



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kotiin annettavat palvelut, toiminnanohjauskeskus, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Toiminnanohjauskeskus

Raportointipäivä

1.10.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Sanna Pikkala

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ 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

Kotiin annettavat palvelut

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

0401286327

Palveluyksikön nimi

Kotiin annettavat palvelut

Palvelumuoto

Kotiin annettavat palvelut, ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten kotihoito

Osoite

Hietalahdenkatu 2–4, 65100 Vaasa

Puhelinnumero

+358401450410

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Nimi, titteli/ koulutus:

Birgitta Tuominen, Koordinoiva Palveluesimies

Puhelin: 0400 – 922003 S-posti: birgitta.tuominen@ovph.fi

Sanna Pikkala, Palveluesimies

Puh 0407638071

Susanne Lille, Palveluvastaava

Puh 0504855481

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Vaasa: itäinen kasarmitori 7-9

Laihia: Vallinmäentie 43

Mustasaari: Niilontie 1
Vöyri: Öyrintie 25
Pietarsaari: Runeberginkatu 9
Kruunupyy: Myllytie 1
Maalahti: Malminrinne 4
Närpiö: Kirkkotie 6

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
-----------------	-----------------

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), sekä erityislakeina lasten-suojelu- (2007/417) ja vammaispalvelulaki (1987/380) sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), mielenterveys- (1990/1116) ja päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhuspalvelulaki (2012/980).

Kotihoidon järjestämällä palveluilla tuetaan tarpeen mukaan hyvinvointialueen ikääntyneiden ja toiminta-rajoitteisten itsenäistä, turvallista ja hyvää elämää, sekä heidän toimintakykynsä ylläpitämistä ja paran-tamista. Tarkoituksena on tarjota mahdollisuus viettää täysipainoista elämää kodissaan ja antaa kunkin yksilöllistä tilannetta ja tarpeita vastaavaa tukea ja hoitoa ympärivuorokautisesti, tilapäisen tai pitkäaikai-sen avuntarpeen mukaan. Kotisairaanhoidon tehtävänä on tukea ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten vaasalaisten ja laihialaisten asumista kotona, antamalla laadukasta terveyden- ja sairaanhoitoa yhteis-työssä hoitoon osallistuvien kanssa. Kehittyvässä kotihoidossa käytetään myös teknologiaa; mm. etähoivapalvelua sekä lääkeautomaattia. Toiminnanohjauskeskus vastaa kotihoidon asiakaskäyntien ja työmääräysten suunnittelusta kotihoidon hoitajille.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 palveluyksiköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköissä, 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, laadimisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Sanna Pikkala, Palveluesimies
Puh 0407638071
Susanne Lille, Palveluvastaava
Puh 0504855481

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Sanna Pikkala, Palveluesimies
Puh 0407638071

YKSIKÖN KUVAUS

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käynnistetty asiakaspalautteen kerääminen (Roidu). Kyselyjen tavoitteena on kerätä systemaattista asiakaspalautetta palveluiden laadun ja kehittämisen arvioimiseksi. Asia-kaspalautteet toimivat myös johdon tukena. Jatkuvaa palautetta (suullista) otetaan vastaan asiakkailta ja omaisilta, ja palaute käsitellään henkilöstön kanssa. Kyselyjen tulokset puretaan ja käydään läpi sekä työpaikkakokouksissa ja tulosalueen johtoryhmissä. Kyselyn tulosten perusteella arvioidaan tarvetta toiminnan kehittämiseen ja muuttamiseen.

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

- Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan jalkautetaan käymällä suunnitelma kokouksessa läpi ja keskustelemalla keskeisimmistä sisällöistä. Omavalvontasuunnitelman näkyvyys toimistotiloissa tulostettuna on myös tärkeää.
- Palveluyksikön vastuuhenkilö/esihenkilö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista kertaamalla omavalvonta-asioita säännöllisesti viikoittaisissa palaverissa.
- Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Hyvinvointialueen www-sivuilla ja se on julkisesti esillä verkkosivuilla ja palveluyksikössä.
- Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus huolehditaan päivittämällä sen vähintään 1 x vuosi sovittuna ajankohtana tai tarvittaessa useammin.
- Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, ja niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset kirjaamalla tapahtuneet muutokset.
- Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä henkilöstöpalaverissa ja myös tarvittaessa asiakkaita/ potilaita/omaisia/läheisiä.
- Omavalvontasuunnitelmaan tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen on esihenkilön vastuulla.

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

Omavalvonnan avulla on tarkoitus varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista: omavalvontaa toteuttavat sekä hyvinvointialue itse, että yksityinen palveluntuottaja. Hyvinvointialue valvoo yksityisen palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä SHQS:n mukainen laatu järjestelmä.

Laatujärjestelmä

tukee tehokasta sisäistä valvontaa antamalla viitekehyksen, jonka sisältämiin asioihin organisaation on laadittava yhtenäiset menettelytavat. Laatujärjestelmällä tavoitellaan

järjestelmällisten menettelytapojen jalkautumista. Osana laatujärjestelmää organisaatiossa toteutetaan sekä sisäisiä laatuauditointeja että ulkoisia auditointeja. Auditoinnit antavat arvokasta tietoa kehittämistoimenpiteitä edellyttävistä kohteista.

Sisäinen tarkastus on osa sisäistä valvontaa, ja sen tehtävänä on objektiivisella arviointi- ja varmistus- sekä konsultointitoiminnallaan tukea organisaation kehittämistä ja tavoitteiden saavuttamista. Sisäisen tarkastuksen työ kohdistuu koko organisaation toiminnan sisäiseen valvontaan, riskienhallintaan sekä johtamis- ja hallintoprosesseihin. Omistajaohjauksella sekä sopimuksin tulee varmistaa palveluiden yhdenvertainen saatavuus sekä niiden laatu, vaikuttavuus ja kustannustehokkuus. Sisäistä valvontaa toteutuu organisaation sisällä osana päivittäisjohtamista, sekä hallitus- ja muussa poliittisessa toimielintyöskentelyssä.

Asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden asiakassuunnitelmien toteutumisen seurannalla. Turvallinen ja hyvä palvelu toteutetaan oikein ja oikeaan aikaan. Siinä hyödynnetään olemassa olevia voimavaroja parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteistyö ja tiedonkulku palveluun ja hoitoon osallistuvien tahojen, asiakkaiden ja läheisten välillä on saumatonta. Itsearviointit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifikaatin uusinta kolmen vuoden välein. Näiden menettelyiden avulla varmistetaan ja arvioidaan myös asiakasturvallisuussuunnitelman toteutuminen käytännössä.

Hyvinvointialueen toiminnassa korostuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin perustuva suunnitelmallinen työskentely, asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtäminen, ja sen pohjalta toiminnan suunnittelu, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen läpi asiakasprosessin sekä hyvän hallinnon periaatteet. Asiakasta hoidetaan ja asiakkaalle annetaan/järjestetään palvelua yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa huomioiden.

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu perustuu yksikössä toteutettavaan jatkuvaan riskienhallintaan/arviointiin, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Hyvinvointialueen toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin on työnalla. Turvallisesta yksityisyyden suojusta ja väkivaltatilanteen yleinen ennakointi toimikortit on laadittu sekä väkivallan uhka kotihoidossa ohje. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa. Päivittäisessä toiminnassa riskejä punnitaan jatkuvasti

Pohjanmaan hyvinvointialueen turvallisuuskoulutuksia järjestetään keskitetysti turvallisuusyksikön toimesta. Sisäinen turvallisuuskoulutus on suunnattu kaikille työntekijöille ja auttaa selviytymään hätätilanteista sekä tekemään työn turvallisella tavalla. Koulutus pitää sisällään: Yhteinen turvallisuuskulttuurimme, riskit ja hätätilanteiden ennaltaehkäisy, henkilöturvallisuus ja toimiminen uhkaavissa tilanteissa, turvallinen työympäristö ja toimitilaturvallisuus, Paloturvallisuus ja poistumisturvallisuus sekä alkusammutusharjoitus.

Yksikkötunneille on mahdollista pyytää turvallisuusyksikön kouluttajan paikan päälle kertomaan ja vastaamaan turvallisuuteen liittyvistä asioista kuten: Toiminta uhka tai vaaratilanteessa, tarkastusmenettelyt, omaisuuden takavarikointi, asiakkaan huumeiden tai aseiden hallussapito, ei hyväksyttävää käytös, esimerkiksi päihtynyt potilas kotihoidossa sekä rikosturvallisuutta, varkautta ja ryöstötilanteita koskevissa tilanteissa toimiminen.

Turvallisuuskävely on tapa, millä voimme varmistaa turvallisen työympäristön. Laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt pitävät yksikössä turvallisuuskävelyn vuosittain koko henkilökunnalle. Yksikön henkilökunta yhdessä laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa kiertävät työympäristön. Keskustelemalla sekä havainnoimalla tutustutaan työyksikön turvallisuuteen liittyviin ohjeisiin, toimintamalleihin ja turvallisuustekniikkaan. Turvallisuuskävely antaa työntekijöille konkreettiset tiedot turvallisuuden perusteista sekä lisää turvallisuustietoisuutta ja yhteistä vastuuta.

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

Hallintosäännössä on määräykset sisäisestä valvonnasta, riskienhallinnasta ja sopimusten hallinnasta. Sisäisen valvonnan järjestämisen johtamisen, ja sen asianmukaisuuden ja riittävyyden takaamiseksi aluehallitus on nimittänyt tehtävää varten sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaoston. Hyvinvointialueella toimii kolme johtoryhmää: hyvinvointialueen-, soten- ja pelastustoimen johtoryhmät. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta ovat organisaation ylimmän johdon vastuulla olevia ohjaus- ja toimintaprosesseja, joiden avulla pyritään varmistamaan organisaation toiminnan lainmukaisuus, omaisuuden ja voimavarojen turvaaminen, toiminnan tehokkuus, tarkoituksenmukaisuus ja tuloksellisuus sekä taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottaminen. Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä SHQS:n mukainen laatujärjestelmä. Laatujärjestelmä tukee tehokasta sisäistä valvontaa antamalla viitekehyksen, jonka sisältämiin asioihin organisaation on laadittava yhtenäiset menettelytavat

Sisäistä valvontaa toteutuu organisaation sisällä osana päivittäisjohtamista, sekä hallitus- ja muussa

poliittisessa toimielintyöskentelyssä. Palveluyksikön vastuhenkilö seuraa ja valvoo päivittäisjohtamisessa että tuotetut palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#) Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset

määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Laki säättää hoidon tarpeen arvioinnista ja hoitoon pääsystä. Hoidon tarpeen arvioinnissa selvitetään yhteydenoton syy, sairauden oireet ja niiden vaikeusaste sekä kiireellisyys. Arvioinnin yhteydessä voidaan antaa terveyteen ja sairauteen liittyviä itsehoito-ohjeita ja tarvittaessa ohjataan edelleen. Hoidon tarpeen arviointia voidaan toteuttaa eri keinoin. Hoitoon pääsulle on säädetty tietyt enimmäisajat laissa. Hyvinvointialue on velvollinen järjestämään palvelut säädetyssä ajassa.

Vaasassa palvelutarpeen arvioinnista vastaa ja seuraa määräaikojen puitteissa kartoitustiimissä, Pietarsaareissa Helmi-tiimi ja muilla alueilla alueen palveluohjaus.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta muodostuu asiakkaan henkilökohtainen hoiva ja huolenpito. Asiakkaan tarve määrittää, miten usein käyntejä tehdään ja kuinka häntä autetaan. Arviointivälineenä käytämme mm. RAI-soft toimintakykymittaria. Tämän myötä kaikkien asiakkaiden avuntarve arvioidaan yhdenvertaisesti. Kotihoidon asiakkaille nimetään omahoitaja.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti yhdessä hoitotyön ammattilaisten, asiakkaan ja asiakkaan läheisten kanssa, osallistaen asiakasta itseä mahdollisimman paljon suunnittelemaan omaa hoitoa. Suunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja palvelutarpeen muuttuessa.

Päivittäisraportointi, säännölliset tiimipalaverit, asiakkaan kuukausiarvio, tiimin sairaanhoitaja 3 kk väliarvio sekä kotikäynnit ovat toteutuneen palvelun seurannan työkaluja.

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

kotihoidon asiakkaiden kielellinen oikeus toteutetaan mm tulkin ja käytössä olevien mobiilista löytyvien käännösohjelmien avulla.

Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Sosiaalihuollon palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon. Huomioon on myös otettava asiakkaan äidinkieli ja kulttuuristausta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiavastaava antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.

Yksikön raportoinnissa todettu edunvalvontatarve etenee palveluohjauksen kautta.

Yksikössä epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja henkilöstö osaa toimia tällaisessa tilanteessa ohjeistuksen mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Silloin, kun täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.

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 §). Terveyden- 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/hoitoa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

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

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 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

Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä toimintayksikölle. Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota asiakkaan saamaan huonoon kohteluun ja asiakkaan asiaa hoitaneelle yksikölle tarjoutuu tilaisuus korjata tilanne nopeasti. Muistutuksella ei voi saada muutosta itse päätöksen sisältöön.

Muistutuksen teossa avustaa tarvittaessa palvelun antaneen tai hoitaneen yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiavastaava. Asiakas saa tekemäänsä muistutukseen vastauksen kohtuullisessa ajassa 1–4 viikon kuluessa. Muistutuksesta ja sen käsittelyn yhteydessä syntyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintää sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille.

Muistutuksen voi tehdä digitaalisesti lomakkeella, tai täyttämällä alla oleva tulostettava lomake tai sitten vapaamuotoisena kirjeenä, jolloin siitä tulee ilmetä lomakkeessa mainitut asiat.

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

Markus Råback, 040 569 5943, Geriatrian ylilääkäri

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 asiakkaila 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

Asiakkaiden asiakassuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan sekä asiakkaan osallisuuteen. RAI-mittarin käyttö kattaa arviointityökaluja ja seuranta tehdään säännöllisesti. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa tavoitteet, joita arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunta avustaa tarvittaessa kotihoidon asiakkaita lähdössä ja vastaanottamisessa päivätoimintaan. Etähoidon sekä lääkeautomaatin avulla tuetaan omatoimisuutta, sosiaalista hyvinvointia, kuntoutumista ja turvallisuutta.

Asiakkaiden yhteistyömenettely toteutetaan moniammatillisesti eri toimijoiden kanssa kokonaisvaltaisen hoidon takaamiseksi.

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

Asiakaspalaute tulee sekä Roidun (tabletti ja netti) sekä suoraan suullisesti asiakkailta. Lisäksi palautetta saadaan THL:n tekemästä kyselystä. Palaute käsitellään ja arvioidaan kehittämistoimenpiteitä henkilöstön kanssa palaverien yhteydessä.

Työpaikan suosittelemittari on yksi välineistä, joita johto käyttää kartoittaakseen henkilöstön viihtyvyyttä ja saadakseen tietoa siitä, mitä mieltä työntekijät ovat työpaikastaan. Mittaus tehdään sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportointi on säännöllistä, jossaa kirjattu korjaavia toimenpiteitä toistuvien ilmiöiden poistamiseksi.

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 työ sopimuslain 55/2001, 7 §:n täytyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoidon, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

24 vakanssia:
1 palveluvastaava
1 sh
1 hoiva-avustaja
21 lh/hoitaja

Toiminnanohjaus toimii alueellisesti arkiamuissa ma-pe 1 kpl/ alue, lukuunottamatta Pietarsaari jossa ma-su aamuvuorot, joissa 4 arkisin ja 2 viikonloppuisin, Pietarsaareissa vastuulla on Pietarsaari 1-3 alueet sekä Pedersöre/Luoto ja Uusikaarlepyy.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnanohjaus edellyttää erityisosaamista, minkä vuoksi kotihoidon alueilta on perehdytetty ensisijaisesti yksi lähihoitaja/alue sijaistamaan alueen toiminnanohjaaja sekä äkillisissä että suunnitelluissa poissaoloissa. Ulkopuolisen sijaisen ottaminen lyhyisiin/äkillisiin sijaisuuksiin ei ole kustannustehokasta perehdytysajan pituuden vuoksi.

Vakituisen toimeen haku tapahtuu kuntarekryn kautta, Rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan valitun ammattioikeus, osaaminen, tarvittava perehdytys sekä soveltuvuus.

Resurssihallintayksikkö haastattelee uudet tilapäisesti toimivat opiskelijat ja tarkistaa heidän opiskelutilanteen. Alueen esihenkilö suunnittelee tarvittavan ohjauksen ja perehdytyksen sekä valvoo työn suorittamista.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilö vastaa rikosrekisteriotteen tarkistamisesta ja dokumentoimisesta.

Lakia sovelletaan työhön, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa. Säännöksen tarkoituksena vanhusten ja vammaisten työskentelyn on edistää iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden henkilökohtaista turvallisuutta ja suojata heidän henkilökohtaista koskemattomuuttaan

Laki ei koske työsuhteita, jotka yhden vuoden aikana kestävät yhteensä enintään kolme

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

kuukautta. Vuodella ei tässä yhteydessä tarkoiteta kalenterivuotta, vaan aika lasketaan siitä, kun ensimmäinen palvelussuhde alkoi.

Rikosrekisteriotteen pyytämisen laiminlyönti on rangaistavaa. Ote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi ja otetta ei saa kopioida.

- Pyydetään työntekijältä ote rikosrekisteristä.
- Rekisteröidään tämä sitten Rikostausta tarkistaminen -lomakkeelle, joka löytyy osoitteesta: Intra [☒](#) Palvelessuuhteni [☒](#) FAQ ja HR-help [☒](#) Lomakkeet [☒](#) Palvelussuhde [☒](#) Rikostausta tarkistaminen
- Lomakkeelle merkitään, että ote on esitetty ja otteen tunnistenumeron (numero ja päivämäärä). Lomake säästetään yksikössä. Työsuhdeilmoituksessa merkitään, että todistus on esitetty.

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

kotihoidossa laadittu yleisen verkkopohjoisen perehtysohjelman lisäksi: TYÖHÖN OPASTUS – opas perehdyttäjälle

Oppaan tarkoituksena on, että kaikki uudet työntekijät saavat samanlaisen ja hyvän perehdytyksen, huolimatta siitä, että ohjaaja vaihtuisi. Tämän oppaan on tarkoitus ohjata vakituisia työntekijöitä mitä hyvään työhönopastukseen kuuluu. Uusi työntekijä kulkee toisen työntekijän kanssa ensimmäiset päivät. Perehdytys kuitenkin jatkuu – ja vähitellen uusi työntekijä oppii myös itse hankkimaan tietoa. Opiskelijalle tulee nimetä ohjaaja työsuhteen ajaksi. Uusi työntekijä keskittyy aluksi asiakastyön osaamiseen. Toiminnanohjaajalle ilmoitetaan perehdytyksestä, jotta osaa suunnitella vaihtelevia asiakaskäyntejä ja suunnitella myös aikaa palautekeskusteluun ja näyttöjen tekemiseen.

Hallinnolliset ja (lääkelupa asiat) työntekijä käy esihenkilön/palveluvastaavan kanssa läpi. Toiminnanohjauskeskuksessa ei ole pakollista lääkeluvat.

Toiminnanohjauksessa perehdytys optimointiohjelmaan ja alueeseen joudutaan suunnittelemaan työntekijäkohtaisesti huomioiden aiempi mahdollinen osaaminen kotihoidon optimoinnista ja kenttätöystä. Esimies nimeää perehdyttäjän ja seuraa perehdytyksen etenemistä, Perehdytyksen eteneminen dokumentoidaan.

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 terveystieteiden ministeriön 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

Laatuporttiin ja koulutushallintaohjelmaan kirjaamalla esihenkilö pystyy seuraamaan henkilöstön osaamista ja pätevyksiä. Esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa että henkilöstön osaaminen kehittyy tarpeiden mukaisesti mm.koulutuksien, perehtymisen ja mentoroinnin avulla

Osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista, jolloin henkilöstöä kehitetään niin, että strategiset tavoitteet saavutetaan. Osaamista ei voida ennakoida ja oikean osaamisen hankkiminen on hankalaa, ellei sitä johdeta ja kehitetä strategisena prosessina. Pohjanmaan hyvinvointialueen ammattihenkilöt ovat lain mukaan velvollisia ylläpitämään ammattinsa edellyttämää osaamista. Lainsäädäntö asettaa tietyt kelpoisuusehdot henkilöstölle, varmistaen että heiltä löytyy perusosaaminen työhönsä. Myös Pohjanmaan hyvinvointialueen oma kelpoisuussääntö

listaa tietyt vaateet eri ammattiryhmille. Vaikka kelpoisuusvaatimukset täyttyvät, se ei kuitenkaan vielä takaa, että työntekijällä olisi käytössään kaikki tarvittava osaaminen. Ammatillinen pätevyys on tiedon ja kokemuksen summa, josta syntyy työntekijän todellinen osaaminen.

Henkilökunnan ammatillisen kehittymisen on oltava jatkuvaa, jotta voidaan tukea organisaation kehitystä. Koulutuksella varmistetaan osaaminen ja lisätään työmotivaatiota. Organisaatio voi järjestää sisäistä koulutusta ja lisäksi kannustaa henkilökuntaa osallistumaan ulkoiseen koulutukseen.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Työnantaja seuraa työntekijöiden työaikojen titanian työvuosuunnitelmaan syötettävien

lainsäädännössä erikseen säädetään.

- Työvuorosunnittelussa esihenkilön tulee huomioida toimintaan sovellettava laki, asiakkaiden määrä sekä henkilöstön ammatillinen osaaminen
- Kotihoidon alueella on varmistettava omavalvonnallisesti, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaaliterveydenhuollon ammattihenkilöistä annetuissa laeissa säädetyt edellytykset
- Toimi- ja tulosalueen valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Kotihoidossa laadittu aluekohtaisesti toimintaohje poikkeustilanteen hoitamiseen, kun henkilöstömäärä ei ole riittävä.

THL:n kotihoidon riittävyyden seuranta antaa myös tietoa henkilöstön riittävyydestä.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon alueilla pidetään säännölliset viikkopalaverit asiakkaista, alueen palveluohjaajaa ja muita hoitokokonaisuuteen kuuluvia henkilöitä informoidaan asiakkaan palveluissa ja hoidon tarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Yhtenäinen potilastietojärjestelmä mahdollistaa jatkossa sujuvamman yhteistyön yksiköiden välillä.

Toiminnanohjaukseen asiakkaiden palveluissa tapahtuneista muutoksista informoidaan Lifecare viesteillä.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Ei asiakasvastaanottoa toiminnanohjauksen tiloissa.

Toiminta jakautunut 8 eri yksikköön hyvinvointialueella, käytössä näissä tiloissa on yksi huone (Mustasaaressa kaksi) sekä muiden rakennuksessa toimivien kanssa yhteiset sosiaalitalat :

Vaasa: itäinen kasarmitori 7-9

Laihia: Vallinmäentie 43

Mustasaari: Niilontie 1

Vöyri: Öyrintie 25

Pietarsaari: Runeberginkatu 9

Kruunupyy: Myllytie 1

Maalahti: Malminrinne 4

Närpiö: Kirkkotie 6

Yleinen turvallisuussuunnitelma laadittu.

Yksiköiden siivous- jätahuolto ja kiinteistöhuoltomenettelyt sovittu.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

laitteista (719/2021, 32–33 §).

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

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Ei lääkinnällisiä laitteita

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytyksen yhteydessä huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä

Työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa: Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

Henkilöstöä ohjeistettu ottamaan yhteyttä tarvittaessa/poikkeustilanteissa tietoturvavastaavaan.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköiden henkilökunnan laitteiden käytön osaaminen varmistetaan järjestämällä systemaattisesti perehdytystä kaikista uusista laitteista, jotka otetaan käyttöön sekä varmistetaan, että osaaminen säilyy. Tarkoituksena on varmistaa sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden säilyminen laitteita käytettäessä. Yksikön esihenkilön on annettava kaikille työntekijöille, jotka käyttävät laitteita jollain tavalla työssään, mahdollisuus osallistua uusia laitteita koskevaan koulutukseen. Työntekijän on itse vastattava osaamisensa ylläpitämisestä. Laitteen käytön osaaminen saavutetaan laitepassilla, joka määritetään erikseen kunkin yksikön osalta.

Kotihoidossa teknologialaitteiden käyttönoton yhteydessä selvitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä laitteen soveltuvuus kyseiselle asiakkaalle, asiakkaan suostumus laitteen käyttöönottoon ja laitteesta saatavan tiedon hyödyntämiseen.

Kotihoidossa käytössä mm lääkeautomaatti, turvapuhelin/app sekä etähoivatabletit sekä hoitajille herohälyttimet.

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

ei lääkehoitoa yksikössä

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon asiakkaiden ruokahuollosta vastaa esim. asiakas itse, puoliso tai lähiomainen. Ruokahuolto ja ateriat voidaan järjestää myös kauppapalvelun ja ateriapalvelun avulla. Kotihoidon asiakkaille, jotka itsenäisesti eivät järjestä omaa ruokahuoltoa, pyritään järjestämään kotihoidon käynnit niin että säännöllinen ja riittävä ravinto tulee turvattua ja yöpaasto ei ylitä 11h.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös hygieniaohjeet ja esihenkilö seuraa ohjeistuksien toteutusta omassa yksikössä.

Tavanomaisia varotoimia noudatetaan kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon potilaiden hoidossa ja huolenpidossa ehkäisemään tartuntoja ja infektioiden syntymistä. Tavanomaiset varotoimet ovat perustana eri varotoimiluokissa käytettäville lisätoimenpiteille: Koruttomat kädet. Ei aktiivisuusrannekkeita. Lyhyet kynnet, ei kynsilakkaa, eikä rakenne eikä geelikynsiä. Hoidetut kädet, ei haavoja eikä tulehduksia. Käsivoiteet pumppupullost.

Käsien pesu saippualla ja vedellä, kun näkyvästi likaiset tai tuntuvat likaisilta, ennen työvuoroa ja sen jälkeen, ennen ruokailua. Käsipesun jälkeen tehdään käsien desinfektio kuiviin käsiin.

Näppäimistön ja hiiren pyyhkiminen easydesillä. Yksiköissä säännöllinen siivous.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anna Nordman Puh 040 161 8289

Keskisen alueen kuntien palvelut: Vaasa ja Laihia.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Anna on poissa 1.8.24-31.5.26. Sijainen on Sanna Kiili 4.11.24 alkaen.

Chatrine Heimdahl Puh 050 501 8891
Malmin sairaalan yksiköt ja osastot, pohjoisen alueen kuntien palvelut: Kruunupyy, Luoto, Pietarsaari, Pedersöre, Uusikaarlepyy.
Chatrine on tavoitettavissa klo 9.00-13.00.

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Terveystalon vastuulääkäri sekä terveysasemien lääkäripalvelut. Suunterveydenhuollosta vastaa ovph:n perusterveydenhuolto. Ikääntyneiden palveluntarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja selvitetään RAI (Resident Assessment Instrument) -arviointivälineellä. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen ikääntyneiden hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä. Ovph:n koulutuskalenterissa on säännöllisesti ensiapu ja elvytyskoulutusta tarjolla. Saattohoitokoulutusta järjestetty aiemmin ja saattohoitomateriaalia jaettu henkilöstölle. Exitus ohje päivitetty 2024.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

kotihoidossa tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä mahdollisimman pitkään tukemalla asiakkaan omatoimisuutta. Kotihoito tekee yhteistyötä mm kotikuntoutuksen kanssa. Kotihoidon asiakkaita osallistuu mm päivätoimintaan ja etäkuntoutukseen. Toimintakyvyn muutoksia seurataan mm Rai-arvioinnin avulla.

Kotihoidossa on asiakkaita, joiden työssäkäyminen varmistetaan kotihoidon turvin. Etähoivan laitteella asiakas pystyy pitämään yhteyttä myös omaiseen.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (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 tietosuojaasetuksen (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 tietosuojaja- ja tietoturvakoulutuksen. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon tiedot kirjataan yksikön ohjeistuksen mukaisesti Lifecare terveyshuollon järjestelmässä asiakkaan khtots ja khasia: KHTOTS= Päivittäiskirjaaminen potilastietoa (päivittäiset toimet, lääkitys, terveydenhoito) KHASIA=päivittäistietoa, joka on asiakastietoa (sosiaalinen osallisuus, läheisverkostoon kuuluvat kirjaukset, asioiden hoito). Toiminnanohjauksessa ei tule päivittäisiä kirjauksia asiakastyöstä, Kirjaukset koskevat pääsääntöisesti asiakkaan perumia palveluita sekä välitettyjä turvapuhelinhälytyksiä.

Työntekijän perehdytyksessä ja campus itseopiskeluympäristössä opiskellaan asiakastyön kirjaaminen. Työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietosuojasitoumuksen.

Esimies tilaan tarvittavat tunnukset ja käyttöoikeudet potilastietojärjestelmään vakituisille, sijaisille ja tarvittaessa myös opiskelijoille.

Pohjanmaan hyvinvointialueen käytössä olevat tietosuojaperiaatteet ovat:

☒ käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys, joilla tarkoitetaan tietojen käsittelyä säädösten tai suostumuksen perusteella ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamista siten, että käsittely ja suojatoimet ovat näihin oikeassa suhteessa;

☒ -käyttötarkoitussidonnaisuus ja tietojen minimointi, joilla tarkoitetaan käsittelyä vain selkeästi ilmoitettuun tarkoitukseen sekä sitä, että tiedot ovat olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa käsittelyn tarkoituksiin;

☒ -tietojen täsmällisyys, jolla tarkoitetaan sitä, että varmistetaan tietojen paikkansapitävyys ja ajantasaisuus sekä huolehditaan epätarkkojen tai virheellisten tietojen oikaisemisesta tai poistamisesta;

☒ -tietojen säilytyksen rajoittaminen, jolla tarkoitetaan sitä, että tietoja säilytetään vain käyttötarkoituksen edellyttämän ajan, ellei kyse ole yleisen edun mukaisesta arkistointi-, tutkimus- tai tilastollisesta tarkoituksesta;

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 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

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

Raportointijärjestelmiä, jotka ovat käytössä Pohjanmaan hyvinvointialueella:

-HaiPro, läheltä-piti ja vaaratapahtuminen raportoimiseen

-Spro, sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

Asiakkaille ja henkilökunnalle tapahtuneet haittatapahtumat (tapaturma + läheltä-piti tilanteet) kirjataan HaiPro-ohjelmaan. Asiakkaille tapahtuneet läheltä piti -tilanteet kirjataan myös

asiakastietojärjestelmään. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Viikoittaisissa hoitotiimeissä käydään läpi asiakkaiden kunto; mahdolliset tapaturmat, ennakointi, terveydentilan muutokset, fysioterapian kartoituskäynnin tarve jne. Esimiehet käsittelevät tarvittaessa myös kotihoidon Haipro-ilmoitukset yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Riskinarviointi on osa yksiköiden tavanomaista toimintaa. Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Operatiivisia

riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnot huomioidaan täydentämällä jo olemassa olevia ohjeita tai laatimalla uusia jos ohjeistus täysin puuttuu.

Keskeisenä riskinä kotihoidon työssä on yksintyöskentely, johon laadittu ovph:n yleiset ohjeet yksintyöskentelystä sekä kotihoidossa laadittu Väkivallan uhka kotihoidossa. Miehityksen riittävyyden riskiin on laadittu toimintaohje asiakas ja potilasturvallinen työpaikka projektissa sekä Toimintaohje: poissaolon sattuessa virka-ajan ulkopuolella (kun esimies ei ole paikalla)

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Yksintyöskentely	ovph:n yleiset ohjeet yksintyöskentelystä sekä kotihoidossa laadittu Väkivallan uhka kotihoidossa.
Miehityksen riittävyyden riski	toimintaohje asiakas ja potilasturvallinen työpaikka projektissa sekä Toimintaohje: poissaolon sattuessa virka-ajan ulkopuolella (kun esimies ei ole paikalla)

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi 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 omavalvonnallisin 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 kehittämiskorjaavat 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

Vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien ja poikkeamien ilmoitusmenettely tapahtuu mm haipro ohjelman kautta.

Osastokokouksissa käydään läpi esille tulleiden asiakastapauksien kautta säännöllisesti ilmoittamisvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia.

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

Säännöllisesti käydään läpi haiprot ja läheltä piti tilanteet sekä keskustellaan kehittämisideoista/parantamishdotuksia vastaavien epäkohtien välttämiseksi. Tavoitteena on löytää keinoja ennaltaehkäistä vastaava tilanne tulevaisuudessa eikä etsiä syyllistä.

Vakavat vaaratilanteet, jotka aiheuttavat jatkuvan riskin potilas- tai asiakasturvallisuudelle tai jotka ovat jo aiheuttaneet vaaratilanteen ja/tai vakavaa haittaa potilaalle, on käsiteltävä viipymättä. Jos kyseessä on vakava vaaratilanne, saatetaan myös vaatia jonkinasteista tutkintaa erityisen protokollan mukaisesti, jotta voidaan laajemmin tarkastella mahdollisia puutteita systeemi- ja prosessinäkökuilmasta.

Vakavat vaaratapahtumat viedään ylemmän johdon tiedoksi/jatko-ohjeiden saamiseksi. Myös jos käsittelijä katsoo tarvitsevänsä apua vaaratilanteen käsittelyssä tai jos vaaratilanteen syy johtuu ulkoisista syistä, joihin ei voida vaikuttaa, raportti voidaan siirtää ylemmälle tasolle. Ilmoitus, joka on jo käsitelty, voidaan siirtää tiedoksi tai käsiteltäväksi ylemmälle tasolle (keskijohdon resurssilinjan vastuuhenkilöt).

Useat asiantuntijat ja vastuuhenkilöt lukevat ja seuraavat ilmoituksia organisaatiotasolla. Ensisijainen oman toiminnan kehittämistyö tapahtuu kuitenkin yksikkötasolla. Tähän sisältyy jatkuva riskien omavalvonta sekä turvallisuutta edistävien kehittämistoimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen jokapäiväisessä työssä. Asiantuntijat ja eri vastuuhenkilöt antavat tarvittaessa tukea ja ohjeistusta.

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

Toiminnanohjauskeskuksen yksikössä ei ole ostopalveluja/alihankintaa.

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 (hallintosäntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssihoitajien kanssa (hallintosäntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssihoitajansa 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. Turvallisuuskävelyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyskunnat.

YKSIKÖN KUVAUS

Valmiussuunnitelman yleisen osa koulutus koostuu kahdesta eri paketista eli laajasta- ja suppeasta. Laaja koulutuspaketti on tarkoitettu johdolle ja keskijohdolle ja suppea koulutuspaketti kaikille muille työntekijöille. v.2024 on laadittu koti- ja asumispalveluiden valmiussunnitelma, Yksikkökohtainen suunnitelma ja toimintakortit ovat työn alla.

Valmiussuunnitelmassa kuvaillaan kotiin annettavien palvelujen toimintaympäristöä, asumispalveluja sekä tulosalueen valmiuden kannalta kriittisiä toimintoja ja keskeisiä tietoja. Suunnitelmaan on kirjattu mm. eri toimijoiden vastuut, kotihoidon toiminnan kannalta kriittiset toiminnot, toiminnan turvaaminen ja häiriötilanteissa toimiminen sekä vastuut häiriötilanteissa.

Laatuportin turvaalisuussivulta löytyy ajantasaista tietoa mm. käsisammuttimen käytöstä ja toiminnasta tulopalotilanteessa. Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäinen turvallisuuskoulutus on suunnattu kaikille työntekijöille ja auttaa selviytymään hätätilanteista sekä tekemään työn turvallisella tavalla.

Yksikön esihenkilö huolehtii ja dokumentoi koulutuksen että työntekijät osallistuvat turvallisuuspäivä-koulutukseen viiden vuoden välein jossa käydään läpi:

Yhteinen turvallisuuskulttuurimme
Riskit ja hätätilanteiden ennaltaehkäisy
Henkilöturvallisuus ja toimiminen uhkaavissa tilanteissa
Turvallinen työympäristö ja toimitilaturvallisuus
Paloturvallisuus ja poistumisturvallisuus
Alkusammutusharjoitus

Lisäksi yksikön omissa kokouksissa käydään läpi turvallisuusasioita säännöllisesti sekä tarpeen mukaan.

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

Toiminnanohjauskeskus Sanna Pikkala, 0407638071

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

Lääkehoitosuunnitelma on laadunhallinta-asiakirja, lääkehoidon prosessia ohjaava toimintaohje ja työkalu turvallisen lääkehoidon osa-alueiden määrittämiseen ja hallintaan.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo tarvittaessa asiakkaita antamaan palautetta saamastaan palvelusta ja hoidosta. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaava neuvoo miten edetä, jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa

sosiaalihuollon palveluun.

Roidu-palautejärjestelmään saadaan asiakaspalautteita sähköisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen www-sivujen ja yksiköissä olevien asiakaspalautepäätteiden sekä QR-koodien kautta. Palautteet annetaan anonyymisti, mutta www-sivuilla palautteen antajalla on mahdollisuus kirjoittaa palautteeseen myös yhteystietonsa, jos hän haluaa yhteydenottoa. Palautteen antajaan otetaan tällöin yhteyttä kahden viikon kuluessa. Palautteet edellyttävät käsittelyä sähköisessä Roidun järjestelmässä.

Suullisen asiakaspalautteen kirjaamisen alustaan henkilökunta voi kirjata asiakkaiden kertomia palautteita omasta tai toisesta yksiköstä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelmaa (SHQS) laatu- ja turvallisuusjärjestelmän viitekehystenä. Itsearviointit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifikaatin uusinta kolmen vuoden välein. Laadun, turvallisuuden ja valvonnan vuosikello ohjaa laatu- ja turvallisuuden seurantaan kuukausittain tehtävistä toimenpiteistä. Vuosikello on tarkoitettu erityisesti esihenkilöiden sekä laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöiden työn tueksi.

Yksikötason riskienhallinnan tueksi on avattu riskienarviointilomake sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin Laatuporttiin. Lomake on tarkoitettu tukemaan riskien tunnistamista, ja yksikön riskit ja hallintamekanismit tulisi aina dokumentoida huolellisesti. Riskien arviointi tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa ja se tulisi nähdä osana yksiköiden tavanomaista toimintaa jolloin varmistetaan myös henkilöstön osaaminen.

Riskinarviointia tehdään sekä yksikötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Operatiivisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Organisaatio ja toiminta muuttuvat jatkuvasti. Muutosriskien riskienhallinta alkaa aina organisaatiossa tai toimintaympäristössä tapahtuvan muutoksen tunnistamisesta. Kun organisaatiossa tapahtuu muutos, on tärkeää pohtia muutoksen vaikutusta kaikkiin organisaation osa-alueisiin (asiakas, työntekijä, tietosuoja, rakennuksen turvallisuus jne.), mutta myös muutoksen vaikutusta lähiyksiköihin.

Organisaatio ja toiminta muuttuvat jatkuvasti. Muutosriskien riskienhallinta alkaa aina organisaatiossa tai toimintaympäristössä tapahtuvan muutoksen tunnistamisesta. Kun organisaatiossa tapahtuu muutos, on tärkeää pohtia muutoksen vaikutusta kaikkiin organisaation osa-alueisiin (asiakas, työntekijä, tietosuoja, rakennuksen turvallisuus jne.), mutta myös muutoksen vaikutusta lähiyksiköihin.

Vaaratilanteiden rekisteröinti tapahtuu mm haipro-ohjelman avulla.

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

Yksikön esihenkilö vastaa toteuman seurannasta, havaittujen puutteiden korjaamisesta, päivittäisestä seurannasta sekä viestii ylöspäin tarvittavista kehittämis ehdotuksista kehittämissuunnitelman osaksi.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

25.2.2025

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Sanna Pikkala

Liite 1. 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.