



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kuntouttava työtoiminta - omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Kuntouttava Työtoiminta

Raportointipäivä

11.7.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Malin Kullström

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila

Omavalvontasuunnitelma

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

Avoin sosiaali- ja terveyskeskus

Toimialajohtajan nimi

Svartsjö Sofia

Puhelinnumero

050 518 1091

Palveluyksikön nimi

Kuntouttava työtoiminta

Palvelumuoto

Rymämuotoinen kuntouttava työtoiminta Pietarsaari Luotsi, Vöyrin, Närpiön ja Kristiinankaupungin ryhmätoiminta

Osoite

Yrittäjäntie 9, 68600 Pietarsaari

Puhelinnumero

040 356 4430 (päivystyspuhelin, Luotsi) 040-5866009 (palveluesimies)

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Kullström Malin, Palveluesimies

Puhelinnumero:040 586 6009

malin.kullstrom@ovph.fi

Jormanainen Kirsi, Palvelupäällikkö

Puhelinnumero:040 354 4708

kirsi.jormanainen@ovph.fi

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuuhenkilöt

Ryhmätoiminta Luotsi
Yrittäjäntie 9, 68600 Pietarsaari

Kuntouttava työtoiminta Närpiö
Närpiöntie 12 A2, 64200 Närpiö

Kuntouttava työtoiminta Kristiinankaupunki
Kirkkokatu 3, 64100 Kristiinankaupunki

Kuntouttava työtoiminta Oravainen
Öyrintie 31, 66800 Oravainen

Kuntouttava työtoiminta Vöyri
Lääkärintie 5, 66600 Vöyri

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Malin Kullström, palveluesimies
040 586 6009
malin.kullstrom@ovph.fi

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**YKSIKÖN KUVAUS**

Kuntouttava ryhmämuotoinen työtoiminta, läsnä- ja etäpalveluna asiakkaille. Palvelua tuottaa Luotsi, Hyvinvointialueen aikuissosiaalityön yksikkö. Kuntouttavaan ryhmämuotoista työtoimintaa toteutetaan neljän työvalmentajan vetämillä ryhmillä 5pv/vko sekä yhden työvalmentajan toimesta etäpalveluna 1krt/vko

Palveluyksikkö tuottaa palveluina kuntouttavaa ryhmämuotoista työtoimintaa, läsnä- ja etäpalveluna asiakkaille. Asiakkaat ovat läsnä 1-4pv/vko, klo 9-13 välisenä aikana. Etäpalvelua tarjotaan 1pv/vko:ssa. Ryhmätoiminnasta vastaa paikalliset työvalmentajat (närpiö, vöyri, kristiinankaupunki).

Toiminta-ajatus kuntouttavan työtoiminnan palveluissa:
Tuotamme kuntouttavan työtoiminnan palveluja muuttuvassa toimintaympäristössä asiakaslähtöisesti; elämänhallintaa ja työllisyyspolkua etsien.

Asiakkaiden palvelutarve kartoitetaan palvelunjärjestäjän toimesta aktivointisuunnitelmassa jossa on mukana asiakas, työllisyyspalveluiden edustaja ja asiakkaan sosiaaliohjaaja

Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat
- sosiaalihuoltolaki (2014/1301)

- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812)
- laki kuntouttavasta työtoiminnasta

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

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

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Kullström Malin, palveluesimies
040 586 6009
malin.kullstrom@ovph.fi

Tiina Kultalahti-Byskata, työvalmentaja
040 483 7501
tiina.kultalahti-byskata@ovph.fi

Jan-Erik Sāgfors, työvalmentaja
040 481 7657
jan-erik.sagfors@ovph.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Kullström Malin, palveluesimies
040-586 6009
malin.kullstrom@ovph.fi

YKSIKÖN KUVAUS

Suunnitelma on laadittu henkilökunnan kesken, yhteistyössä palveluesimiehen kanssa.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhteisissä talonkokouksissa yhdessä asiakkaiden kanssa. Samalla asiakkaille annetaan mahdollisuus kommentoida omavalvontasuunnitelman sisältöä.

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

Henkilökunnan osaamista päivitetään hyvinvointialueen koulutuksin. Asioista keskustellaan tiimipalavereissa.

Palveluesimies on paikalla ja seuraa omavalvontasuunnitelman toteuttamista yksiköissä. Kommunikointi on avointa ja kannustavaa.

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti esillä yksiköissä ja hyvinvointialueen www-sivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaa on elävä dokumentti jota jatkuvasti päivitetään.

Muutoksiin ja sen tarpeisiin reagoidaan heti niiden ilmetessä ja niistä informoidaan henkilökuntaan tiimipalavereissa. Päivitetty versio omavalvontasuunnitelmasta julkaistaan heti ilmoitustauluilla ja päivityksen jälkeen hyvinvointialueen Intrassa, kotisivuilla.

Palveluesmies seuraa omavalvontasuunnitelman toteuttamista yksiköillä.

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 nykyinen Aurevia 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

Asiakkaille tuotettavien palveluiden tulee olla heidän tarpeidensa mukaisia, laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia sekä asianmukaisesti toteutettuja.

Asiakkaan saama palvelu perustuu aktivoitisuunnitelmassa esiin tulleen tarpeeseen.

Etäkuntoutuksessa ei vaihdeta henkilö- tai osoitetietoja, eivätkä ne tule kokouksen aikaan esille. Osallistuvasta asiakkaasta tulee tieto aktivoitisuunnitelmassa joka löytyy LifeCaresta.

Palveluyksikössä kaikille asiakkaille tehdään perehdytys, sen yhteydessä turvallisuus kävely. Ryhmissä perehdytetään käytössä oleviin koneisiin ja laitteisiin. Palveluyksikössä noudatetaan päihteettömyyttä.

Asioista keskustellaan avoimesti ja henkilökunta pyrkii olemaan esimerkkinä omalla toiminnallaan. Mahdollisista epäkohdista keskustellaan avoimesti ja niihin reagoidaan välittömästi.

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

Palveluesimies suunnittelee ja johtaa päivittäistä työtä yhdessä työelämävalmentajien ja palveluvastaavan kanssa. Palveluesimies on aktiivisesti läsnä yksiköissä ja voi siten valvoa työn laatua. Jokainen taho vastaa omalta osaltaan työnsä laadusta ja toteuttamisesta.

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/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä 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 \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihoollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihoitolaisissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädettyssä enimmäisajassa, sen

on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja, vaan hän maksaa hoidosta hyvinvointialueen asiakasmaksun. Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta muussa yksikössä ja hän voi jäädä odottamaan hoitoa valitsemaansa yksikköön. Jos hyvinvointialue ei voi järjestää hoitoa 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

Omatuotannon yksiköissä ei ole tällä hetkellä jonoa asiakaspaikkoihin. Esteettömyys pyritään huomioimaan kaikissa toiminnoissa. Palvelutarpeen arviointi huomioidaan prosessin aikaisemmassa vaiheessa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakkuuden alkaessa aktivointisuunnitelman yhteydessä.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakasta koskevat suunnitelmat laaditaan prosessin aikaisemmassa vaiheessa (sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja + työllistämispalvelut)

Suunnitelmien seuranta tapahtuu sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan toimesta.

Ryhmätoiminta on laadittu niin että se täyttää asiakkaiden aktivointisuunnitelmien vaatimukset. Sosiaalityöntekijä informoi yksiköille mahdollisista erikoistarpeista.

Yksiköissä annetaan asiakkaille osaaminen ja valmius tarkistaa itseään koskevia kirjauksia (Omakanta)

Suunnitelman laatiminen ja päivittäminen sekä siihen kuuluvat asiat on hoidettu jo prosessin aikaisemmassa vaiheessa.

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/hoitoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Ryhmämuotoinen kuntouttavatyötoimintaa toteutetaan matalankynnyksen periaatteella kummallakin kotimaisella kielellä.

Mikäli asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, asiakasta kuullaan. Asia keskustellaan kaikkien asianosasten kanssa ensin kahdestaan ja tarvittaessa kaikkien kanssa yhteisesti. Asiassa sovitaan miten edetään. Vaaratilanteista tehdään HaiPro ilmoitus ja epäkohtaan puututaan heti.

Edunvalvonta ei ole este asiakkaan osallistumiseen ryhmätoimintaan.

Asiakkailla on mahdollisuus säilyttää omaisuuttaan lukittavassa säilytyslokerikoissa.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Kuntouttavassa työtoiminnassa ei lähtökohtaisesti ole rajoitustoimenpiteitä.

Vain niitä asioita arvioidaan, joilla on asiakkaan turvallisuutta ja terveyttä vaarantavia vaikutuksia. Ryhmätoimintaan osallistuminen on päihteetöntä ja päihtynyt henkilö ohjataan poistumaan. Väkivaltilanteissa asianosaisten kohdalla poistetaan tilanteen aiheuttaja yksiköstä tarvittaessa viranomaisvoimin.

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 (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa

tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- 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/hoidtoa 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 (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1982, 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

Jos asiakas on tyytymätön annettuun palveluun, niin hänellä on lakisääteinen oikeus saada asia käsitellyksi. Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo keino esittää mielipiteensä. Muistutuksen tekoon on mahdollista saada apua hoitoa ja palvelua antaneen yksikön henkilökunnalta tai sosiaaliasiavastaavalta. Tehtyyn muistutukseen saa vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–4 viikon kuluessa. Tehdystä muistutuksesta ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakaskirjoihin.

Yksikkö saa muistutuksen tiedoksi ja palveluyksikön päällikkö käsittelee sen tapahtumayksikössä tai yhdessä koko henkilöstön kanssa riippuen siitä, mitä muistutus koskee. Muistutus otetaan huomioon yksikön toimintaa suunniteltaessa ja kehittäessä.

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

-

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Sofia Svartsjö, toimialajohtaja
Puh.nro: 050 518 1091, 06 218 4020
sofia.svartsjo@ovph.fi

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Asiakkaille annetaan mahdollisuus osallistua ryhmätoiminnan suunnitteluun.

Eri tahojen edustajia pyydetään säännöllisesti kertomaan palveluistaan jotka voivat olla asiakkaillemme hyödyllisiä (Martat, psykososiaalinen keskus, ulosottolaitos, asuntotoimisto).

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. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuosittelevuindeksi 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 suositteluvansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palautteita asiakkailta tai asiakkaan omaisilta otetaan vastaan suullisesti, sähköpostitse, puhelimitse ja asiakaspalautejärjestelmä Roidun kautta joka toimii myös QR-koodien kautta. Palautteisiin vastataan nopeasti ja tarvittaessa muutamme toimintatapoja toiminnan parantamiseksi.

Opiskelijat voivat antaa palautetta harjoittelujakson aikana ohjaajalle ja palveluesimiele. Arviointikeskustelussa käydään aina henkilökohtainen palautekeskustelu. Henkilöstö voi antaa palautetta palveluesimiehelle päivittäin tai tarvittaessa. Toiminta yksikössä on avointa ja komminikoivaa ja asioista voi keskustella matalalla kynnyksellä

3.5 Henkilöstö

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

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Pietarsaassa työskentelee 5 kokoaikaista työvalmentajaa sekä palveluesimies. Vöyrillä sekä Närpiössä toimii osa-aikatyötä (50%) tekevä työvalmentaja.

Työaika on yksivuorotyötä 08.00-15.39 välisenä aikana. Liukuma-ajat ovat yleisesti klo 7.00–9.00 ja 14.00–18.00.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Rekrytoinnissa seurataan organisaation tämänhetkeistä ohjeistusta. Sijaistoimintaa ei ole. Ryhmätoiminnan vetäminen ei vaadi erillistä sosiaalialan koulutusta. Palveluesimies seuraa hakijoiden riittävää osaamista ja tarvittavaa koulutusta.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Ei ole palveluyksiköiden toimintaa.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön esimies sekä työvalmentajat perehdyttävät uudet henkilöt. Perehdytys toteutetaan pääasiassa mukana olemalla ja toimintaa seuraamalla. Kaikille talossa työskenteleville ja ryhmätoimintaan osallistuville annetaan perehdytys, turvallisuuskävely toteutetaan vähintään vuosittain ja aina aloittaville. Organisaation kattava perehdytysmateriaali löytyy Laatuportista ja intrasta.

Opiskelijoille määritellään harjoittelun ajaksi oma ohjaaja, joka vastaa opiskelijan perehdytyksestä ja ohjauksesta harjoittelun aikana. Ennen harjoittelun alkua opiskelijoille annetaan mahdollisuus tulla tutustumiskäynnille.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystieteiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta

57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieni- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön koulutuksia seurataan järjestelmällisesti ja koulutuksien tiedot löytyy Almasta, keskitetysti koulutuskortilta.

Organisaatiolla on määritelty mihin koulutuksiin henkilökunnan tulee osallistua. Kaikille suunnattuja koulutuksia on mm. turvallisuuskoulutukset, EA koulutukset. laite-sovelluskoulutukset.

Henkilöstön osaaminen ja kehityksen tarve/kiinnostus keskustellaan kehityskeskusteluissa.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluysikön työntekijöiden työnaikoja seurataan kuukausitasolla. Työnantaja mahdollistaa työntekijöilleen liukuman käytön.

Työnantaja mahdollistaa työntekijälle e-passin käytön. Työhyvinvointipäiviä järjestetään vuosittain.

Palveluesimies seuraa myös aktiivisesti sairauspoissaolopäivien määrää ja kutsuu työntekijät keskustelemaan poissaoloista matalalla kynnyksellä. Tarvittaessa työterveyshuolto otetaan mukaan keskusteluun.

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. Palveluysikköjen 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. Palveluysiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluysikköön omatuotannon yksikköön on määritelty henkilöstön tarpeeksi 4 työvalmentajaa

ja yksi palveluesimies. Vöyrissä/Oravaisissa sekä eteläisessä alueessa työskentelee osa-aikainen työntekijä. Ulkoisia sijaisuuksia ei yksikössä ole, mutta henkilökunnan poissaoloihin varauduttu siten, että asiakkaat saavat etätehtäviä tai heidän läsnäolopäivä voi olla toisen valmentajan ryhmässä. Kesäloman aikana heinäkuussa on 2vko:n tauko koko palveluyksikössä jolloin asiakkaita ei ole. Ryhmätoiminnan osalta sovelletaan etätehtävä käytäntöä ja ryhmien yhdistämissä paikalla olevien ohjaajien vedettäväksi mikäli mahdollista.

Henkilöstön määrää suhteessa tarjottuihin palveluihin seurataan talousarvion valmisteluprosessin yhteydessä. Yksiköiden toiminta perustuu nykyiseen henkilöstömäärään.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikössä käytetään Hyvinvointialueen yhteistä järjestelmää Lifecare joka on kaikilla käytössä. Asiakkaan kannalta muu tärkeä tietoa palveluyksikköön saadaan aktivointisuunnitelmissa joissa paikalla työllisyyspalveluiden edustaja, aikuissosiaalityöntekijä ja palveluyksikön työvalmentaja.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Lotsenin palveluyksikkö sijaitsee osoitteessa Yrittäjäntie 9, 68600 Jakobstad. Tilat ovat kahdessa tasossa. Pohjakerroksessa, jossa asiakastyö tapahtuu, on 409 m². Pohjakerroksessa sijaitsevat ryhmähuoneet, asiakkaiden wc:t, keittiö ja asiakkaiden sosiaalitilat. Yläkerrassa (103 m²) ovat henkilökunnan toimistot ja sosiaalitilat.

Vöyrin ja Oravaisten toiminnoissa on käytettävissä vain kahvihuoneet + pukuhuoneet. Toiminta on liikkuvaa toimintaa ja asiakkaat + henkilökunta käyttävät yksikön autoa päivittäin toiminnan ollessa käynnissä.

Närpiössä toiminta järjestetään kerrostaloasunnossa pohjakerroksessa (noin 100 m²). Kristiinankaupungissa ryhmätoiminta järjestetään 48 m²:n rivitaloasunnossa.

Riskejä ryhmätoiminassa on ennaltaehkäisty perehdytyksellä toimintaa ja käytössä oleviin laitteisiin. Laitteet ovat kodinomaisia kuten porakoneet ja ompelukoneet jne.

Kiinteistön jätteenhuolto on ulkopuoleisen Ekorosk yrittäjän toteuttamaa jätehuollon palvelua palvelua. Jätteiden käsittelyssä Luotsi lajittelee omat keittiöjätteet ja toimittaa sitten ulkona oleviin asianmukaisiin roska- jätteastioihin. Muu toiminnan aikana syntyvä roska- ja jäte lajitellaan myös asianmukaisesti ja toimitetaan Ekoroskille itse siltä osin kun roskat kuuluu kierrätykseen ja lajitteluun.

Palveluyksikössä asiakkaat ovat statukseltaan työttömiä työhakijoita. Statuksen luonteeseen kuuluu itsenäinen toiminta ja tästä syystä ei omaiset tms. asioi palveluyksikössä.

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 nimettyä

vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33 §).

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

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita mutta muihin käytettäviin laitteisiin perehdytetään käyttäjät. Perehdytyksestä jää kirjallinen dokumentti jonka allekirjoittaa laitteen käyttäjä ja perehdyttäjä.

Palveluyksikössä ei ole lääkinnällisiä laitteita mutta määräaikaishuollon piiriin kuuluvat sammuttimet ja palovaroittimet. Edellä mainittujen laitteiden määräaikaishuolto on kiinteistönomistajan vastuualueella. Muut koneet ja laitteet eivät ole sen kaltaisia, että niille olisi määritelty tarve määräaikaishuollolle.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta on käynyt tietoturvakoulutuksen. Asiakkaiden tiedot läsnä- ja poissaoloja varten löytyy omaan koneeseen ja sähköpostin kautta kirjautumalla ja käyttämällä sieltä tarvittavaa exel sovellusta. Muut asiakkaiden tiedot ovat LifeCare järjestelmässä, jota käytetään kirjautumalla omilla tunnuksilla. Poistuttaessa huoneesta koneen tiedot ovat salasanan takana eikä asiattomien nähtävillä.

Yksikkötasolla kulunhallinta on järjestetty yksikköön ja niistä poistumiseen siten että työspisteeltä on poistumisreitti kaikissa tilanteissa. Huonekalut on sijoitettu siten, että ne voidaan kiertää ja poistuminen on esteetöntä. Keittiössä ja tietotekniikan tiloissa on poistumistie tarvittaessa käytettävissä. Luotsilla ovet asiakkaille aukeaa aamuisin klo 8.45 ja ovet suljetaan asiakkaiden poistuttua n klo 13. Sovituille tapaamisille ovet avataan tarvittaessa. ulko-ovet pidetään lukittuna. 2024 laadittu Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma (intra). Tietoturvasuunnitelma ja sen päivitysvastuu on tietohallinjohtajilla. Laatuportissa on läpikäytynä palveluyksikön riskienkartoistus ja tursi turvallisuus lomake.

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. Mikäli poikkeamia ilmenee niistä ilmoitetaan viipymättä palveluesimiehelle ja tiketillä 2M-IT

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturvatyökalujen käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatöiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Tietoturvatöiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatöiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Asiakkaalla on aina oikeus tarkastaa hänestä kirjatut tiedot. Asiakkaalle kerrotaan perehdytyksessä mitä ja miksi hänestä kirjataan tietoja.

Asiakkaalta pyydetään kirjallisena suostumus. Dokumenttina säilytettävä suostumuslomake säilytetään lukitussa kaapissa, kun asiakkaan sopimus päättyylaitetaan suostumuslomake silppuriin

Asiakkaan aloittaessa annetaan hänelle perehdytys. Perehdytyksen yhteydessä kerrotaan ja käydään läpi lomakkeet, asiakas hyväksyy asiat allekirjoituksellaan.

Kiinteistön tekniset laitteet rajoittuu palovaroittimiin, puhelimiin ja tietokoneeseen, Muita teknisiä laitteita ei yksikössä ole käytössä.

Palveluysikössä eil kameravalvontaa.

Palveluysikössä ei ole asiakkaille tai henkilökunnalle erillisiä turvalaitteita. Kiinteistöön kuuluvia hälytyslaitteita ovat palovaroittimet ja inva WC: hätähälytys järjestelmä, jolla asiakas saa tarvittaessa hälyyttää avuntarpeesta tiedon talon henkilökunnalle.

Asiakkailla on käytössään ryhmätoiminassa tietokoneita. Koneisiin on asennettu ohjelmia vain henkilökunnan toimesta. Koneilla pääsee Luotsin wifin kautta nettiin, mutta tulostus- ja ohjelmien lataaminen on estetty.

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

-

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 erikoisalakohteisesti.

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

Lääkehoidolliset asiat eivät kuulu yksikön toimintaan.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Lääkehoidolliset asiat eivät kuulu yksikön toimintaan.

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Lääkehoidolliset asiat eivät kuulu yksikön toimintaan.

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

Lääkehoidolliset asiat eivät kuulu yksikön toimintaan.

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkailla on varattu mahdollisuus syödä ja lämmittää omia eväitä palveluyksikön asiakas taukotilassa.

Ruokailuun on varattu mahdollisuus 20min mittainen tauko 10.30-11.30 välisenä aikana.

Ryhmätoiminnassa tiistaisin ja torstaisin valmistettu ruoka syödään valmistaneiden kesken.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

Palveluyksikössä toteutetaan säännöllistä viikkosiivousta, ylläpitosiivouksen hygieniatasoa ja ohjeita siivouksessa oikeilla aineilla ja välineillä ja tarvittavilla suojavälineillä tarvittaessa kuten hanskat ja maski. Roskia ei käsitellä käsin. Keittiön tiloissa käytetään ryhmätoiminnassa hanskoja ja asianmukaisia vaatteita.

Sairastamisen ohjeistus käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Sairaana on ohjeistus olla kotona kunnes on oireeton tai tartunta-ajan katsotaan menneen umpeen.

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.

Palveluyksikössä työskennellään vain terveenä. Käsien peseminen yksikköön saavuttaessa ja

ruokailuun mentäessä on osa arjenhallinnan toimintaa.

Käsihuudetta on saatavilla kaikissa ryhmätiloissa, keittiö- ja wc tiloissa sekä sisäänkäyntien yhteydessä. Muut hygieniakäytännöt ja niiden läpikäyminen on osa perehdytystä ja kuuluu ryhmätoimintaan.

Ruokaryhmän, kylmävitriinitarvikkeiden ja asiakkaiden eväät säilytetään omissa kylmäkaapeissaan. Ruokatarvikkieta käsittelee vain keittössä työskentelevä henkilökunta ja keittiö ryhmät.

Henkilökunnalla on hygieniapassit. Muutoin hygieeninen tapa työskennellä on osa keittiöryhmien toimintaa ja ruoka-aineiden käsittelyä/säilytystä. Asiakkailta ei vaadita hygieniakorttia, mutta työskentelyssä toimitaan sen mukaisesti.

Siivous on osana ryhmätoimintaa ja sitä toteutetaan 2krt viikossa. Pyykkihuoolto on osana arjenhallinnallista ryhmätoimintaa. Yksikössä on kaksi pesukonetta ja kuivatusrumpua joista toisessa pestään keittiön tekstiilit, toisessa siivoukseen liittyvät pyykit.

Henkilökunta perehdytetään hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluysikön toiminta ohjaa siivouksen ja tekstiilihuollon hygieniakäytäntöjä. Infektioiden torjunnassa noudatetaan Hyvinvointialueen intrasta löytyvää ohjeistusta seuraten.

Asiakkaat ja henkilökunta on perehdytetty sairaskäytäntöihin. Ohjeista on esillä suomeksi ja ruotsiksi. Paikalle saavutaan vain terveenä, epidemioissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia.

Palveluysikössä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia tartuntatautien torjumisessa. Ajantasaiset infektioiden torjuntaohjeet löytyvät henkilökunnalle hyvinvointialueen intrasta.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Malin Kullström, palveluesimies
puh.nro: 040 586 6009
malin.kullstrom@ovph.fi

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen terveydenhoitaja käy säännöllisesti maanantaisin ja keskiviikkoisin, joka toinen viikko palveluysikössä klo 10-14 välisenä aikana. Asiakkaat eivät tarvitse ajanvarausta vaan käynnit toteutetaan ”dropin” periaatteella.

Henkilökunnalla on TyöPlus palvelut käytössä.

Palveluysikön henkilökunnalla elvytys ja ensiaputaidot päivitetään Hyvinvointialueensisäisellä koulutuksella joka on voimassa aina 3vuotta.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden/potilaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteet. Asiakkaat ja heidän yksilölliset tavoitteet huomioidaan ryhmän toiminnassa niin, että jokaisella on mahdollisuus selvittää ryhmätoiminnassa. Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspalvelulaissa (980/2012 laissa

asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) ja laissa hyvinvointialueessa (611/2021)

Asiakkaiden työtoiminta tai sen päätyminen varmistetaan aina aktivointisuunnitelman päivytyksessä jossa mukana asiakas, sosiaaliohjaaja ja te-toimiston edustajat. Palveluyksiköstä tarvittaessa työvalmetaja tai palveluesimies.

Asiakkaiden liikunta kulttuuri- ja harrastustoimintaa ja ulkoilumahdollisuuksia toteutetaan ryhmätoiminnassa mm. Voi hyvin ryhmässä. Ryhmätoiminnassa on mahdollista toteuttaa kerrallaan yhtä edellä mainituista pääsääntöisesti viikoittain. Toiminta sisältää mm. kaupungin kulttuurikohteisiin tutustumista, vapaamuotoista liikuntaa esim. maastossa, punttisalilla käyntiä kuukausitasolla ja kirjastokäyntejä. Lisäksi on mahdollista toteuttaa rajoitetusti asiakkaan omia toiveita ryhmän kanssa.

Tavoitteita seurataan säännöllisesti aktivointisuunnitelmissa joissa valmentajavoi olla mukana. Ryhmätoiminnassa olevat tavoitteet voivat olla henkilökohtaisia ja yksilöllisiä ja niitä seurataan yksilön tasolla asiakkaan kanssa keskustellen.

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

Työnantaja järjestää koulutusta uusista tietokoneohjelmista ja dokumentointitekniikoista. Palveluesimies ja palveluvastaava esittelevät ja jakavat saatavilla olevaa materiaalia turvallisesta tiedonhallinnasta. Videot ja koulutusmateriaalit ovat saatavilla hyvinvointialueen intranetissä. Kaikki dokumentointi tehdään LifeCare-ohjelmassa, jossa arkistointi tapahtuu digitaalisesti. Yksiköissä on myös suostumuslomake asiakastietojen dokumentointiin.

Kaikki työntekijät ovat suorittaneet tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Jokainen työntekijä sitoutuu elinikäiseen salassapito- ja vaitiolosopimukseen työsuhteen alkaessa.

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

Carina Nähls, sosiaalihoitaja

040 623 7573

carina.nals@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja riskienhallinnan käytännön menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitetussa 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 yksiköitasolla 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

Esihenkilön vastuulla on varmistaa henkilöstön riittävä perehdytys toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinnassa keskeistä on, että kukin toiminta- ja työyksikkö tunnistaa omaan toimintaansa liittyvät riskit, arvioi riskien vakavuutta ja toteutumien todennäköisyyttä sekä vastuuttaa ja ottaa tarvittaessa käyttöön erilaisia hallintakeinoja riskien minimoimiseksi.

Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi

Keräämällä aktiivisesti tietoa turvallisuuteen vaikuttavista uhkatekijöistä pyritään määrittämään niihin liittyvät riskit ja riskienhallintaan vaadittavat toimet, jotta mahdolliset vaaratapahtumat voidaan ehkäistä ennalta. Riskienhallinnassa keskeistä on, että kukin toiminta- ja työyksikkö tunnistaa omaan toimintaansa liittyvät riskit, arvioi riskien vakavuutta ja toteutumien todennäköisyyttä se vastuuttaa ja ottaa tarvittaessa käyttöön erilaisia hallintakeinoja riskien minimoimiseksi.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omaavontaa 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 omaavontasuunnitelman ja omaavontannon 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 omaavontannon ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasääntö
- Omaavontaaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omaavontannon 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

Kartoitetaan riskejä, pidetään turvallisuuskävelyjä säännöllisesti, henkilökunta koulutautuu työntäjän ohjeistuksen mukaisesti. Uudet asiakkaat ja henkilökunta perehdytetään turvaturvallisiin työtapoihin, työvälineisiin. Työskennellään riskejä ennakoivalla työotteella ja keskustellaan avoimesti tiimipalavereissa läheltä piti tilanteista ja haipro ilmoituksista.

Riskieinhallintakeinoja ja niiden toimivuutta pyritään seuraamaan säännöllisesti sekä, suunnitelmallisella toiminnalla ja koulutuksella. Epäkohtiin tartutaan heti . Tehdään haipro ilmoitus aina tilanteen niin vaatiessa.

Riittävyys ja toimisvuus varmistetaan säännöllisellä seuranalla, suunnitelmallisella toiminnalla ja hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Ilmoitetaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle tunnistetuista ja ilmenevistä riskeistä, puutteista asiakasturvallisuuteen, kaltoin kohteluun tai toimintakulttuuriin tai jos toiminta on asiakkaalle muuten vahingollista. Yksikön henkilökunta arvioi omaa toimintaansa säännöllisesti.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/ potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskejä pyritään tunnistamaan ennaltaehkäisevällä periaatteella, jotta riskeihin vaikuttaviin asioihin olisi mahdollista puuttua suunnitelmallisesti.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Tapaturmat ja kaatumiset	Pidetään kulkureitit esteettöminä
Liukastumiset ulkona	Ennakoidaan sään vaikutuksia, hiekoitetaan ja puututaan tarvittavin toimenpitein tilanteeseen.

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Asiattomien henkilöiden pääsy toimistoihin ja työosastoille.	Rajoitetaan asiattomien pääsyä heille kuulumattomiin tiloihin. Pidetään ne ovet lukittuina mikäli se toiminnan kannalta on mahdollista.
Epäjärjestys	Pidetään poistumis- ja kulkureitit esteettöminä ja puhtaina. Pidetään työvälineet omilla paikoillaan
Ergonomia	Kiinnitetään huomiota ergonomiaan, taukoliikuntaa staattisissa töissä
Bakteeri, virukset	Toimitaan tartuntatautien, epidemian aikana ohjeistuksen mukaisti
Syrjivä kohtelu	Ymmärretään ja hyväksytään erilaisuus, toimitaan asiassa esimerkillisesti
Työtehtävien vuorovaikutustilanteet	Ymmärretään vuorovaikutustilanteessa kielellinen, kulttuurillinen erilaisuus.
Työn laadulliset vaatimukset	Huomioidaan ja puututaan fyysiseen ja psyykkisen kuormitukseen
Päihteet	Tuetaan päihteettömyyttä. Käytetään tilanteen selvittämisessä tarvittaessa alkometriä.
Siisteys ja hygienia	Siivotaan kiinteistön tiloja viikkosuunnitelman mukaisesti.
Väkivallan uhka, asiakkaiden väliset yhteenotot	Havainnoidaan ja ennakoidaan tilanteita. Ollaan läsnä, puututaan tarvittavin toimenpitein tilanteisiin.
Ulkopuoliset voivat päästä näkemään/ kuulemaan heille kuulumatonta tietoa.	Koneen ääreltä poistuttaessa kirjaudutaan ulos järjestelmistä.
Naapuriyrittäjän toiminnan aiheuttama vahva meluhaitta	Ottamalla asiassa yhteys kiinteistön omistajaan. Haipro ilmoituksin muutoksen aikaasaamiseksi.

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.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 omaavalvonnallisoin toimin.

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö (559/1994), sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu

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

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies tarkistaa HaiPro- ja Spro-ilmoitukset ja tekee tarvittavat korjaukset yhdessä henkilöstön kanssa. Meillä on myös organisaation asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksessa työskentelevät vastuuhenkilöt, jotka saavat tiedon kaikista organisaatiossa kirjoitetuista HaiPro-ilmoituksista.

Pyrimme päivittäisessä työssämme avoimeen keskusteluilmapiiriin, jossa voimme keskustella riskienhallinnasta.

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

Korjaaviin toimiin ryhdytään välittömästi vaaratilanteiden, laatupoikkeamien ja mahdollisten vaatimustenvastaisuuksien osalta. Esimies käy läpi tapahtuneen niiden henkilöiden kanssa, jotka ovat joko altistuneet ja/tai joihin vaaratilanne on muuten vaikuttanut. Korostetaan, että syyllisiä ei etsitä. Traumaattisen tapahtuman sattuessa henkilöstö ohjataan työterveyshuoltoon keskustelemaan sairaanhoitajan ja/tai psykologin kanssa.

Jos kyseessä on vakava vaaratilanne, otetaan yhteyttä organisaation laatujohtajaan tai potilasturvallisuuskoordinaattoriin, jotta voidaan keskustella siitä, tarvitseeko vaaratilanne lisätutkimuksia.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa (valvontalaki 741/2023, 24 §; laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §) nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia, ja näiden

alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikössä ei ole alihankitotoimintaa, eikä se ole osa palveluyksikön toimintaa.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

Laatuportissa on yksiköiden turvallisuussivut. Yksiköiden ilmoitustauluilla on myös tärkeää turvallisuustietoa, kuten hätänumerot ja poistumisreitit. Uusien asiakkaiden kanssa tehdään turvallisuuskävely perehdytyksen yhteydessä; pitkittyneiden häiriöiden sattuessa toiminta pysäytetään ja asiakkaita voidaan pyytää suorittamaan tehtäviä etänä.

Henkilöstön osallistumista pakollisiin turvallisuuskursseihin seurataan Alman koulutuskortin avulla.

Yksiköiden turvallisuussuunnitelmaa päivitetään parhaillaan. Viimeisin versio on päivitetty 09/2024. Poistumisturvallisuusselvitys ei tehdä, koska yksiköt eivät toimi 24/7.

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

Sofia Svartsjö, toimialajohtaja
Puh.nro: 050 518 1091, 06 218 4020
sofia.svartsjo@ovph.fi

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

Palveluiden laatua ja turvallisuutta ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti tiimipalavereissa, hyvinvointialueen koulutuksissa ja raporteissa. Asiakkaiden näkökulma kerätään säännöllisesti kyselyin. Palveluesimies tarkistaa Haipro- ja Spro-ilmoitukset ja tekee tarvittavat korjaukset yhdessä henkilöstön kanssa. Meillä on myös organisaation asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksessa työskentelevät vastuuhenkilöt, jotka saavat tiedon kaikista organisaatiossa kirjoitetuista Haipro-ilmoituksista.

Pyrimme päivittäisessä työssämme avoimeen keskusteluilmapiiriin, jossa voimme keskustella riskienhallinnasta.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

asian kuntoon saattamiseksi.

Palveluuyksikkö (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 palveluuyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluuyksikköön (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

Yksiköiden esihenkilö vastaa omavalvonnan seurannasta, toteuttamisesta ja päivittämisestä. Havaituista puutteista henkilökunta ilmoittaa välittömästi palveluesimiehelle, joka yhdessä henkilöstön kanssa tekee tarvittavat korjaukset viipymättä.

Palveluesimies vastaa seurantaraportin toteuttamisesta.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

11.7.2025, versionumero 1.2

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Kullström Malin, Palveluesimies

040-5866009

malin.kullstrom@ovph.fi