehdä korjauspyyntöjä. Seuraamme huoltoa kirjallisesti. Poikkeamat raportoidaan HaiPro:ssa ja korjataan.

Lääkinnällinen laitteisto

Henkilöstön osaamista laitteiden käytössä seurataan järjestämällä perehdytys kaikkiin uusiin laitteisiin, jotka otetaan käyttöön, ja varmistetaan, että osaaminen säilyy.

Tavoitteena on varmistaa sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuus laitteiden käytössä. Työntekijä itse on vastuussa oman osaamisensa ylläpitämisestä.

Laitteiden osaamisen seuranta tapahtuu elektronisen laitepassin avulla, joka löytyy Laatuportista. Osaaminen varmistetaan kaikissa laitteissa tietyin välein. Kaikki lääkinnälliset laitteet rekisteröidään Medusa-laiterekisteriin turvallisten laitteiden ja toimivan huoltoprosessin varmistamiseksi.

Yksikön laitevastaavat tukevat esihenkilöitä työssään laite turvallisuuden edistämisessä sekä laitteiden perehdytyksessä. Yksikön vastuuhenkilöt auttavat myös esihenkilöitä laitteiden jatkuvassa inventoinnissa. Pyritään tunnistamaan laitteiden käyttöön liittyviä vaaroja tai riskejä etukäteen muun muassa toimittamalla laitteet huoltoon ja kalibrointiin suunnitelman mukaisesti. Tämä edistää laitteiden turvallisuutta.

Kun vaaratilanne raportoidaan suoraan HaiPro:ssa, tallennetaan myös vaaratilanteen tiedot järjestelmään. Ilmoituksen voi tehdä käyttäjä itse tai esimerkiksi yksikön vastuuhenkilö. Rikkoutuneet laitteet toimitetaan yksikköön, joka vastaa sairaalatekniikasta.

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

Victoria Öst, palveluvastaava, 0405656289

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturva on osa yleistä perehdyttämistä. Sijaiset, opiskelijat ja yhteistyökumppanit saavat tietoa tietoturvasta sekä säännöistä ja suosituksista, jotka koskevat heitä. Henkilöstöä koulutetaan tietoturvasta eri tiedonvälityskanavien kautta sekä järjestämällä koulutuksia. Perehdytämme henkilöstön käyttämään tietojärjestelmiä sekä kameravalvontalaitteistoa, jotka molemmat löytyvät laitepassista.

Jokainen työntekijä sitoutuu käyttämään dataa ja tietojärjestelmiä tietoturvallisesti ja ohjeiden mukaisesti allekirjoittamalla sitoumuksen tästä. Henkilöstö on suorittanut Tietosuojaa ABC - verkkokoulutuksen. Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikoulutetuista henkilöistä, joiden koulutus sisältää tietosuojapintoja.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kodeissa, ja turvallisuus on asiakkaiden vastuulla. Asiakkaille voidaan myöntää turvalaitteet ja ovihälyttimet. Henkilöstö ohjaa asiakkaita kodin turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Hälytykset menevät Addsecure/Everon-järjestelmään, joka ilmoittaa henkilöstölle Everon-sovelluksen kautta tai omaisille ohjeiden mukaan. Addsecure ja Everon vastaavat toimintavarmuudesta. Palveluohjaaja asentaa, aktivoituu ja lopettaa turvapuhelimien käytön.

Etäkäynneillä käytämme Evondos Anna -laitetta, ja asiakkaat ovat allekirjoittaneet sopimuksen. Evondos Annaa käytetään myös lääkkeiden annosautomaatina, lääkeannosten jakamiseen. Työpuhelimissa on myös aktivoitu hätähälytyspainike, jota henkilökunta painaa uhkaavissa tilanteissa, ja hälytys menee numeroon 112.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallisuuden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)

Tekniikkavastaava: Emma Mestari, lähihoitaja ja Victoria Sundsten, lähihoitaja

Turvallisuusvastaava: Tiimin lähihoitaja

Evondos-vastaava: Carola Nylund, sairaanhoitaja, Riikka Koskela, lähihoitaja, Victoria Öst, palveluvastaava

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

Lääkkeiden käsittely yksikössä määräytyy voimassa olevan lainsäädännön, SHM:n turvallisen lääkkeiden käsittelyn käsikirjan, Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkkeiden käsittelysuunnitelman organisaatio- ja yksikkötasolla sekä sisäisten ohjeiden mukaan.

Oman valvonnan osana on tunnistaa ja poistaa riskejä, joita aiheutuu puutteellisesta osaamisesta tai epäselvistä toimintatavoista lääkkeiden käsittelyssä ja -huollossa. Lisäksi on varmistettava, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta, joka osallistuu lääkkeiden käsittelyyn, omaa voimassa olevan lääkekäsittelyluvan. Vastuu tästä on yksilötasolla kunkin työntekijän, joka osallistuu lääkkeiden käsittelyyn omalta osaltaan, yksikkötasolla esihenkilön ja organisaatiotasolla johtavan viranhaltijan vastuulla.

Lääkäri vastaa lääkkeiden käsittelystä. Sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoitovirkaiset ja kotipalvelutyöntekijät suorittavat lääkkeiden käsittelyn lääkärin määräyksen mukaan sekä tietämyksen ja oikeuksien mukaan. Sairaanhoitajat, lähihoitajat ja kotipalveluhenkilöstö tekevät joka 5. vuosi tentin lääkkeiden käsittelystä (LoVe, LOP, minlop), jossa he osoittavat tietämystään teoreettisesti ja käytännössä. Lääkkeiden käsittelysuunnitelma päivitetään säännöllisesti voimassa olevien ohjeiden mukaan vähintään kerran vuodessa

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Elin Björkqvist, lääkäri 06-2184048

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Victoria Öst, palveluvastaava 0405656289

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Monille sosiaalihuollon asiakkaille ravinto ja ateriat sekä niihin liittyvät tavat ja käytännöt ovat tärkeä osa palvelua. Ruokavaliossa on otettava huomioon Elintarviketurvallisuusviraston ravitsemus- ja ruokasuositukset eri väestöryhmille eri ikäryhmissä. Ruokavaliossa on otettava huomioon asiakkaiden toiveet, ruokavaliot (riippuen sairauksista, ruoka-aineyleherkkyyksistä, -allergioista ja -intoleransseista) sekä sopivat ruoka-aineiden koostumukset, jotta kaikki asiakkaat voivat saada ruokansa ravintoarvon ilman tarpeettomia terveystriskejä. Uskontoon tai eettisiin näkemyksiin perustuva ruokavalio on osa monikulttuurisuutta, joka on otettava huomioon palveluja tarjottaessa. Lisätietoja löytyy Elintarviketurvallisuusviraston ravitsemus- ja ruokasuosituksista.

Ruokapalvelu (lounas) on tukipalvelu, joka voidaan myöntää palveluohjaajan toimesta. Ikääntyneelle väestölle ja kotipalvelulle valmistetaan lounas TeeSe Botniassa. Muut ateriat lämmitetään/tätetään asiakkaan/omaisten/kotipalveluhenkilöstön toimesta. Erikoisruokavaliot järjestetään tarpeen ja todistusten mukaan.

Henkilökunta dokumentoi asiakasasiakirjoihin asiakkaiden ruokailu- ja nesteytystiedot. Aliravitsemuksen merkeissä kiinnitetään erityistä huomiota ravintotiheyteen. Epäiltäessä kuivumista nesteytyksestä huolehditaan ja sen saanti tarkistetaan.

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 vastualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimipaikkojen on järjestelmällisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Toimipaikan johtajan tulee seurata tarttuvien tautien ja lääkkeille erityisen vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtia tartuntatautien torjunnasta. Toimipaikka vastaa potilaiden, asiakkaiden ja työntekijöiden asianmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä huolehtii siitä, että antimikrobisia lääkkeitä käytetään asianmukaisesti. Tietoa vakavista hoitoon liittyvistä infektioista ja ilmoittamismenettelystä löytyy Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilta osoitteesta:

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Hygienian laadun tavoitteet perustuvat toimipaikassa harjoitettuun toimintaan ja erityisesti asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin heidän palvelusuunnitelmansa mukaan. Tämä näkyy myös yksikön jatkuvassa työssä asiakasturvallisuuden ja työympäristön varmistamiseksi sekä infektioiden ennaltaehkäisyn ja torjunnan osalta.

Oman valvonnan toteutuksessa näkyy mm.

Toimipaikan hygieniataso, toteutettu siivous ja kirjallinen siivoussuunnitelma.

Henkilöstön käsihygienia, desinfointiaineiden saatavuus ja käyttö sekä suojavaarusteet.

Henkilöstön infektioiden ennaltaehkäisy ja torjunta.

Asiakkaiden henkilökohtainen hygienia ja toteutettu tekstiilihuolto.

Hygieniakäytännöistä on saatavilla erilaisia ohjeistuksia Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Konkreettisesta työskentelynäkökulmasta on hyvä olla suunnitelma normaalien ja poikkeavien olosuhteiden (esim. Norovirus-epidemiat) varalle, mikä on tullut erityisesti esiin COVID-19-pandemian aikana. Hygienianhoitajat tarjoavat asiantuntemusta hygienia-asioissa, mutta on hyvä, jos yksikössä on hygienia-vastaava, joka tukee hygieniatyötä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on julkaissut määräyksiä infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Määräys 3/2020 suomeksi).

Asiakkaan hygienia varmistetaan päivittäisellä pesulla tai tarpeen mukaan. Apua tarvitsevat tiedotetaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kylpy- ja saunapalvelut ovat tukipalveluja. Toiminnassa noudatetaan hyvää käsihygieniaa pesun ja desinfioinnin avulla asiakkaiden välillä. Epidemioiden tai vakavampien infektioiden aikana noudatetaan OVP:n määräyksiä hyvän kotihoidon toteuttamiseksi. Suojavaatteet käytetään tarvittaessa voimassa olevien ohjeiden mukaan. Yksikössä on nimetty hygienia-vastaava ja mahdollisuus ottaa yhteyttä hygienianhoitajaan tarpeen mukaan. Henkilöstön tulee olla hygieniapassin omaavia, jos he

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](#)

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

käsittelevät elintarvikkeita. Palvelu kattaa asiakkaiden kodin yleisen siisteyden huolehtimisen ja seuraamisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Säännönmukainen siivous ohjataan yksityisille toimijoille, asiakkaalle itselleen tai hänen omaisilleen. Vaatehuolto ja vaatteiden pesu hoidetaan kotona.

Medi-tekniset tuotteet ja välineet puhdistetaan määräysten mukaisesti.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Carolina Nabb-Edberg, lähihoitaja, Carola Wiik, lähihoitaja, Carola Nylund, sairaanhoitaja

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Jotta terveydenhuoltopalvelut voidaan varmistaa asiakkaille, henkilöstön tulee ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Ensiaputaitojen tulee vastata yksikön asiakaskuntaa ja ne päivitetään kolmen vuoden välein. Asiakkaan terveyden huomioiden tulee ainakin yksikössä olla ohjeistuksia asiakkaiden kiireellisen sairaanhoidon, ei-kiireellisen terveydenhuollon ja suun terveydenhuollon järjestämisestä. Odottamattomissa kuolemantapauksissa ohjeistus on soittaa hätänumeroon 112.

Asiakkaiden terveydenhuolto on järjestetty sovitun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Kotipalvelun asiakkailla on tarpeen mukaan pääsy sairaanhoitajan palveluihin, ja tarvittaessa he voivat konsultoida lääkäriä. Lääkäripalvelut järjestetään perusterveydenhuollossa (Korsholmin terveyskeskus) ja tarvittaessa asiakas lähetetään erikoissairaanhoitoon.

Suun terveydenhuolto on saatavilla perusterveydenhuollon kautta.

Henkilöstö seuraa asiakaskäynneillä asiakkaan terveydentilaa ja hyvinvointia. Yleinen lääkitysluettelon tarkastus tehdään lääkärin toimesta kerran vuodessa tai muutosten yhteydessä. Kroonisia sairauksia sairastavat asiakkaat saavat seurantaa Käypä hoito -suositusten mukaan ja hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitusti. Henkilöstö huomioi ja toimii ennaltaehkäisevästi/edistävästi tämän perusteella päivittäisessä työssään.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Vanhuspalvelulain (2012/980 § 5) mukaan kunta on jälleen velvollinen tukemaan ikääntyvän väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan konkreettisia tavoitteita, jotka toteutetaan osana päivittäistä hoitoa ja huolenpitoa. Laki (2012/980 § 12-13) velvoittaa myös kunnan järjestämään neuvontapalveluja, jotka tukevat ikääntyvän väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä.

Osallistumisen toteutumisesta voidaan puhua, kun henkilö siirtyy kohderyhmästä toimijaksi, joka toteuttaa toimia. Ihminen on toimija, kun hän toimii mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti, saa tietoa ja kokemuksia eri toiminta vaihtoehdoista, niiden hyvistä ja huonoista puolista, valitsee itselleen parhaiten sopivan, päättää itse, mihin toimintaan hän ryhtyy ja saa aikaiseksi jotain, mitä ei tapahtuisi ilman toimenpiteitä. Toimintaa voidaan tukea.

Henkilöstö työskentelee kuntouttavasti ja tukee asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakkaan toiveiden ja kyvyn perusteella henkilöstö asettaa yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteita hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Fyysistä toimintakykyä ylläpitäviä apuvälineitä voi lainata Apuvälinevuokraamosta. Päivätoimintaa tarjotaan tukipalveluna kotipalveluasiakkaille.

Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti RAI-menetelmällä. Hoitosuunnitelmakohtaisissa kokouksissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksissä arvioidaan asetetut tavoitteet, toimintakyky, hyvinvointi ja kuntouttavat toiminnot. Tavoitteet dokumentoidaan asiakkaan hoitokertomukseen.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö kerää henkilötietoja rekistereihin tietojen käyttötarkoituksen mukaan. Asiakastiedot kerätään, jotta henkilöstö voi täyttää lakisääteisen velvollisuutensa, eli järjestää kotipalvelua. Palveluvastaava huolehtii siitä, että uudet työntekijät perehdytetään tietoturva- ja tietosuojakäytäntöihin sekä niihin erityisosaamisiin, joita työntekijä tarvitsee tehtävässään.

Työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Uusille työntekijöille sisältyy tietosuojan ABC, joka päivitetään viiden vuoden välein. Hoitodokumentointiohjelmassa on tekninen käyttöopas.

Kaikkien työntekijöiden on käsiteltävä tietoja oikein ja noudatettava salassapitovelvoitteita.

Henkilöstö suorittaa tietosuojan ABC-koulutuksen.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
 Tietosuojavastaava; Tuija Viitala, puh. 06 2131840
Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

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

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

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, että työ ei koskaan ole täysin valmis. Koko yksikön henkilöstöltä edellytetään sitoutumista, kykyä oppia virheistään ja sopeutumista muutoksiin, jotta voidaan tarjota turvallisia ja laadukkaita palveluja. Eri ammattiryhmien asiantuntemusta voidaan hyödyntää ottamalla koko henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinta ja arviointi ovat tärkeä osa työpaikan turvallisuustyötä. Kaikkien etu on, että työpaikan olosuhteet ovat turvalliset ja terveelliset. Työsuojelu koskee kaikkia työpaikalla työskenteleviä, ja esihenkilöllä on toiminnallinen vastuu työturvallisuudesta ja työhyvinvoinnista. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin velvollisuus omalta osaltaan kiinnittää huomiota sekä omaan että työtovereidensa työturvallisuuteen.

Omavalvontasuunnitelman laatii esihenkilö yhteistyössä henkilöstön kanssa. Suunnitelma sisältyy uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytykseen, ja se käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan säännöllisesti sisäisiin turvallisuuskoulutuksiin.

Turvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

Riskienhallinnan käsikirja (intra/materiaalipankki)

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasäätö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet

- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Jos epäkohtia ei havaita, ei ole mahdollista ehkäistä asiakas- ja potilasturvallisuuden riskejä tai puuttua epäkohtiin järjestelmällisesti.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia uhkaavia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti ja asiakaspalvelun näkökulmasta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuuntelee asiakkaita, havainnoi toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta sekä huomioi asiakaspalautetta toiminnan kehittämisessä.

Riskejä voivat aiheuttaa esimerkiksi riittämätön henkilöstömitoitus tai toimintakulttuuri, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voivat aiheuttaa myös fyysinen työympäristö (kynnystasot, vaikeakäyttöiset laitteet) ja työmenetelmät, kuten perusteettomat rajoitukset asiakkaan itsemääräämisoikeudelle tai asiakkaiden välinen käyttäytyminen. Usein riskit syntyvät useiden virheellisten toimintojen yhteisvaikutuksesta.

Hyvän riskienhallinnan edellytys on avoin ja turvallinen työyhteisön ilmapiiri, jossa sekä henkilökunta, asiakkaat että omaiset uskaltavat ottaa esiin laatua ja asiakasturvallisuutta koskevia epäkohtia.

Yksikön/palvelukokonaisuuden riskejä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, työtiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteutukseen.

Henkilöstö tuo esiin epäkohtia, laatu poikkeamia ja riskejä suoraan esimiehelle sekä riskikartoitusten kautta. Asiakkaisiin tai henkilökuntaan kohdistuneet haittatapahtumat tai läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään, ja asiakkaiden osalta lisäksi asiakastietojärjestelmään Lifecare.

Epäkohtia käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Johto käsittelee tarvittaessa haittatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita yhdessä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
kaatumisonnettomuudet	oikeat apuvälineet, esteiden poistaminen ko-

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin tona.
Liukastumisvaara	Liukuesteet, hiekoitus.
Lääkitysvirhe	Varmista kahdesti, että kyseessä on oikea asiakas, lääke ja annostus
yksintyöskentely	kollegoiden tuki ja apu, kaksi henkilöä tarvittaessa hulehtimassa asiakkaan tarpeista.
Ergonomia	Oikeat apuvälineet ja ergonomiakoulutus. Työsketelytapoja ja työtilojen mukauttaminen
Pistotapaturmat	Turvaneulojen käyttö sekä koulutus
Sosiaalipäivystyksen hälytys	Kahden henkilön apu tuntemattomalle henkilölle

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 palveluysikön omavalvontasuunnitelmaan. Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
 Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten 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 omavalvonnallisoin toimin.

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluysikön 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 salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin (741/2023) 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

Jos epäkohtia ei havaita, ei ole mahdollista ehkäistä asiakas- ja potilasturvallisuuden riskejä tai puuttua epäkohtiin järjestelmällisesti.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia uhkaavia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti ja asiakaspalvelun näkökulmasta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuuntelee asiakkaita, havainnoi toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta sekä huomioi asiakaspalautetta toiminnan kehittämisessä.

Riskejä voivat aiheuttaa esimerkiksi riittämätön henkilöstömitoitus tai toimintakulttuuri, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voivat aiheuttaa myös fyysinen työympäristö (kynnystasot, vaikeakäyttöiset laitteet) ja työmenetelmät, kuten perusteettomat rajoitukset asiakkaan itsemääräämisoikeudelle tai asiakkaiden välinen käyttäytyminen. Usein riskit syntyvät useiden virheellisten toimintojen yhteisvaikutuksesta.

Hyvän riskienhallinnan edellytys on avoin ja turvallinen työyhteisön ilmapiiri, jossa sekä henkilökunta, asiakkaat että omaiset uskaltavat ottaa esiin laatua ja asiakasturvallisuutta koskevia epäkohtia.

Yksikön/palvelukokonaisuuden riskejä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, työtiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteutukseen.

Henkilöstö tuo esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä suoraan esimiehelle sekä riskikartoitusten kautta. Asiakkaisiin tai henkilökuntaan kohdistuneet haittatapahtumat tai läheltä piti -tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään, ja asiakkaiden osalta lisäksi asiakastietojärjestelmään Lifecare.

Epäkohtia käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Johto käsittelee tarvittaessa haattatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita yhdessä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja kielteisten tapahtumien osalta määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tapahtuman toistuminen tulevaisuudessa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtuneen syiden selvittäminen ja sitä kautta siirtyminen turvallisempiin toimintatapoihin. Yksityiskohtaista tietoa palvelun laadusta ja asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista saadaan useista eri lähteistä.

Riskienhallintaprosessissa käsitellään kaikki poikkeamailmoitukset ja tunnetut kehittämistarpeet, ja niistä laaditaan suunnitelma riskitason mukaan, jotta ne voidaan saattaa kuntoon. Korjaavat toimenpiteet kirjataan yksikön omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

Jos epäkohta voidaan korjata yksikön omavalvonnan puitteissa, asiaan tartutaan välittömästi. Jos korjaavat toimenpiteet vaativat palvelusta vastaavan tahon toimia, vastuu siirtyy toimivaltaiselle taholle.

Hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisten välillä on myös keskinäistä yhteistyötä.

Hyvinvointialueen on viipymättä ilmoitettava valvontaviranomaiselle sellaisista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneistä puutteista tai epäkohdista, jotka olennaisesti vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta. Jos valvontaviranomainen valvontatoiminnassaan saa tietoonsa tällaisia puutteita tai epäkohtia palveluntuottajan tai tämän alihankkijan

toiminnassa, tulee viranomaisen vastaavasti viipymättä ilmoittaa asiasta sille hyvinvointialueelle, jolle palveluntuottaja tuottaa palveluja.

HaiPro ja SPro dokumentoidaan digitaalisesti.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue voi hankkia sosiaali- ja terveyspalveluja yksityisiltä palveluntuottajilta sopimusjohtamisen periaatteita (asiakas- ja potilasturvallisuusnäkökulma) noudattaen.

Seuraavat asiat on otettava huomioon:

- Hankittu palvelu on vastattava sopimusta. Palvelukuvaukset (kriteerit) on sisällytettävä jo tarjouspyyntöön.
- Yhteistyön ja tiedonvaihdon on oltava tiivistä molempiin suuntiin.
- Hankittavia palveluja koskevien sopimusten on sisällettävä säännöllinen seurantavelvoite ja raportointivelvoite, joka koskee työturvallisuutta, työterveyttä ja riittäviä henkilöstöresursseja.
- Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet, roolit ja vastuut on otettava huomioon sopimusjohtamisessa.

Kaikki hankinnat Pohjanmaan hyvinvointialueella hoidetaan ostopalvelu- ja logistiikkakeskuksen kautta. Yhteyshenkilö/vastuuhenkilö tulee nimetä kaikissa Pohjanmaan hyvinvointialueen sopimuksissa. Toiminta-aluejohtaja tai toiminta-aluejohtajan määräämä henkilö nimeää

sopimukselle yhteyshenkilön/vastuuhenkilön.

Hankinnoissa noudatetaan julkisten hankintojen lakia sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen vahvistamia hankintaohjeita.

Kun näitä sääntöjä noudatetaan, varmistetaan, että turvallinen ja hyvä palvelu toteutetaan oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelun ja hoidon tarjoajien, asiakkaiden ja heidän omaistensa välinen yhteistyö ja tiedonkulku on toimivaa.

Asiakasturvallisuus on yhteinen asia hyvinvointialueella. Se edellyttää, että johto ja koko henkilökunta sitoutuvat yhteisiin tavoitteisiin. Tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen ja säännöllinen toiminnan riskien arviointi, jotta poikkeamien aiheuttamat vahingot eivät tapahdu yhdellekään asiakkaalle.

Turvallisuuspolitiikan toteuttaminen edellyttää, että kaikki hyvinvointialueen tasot työskentelevät järjestelmällisesti korkealaatuisen ja turvallisen palvelukokonaisuuden edistämiseksi, eri ammattiryhmien yhteistyön tukemiseksi ja olemassa olevien toimintatapojen kehittämiseksi.

Pohjanmaan hyvinvointialueella sopimusten seuranta ja valvonta on olennainen osa sopimusprosessia, ja sopimuksia valvotaan yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön kanssa. Jotta Pohjanmaan hyvinvointialueen etu toteutuu sopimuksen koko elinkaaren ajan, on erittäin tärkeää, että sopimuksen toteutumista seurataan ja valvotaan.

Pohjanmaan hyvinvointialueen reklamaatioprosessi on kuvattu intranetissä: Materiaalipankki/ Reklamaatiot hankinnoista. Intranetsissä on myös oma lomake, jota tulee aina käyttää reklamaatioiden tekemiseen. Reklamaatioita koskevissa asioissa voi aina pyytää apua ostopalvelu- ja logistiikkayksiköltä (kilpailutettavat hankintasopimukset) tai sopimushallinnasta. Reklamaatio tulee aina tehdä sopimuksen yhteyshenkilölle/vastuuhenkilölle.

Osaston rooli on antaa palautetta ja palautetta palvelun laadusta, jonka osasto saa. Jos tarvitaan ohjausta, reklamaatiota, valvontatoimenpiteitä tilatulle tuotteelle tai palvelulle, saamme apua hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksiköltä sekä ostopalvelu- ja logistiikkakeskuksesta. Yksikkö laatii yksityiskohtaisen raportin ja lähettää sen hankinnasta vastuulliselle henkilölle, joka puolestaan itse tai yhdessä hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön sekä ostopalvelu- ja logistiikkakeskuksen kanssa hoitaa asian eteenpäin ja tarkistaa, onko yritys täyttänyt sopimuksessa annetut speksit.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja

resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuden varmistaminen yksikössä sisältää monia eri näkökulmia ja riippuu siitä, minkälaista toimintaa siellä harjoitetaan. Asukkaille tarkoitetuissa yksiköissä turvallisuuden näkökulmasta on tärkeää, että on ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma (kiinteistön omistajan vastuulla) sekä evakuointiturvallisuuden selvitys, jota valvoo pelastusviranomainen. Lisäksi jokaisen yksikön tulee laatia turvallisuussuunnitelma, joka kattaa paloturvallisuuden, evakuointiturvallisuuden, kiinteistön ja henkilöstön turvallisuuden sekä turvallisuusjärjestelmät. Palvelut tuotetaan asiakkaiden kodeissa, ja turvallisuus on asiakkaiden vastuulla. Asiakkaille voidaan myöntää turvapuhelin ja ovihälytin. Henkilöstö ohjeistaa asiakkaita kodin turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Hälytykset menevät Everon-turvakeskukseen, joka puolestaan ilmoittaa henkilöstölle Everon-sovelluksen kautta tai omaisille ohjeistuksen mukaisesti.

Addsecure ja Everon vastaavat toimintavarmuudesta.

Sosiaalityössä ylläpidetään valmiutta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa sosiaalihuollon päivittäistä työtä. Valmiussuunnitelman avulla varaudutaan häiriö- ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksikötasolla.

Pelastus- ja kuormitus suunnitelma ovat saatavilla virastosta.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella pidetään turvallisuuskoulutuksia, ja henkilöstöä kannustetaan osallistumaan niihin.

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

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

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

Käytämme iRAI:ta, SHQS-laatuohjelmaa ja Roidua seurataksemme yksikön laatua ja turvallisuutta Haipro:n ja Spro:n avulla.

Palveluesimies muistuttaa jatkuvasti henkilökuntaa yksikön riskitapahtumien seurannan tärkeydestä Haipro:n avulla, jotta voimme mahdollisimman nopeasti puuttua mahdollisiin riskeihin. Henkilöstökokouksissamme käsittelemme säännöllisesti aineistoa.

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

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40 §:n mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan tulee laatia omaehtoisen valvonnan ohjelma niistä tehtävistä ja palveluista, joista ne vastaavat. Ohjelmassa on määriteltävä, miten 1 momentissa tarkoitetut velvollisuudet kokonaisuudessaan järjestetään ja toteutetaan. Ohjelmassa on myös ilmoitettava, miten sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutumisesta, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta valvotaan sekä miten havaitut puutteet korjataan. Omaehtoisen valvonnan ohjelmaan sisältyvät

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

omaehtoisen valvonnan suunnitelma sekä potilasturvallisuussuunnitelma, joista säädetään erikseen laissa.

Omaehtoisen valvonnan ohjelma sekä ohjelman seurannan havaintojen ja havaintojen perusteella tehtyjen toimenpiteiden tiedot tulee julkistaa yleisessä tietoverkossa sekä muilla tavoilla, jotka edistävät niiden avoimuutta.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

25.2.2025, version 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Caroline Penttilä, palveluesimies, 25.2.2025

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.