



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Sosiaaliohjaus Ja Sosiaalinen Kuntoutus

Raportointipäivä

6.11.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Tiina Taipale

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Toimiala

Palveluyksikkö/palvelukokonaisuus

Tulosityksikkö/toimintayksikkö

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

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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 tietosuojat

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimiala

Toimialan nimi

Sosiaali- ja terveyskeskus

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050 518 1091

Palveluyksikkö/palvelukokonaisuus

Palveluyksikön nimi

Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus /Lasten ja lapsiperheiden avopalvelut

Palvelumuoto

Lapsiperheiden avopalvelut

Osoite

Moreenikuja 1A (2. krs.), 65300 Vaasa

Puhelinnumero

040 6433909

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Tiina Taipale, palveluyksikön päällikkö, p. 040 643 3909

Tulosyksikkö/toimintayksikkö

Tiedot

Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus/Pohjoinen alue, Malmin sosiaali- ja terveyskeskus, Pohjanlahdentie 1, 68600 Pietarsaari. p. 040 643 3909, Tiina Taipale, palveluyksikön päällikkö, p.

040 643 3909

Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus/Eteläinen alue, Närpiön perhekeskus, Närpiöntie 4, 64200 Närpiö, p. 040 643 3909, Tiina Taipale, palveluyksikön päällikkö, p. 040 643 3909

Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus/Keskinen alue, Moreenikuja 1A, 65300 Vaasa, p. 040 643 3909, Tiina Taipale, palveluyksikön päällikkö, p. 040 643 3909

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
Siivoushuolto	TeeSe Botnia
Kiinteistönhuolto	TeeSe Botnia / Are Oy
Työterveyspalvelut	TT Botnia, Työplus, Mehiläinen
IT-palvelut	2M-IT

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta perustuu lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesti kotiin annettaviin sosiaalihuollon avopalveluihin. Palvelut kohdistuvat lastensuojelu- tai sosiaalihuoltolain mukaisesti asiakkaisiin, joiden tilannetta on ennen palvelun aloittamista arvioinut laillistettu ammattihenkilö, sosiaalityöntekijä, joka tekee palvelusta päätöksen.

Lasten ja lapsiperheiden avopalveluiden sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus palveluyksikkö tarjoaa tehostettua tukea nuorille sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Asiakkaat palveluun ohjautuvat lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityöstä ja yksiköstä tehdään tiivistä yhteistyötä perhetyön ja tehostetun perhetyön palveluyksiköiden kanssa. Asiakkaat ovat 11-17-vuotiaita nuoria.

Yksikkömme työntekijät työskentelevät nuorten kotona ja arjen ympäristöissä. Palvelumme muotoutuu yksilöllisesti nuoren tarpeiden mukaan. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailla saattaa olla esim. vaikeuksia sitoutua koulunkäyntiin tai opiskeluun, ongelmia perhe- ja/tai kaverisuhteissa tai epäsosiaalista käyttäytymistä. Olosuhteet perheessä voivat aiheuttavat kuormitusta tai nuori on toipumassa akuutista päihdeongelmasta tai mielenterveyden häiriöstä. Yksiköstä työskennellään monialaisesti ja moniammatillisesti eri palveluiden kanssa.

Nuorta ohjataan arjenhallintaan liittyvissä asioissa, arkirytmissä, itsestä huolehtimisessa ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

omien asioiden hoitamisen harjoittelussa. Motivoidaan nuorta ottamaan vastuuta omasta elämästään sekä tuetaan löytämään nuorelle itselleen merkityksellisiä asioita, harrastuksia, tekemistä ja sosiaalisia kontakteja hänen omista lähtökohdistaan ja kiinnostuksenkohteistaan käsin. Tavoitteena on vahvistaa positiivista minäkuva ja identiteettiä. Sosiaalinen kuntoutus on toiminnallista yhdessä tekemistä ohjaajan kanssa tai pienryhmässä, jossa voi turvallisesti harjoitella vuorovaikutustaitoja.

Työskentelyssä noudatetaan sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita. Nuoren itsenäistymistä ja omatoimisuutta tuetaan ikätason mukaisesti. Toiminta on suunnitelmallista, tavoitteellista, voimavaralähtöistä ja nuoren vahvuuksia hyödyntävää.

Sosiaaliohjauksen ja sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö on sitoutunut Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoihin:

1. Ihmiseltä ihmiselle

Kunnioitamme asiakkaita, työtovereita ja yhteistyökumppaneitamme.

Lapsen etu tulee aina ensin, hänen oikeutensa tulee näkyä kaikessa toiminnassa ja häntä tulee kohdella tasa-arvoisesti lähtökohdista huolimatta.

Ihminen on tärkeä ihmisenä, taustastaan, teoistaan ja käyttäytymisestään riippumatta.

2. Eteenpäin katsova ja vastuullinen

Ennaltaehkäisevä näkökulma, pyritään vaikuttamaan lapsiperheiden hyvinvointiin varhaisessa vaiheessa.

Avoin, ratkaisukeskeinen sekä vuorovaikutuksellinen yhteistyö nuoren, hänen perheensä ja nuoren kanssa työskentelevien yhteistyötahojen välillä.

Ammattitaitoinen henkilökunta ja osaamisen kehittäminen vastuullisen työskentelyotteen periaatteena yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin.

3. Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen

Kunnioitamme asiakkaan omaa tahtoa ja itsemääräämisoikeutta.

Yksilöitä ja ryhmiä kohdellaan tasapuolisesti.

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 seuranta varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki,

lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

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

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Tiina Taipale, sosiaalihojaus ja sosiaalinen kuntoutus palveluyksikön päällikkö, p. 040 6433909.

Sirpa Siirtola, lasten ja lapsiperheiden avopalvelut palvelupäällikkö, p. 040 0772230.

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Tiina Taipale, sosiaalihojaus ja sosiaalinen kuntoutus palveluyksikön päällikkö, p. 040 6433909.

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman laatisemisesta vastaa palveluyksikön päällikkö sekä palvelupäällikkö. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman laatisemiseen yhteisissä tiimipalavereissa ja kuukausikokouksissa. Asiakkaat antavat palautetta Roidu-asiakaspalauttejärjestelmän kautta. Työntekijät huolehtivat, että asiakkaila on mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen asiakaspalauttejärjestelmän kautta. Lisäksi sosiaalihojaus ja sosiaalinen kuntoutus yksikössä on käytössä 3x10D elämäntilannemittari, joka antaa palvelun vaikuttavuuden lisäksi tietoa myös asiakkaan saaman palvelun laadusta, turvallisuudesta ja kehittämistarpeista.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa palveluyksikön päällikön toimesta. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatisemiseen ja on tietoinen sen sisällöstä. Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle kuukausikokouksissa. Esihenkilöt ovat vastuussa päivittämisestä, julkaisemisesta hyvinvointialueen verkkosivuille sekä varmistavat, että henkilöstö on tietoinen muutoksista. Vuosikelloon on merkitty omavalvontasuunnitelman päivittäminen.

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

Yksikössä on käytössä Roidu-asiakaspalautejärjestelmä. Yksikössä tehdään riskianalyysi ja SHQS- itsearviointit vuosikellon mukaisesti. Yksiköissä on nähtävillä hyvinvointialueen tavoitekuluttuukartta. Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus yksikössä on käytössä 3x10D elämäntilannemittari, joka antaa palvelun vaikuttavuuden lisäksi tietoa myös asiakkaan saaman palvelun laadusta, turvallisuudesta ja kehittämistarpeista. Palvelun laatu varmistetaan myös yhteisillä toimintamalleilla ja -ohjeistuksilla, joita päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa.

Palveluyksikön päällikkö huolehtii, että henkilökunnan kanssa analysoidaan säännöllisesti työssä esiintyviä riskejä, kehitetään toimintatapoja sekä ohjeistuksia ja näin pyritään minimoimaan työssä esiintyvät asiakasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät riskit. Tarvittaessa järjestetään yksikkökohtaista koulutusta ja ohjausta turvallisuuteen liittyen.

Palveluyksikön päällikön vastuulla on avoimen turvallisuuskulttuurin luominen. Työntekijöitä muistutetaan HaiPro-ilmoitusten tekemisestä, jos asiakastyössä on ollut läheltä piti- tai vaaratapahtuma. Yksikössä pidetään yllä kehittämismyönteistä ilmapiiriä, jossa on turvallista tuoda esiin epäkohtia ja jatkuvasti kehittää palveluiden laatua turvallisuuskäytännöksiä huomioiden.

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

Johtamisjärjestelmä:

Lapsi- ja perhepalveluiden päällikkö Virpi Kortemäki

Lasten ja lapsiperheiden avopalvelut, palvelupäällikkö Sirpa Siirtola

Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus palveluyksikkö, palveluyksikön päällikkö Tiina Taipale

Palvelun laadun varmistaa johdonkatselmusten läpikäynti hyvinvointialueen johtoryhmässä, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit vuosittain, kuukausi- ja viikkokokoukset sekä kehittämissäpäivät henkilöstön kanssa.

Palveluyksikön päällikkö johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Hänellä on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Tehtävinä ovat toiminnan sujuvuuden varmistaminen, seuranta ja kehittäminen, avoimen keskustelun ylläpitäminen laadusta ja turvallisuudesta työyksikössä sekä laatu- ja turvallisuusnäkökulmien esille tuominen säännöllisesti. Palveluyksikön päällikkö varmistaa, että henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta huoli- ja epäkohtailmoitusten, laatu- ja turvallisuusnäkökulmien raportointiin liittyen ja kehittää toimintaa palautteen perusteella. Hän myös huolehtii, että toimintayksikössä on selkeä perehdyttämisohjelma sijaisille ja uusille työntekijöille sekä valvoo sen noudattamista. Palveluyksikön päällikkö antaa rakentavaa palautetta henkilöstölle säännöllisesti ja oikea-aikaisesti.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992; 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

Avopalveluissa ei toteuteta palvelutarpeenarviointia, sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja tekee tilauksen avopalveluihin. Asiakkaat otetaan palvelun piiriin

kiireellisyysjärjestyksessä, mikäli syntyy jonoa palveluun. Tilanteiden kiireellisyys arvioidaan yhdessä palvelua tilanteen sosiaalityöntekijän kanssa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaalla on asiakassuunnitelma, jonka laatimisesta ja päivittämisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Yksiköissä toimitaan asiakassuunnitelmassa laadittujen tavoitteiden mukaisesti ja laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa asiakassuunnitelman tavoitteet konkretisoidaan käytännön toimenpiteiksi. Palvelun toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan oma näkökulma tavoitteenasettelussa.

Tavoitteiden saavuttamista ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, perheen, työntekijän sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on omatyöntekijänä. Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus palveluyksikön asiakkuuteen tullessaan asiakas saa oman vastuutyöntekijän palvelussa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma asiakassuunnitelman pohjalta yhdessä asiakkaan ja huoltajan sekä sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus palveluyksikön työntekijän kanssa.

Asiakkaan kanssa tavoitteita käydään läpi säännöllisesti palvelun aikana ja niiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmien ja asiakkaan tavoitteiden toteutumista seurataan yhteisissä palaverissa sosiaalityöntekijän kanssa.

Asiakkaiden saaman palvelun vaikuttavuutta seurataan 3x10D elämäntilannemittarin avulla, joka antaa tietoa myös asiakkaan osallisuuden kokemuksesta palvelussa. 3x10D tuottaa laajan, anonymisoidun tilastomateriaalin, jonka pohjalta voidaan arvioida palveluyksikön tuottaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta sekä kehittää toimintaa.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Asiakkaalle valitaan hänen äidinkieltään puhuva työntekijä, tarvittaessa käytetään tulkkia.

Yksiköissä työskentelee tarvittavan ammattipätevyyden omaavia työntekijöitä. Hyvinvointialueella verkkosivuilta löytyy ohjeistus miten toimitaan havaittaessa epäasiallista kohtelua. Esihenkilöt varmistavat että henkilökunta on tutustunut ohjeistuksiin.

Huoltajia informoidaan jatkuvasti palvelun toteutuksen aikana, kun asiakas on alaikäinen. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää asiakas tai huoltaja/läheinen. Myös työntekijät, asiakkaan sosiaalityöntekijä tai muu tilanteessa läsnä ollut henkilö voi tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita. Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille tarkoitetut kanavat löytyvät verkkosivuilta. Henkilöstölle tarkoitetut ilmoituskanavat löytyvät intrasta. Asiakasta informoidaan eri tavoista jättää palautetta saadusta palvelusta ja kohtelusta.

Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Palautteen dokumentointi on tärkeää, koska ilman dokumentointia asioiden selvittäminen jälkikäteen on hankalaa. Kuka tahansa voi ottaa palautteen vastaan ja vastaanottajan velvollisuus on siirtää se eteenpäin käsitteleväksi. Asiakkaalle kerrotaan, että tapaus tullaan selvittämään. Palaute siirretään asiakaspalautejärjestelmään (Roidu) tai jos kyseessä on vaaratapahtuma, työntekijä kirjaa sen HaiPro-järjestelmään, jolloin palaute ohjautuu käsiteltäväksi oikeaan yksikköön ja oikealle henkilölle.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelu perustuu asiakkaan suostumukseen ja palvelua toteutetaan avopalveluna. Palvelussa ei sovelleta itsemääräämisoikeuteen vaikuttavia rajoitustoimenpiteitä.

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

Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee/huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa suoraan yhteyttä työntekijän lähiesihenkilöön puhelimitse tai sähköpostitse (Tiina Taipale, palveluyksikön päällikkö, p. 040 6433909). Lähiesihenkilö käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan sekä hänen huoltajiensa ja työntekijän kanssa. Palautetta voi antaa myös hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kirjallinen muistutus tai kantelu. Muistutukset käsittelevät ja niihin vastaa palvelualuejohtaja ja tulosaluejohtaja. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, p. 040 5079303 ma-pe klo 8.00-14.00 tai sähköpostitse sosiaaliasiavastaava@ovph.fi tarvitessaan neuvoja muistutuksen tai kantelun tekemiseen.

Ohjeet muistutuksen ja kantelun tekemiseen löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta. Muistutuksen ja kantelun voi tehdä digitaalisella lomakkeella tai tulostaa paperisen lomakkeen.

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Muistutusten käsittelystä vastaa lapsi- ja perhepalveluiden päällikkö Virpi Kortemäki.

Hyvinvointialueella muistutuksen lähetetään:

Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaalihuollon kirjaamo

PL 1

65131 VAASA

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

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 /](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/) [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 nettosuosittelemuindeksi eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelee Pohjanmaan hyvinvointialueelta saamaansa palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittelevansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat ja huoltajat antavat suullista palautetta tapaamisissa. Asiakkailta saatu suullinen palaute ja toiveet vaikuttavat suoraan palvelun toteutukseen. Palveluyksikössä on käytössä Roidu-asiakaspalaute, työntekijä huolehtii, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa asiakastytyytyväisyyteen liittyvä Roidu-palaute. Sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus yksikössä on käytössä 3x10D elämäntilannemittari, joka antaa palvelun vaikuttavuuden lisäksi tietoa myös asiakkaan saaman palvelun laadusta, turvallisuudesta ja kehittämistarpeista. 3x10D elämäntilannemittari täytetään asiakkuuden alussa, kolmen kuukauden välein ja asiakkuuden päättyessä. Palaute työn tavoitteiden toteutumisesta tulee myös sosiaalityöntekijältä.

Saatu palaute käsitellään työtiimin kanssa tiimipalavereissa ja tarvittaessa muutetaan ja kehitetään toimintaa.

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusasajatoiminnan 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

Asiakaspalautejärjestelmän ja 3x10D elämäntilannemittarin lisäksi asiakkaiden osallisuutta vahvistetaan työkäytännöissä, jossa asiakas osallistuu palvelun toteuttamissuunnitelman tekemiseen, tuo esiin omia näkemyksiään ja tavoitteitaan. Osallistavan asiakaskirjaamisen käytäntöjä kehitetään ja kirjaamisesta keskustellaan asiakkaan kanssa, mahdollisuuksien mukaan myös kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkailta saatu suullinen palaute ja toiveet vaikuttavat suoraan palvelun toteutukseen. Palvelu toteutetaan siten, että asiakkaana oleva nuori kokee olonsa turvalliseksi, hän tulee huomatuksi, nähdyksi ja kuulluksi omana itsenään. Huomioidaan erilaiset tavat ilmaista itseään ja tuetaan sitä. Huomioidaan asiakkaan kieli, kulttuuri ja erityistarpeet. Kunnioitetaan asiakasnuoren yksityisyyttä sekä itsemääräämisoikeutta ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Palveluyksikön päällikkö varmistaa, että henkilöstöllä on saatavilla tietoa lapsen ja nuoren osallisuudesta ja toimintatavoista sen edistämiseksi. Työskentelytapoja kehitettäessä otetaan käyttöön osallisuutta tukevia menetelmiä. Henkilökunnan osaamisen kehittämisessä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan myös kokemusasiantuntijoita, jotka voivat tuoda esiin asiakasnäkökulmaa palveluiden kehittämisessä.

3.5 Henkilöstö

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten velvoitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät

hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä.

[Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstöön kuuluu palveluyksikön päällikkö, johtava sosionomi (50 %) ja 15 työntekijää. Sosiaalisessa kuntoutuksessa tarvitaan erilaisia nuorten kanssa työskentelyyn soveltuvia menetelmiä ja osaamista, joka on monipuolista ja moniammatillista. Henkilöstö koostuu palveluyksikön päälliköstä, johtavasta sosionomista (50%), 9 sosiomista, 3 sosiaalihoajaajasta, 1 sairaanhoitajasta ja 2 lähihoitajasta. Henkilöstö suunnittelee työvuoronsa ja työskentelee asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti aamu- ja iltavuoroissa.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Rekrytoinnissa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen kelpoisuusvaatimuksia ja kielitaitovaatimuksia. Rekrytoimme ainoastaan pitkäaikaisia sijaisia ja vakituisia työntekijöitä. Huomioimme resurssiyksikön henkilöstön sijaiset rekrytoinnissa. Avautuviin tehtäviin kelpoisuusehtona on laillistettu ammattihenkilö sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015, § 8) mukaan tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu laillistettu ammattihenkilö tai muu soveltuva korkeakoulututkinto. Selvitämme huolellisesti työntekijän osaamisen, työhistorian ja soveltuvuuden työtehtävään. Kaikki työtehtäviin rekrytoitavat haastatellaan ja heiltä edellytetään kielitodistusta.

Ammattioikeudet varmistetaan työhaastattelun yhteydessä. Tarkistaminen dokumentoidaan mahdolliseen työsopimukseen. Työssä vaaditaan hyvä suullinen ja tyydyttävä kirjallinen kielitaito, siinä toisessa kotimaisessa kielessä mikä ei ole työntekijän äidinkieli.

Opiskelijoiden palkkaamisessa toimitaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Rikosrekisteriote edellytetään näytettäväksi työn alkaessa. Rikosrekisteriotteen tulee olla alle 6 kk vanha.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön päällikkö varmistaa ja ohjaa, että uusi työntekijä pääsee suorittamaan Laatuporttiin perehdytysohjelman ja saa riittävän perehdytyksen tehtävään. Palveluyksikköön laaditaan uusi perehdytysohjelma 2025-2026 talven aikana. Perehdytysohjelma rakennetaan Laatuportti-ohjelmaan. Laatuportissa on mahdollista seurata ketkä ovat perehdytyksen eri osiot suorittaneet. Verkkopohjaisena perehdytys on seurattavuuden lisäksi myös yhtenäinen kaikille.

Verkkopohjaisen perehdytyksen lisäksi yksikössä nimetään uuden työntekijän aloittaessa vakituisten työntekijöiden joukosta mentoroiva perehdyttävä/perehdyttäjät, jotka huolehtivat uuden henkilön perehdytyksestä yksikön toimintatapoihin sekä käytettäviin materiaaleihin. Asiakastyön perehdytyksestä vastaa johtava sosionomi. Opiskelijoiden perehdyttämisestä vastaa palveluyksikön päällikkö sekä kenttätöyssä nimetty työntekijä/työntekijät.

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, lääkeshoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön päällikkö seuraa henkilöstön käymiä koulutuksia, koulutustarvetta ja toiveita koulutusten suhteen sekä ohjaa tarvittaessa koulutusten piiriin. Palautetta koulutuksista ja koulutuksissa saatua tietoa jaetaan työyhteisön viikkotiimeissä. Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset löytyvät Laatuportista, johon rekisteröityy merkintä koulutuksen suorittamisesta. Hyvinvointialueen sisäiset ja ulkoiset koulutukset rekisteröityvät koulutuskortille koulutushakemusten pohjalta. Työntekijällä on velvollisuus osallistua hyvinvointialueen järjestämään neljän tunnin ensiapukoulutukseen joka kolmas vuosi.

Henkilöstön työskentelyn asianmukaisuutta seurataan asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

palvelusta antamien palautteiden pohjalta. Palveluyksikön päällikkö käsittelee kaikki saadut palautteet henkilökohtaisesti työntekijän kanssa. Tilanteissa, joissa työntekijän toiminta on ollut epäasianmukaista, työntekijälle tarjotaan ensisijaisesti tukea ja ohjausta ammatilliseen kehittymiseen sekä rakentavaa palautetta. Mikäli työntekijä ei kehittämispalautteesta huolimatta muuta epäasianmukaista toimintaa, hän saa ensin suullisen huomautuksen. Suullisen huomautuksen yhteydessä työntekijää informoidaan siitä, että epäasianmukaisen toiminnan jatkamisesta seuraa kirjallinen varoitus. Vakava rikkomus, kuten epärehellisyys tai työturvallisuuden törkeä vaarantaminen voi johtaa irtisanomiseen ilman kirjallista varoitusta.

Kehityskeskustelut toteutetaan kerran vuodessa ja niiden toteutumista seurataan Almassa. Lisäksi työntekijöillä on aina mahdollisuus varata henkilökohtaisia keskusteluaikoja esihenkilöltä ja johtavalta sosionomilta, jos tarvitsee ohjeistusta tai ammatillista tukea työhön.

Palveluyksikön päällikkö varmistaa, että jokainen työntekijä saa riittävän informaation omavalvontasuunnitelmasta ja turvallisuuteen liittyvistä ohjeista. Työntekijällä on velvollisuus osallistua yhteisiin infotilaisuuksiin ja tiimeihin, perehtyä omavalvontasuunnitelman sisältöön sekä muihin työyksikön dokumentteihin ja ohjeistuksiin.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön päällikkö informoi työntekijöitä työkykyyn ja -hyvinvointiin liittyvistä asioista sekä tarjoaa mahdollisuutta työnohjaukseen.

Työlainsäädäntö ja työturvallisuuslaki ohjaavat toimintaa yksikössä. Työturvallisuuteen liittyviä asioita ja riskienhallintaa käsitellään palveluyksikön viikkotiimeissä ja päivitetään näihin liittyvät dokumentit vähintään vuosittain. Työntekijöillä on työaikasunnitelmapohja, mutta työntekijät voivat suunnitella työaikaansa aamu- ja iltavuoroihin asiakkaiden tavoitettavuuden ja tarpeiden pohjalta. Työntekijä noudattaa työvuorosunnittelusta annettuja ohjeita ja huolehtii siitä, että hän on merkinnyt suunnitellun työaikansa ja siihen tulevat muutokset reaaliaikaisesti sähköiseen kalenteriin niin, että siitä käy tarkasti ilmi, milloin työntekijä on työssä. Työntekijä ilmoittaa toteutuneet työajat kolmen viikon välein esihenkilölle, joka vie ne palkanmaksujärjestelmään.

Henkilöstöä osallistetaan työhyvinvoinnin ylläpitämiseen laatimalla yhteiset pelisäännöt sekä käymällä kehitys- ja vartu-keskusteluja. Työhyvinvointiin liittyviä teemoja käsitellään palveluyksikön viikkotiimeissä. Työ- päiviä toteutetaan vuosittain henkilöstön toiveiden mukaisesti. Sairauspoissaoloista tulee automaattisesti ilmoitus, kun on tarpeen käydä varhaisen tuen keskustelu työntekijän kanssa. Esihenkilö seuraa sairauspoissaoloja ja järjestää keskustelun mahdollisimman pian ilmoituksen tultua. Työntekijöillä on aina mahdollisuus pyytää esihenkilöltä kahdenkeskistä keskustelua tarvittaessa.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

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

terveyspalveluista 980/2012, 20 §).

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelutilaukset yksikköön tulevat sosiaalityöntekijöiltä Webpropol-järjestelmän kautta. Johtava sosionomi huolehtii jonotilanteesta ja palvelutilausten eteenpäin välittämisestä työntekijöille. Mikäli jono ruuhkautuu ja odotusajat venyvät, johtava sosionomi ilmoittaa asiasta palveluysikön päällikölle ja palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö välittää tarvittaessa tietoa ylemmälle johdolle, joka päättää hyvinvointialueen omien palvelujen ja ostopalvelujen resurssoinnista.

Palveluysikön päällikkö seuraa yhteistyössä johtavan sosionomin kanssa työkuormitusta asiakas- ja asiakastapaamismäärien pohjalta.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja monialaisen yhteistyön koordinoinnista vastaa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa palveluysikön työntekijät osallistuvat sosiaalityöntekijän järjestämiin verkostopalaverihin.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakassuunnitelmassa ja palvelun toteuttamissuunnitelmassa määritellään keinot joilla palvelun tavoitteita edistetään. Asiakkaita tavataan usein kodin ulkopuolella, koska palvelun tavoitteena on osallisuuden edistäminen, toimintakyvyn vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Kodin ulkopuolelle lähteminen on kuitenkin asiakkaalle vapaaehtoista ja alaikäisen ollessa kyseessä huoltajilta pyydetään aina kuljetuslupa. Yksiköllä on käytössä erilaisia tapaamispaikkoja, sekä hyvinvointialueen omia tiloja että monipuolisesti käytetään myös erilaisia maksullisia harraste- ja monitoimitiloja. Työntekijä varmistaa tilan turvallisuuden ja arvioi sen soveltuvuuden asiakastapaamiseen sekä varmistaa asiakkaan yksityisyyden suojan.

Työntekijät ilmoittavat tiloissaan havaitsemista puutteista tilasta vastaavalle henkilölle/ kiinteistöhuoltoon, ellei ne ole tiedossa, niin omalle lähiesihenkilölle. Työntekijät huolehtivat, että käytössä olevat välineet ovat turvalliset ja asianmukaiset. Työntekijä huolehtii asiakkaan ja liikkumisen turvallisuudesta kodin ulkopuolelle lähdettäessä ja huomioi esimerkiksi asiakkaan psyykkisen ja fyysisen voinnin.

Työntekijöiden toimitiloissa on laadittu tiloihin liittyvät asianmukaiset turvallisuusohjeet ja niissä tehdään vuosittain turvallisuuskävelyt.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

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 koske palvelua.

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

Ei koske palvelua.

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Työntekijät käyvät tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, jotka löytyvät Laatuportista. Palveluysikössä käytetään asiakastietojärjestelmä Lifecarea. Työntekijöiden kannettavat tietokoneet ja puhelimet on suojattu salasanoilla ja hyvinvointialueen suojausjärjestelmillä. Poikkeamista ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakasta informoidaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisen yhteydessä, että asiakaskirjaukset tallennetaan Lifecare-asiakastietojärjestelmään, josta tiedot tallentuvat myös OmaKantaan.

Palveluysikön henkilö/asiakas/potilasturvallitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
 Ei koske palveluysikköä.

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Ei koske palvelua.

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Ei koske palvelua.

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

Toimistotiloissa on viikoittainen siivous ja hygieniatasoa seurataan. Käsidesiä käytetään asiakaskäynnillä ja maskia tarvittaessa.

Asiakastapaamiset siirretään, mikäli työntekijä tai asiakas on oireinen.

Intranetissä on ohjeet tartuntatauteihin.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Tia Mäkinen, tia.makinen@ovph.fi.

3.13 Terveystien- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Ei koske palvelua.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Lasten ja lapsiperheiden avopalveluiden sosiaaliohjaus ja sosiaalinen kuntoutus palveluyksikkö tarjoaa tehostettua tukea nuorille sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Nuorta ohjataan arjenhallintaan liittyvissä asioissa, arkirytmisissä, itsestä huolehtimisessa ja omien asioiden hoitamisen harjoittelussa. Motivoidaan nuorta ottamaan vastuuta omasta elämästään sekä tuetaan löytämään nuorelle itselleen merkityksellisiä asioita, harrastuksia, tekemistä ja sosiaalisia kontakteja hänen omista lähtökohdistaan ja kiinnostuksenkohteistaan käsin. Tavoitteena on vahvistaa positiivista minäkuvausta ja identiteettiä. Sosiaalinen kuntoutus on toiminnallista yhdessä tekemistä ohjaajan kanssa tai pienryhmässä, jossa voi turvallisesti

harjoitella vuorovaikutustaitoja. Nuorta

Sosiaalinen kuntoutus on toiminnallista yhdessä tekemistä ohjaajan kanssa tai pienryhmässä, liikuntaa, luonnossa liikkumista, kädentaitoja, leipomista/kokkaamista, eläinavusteista toimintaa ym. aktiviteetteja. Yksikössä on käytössä Kaiku-kortti, jolla mahdollistetaan myös vähävaraisesta perheestä tulevan nuoren mahdollisuus osallistua kulttuuriharrastuksiin.

Toimintakykyä ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteuttamista seurataan palvelun toteuttamissuunnitelman arvioinnissa.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön päällikkö huolehtii, että jokainen työntekijä on allekirjoituksellaan vahvistanut lukeneensa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Työntekijät suorittavat Tietosuojan abc julkishallinnon henkilöstölle -koulutuksen sekä tietoturvakoulutuksen. Lisäksi työntekijöille on tarjolla asiakastiedon kirjaamiseen liittyvää koulutusta. Suoritetuista koulutuksista tulee merkinnät hyvinvointialueen järjestelmään.

Palvelun asiakasdokumentit kirjataan sosiaalihuollon Lifecare asiakastietojärjestelmään. Palveluyksikön päällikkö anoo työntekijälle käyttöoikeudet sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään tehtävänkuvan mukaisesti. Työntekijä pääsee käsittelemään vain niitä tietoja, jotka liittyvät palveluntuottajan tehtäviin. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan sosiaali- ja terveydenhuollon varmennekortilla, jonka avulla asiakastietoja käsittelevä työntekijä tunnistetaan luotettavasti. Lifecare-asiakastietojärjestelmästä tiedot arkistoituvat sosiaalihuollon asiakastietovaranto Kantaan ja tulevat vaihteittain nähtäville asiakkaan OmaKantaan.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
 Palveluyksikön päällikkö Tiina Taipale, p. 040 6433909.
Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

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

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Riskinarviointia tehdään sekä 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

Esihenkilöllä on vastuu siitä, että jokainen työntekijän tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitusta koskeva ohje on omavalvontasuunnitelmassa ja käydään perehdytyksessä läpi henkilökunnan kanssa.

Yksikössä on turvallisuus huomioitu mm. turvallisuuskoulutus viiden vuoden välein, turvallisuuskävely vuosittain, pelastussuunnitelma, toteuttamissuunnitelma, perehdytysuunnitelma, S-pro, Haipro, itsearviointit, työsuojelun riskikartoitus, tietosuojan ABC.

Työntekijät voivat ottaa epäkohtia esiin avoimesti ja matalalla kynnyksellä keskustelemalla ja kannustetaan tekemään Haipro-ilmoitus. Henkilökunta on osallistunut työn riskien arvioimiseen, jonka pohjalta tehdään riskiarviointia laatuporttiin. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus osallistua itsearviointiin ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

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

Yksikössä laaditaan riskianalyysi, jota työntekijät ovat olleet laatimassa ja jota päivitetään säännöllisesti.

Osa perehdytystä on tutustuminen hyvinvointialueen ohjeistuksiin mm. turvallisesta kotikäynnistä.

Organisaatiossa ja yksikössä on turvallisuussuunnitelma ja toimikortit.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Työssä liikutaan paljon, myös asiakkaiden kanssa	Varataan aikaa siirtymisiin ja huolellinen toimintatapa liikkeessä, autojen turvallisuus.
Psykososiaalinen kuormitus	Tilanteiden purkaminen työyhteisössä toimintatapana/henkilöstöhyvinvoinnista huolehtiminen
Asiakaskodeissa olevat riskitekijät asiakkaille ja työntekijöille (eläimet, aseet, lika/sotkuisuus, liukkaus pihoissa, tartuntariski, tuholaiseläimet, ylimääräisiä henkilöitä, päihtymystila, akuutti sairaus, aggressiivisuus/uhkaava käytös/karkailu, ilmanlaatu huono)	Tilannearvio kotikäynnille mentäessä ja jo ennen kotikäyntiä tehdään riskiarvio. Tarvittaessa aina parityönä kotikäynti. Puhelin toimintakunnossa ja lähellä, sovellus 112 puhelimesta.
Työtilat/monta työntekijää samassa huoneessa. Ilman laatu huono.	Etätyöllä on helpotettu tilannetta.
Asiakastapaamisiin puutteelliset tilat/tietosuojariski	Tietosuojan abc antaa perustiedot ja huomioidaan kaikessa toiminnassa. Huomioidaan tulevaisuuden tilasuunnittelussa.
Pienten yksiköiden riskit, yksintyöskentely.	Perehdytään yksintyöskentelyyn ja kenttätööhön annettuihin turvallisuusohjeisiin. Puretaan tilanteita yhteisissä viikkotiimeissä.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

menettelyohjeet löytyvät intrasta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä 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, tietosuojatietoturvallisuusilmoitus)
- SPro-järjestelmä (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö (559/1994), sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu sosiaalihuoltolain 35 §:ssä mainittu henkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka

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

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialue järjestää koulutusta järjestetään säännöllisesti HaiPro- ja Spro- ilmoituksista ja se on osa perehdytystä. Tarvittaessa esihenkilöt muistuttavat tiimikokouksissa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuuteen liittyvistä asioista ja toimenpiteistä.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Esimiehelle tulleet Haipro ilmoitukset käsitellään työyksikössä ja laaditaan tarpeen vaatiessa suunnitelma, toimintaohje tai koulutus. Tilanteet kirjataan muistioon tarvittaessa.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

Ei koske palvelua.

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuskävely kerran vuodessa.

Toimipisteissä on oma pelastussuunnitelma näkyvillä ja poistumistiet merkittynä.

Uudet työntekijät ohjataan käymään turvallisuuskoulutus työsuhteen alussa, osana perehdytystä. Esihenkilö kirjaa koulutuskorttiin turvallisuuskoulutuksen päivämäärät.

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

Palveluyksikön päällikkö Tiina Taipale.

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

SHQS-itsearviointi käytössä yksikössä sekä sisäiset- ja ulkoiset auditoinnit.

Riskiarviointi työsuojelun kanssa tehdään joka toinen vuosi.

Spro- ja HaiPro- järjestelmät käytössä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan koulutuksilla.

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

Palveluyksikön päällikkö vastaa toteutumisen seurannasta yhteistyössä palvelupäällikön kanssa.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

27.10.2025, versio 1.0.

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Tiina Taipale, palveluyksikön päällikkö, 27.10.2025.

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.

Päivitetty
27.10.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Työn riskien arviointi	Kartoittaa riskit ja miettiä toimenpiteet	31.12.2025/palveluyksikön päällikkö/valmis