

Lomakeraportti

Omavalvontasuunnitelma

ID	97007
Kohde	Yksikkö
Yksikkö	Kuntoutuspalvelut, Aikuiset
Päivämäärä	17.3.2025
Tila	Kesken

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palvelutuottaja

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

Omavalvontasuunnitelma

Toimialan nimi	Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut
Toimialajohtajan nimi	Kosti Hyvärinen
Puhelinnumero	040 620 4823
Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot	Kuntoutuspalvelut Aikuiset Kuntoutus/Fysioterapia vastaanotolla ja osastoilla (akuuttisairaala ja perustaso) Hietalahden katu 2-4, 65130 Vaasa Puhelinnumero: 06 218 111 Outi Pullola, osastonhoitaja Kuntoutuspalvelut Aikuiset Puhelinnumero: 040 527 5636 (Ylva Lassfolk-Sundqvist, aoh Kuntoutuspalvelut p. 050 4522366 Helén Williamsson, aoh Kuntoutuspalvelut p. 040 1527924)

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 palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
-----------------	------------------

-	-
---	---

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS	Kuntoutuspalvelut Aikuiset tuottaa fysioterapiapalveluja hyvinvointialueen perustason toimipisteissä sekä vastaanotolla että yleislääketieteen osastoilla. Erityistasolla palveluja
----------------	---

Omavalvontasuunnitelma

tarjotaan akuuttisairaalan osastoilla sekä osastojaksoon liittyvillä kontrollikäyntiluonteisilla ohjaavilla vastaanottokäynneillä kotiutumisen jälkeen. Palveluja tuotetaan sekä perus- että erityistasolla vastaanotolla ja etäpalveluna, etävastaanottokäynteinä. Tavoitteena on etäpalvelun kehittäminen.

Toiminta-ajatus ja Arvot

Palveluyksikön toiminta-ajatus perustuu ammatillisuuteen, eettisyyteen, laadukkuuteen ja vaikuttavuuteen. Arvot ovat:

- Ammatillisuus: Turvallisuus, luottamuksellisuus, tehokkuus.
- Eettisyys: Tasa-arvo, ihmisyy, inhimillisyys.
- Laadukkuus
- Vaikuttavuus

Kuntoutuspalveluiden ja Kuntoutuspalvelut Aikuiset arvolupaus asiakkaille on, että asiakkaat tavoittavat meidät ja saavat oikean palvelun oikeaan aikaan. Laaja-alaisia palveluita tarvitseville asiakkaille tarjoamme selkeitä ja vaikuttavia palveluita yksilöllisyys huomioiden sekä pyrimme osallisuutta tukevaan moniammatilliseen yhteistyöhön.

Toimintaa ohjaavat myös Fysioterapeutin eettiset periaatteet.

Kuntoutuspalveluiden strategiakartta ohjaa tulosityksikön toimintaa. Toiminnan tavoitteena on:

1. Hyvinvoivat ja toimintakykyiset asukkaat: Tämä tavoite keskittyy asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen, jotta he voivat elää aktiivista ja täysipainoista elämää.
2. Riittävä, pysyvä, osaava ja hyvinvoiva henkilökunta: Tämän tavoitteen tarkoituksena on varmistaa, että tulosityksiköllä on tarpeeksi ammattitaitoista ja hyvinvoivaa henkilökuntaa, joka pystyy tarjoamaan laadukkaita palveluja.
3. Vaikuttavat, kustannustehokkaat palvelut: Tämä tavoite pyrkii siihen, että tarjotut palvelut ovat sekä tehokkaita että taloudellisesti kestäviä, tuottaen parhaan mahdollisen hyödyn resursseihin nähden.

Tulosityksikön yhteisten prosessien ja ammattilaisille laadittujen ohjeiden avulla pyritään tehostamaan ja kehittämään toimintaamme. Niiden tavoitteena on huomioida:

1. Palveluohjaus: Tehostaa palveluiden koordinoitua ja varmistaa, että asiakkaat saavat

Omavalvontasuunnitelma

oikea-aikaista ja tarpeenmukaista apua.

2. Omahoito ja omakuntoutus: Kannustaa asiakkaita ottamaan aktiivisen roolin omassa terveydessään ja kuntoutumisessaan, mikä voi parantaa heidän elämänlaatuaan ja vähentää terveydenhuollon kuormitusta.

3. Digipalvelut: Parantaa palveluiden saavutettavuutta ja tehokkuutta tarjoamalla digitaalisia ratkaisuja, jotka helpottavat asiointia ja tiedonsaantia.

4. Prosessin koordinointi ja kuntoutusohjaus: Varmistaa, että kuntoutusprosessit ovat sujuvia ja hyvin koordinoituja, mikä parantaa kuntoutuksen vaikuttavuutta.

5. Saavutettavat ja esteettömät palvelut: Tavoitteena on, että kaikki asiakkaat voivat käyttää palveluita ilman esteitä, mikä edistää tasa-arvoa ja osallisuutta.

6. Yhdessä tehdyt arvioinnit ja suunnitelmat: Osallistava lähestymistapa, joka lisää sitoutumista ja palveluiden laatua.

7. Toimintakyky-mittarien käyttö: Mittareiden avulla seurataan ja arvioidaan asiakkaiden toimintakykyä, mikä auttaa kohdentamaan palveluita ja resursseja tehokkaasti.

Resurssit ja osaaminen ovat keskeisiä toimintaa ja sen kehittämistä ohjaavia tekijöitä tavoitteiden saavuttamisessa. Seuraavat resurssit ja osaamisalueet tukevat strategiaamme:

1. Järjestelmät: Tehokkaat ja toimivat järjestelmät ovat perusta palveluiden sujuvalle toteutukselle ja hallinnalle.

2. Asiakas- ja potilastietojärjestelmä: Yhtenäinen tietojärjestelmä parantaa tiedonhallintaa ja palveluiden laatua.

3. Digiosaaminen: Digitaalisten taitojen kehittäminen on tärkeää, jotta voidaan hyödyntää uusia teknologioita ja parantaa palveluiden saavutettavuutta.

4. Palveluohjausverkosto: Verkostoituminen ja yhteistyö eri yksiköiden palvelujen välillä parantaa palveluiden koordinoitua ja vaikuttavuutta.

5. Arviointiosaaminen: Kyky arvioida palveluiden ja toimintojen tehokkuutta auttaa jatkuvassa kehittämisessä ja resurssien kohdentamisessa.

6. Johtamisosaaminen: Hyvä johtaminen on avainasemassa tulosityksikön tavoitteiden saavuttamisessa.

7. Valmentava johtaminen: Valmentava johtamistapa tukee työntekijöiden kehitystä ja

Omavalvontasuunnitelma

hyvinvointia.

8. Riittävä resursointi: Riittävät resurssit varmistavat, että tavoitteet voidaan saavuttaa ja palvelut toteuttaa laadukkaasti.

9. Roolien selkiyttäminen ja työntekijöiden valtuuttaminen: Selkeät roolit ja valtuudet lisäävät työntekijöiden motivaatiota ja tehokkuutta.

10. Koulutus: Jatkuva koulutus varmistaa, että henkilöstö pysyy ajan tasalla ja kehittää osaamistaan.

11. Osallisuuden ja tasavertaisuuden tukeminen: Tasa-arvo ja osallisuus ovat arvoja, jotka edistävät yhteisön hyvinvointia.

12. Ajattelutavan muutos: Muutos ajattelutavassa voi edistää innovatiivisuutta ja parantaa toimintatapojen kehittämistä.

Toiminnan painopistealueet ja asiakas- ja potilasryhmät

Toiminnassa pyrimme toteuttamaan fysioterapiaa, jolla on näyttöön perustuvaa vaikuttavuutta. Perusperiaatteena on alueellisesti yhtenäinen toiminta ja terapian kohdistaminen pääasiallisesti seuraaviin asiakas-/potilasryhmiin yksilöllistä tarvearviota huomioon jättämättä.

- Fysioterapeutin suoravastaanotto: kiireellinen ja kiireetön vastaanotto
- Alle 18-vuotiaat
- Asentohuimauspotilaat
- Lonkka- ja polviartroosipotilaat: Alueellinen toimintamalli.
- TEP-potilaiden postoperatiiviset kontrollikäynnit
- Olkanivelpotilaat: Prosessi kehitteillä (Orto).
- Erikoissairaanhoidon jatkoterapiat: Kirurgia, ortopedia, traumatologia, neurologia, vaativa kuntoutus, onkologia
- AVH- ja muut neurologiset potilaat: Ohjaava, kontrolloiva tai intensiivinen fysioterapia heti sairastumisen ja diagnostisoinnin jälkeen.
- Arviokäynnit: Terapiatarvearviot, työkykyarviot, apuvälinetarvearviot.
- Potilaat, joiden kotona selviytyminen on uhattu toimintakyvyn äkillisen heikkenemisen

Omavalvontasuunnitelma

vuoksi: Hauraus-raihnausoireyhtymä, pitkäaikais- ja monisairaiden toimintakykyä heikentävä muu sairaus tai vamma.

- Osastofysioterapia: Perus- ja erityistaso, erityistasolla osastojaksoon liittyvät kontrollikäynnit vastaanotolla.
- Ostopalveluterapia: Jos omana toimintana ei palvelua voida tarjota (resurssi/osaaminen/asiakkaasta johtuvat syyt).

Tulosityksikön asiakkaat ja potilaat ovat pääsääntöisesti yli 18-vuotiaita alueen asukkaita, painopiste ikääntyneissä asiakkaissa. Alle 18-vuotiaat ovat mukana perustason vastaanotoilla (SVO ja kouluterveydenhuolto). Asiakkaat ovat pääsääntöisesti itsenäisesti (apuvälineiden avulla) liikkuvia.

Keskeiset Lait

Palveluyksikön toimintaa ja sen tuottamia palveluita ohjaavat seuraavat lait:

- Suomen perustuslaki 731/1999
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat

Valviran määräykseen

1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelma

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot	Outi Pullola, osastonhoitaja, outi.pullola@ovph.fi, p. 040 5275636
Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot	Paula Kullas, ylihoitaja, paula.kullas@ovph.fi Annica Sundberg, ylilääkäri Kuntoutus, annica.sundberg@ovph.fi Kosti Hyvärinen, toimialajohtava Kuntoutus ja Psykososiaaliset Palvelut, kosti.hyvarinen@ovph.fi
YKSIKÖN KUVAUS	Kuntoutuspalvelut Aikuiset -osaston osastonhoitaja ja työntekijät ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Työntekijöillä on ollut merkittävä rooli yhteisten fysioterapiaprosessien laatimisessa, jotta alueen asukkailla on yhtäläinen mahdollisuus tasa-arvoiseen palveluun. Asiakkaat ja potilaat osallistuvat omavalvonnan suunnitteluun antamalla palautetta, jonka perusteella toimintaa kehitetään mahdollisuuksien rajoissa. Erityisesti palvelujen saatavuuteen ja osaamiseen liittyvissä asioissa asiakkailla ja potilailla on merkittävä rooli.

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	Omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

toimintaan varmistetaan informoimalla henkilöstöä tulosityksikön yhteisissä ja toimipistekohtaisissa palaverissa. Toiminta toteutetaan yhteisesti laadittujen prosessien ja Ohje ammattilaiselle-kuvausten mukaisesti, ja näitä päivitetään säännöllisesti ammattilaisten kesken.

Tulosityksikön esihenkilö huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön toimipisteissä on kuntoutuspalveluiden yhteisesti valitsemat turvallisuusvastaavat. Osallistumista organisaation turvallisuuskoulutuksiin ohjeistetaan ja seurataan. Yksikön turvallisuussivut Laatuportissa päivitetään säännöllisesti, riskit arvioidaan säännöllisesti, ja poikkeamista ilmoitetaan välittömästi HaiPro-ilmoituksella.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan organisaation ohjeen mukaan verkkosivuilla ja tulosityksikön yhteisessä Teams-ympäristössä, missä se on kaikkien saatavilla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa muutosten yhteydessä, ja muutokset julkaistaan viiveettä. Palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset huomioidaan aina omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä tulosityksikön yhteisissä palaverissa ja tarvittaessa sähköpostitse. Esihenkilö varmistaa omavalvontasuunnitelmaan tehtävien päivitysten asianmukaisen toteutumisen palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa toimipistekohtaisten palaverien ja tapaamisten avulla.

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

Omavalvontasuunnitelma

terveydenhuollon käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosityksikön palveluille asetetut laatuvaatimukset perustuvat organisaation ohjeisiin ja strategiaan. Laatuvaatimukset varmistavat, että palvelut ovat korkealaatuisia, turvallisia ja asiakaslähtöisiä.

Laadunhallinnan toteuttamistapoja ovat itsearviointit, jotka suoritetaan vuosittain organisaation ohjeen mukaisesti laatuylävalvontajärjestelmän mukaisesti. Lisäksi sisäinen ja ulkoinen auditointi toteutetaan turvallisuusyksikön toimesta heidän laatimansa aikataulun ja ulkoisen auditoinnin näkemysten mukaisesti.

Tulosityksikön laadunhallinnan työkaluja ja mittareita ovat:

1. Asiakaspalautteet: Asiakaspalautteet kerätään Roidu-järjestelmän kautta sekä muista järjestelmistä, kuten HaiPro.
2. Terapiatyön vaikuttavuusmittarit: Vaikuttavuusmittarit ovat potilas-/asiakaskohtaisia ja sisältävät standardoituja perusliikkumis- ja toimintakykyä mittaavia testejä.
3. Henkilökunnan osaaminen: Henkilökunnan osaamista ja lisä- ja täydennyskoulutustarvetta seurataan jatkuvasti.
4. Asiakas- ja potilasryhmät: Toimintaa ohjataan ja kehitetään näyttöön perustuvan tutkimustyön osoittaman vaikuttavuuden perusteella.

Asiakkaiden laadullinen yhdenvertainen kohtelu perustuu yksikön arvoihin ja strategiaan. Prosessien laatimisen ja toimintaa yhtenäistävän työn tavoitteena on alueen asiakkaiden tasavertainen kohtelu ja palvelun saanti. Toimintaa ohjaavat myös terapeuttien eettiset periaatteet.

Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan organisaation ohjeiden mukaisesti. Nämä palvelut toteutetaan potilastietojärjestelmän etäavustuksella. Palvelua tukevana ohjelmana on käytössä RemoteTrainer-ohjelma. Samat työntekijät tekevät työtä sekä vastaanotolla että etäpalveluna.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden takaaminen terapiatilanteessa alkaa asiakkaan joko tunnistautumisella ja/tai asiakkaan/potilaan henkilöllisyyden varmistamisella. Henkilökunnan osaamisen avulla huolehditaan asiakkaan kanssa toteutettavan terapiatyön

Omavalvontasuunnitelma

turvallisuudesta. Tässä huomioidaan sekä itse terapiatyöhön että ympäristöön ja käytettäviin välineisiin ja laitteisiin liittyvät turvallisuustekijät. Tulosyksikössä on tehty riskikartoitus ja laadittu laitepassi. Tietosuojaan liittyvä osaaminen on ajan tasalla. Avoimen turvallisuuskulttuurin ja myönteisen asenneympäristön luomiseksi turvallisuuteen liittyvistä tekijöistä keskustellaan yksikön palaverissa. HaiPro-ilmoitusmenettely on kaikille tuttu ja sen käyttö on suositeltua matalalla kynnyksellä, aina ja välittömästi. Esille nousevat työ- ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat tekijät käsitellään avoimesti ja rakentavasti.

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

Tulosyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä:
Tulosyksikön omavalvonnan toteutumisesta vastaa ensisijaisesti tulosyksikön esihenkilö, joka toimii suorassa yhteistyössä Kuntoutuspalveluiden ylihoitajan kanssa. Lisäksi Kuntoutuksen ylilääkäri ja Kuntoutus- ja psykososiaalisten palveluiden toimialajohtaja ovat vastuussa toiminnan valvonnasta ja varmistamisesta niin, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset.

Tulosyksikön vastuuhenkilöt johtavat palvelutoimintaa seuraamalla tulosyksikön toimintaa ja työntekijöiden osaamista. He hyödyntävät palautejärjestelmiä saadakseen ajantasaista tietoa palveluiden laadusta ja toimivuudesta. Mahdollisiin muutoksiin ja kehitystarpeisiin reagoidaan nopeasti, jotta 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.

Omavalvontasuunnitelma

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/

Hoitoon pääsy

ja

Hoidon saatavuus-odotusajat

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta:

Hoitoon pääsy (hoitotakuu).

Sosiaalihoollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihoollolaissa (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))

Omavalvontasuunnitelma

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan ja potilaan yhdenvertainen pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan tulosityksikön prosessien laadinnan ja ensisijaisten asiakas- ja potilasryhmien määrittelyn avulla. Tämä luo alueellisesti tasa-arvoisen toimintamallin.

Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus varmistetaan tarjoamalla kuntoutuspalveluja aikuisille terapiapalveluina hyvinvointialueen kaikissa Sote-keskusten toimipisteissä sekä perustason ja akuuttisairaalan osastoilla. Lisäksi digitaalisten palveluiden lisääntyvä käyttöönotto ja yhtenäisesti sovitut asiakaspalvelun toimintamallit, puhelinajat ja yhteissähköposti sekä Kuntoutuksen Chat-palvelut takaavat yhdenvertaisen yhteydensaannin mahdollisuuden.

Asiakkaiden ja potilaiden palvelutarpeen arviointi ja palveluiden/hoidon saannin määrääjät noudattavat hoitotakuuta. Lisäksi saapuvien läheteiden kiireellisyysjärjestys priorisoidaan. Palveluyksikön raportointia ja lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamia varten Kuntoutuspalveluiden tulosalueella on yhteinen seurantataulukko hoitotakuun toteutumisen kontrollointia varten.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat ohjautuvat palveluihimme lääkärivastaanotoilta, sairaanhoidon tarpeen arvioinnin, seniorineuvolan tai ammattilaisen vastaanottokäyntiin perustuvan arvion kautta. Osastojen potilaista tehdään erikoistasolla palvelupyyntö ja perustasolla määräys.

Asiakkaalle/potilaalle annettavan fysioterapian ja hoidon tarpeen vastaavuus varmistetaan fysioterapeuttisen tutkimuksen perusteella laadittavalla yksilöllisellä fysioterapiasuunnitelmalla. Tätä suunnitelmaa muokataan toteutettavan terapian aikana tarpeen mukaan.

Asiakkaan/potilaan terapiatarpeen arviointi perustuu fysioterapeuttiseen tutkimiseen. Arvioinnissa käytetään apuna muun muassa Toimia-tietokannassa saatavilla olevia validoituja perusliikkumis- ja toimintakyky mittareita. Käytettävistä mittareista on sovittu yhteisesti eri fysioterapiaprosesseihin liittyen.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

Omavalvontasuunnitelma

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosityksikön toiminnan kuvauksen noudattaminen mahdollistaa asiakkaan/potilaan ja tämän omaisten osallistamisen terapian toteutuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

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 kulttuuristausta on otettava huomioon palveluita/huolta 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.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan ja potilaan kielellisten oikeuksien toteutuminen
Vakainaista henkilöstöä koskee kielitaitovaatimus: äidinkielenä suomi tai ruotsi ja toisen tai mahdollisesti molempien kielten hyvä suullinen ja tyydyttävä kirjallinen taito. Sijaisia

Omavalvontasuunnitelma

	kielitaitovaatimus ei koske. Rekrytoinnin yhteydessä pyritään kuitenkin varmistamaan, että työntekijällä on sellaiset kielelliset valmiudet, että asiakas- ja potilastyö onnistuu molemmilla kielillä. Lisäksi terapeuteilla on hyvä valmius ja positiivinen asenne englannin kielen käyttöön asiakas-/potilastilanteissa. Vieraskielisille asiakkaille voidaan tilata tulkki tulkkikeskuksesta. Asiakkaan/potilaan asiallinen ja yhdenvertainen kohtelu Laadittujen prosessien, toimintamallien ja Ohja ammattilaiselle avulla pyritään takaamaan yhdenvertainen fysioterapiapalvelu yksilöllinen tarve huomioiden. Toimintaa ohjaavat organisaation ohjeet asiakkaiden/potilaiden kohtelusta sekä terapeuttien eettiset periaatteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan ltrassa löytyvän ohjeistuksen mukaisesti ja välittömästi. Tarvittaessa toiminnasta seuraa jatkotoimenpiteitä ohjeiden mukaisesti. Henkilöstön osaaminen huonon kohtelun tai käytöksen havaitsemisessa Tulosityksikön työntekijät ovat osallistuneet motivoiva haastattelu -koulutukseen sekä muihin asiakkaan/potilaan kohtaamiseen liittyviin koulutuksiin. Avoimen keskustelun ja koulutuksen avulla tuetaan työntekijöiden osaamista puuttua mahdolliseen huonoon kohteluun tai käytökseen. Asiakkaiden/potilaiden omaiset huomioidaan kuntoutuksessa.
YKSIKÖN KUVAUS	Ei koske yksikköä.

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 asoinut 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 §). Terveiden- ja

Omavalvontasuunnitelma

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

Omavalvontasuunnitelma

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	Muistutusten käsittely Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutuslomake on käytettävissä ja tulostettavissa Intrasta. Mikäli potilas kokee, että häntä on kohdeltu huonosti tai on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä asiasta muistutus potilaslain (785/1992) 10 §:n perusteella. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan/potilaan lähiomainen. Ennen muistutuksen tekemistä on pyrittävä selvittämään asia yksikössä keskustelemalla. Muistutukseen vastataan kirjallisesti. Muistutus ja siihen liittyvät asiakirjat säilytetään. Muistutusmenettelyllä ei voi hakea rahakorvausta eikä kumota sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (912/1992) mukaisia maksuja. Muistutuksen johdosta annettuun päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla (potilaslain 15 §). Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta kannella muille valvoville viranomaisille, kuten aluehallintoviranomaisille tai Valviralle.
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	Muistutuksen palautusosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo XA1, Hietalahdenkatu 2-4, 65130 VAASA. Kuntoutuspalveluissa muistutuksen vastaamisesta vastaavat ylihoitaja ja toimialajohtaja yhdessä osastonhoitajan ja asiassa osallisina olevien kanssa. Kanteluiden käsittely Kanteluiden käsittelyssä toimitaan organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Laadun- ja valvonnan yksikkö ohjaa asian käsittelyssä. Kuntoutuspalveluiden ylempi johto toimii asiassa yhteistyössä laadun- ja valvonnan yksikön kanssa. Mahdollisissa muistutuksissa ja kanteluissa esille tulleet asiat läpikäydään tulosityksikössä ja yhdessä työntekijöiden kanssa pohditaan niistä saadun palautteen vaikutusta olemassa oleviin toimintamalleihin. Toimintamallit päivitetään tarpeen mukaisesti. Potilasvahinkoilmoitusten käsittelyssä yhteydenotto tulee potilasasiamieheltä tai organisaation lakimieheltä, ja asiassa edetään heidän antaman ohjeistuksen mukaisesti.
Terveystieteiden muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot	Annica Sundberg, Kuntoutuspalveluiden ylilääkäri, annica.sundberg@ovph.fi, p. 050 4385973 Paula Kullas, ylihoitaja Kuntoutuspalvelut, paula.kullas@ovph.fi, p. 044 4750535
Sosiaali- ja terveydenhuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot	-
3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut	

Omavalvontasuunnitelma

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:

Omavalvontasuunnitelma

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

Asiakkaat ovat sekä terapian suunnittelussa että toteutuksessa aina aktiivisia osallistujia. Fysio- tai toimintaterapiaan ei kuitenkaan ole subjektiivista oikeutta vaan tarve todennetaan erilaisten toimintakykymittareiden avulla.

Matalan tason palvelut pyritään järjestämään HYTE-yhteistyössä tai kolmannen sektorin palveluina. Kuntoutuspalveluissa on toimipistekohtaiset HYTE-vastinparit.

Toiminnan painopistealueita kehitetään organisaation linjausten mukaisesti. Näissä huomioidaan vaikuttamistoimielimiltä tulevat palautteet. Myös yksittäisten asiakaspalautteiden perusteella pohditaan tarpeita toiminnan kehittämiseen ja muuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

Asiakaspalautekanavamme löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi /Etusivu/Näin toimimme / Anna palautetta.

Palautetta voi antaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista, kotisivuista tai yleisenä palautteena (tällöin palaute ei kohdistu mihinkään tiettyyn yksikköön). Palautetta voi antaa myös suullisesti tai kirjallisesti suoraan palvelua tuottavaan tai hoitoa tarjoavaan yksikköön, esimerkiksi yksiköissä olevien asiakaspalvelupäätteiden sekä QR-koodien kautta. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Omavalvontasuunnitelma

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	Palautteen kerääminen Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta Roidu QR-koodien avulla sekä hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Roidulta saadaan säännöllinen kuukausiraportti palautteesta, joka toimitetaan tulosityksikön osastonhoitajalle. Henkilöstölle tehdään kaksi kertaa vuodessa NPS-kysely organisaation toimesta. Lisäksi henkilökunnalla on mahdollisuus nostaa asioita esille kehityskeskusteluissa normaalin kokouskäytännön lisäksi. Opiskelijat ja kesäsijaiset täyttävät tyytyväisyyskyselyn sähköisesti. Palautteen käsittely Saatuja palautteita käydään tarpeen mukaan läpiTulosityksikön yhteisissä osastokokouksissa. Palautteet ovat ainoa mittari palveluiden käyttäjiltä. Niistä saatu palaute otetaan huomioon toimintatapoja päivitettäessä, jos palaute niin edellyttää. Tulosityksikkö raportoi ja julkaisee asiakas-, henkilöstö- ja opiskelijapalautteissa toistuvat aiheet ja ilmiöt sekä niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa. Muutokset näkyvät omavalvontasuunnitelman päivitettyissä versioissa.
----------------	--

3.5 Henkilöstö

Omavalvontasuunnitelma

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	Kuntoutuspalvelut Aikuiset tulosityksikössä on toimintaa arkisin (ei arkipyhinä) maanantaista perjantaihin pääsääntöisesti klo 8-16, työajan liukuma mahdollistaa työajan klo 7-18 välillä. Ortopedian osastolle annetaan lisäksi palvelu lauantaisin suunniteltuihin tekonivelleikkauksiin liittyen. Tällöin fysioterapeutin työaika on klo 8-14. Lauantaityöhön osallistuvat erikoissairaanhoidon fysioterapeutit. Tulosityksikköön kuuluu 51 vakinaista virkaa/toimea: 1 osastonhoitaja, 46 fysioterapeuttia, 3 kuntohoitaja ja yksi kuntoutukseen suuntautunut lähihoitaja.
----------------	--

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS	Henkilökunnan rekrytoinnissa käytetään KuntaRekryä. Haettaessa työntekijää vakinaiseen työsuhteeseen tai yli 5 kuukauden sijaisuuksiin laaditaan työilmoitus organisaation rekry-yksikön avustuksella KuntaRekryyn. Lyhytkestoisiin sijaisuuksiin (alle 5 kk) voidaan palkata työntekijä ilman KuntaRekry-ilmoitusta. Työntekijöiden pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja opiskelijoilta, jotka palkataan
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	sijaisuuteen, vaaditaan opintosuoritusote todentamaan tarvittavat opintopisteet (160p.) Kielitaitovaade vakinaisissa työsuhteissa on toisen kielen hyvä suullinen ja tyydyttävä kirjallinen taito. Tulosityksikössä ei ole käytettävissä sijaismäärärahoja. Poissaolojen yhteydessä toimintaa priorisoidaan ja ajanvarauksia joudutaan siirtämään. Vuokra- tai alihankintana toteutettua työvoimaa ei ole käytössä.
YKSIKÖN KUVAUS	Tulosityksikön uusilta työntekijöiltä ja sijaisilta vaaditaan rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskentelyn osalta. Esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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	Organisaation yleisperehdytys löytyy Laatuportista kohdasta Koulutukset: osaamisportaali. Yleisperehdytyksen lisäksi osastonhoitaja perehdyttää työntekijän Kuntoutuspalveluiden tulosityksiköiden tehtäväjakoon sekä erityisesti Kuntoutuspalvelut Aikuiset tulosityksikön rakenteeseen ja toimintaan. Osastonhoitaja perehdyttää työntekijän perehdytyslomakkeen avulla mm. työaikaan, poissaolosääntöihin ja työturvallisuuteen liittyen.
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	Työpari tai tiimi perehdyttää työntekijän varsinaisiin työtehtäviin sekä dokumentointiin ja työpisteeseen. Esihenkilö käy työntekijän kanssa vielä 2-3 kk kuluttua työsuhteen alkamisesta perehdytyksen toteutumiseen liittyvän lyhyen keskustelun. Opiskelijoilla on aina nimetty ohjaaja, joka huolehtii opiskelijan perehdyttämisestä.
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 terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygienia- 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	Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä tulosalueiden 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 terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla

Omavalvontasuunnitelma

	on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään organisaation toimesta säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieni- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia. Laatuportti sisältää henkilökunnan pätevyyden seuranta varten yksikkökohtaiset ryhmämatriisit, joita esihenkilöt voivat käyttää mm. lääkelupien ja laitepasin seurannassa. Henkilökunta voi myös itse seurata omia pätevyksiään ja sitä, milloin ne on uusittava. Koulutuksien osallistumisen seuranta toteutuu Almassa. Kuntoutuspalvelut Aikuiset tulosityksikössä ostetaan ulkopuolisilta kouluttajilta räätälöityjä koulutuksia esille nouseen tarpeen mukaisesti. Kuntoutuksen ulkopuolisten toimijoiden järjestämä koulutus vaihtelee vuosittain, eikä selkeää pitkän tähtäimen suunnitelmaa ole mahdollista laatia vaan suunnitelma elää osittain koulutusten tarjonnasta johtuen.
--	--

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS	Kuntoutuspalvelut Aikuiset henkilökunta on sote-sopimuksen piirissä. Työajan seurantajärjestelmiä ovat Timecon (esh), Neptun Flexim (Närpiö, Vaasa Tammikaivo, Uusikaarlepyy ja Pietarsaari) sekä Excell-työvuorolista (Vaasa H-talo pth, Maalahti, Mustasaari, Laihia, Vöyri-Oravainen). Lisäksi osa-aikatyötä tekeillä työajan seuranta on Titania-työvuorosuunnitteluohjelmassa (listan ylläpitäjä kuntoutussihteeri Katja Rinneharju. Kaikki yksikön työntekijä tekevät säännöllistä päivätyötä joustavalla työajalla klo 7-18. Työaikojen toteutumisessa seurataan organisaation ohjeita, jotka on läpikäyty työntekijöiden kanssa perehdytyksessä, osastotunneilla ja tarvittaessa. Ainoastaan erikoissairaanhoidon fysioterapeutit tekevät sovitun mukaisesti lauantaisin työvuoron klo 8-14 sovitun toimintamallin mukaisesti. Lauantai työ korvataan työajassa arkivapaana. Esihenkilö pyrkii seuraamaan työaikojen toteutumista mahdollisuuksien mukaan ja puuttuu
----------------	---

Omavalvontasuunnitelma

tarvittaessa sekä yli- että alityötunteihin. Tavoitteena on avoin ja luottamukseen perustuva vuorovaikutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueella työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamiseen kuuluvat ennaltaehkäisevä / varhainen tuki, työhön paluun tukeminen ja tehostettu tuki silloin, kun työkyky on pysyvästi alentunut. Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen, kun työntekijälle tulee tietty määrä sairauspoissaolopäiviä ja hän toimii niihin liittyen organisaation ohjeen mukaisesti.

Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta työhyvinvoinnistaan, joten työntekijöitä kannustetaan huolehtimaan omasta fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta terveydestään työssä jaksukseen. Tarvittaessa teemme yhteistyötä työterveyden kanssa. Työntekijöillä on tarvittaessa mahdollisuus työnohjaukseen. Tavoitteena on keskusteleva ja yhteisöllinen työilmapiiri. Säännölliset osastotunnit ja toimipistekohtaiset palaverit mahdollistavat työntekijöiden osallistamisen toiminnan suunnitteluun.

Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöille E-passin sekä Tyky-toimintaa kerran vuodessa.

Työturvallisuuslaissa työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Laatuporttiin on kirjattu yksikön turvallisuussivut ja mahdollisen työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät.

Yksikön toimipisteissä on pääsääntöisesti (vastaanottotyössä) käytettävissä henkilöhälytyspainikkeet, jotka testataan säännöllisesti ohjeistuksen mukaisesti. Tarvittaessa henkilökuntaa on ohjeistettu ottamaan yhteys hätäkeskukseen, 112.

HaiPro – työturvallisuusilmoitus on käytössä:

Työtapaturma on äkillinen, odottamaton, ulkoisten tekijöiden aiheuttama ja työntekijän loukkaantumiseen johtava tapahtuma työssä.

Työtapaturmana pidetään tapaturmaa, joka on sattunut omaan työpaikkaan kuuluvalla alueella, matkalla kotoa työhön ja päinvastoin tai työnantajan määräämän työ- tai asiointimatkan aikana.

Omavalvontasuunnitelma

Työtapaturmasta ilmoittaminen ja muu käsittely tapahtuu sähköisesti. Työntekijä ilmoittaa työtapaturmasta niin pian kuin mahdollista.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden 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 terveystalvordluista 980/2012, 20 §).

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

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

YKSIKÖN KUVAUS	Tulosityksikössä on 51 vakinaista virkaa/toimea: osastonhoitaja, kuntoutukseen suuntautunut lähihoitaja, 3 kuntohoitajaa sekä 46 fysioterapeuttia, joista fysioterapeutin suoravastaanotto pätevyys on 14 fysioterapeutilla. Laadittujen Ohje ammattilaiselle- työohjeiden sekä prosessien avulla on määritelty annettavan terapian sisältöä potilaan polun osalta sekä rajattu palveluiden saatavuutta potilasryhmiin ja fysioterapiatarpeeseen liittyen. Tavoitteena on näyttöön perustuvan toiminnan tukeminen. Työntekijöiden poissaoloihin liittyvät toimintamallit on määritelty mm. varautumissuunnitelmassa. Ensisijaisesti turvataan palvelut osastoilla. Vastaanotoilla työntekijöiden poissaolojen yhteydessä kiireelliset asiakkaat priorisoidaan, ei kiireelliset ajanvaraukset siirretään. Lyhyt aikaisia sijaisia ei ole käytettävissä. Toiminnan jatkuvuus vaatii priorisointia, uudelleen
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	järjestylyä ja mahdollisesti hoitoon pääsyn viivästymistä. Vastuu on esihenkilöllä ja toimipisteen työntekijöillä. Työntekijöiden pitovoimaa pyritään pitämään yllä hyvällä työhyvinvoinnilla, johon kuuluvat organisaation tarjoamat edut sekä toimipisteen oma toiminta. Työhyvinvointia pyritään tukemaan tulosityksikön yhteisillä toimintaperiaatteilla. Esihenkilö seuraa henkilöstöbudjetin toteutumista ja henkilöstömäärää suhteessa tarpeeseen ja suoritteisiin.
--	---

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS	Tulosityksikössä tehdään tiivistä yhteistyötä Kuntoutuspalveluiden muiden tulosityksiköiden työntekijöiden, YLE-osastojen ja erikoissairaanhoidon osastojen henkilökunnan sekä vastaanottojen hoitohenkilökunnan että organisaation lääkäreiden ja muiden ammattilaisten kanssa. Yhteydenpito tapahtuu sähköisesti, puhelimitse, henkilökohtaisesti sekä erilaisissa kokouksissa ja palaverissa. Lisäksi yhteistyötä tehdään toiminnan kehittämiseen liittyen.
----------------	---

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS	Kuntoutuspalvelut Aikuiset on alueellinen tulosityksikkö, jossa on fysioterapiayksiköt SOTE-keskuksissa Närpiössä, Maalahdessa, Laihialla, Vaasassa, Mustasaarella, Vöyri-Oravaisissa, Uudessakaarlepyyssä ja Pietarsaarella. Lisäksi toimintaa on kaikissa alueen Yleislääketieteen osastoilla sekä akuuttisairaalan osastoilla ja poliklinikoilla: Teva, ortopedia ja kirurgia, sisätaudit, psykiatria. Käytettävissä olevien tilojen kuvaukset ovat saatavilla sekä Turvallisuussivuilla että työterveyshuollon työpaikkaraporteissa. Työterveyshuollon työpaikkakäynnit yksiköihin on tehty niiltä osin, kun lakisääteinen viiden vuoden välein tehtävä käynti on ollut tarpeen.
----------------	--

Omavalvontasuunnitelma

	Yksikön Turvallisuussivu on Laatuportissa: Turvallisuussuunnitelma ja toimintakortti tulosityksikölle on laadittu, ja poistumisturvallisuussuunnitelma erikoissairaanhoidossa on tehty. Siivous, Jätehuolto ja Ongelmajätteiden käsittely Tulosityksikössä syntyy jätettä, jolle riittää tavanomainen jätteiden kierrätys. Lisäksi tietoturvaan liittyvä potilas- ja asiakastietoja sisältävä materiaali hävitetään ohjeen mukaisesti.
--	--

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

Omavalvontasuunnitelma

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. Tietoturvatöiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatöiden 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/>.

YKSIKÖN KUVAUS	Tulosityksikössä on Laiteluettelo ja henkilökunta on suorittanut Laitepassin. Laitteet huolletaan niille asetettujen huoltovälien mukaisesti. Kaikilla laitteiden käyttäjillä on ilmoitusvelvollisuus rikkoutuneesta laitteesta esihenkilölle. Laitteista tehdään vikailmoitus ja korjauspyyntö sähköisesti tai suoraan yksityiseltä palveluntuottajalta. Tulosityksiköiden työntekijöillä on oikeus sovittaa apuvälineitä, ohjata niiden käyttö ja lainata ne asiakkaille. Lainauksesta annetaan asiakkaalle lainasopimus.
Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (palvelu/yksikön laitevastaavan) nimi ja yhteystiedot	Kuntoutuspalveluissa on toimipistekohtaiset turvallisuusvastaavat, jotka vastaavat myös lääkinällisistä laitteista. Esihenkilöt toimivat heidän apuna ja tukena.
YKSIKÖN KUVAUS	Perehdytyksessä läpikäydään tietojärjestelmien käyttö (Lifecare, Effector, Physiotools, Intra/Alma). Osastokokouksissa informoidaan niiden käyttöön liittyvistä muutoksista.
YKSIKÖN KUVAUS	SOTE-keskuksissa ja osastoilla muilla ammattilaisilla on ensisijainen velvollisuus ja mahdollisuus informoida asiakkaita/potilaita informaation keräämiseen ja teknologian hyödyntämiseen liittyvissä asioissa. Katkokset tietoliikennejärjestelmissä hidastavat asiakkaiden palveluiden antamista ja saattavat aiheuttaa käyntien peruuntumista tai aloituksen viivästymistä.

Omavalvontasuunnitelma

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

Lääkehoidon toteutus ja ohjaus

Kuntoutuspalvelut Aikuiset on alueellinen tulosityksikkö, jonka yksi toimintamuoto on fysioterapeutin suoravastaanotto. Asiakkaat ohjautuvat palveluun hoidon tarpeen arvioinnin perusteella. Fysioterapeutin suoravastaanottotoimintaa on alueen SOTE-keskusten fysioterapiayksiköissä: Närpiö, Maalahti, Vaasa, Laihia, Mustasaari, Oravainen, Uusikaarlepyy ja Pietarsaari. Suoravastaanottotoiminta toteutuu arkisin päiväaikaan klo 8-16, ei arkipyhinä. Suoravastaanoton asiakkaat ohjautuvat palveluun prosessin mukaisesti. Asiakkaat ovat pääasiassa yli 18-vuotiaita, mutta myös peruskouluikäisiä hoidetaan vastaanotolla.

Omavalvontasuunnitelma

Palveluun ohjautuvien asiakkaiden toimintakyky on hyvä. Käyntisyys on joko akuutti tai akutisoitunut tuki- ja liikuntaelinvaiva, joka rajoittaa henkilön perusliikkumis-, toiminta- ja/tai työkykyä. Pääsääntöisesti asiakkaat käyvät vastaanotolla 1-2 kertaa. Lääkehoito-ohjaus koskee ainoastaan tarvittaessa apteekeista saatavia vapaan kaupan kipu-/särkylääkkeitä.

Yksikössä on käytössä ÖVPH:n turvallinen lääkehoito-opas. Lääkehoidon vaatavuustaso yksikössä on matala. Toiminnassa ohjataan tarvittaessa asiakasta käyttämään apteekeista ilman reseptiä ostettavia vapaan kaupan kipulääkkeitä, kuten parasetamolia tai ibuprofeenia.

Yksikössä ei säilytetä eikä anneta lääkkeitä, eikä yksikössä siksi myöskään ole lääkekaappia. Lääkehoidon ohjaus toteutuu fysioterapeutin suoravastaanoton yhteydessä. Fysioterapeutilla on tarvittaessa mahdollisuus konsultoida SOTE-keskusten lääkärivastaanoton päivystäviä lääkäreitä lääkehoitoon ja asiakkaan muuhun hoitoon liittyen.

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai viimeksi päivitetty 16.10.2024.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa tulosityksikön esihenkilö, osastonhoitaja Kuntoutuspalvelut Aikuiset. Yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta sekä sen seurannasta vastaavat tulosityksikön esihenkilö, osastonhoitaja Kuntoutuspalvelut Aikuiset ja Kuntoutuspalveluiden ylilääkäri. Lääkehoidon toteutuminen ja seuranta nousee esille suoravastaanoton fysioterapeuttien yhteisissä tapaamisissa.

Yksikössä varmistetaan, että työntekijöillä on työtehtäviensä edellyttämä lääkehoidon osaaminen ja asianmukaiset sekä voimassa olevat lääkeluvat. Tämä varmistetaan Laatuporttiin päivitetyn pätevyyden ja sen voimassaoloajan seurannan avulla.

Omavalvontasuunnitelma

	Fysioterapeutit suoravastaanotossa ovat suorittaneet organisaation Turvallinen lääkehoito - ohjausryhmän päätöksen mukaisesti vaadittavat LOP- (ei lääkelaskuja) ja Kipu 1 -tentit. Osaaminen päivitetään viiden vuoden välein. Suoravastaanoton fysioterapeutit tarvitsevat lääkehoitoluvan, johon kuuluu LOP ja KIPU1. Suoravastaanoton fysioterapeutilla on erillinen Fysioterapeutin suoravastaanotto lisäkoulutuksen (15 op) tuoma pätevyys tehtävässä toimimiseen sekä lääkehoitolupa.
Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot	Annica Sundberg, Kuntoutuspalveluiden ylikääkäri, p. 050 4385973
Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot	Outi Pullola, osastonhoitaja, p. 040 5275636
Sosiaalihuollon palveluasumisen toimintayksikön rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto)	-

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS	Ei varsinaisesti koske yksikköä. Ravitsemusneuvonta on osa annettavaa palvelua tietyillä asiakasryhmillä (pitkäaikaissairaat, hauraus-raihnausoireyhtymä jne.)
----------------	--

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.

Omavalvontasuunnitelma

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja verkkosivuilta.

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien 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	Yksikössä huolehditaan tarvittaessa suojavaatteiden käytöstä sekä aina hyvästä käsi- ja pintamateriaalien desinfektiosta.
Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot	Yksikössä ei ole omaa hygieniavastaavaa. Palvelut saadaan organisaation hygieniahoitajilta.

Omavalvontasuunnitelma

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti organisaation järjestämään ensiapukoulutukseen. Koulutus sisältää ensiavun perusteet ja elvytyksen osuuden sekä ohjeet lisäävun saamiseksi tilanteeseen. Ensiapupätevyyden voimassaoloa seurataan.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Kuntoutuspalvelut Aikuiset asiakkaiden palveluiden keskeinen osa on omakuntoutuksen ohjaaminen ja siihen kannustaminen asiakkaan voimavarojen mukaisesti asiakkaan arjessa ja omassa toimintaympäristössä. Omakuntoutuksen yksi tavoite on asiakkaan/potilaan osallisuuden lisääntymisen mahdollistuminen ja tukeminen.

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 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.

Omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Jokainen työntekijä on tietoinen ja uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen perehdytyksen yhteydessä. Tulossyksikössä on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä. LifeCaren on jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet ohjelmaan määritellyn roolin mukaisesti.

Työntekijöiden kanssa on laadittu yhteisiä ohjeita potilastietojärjestelmän käyttöön ja tiedon dokumentointiin sekä ammattinäkymälle että osastotyössä hoitokertomukseen. Lifecare päivityksistä ja muutoksista tulee ohjeistus jokaisen työntekijän sähköpostiin ja ohjeet tallennetaan tulossyksikön Teamsiin LC-kanavalle.

Rekisteri- ja tietosuojaseloste ovat nähtävissä ilmoitustauluilla.

Organisaation tietosuojavastaavat: Tuija Viitala 06 213 1840 Anne Korpi 040 183 2211

Esihenkilö vastaa perehdytyksestä. Jokainen työntekijä vastaa omista kirjaamisistaan ja lokitiedoistaan LifeCare-asiakastietojärjestelmässä. Julkiterhikki ja SOTE-kortti ovat käytössä.

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

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

Omavalvontasuunnitelma

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). 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 uskaltaavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja epäkohtia. Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva riskienarviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on määrittää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä tarvitaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus) yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.	
YKSIKÖN KUVAUS	Tulosityksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikön esihenkilö ja Kuntoutuspalveluiden ylempi johto. Työntekijöitä osallistetaan riskien kartoittamiseen ja hallintaan. Riskiarviointi yksikössä tehdään vuosittain. Tulosityksikön toiminnan riskejä tunnistetaan saadun asiakaspalautteen ja työntekijöiden kokemusten ja arvioiden perusteella. Turvallisuusvastaava huolehtii yksikön turvallisuuskävelyiden toteutumisesta. Näissä tilanteissa on mahdollista myös nostaa esille asioita, jotka päivittäisessä työssä suoriutumisessa askarruttavat. Riskikartoituksessa jokainen riski tunnistetaan ja sen suuruus ja vaikutus arvioidaan organisaation määrittämän asteikon avulla.

Omavalvontasuunnitelma

Henkilökunnalla on mahdollisuus ja velvollisuus osallistua turvallisuuskoulutuksiin sekä ensiapu-koulutuksiin. Aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen liittyvään MAPA-koulutukseen on osallistuttu yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa. Motivoiva haastattelu-koulutus antaa valmiuksia vuorovaikutustaitoihin.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa: jokainen lukee laaditun dokumentin ja asiat, jotka koetaan ristiriitaisina käsitellään yhdessä osastotunnilla ja omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Päivittämisestä on vastuussa vuosittain esihenkilö.

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.

- 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

Omavalvontasuunnitelma

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitut epäkohdat toimintaan ja työturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Turvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyviä ohjeistuksia löytyy Intrasta, yhteisistä tiloista turvallisuuskansioista sekä Laatuportista.

Kiinteistöä ja kodinkoneita koskevat epäkohdat ilmoitetaan esihenkilölle ja niistä tehdään sähköinen palvelupyyntö. Työntehtäviin liittyvät epäkohdat ilmoitetaan lähiesimiehelle.

Tulosityksikköme toimipisteissä on avoin, vuorovaikutteinen ja turvallinen ilmapiiri, jossa työntekijät voivat nostaa esille sekä heihin että asiakas- /potilastyöhön liittyviä asioita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen.

Tulosityksikön toimipisteissä ei säilytetä lääkkeitä eikä vaarallisia aineita/esineitä.

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

Omavalvontasuunnitelma

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 kehittämis/korjaavat toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen.

Omavalvontasuunnitelma

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 ilmoituslomak

e 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.

Omavalvontasuunnitelma

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).

Omavalvontasuunnitelma

YKSIKÖN KUVAUS

Käytössä on HaiPro vaara- ja haitta- sekä läheltä piti tilanteita varten.

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

Omavalvontasuunnitelma

omavalvontailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS	Tulosityksikössä havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan ja niille sovitaan vastuuhenkilö sekä aikataulu kehittämistoimenpiteen toteutusta varten. (Kehittämissuunnitelmat tullaan kirjaamaan omavalvontasuunnitelman liitteeseen 1.)
----------------	--

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 suoramarkintana 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 tulosityksikköä.
----------------	---------------------------

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Omavalvontasuunnitelma

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kuvattu aiemmissa osiossa sekä erikseen laadituissa turvallisuuteen, riskeihin ja varautumiseen liittyvissä dokumenteissa.

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelmaa (SHQS) laatujohtamisen viitekehyksenä. Itsearviointit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifikaatin uusinta kolmen vuoden välein. Palveluiden laatua tarkastellaan asiakkaan, henkilökunnan ja organisaation näkökulmasta. Palvelun laadussa huomioidaan asiakaskeskeisyys ja palveluiden oikea-aikaisuus. Ammattilaisten osaaminen on taustaksi asiakastyön laadulle. Laatutyön avulla edistetään yhtenäisiä toimintamalleja. Laatutyön mahdollistaa toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa mahdolliset poikkeamat.

Itsearviointi on oman toiminnan sisäistä arviointia. Itsearviointit tehdään teknisesti Laatuportissa. Esihenkilön vastuulla on itsearviointien laatiminen Laatuporttiin sovitussa aikataulussa. Itsearvioinnissa arvioidaan yksikön toiminnan nykytilaa.

Itsearviointien laadinnan yhteydessä kirjataan Laatuporttiin myös kehittämistehtävät sekä niiden vastuuhenkilö ja aikataulu. Kehittämistehtävät kirjautuvat Laatuporttiin, jolloin niiden toteutumisen seuranta on helppoa esihenkilölle ja laatuvaikuttajille.

Riskikartoitukseen ja riskien seurantaa varten on oma dokumentti Laatuportissa. Kaikilla yksikön työntekijöillä on luku-oikeus raporttiin.

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

Omavalvontasuunnitelma

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	Omavalvonnan toteutuksesta ja sen seurannasta vastaa tulosityksikön esihenkilö. Omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Esihenkilöiden vastuulla on huolehtia kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa.
----------------	--

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero	13.5.2025, versio 1.0
Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä	Outi Pullola, osastonhoitaja Kuntoutuspalvelut Aikuiset