



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kuntoutuspalvelut Aikuiset, Omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuuhenkilö

Outi Pullola

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan toteutumisen seuranta tehdään omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaa hyödyntäen. Suunnitelmaa päivitetään aina kun tarpeita korjaaville toimenpiteille tai kehittämistoimenpiteille ilmenee.

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

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

Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

040 620 4823

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Kuntoutuspalvelut Aikuiset

Kuntoutus/Fysioterapia vastaanotolla ja osastoilla (akuuttisairaala, erikois- ja perustaso, erikoistason vastaanottotoiminta ja H-talo suoravastaanotto)

Hietalahden katu 2-4, 65130 Vaasa

Puhelinnumero: 06 218 111

Mustasaaren sote-keskus

Fysioterapia Yleislääketieteenosastolla sekä vastaanotolla (Vaasa ja Mustasaari)

Vanha Karperöntie 17

65610 Mustasaari

Laihian sote-keskus

Fysioterapia vastaanotto

Vallinmäentie 43

66400 Laihia

Maalahden ja Korsnäsän sote-keskus

Fysioterapia Yleislääketieteenosastolla sekä vastaanotolla

Tamppitie 2

66100 Maalahti

Närpiön sote-keskus

Fysioterapia Yleislääketieteenosastolla sekä vastaanotolla

Kirkkotie 6

64200 Närpiö

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Vöyrin sote-keskus
Fysioterapia vastaanotolla
Öurintie 25
66800 Oravainen

Uudenkaarlepyyn sote-keskus
Fysioterapia Yleislääketieteenosastolla sekä vastaanotolla
Mathesiuksenkatu 9
66900 Uusikaarlepyy

Pietarsaaren sote-keskus
Fysioterapia Yleislääketieteenosastolla sekä vastaanotolla (perustaso)
Kolpintie 7
68600 Pietarsaari

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 §).

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kuntoutuspalvelut Aikuiset tuottaa fysioterapiapalveluja hyvinvointialueen perustason toimipisteissä sekä vastaanotolla että yleislääketieteen osastoilla. Erityistasolla palveluja tarjotaan akuutteisairaalan osastoilla sekä osastojaksoon liittyvillä kontrollikäyntiluonteisilla ohjaavilla vastaanottokäynneillä kotiutumisen jälkeen. Palveluja tuotetaan siis sekä perus- että erityistasolla vastaanotolla ja etäpalveluna, etävastaanottokäynteinä.

Toiminta-ajatus ja Arvot

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

- Ammatillisuus: Turvallisuus, luottamuksellisuus, tehokkuus.
- Eettisyys: Tasa-arvo, ihmisyyys, 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 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 koordinoitua ja kuntoutusohjaus: Varmistaa, että kuntoutusprosessit ovat sujuvia ja hyvin koordinoitua, 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 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. Peruseriaatteena 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
- 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 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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Julkiset palveluntuottajat (hyvinvointialueet) rekisteröityvät palveluntuottajarekisteri Soteriin vuoden 2027 loppuun mennessä. Hyvinvointialueen tulosalueet tulevat vastaamaan 1.1.2028 alkaen rekisteröintiteknisesti palveluyksiköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat Sosiaali- ja terveyslupaviraston entisen Valviran [määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Valtakunnallinen ja monialainen valtion keskushallinnon alainen Lupa- ja valvontavirasto (LVV) on aloittanut toimintansa 1.1.2026. Lupa- ja valvontavirasto hoitaa lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa. Virasto hoitaa jatkossa tehtäviä, joita hoitivat aiemmin Valvira, kuusi aluehallintovirastoa ja 15 ELY-keskusta.

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

Omavalvontasuunnitelman laadimisesta, 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 asukkailla 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 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. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty tammikuussa 2026 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Hyvinvointialue sai ensimmäisen yhteisen SHQS-laaduntunnustuksensa vuonna 2023. Tunnustus on nyt uusittu ja se on voimassa 26.1.2029 saakka. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen 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 laatuyksikön aikataulutuksen mukaisesti. Lisäksi sisäinen ja ulkoinen auditointi toteutetaan turvallisuusyksikön toimesta heidän laatimansa aikataulun ja ulkoisen auditoijan 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 tunnistautumisella ja/tai asiakkaan/potilaan henkilöllisyyden varmistamisella. Henkilökunnan osaamisen avulla huolehditaan asiakkaan kanssa toteutettavan terapiatyön 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 hallintosäännössä ja omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa.

YKSIKÖN KUVAUS

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 ja potilaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä

kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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 ja kansalaisen terveys.fi kautta varattavissa olevat fysioterapeutin suoravastaanottoajat takaavat yhdenvertaisen yhteydensaannin mahdollisuuden.

Asiakkaiden ja potilaiden palvelutarpeen arviointi ja palveluiden/hoidon saannin määraajat noudattavat hoitotakuuta. Lisäksi saapuvien läheteiden kiireellisyysjärjestys priorisoidaan. Tulosityksikön 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 tai chat-palvelun kautta. Osastojen potilaista tehdään erikoistasolla palvelupyyntö ja perustasolla määräys. Asiakkaalle/potilaalle annettavan fysioterapian ja terapiatarpeen 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 toimintakykymittareita. Käytettävistä mittareista on sovittu yhteisesti eri fysioterapiaprosesseihin liittyen.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

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 hoitoon, palveluun, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, oikeusturvaan ja tiedon saantiin siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoidoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Anna palautetta](#). Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi hankitaan aina kun mahdollista potilaan tai hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä suostumus. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

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.

Potilaalla/asiakkaalla on oikeus sosiaali- ja potilasasiavastaavan maksuttomiin palveluihin ja neuvontaan sekä oikeus tehdä muistutus hoidon tai palvelun mahdollisista epäkohdista.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan ja potilaan kielellisten oikeuksien toteutuminen

Vakinaista henkilöstöä koskee kielitaitovaatimus: äidinkielenä suomi tai ruotsi ja toisen tai mahdollisesti molempien kielten hyvä suullinen ja tyydyttävä kirjallinen taito. Sijaisia 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 tulkikeskuksesta tai

käyttää AIHelen-appia.

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

Tulosyksikön 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.

Itsemääräämisoikeus

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 asioinut tai saanut palvelua/hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta. Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella, täyttämällä tulostettavan lomakkeen tai kirjoittamalla vapaamuotoisen tekstin, jossa ilmenee kaikki muistutuslomakkeessa kysyttävät asiat. Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuollon palveluita koskeva muistutuslomake ja ohjeet sen laadintaan löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#).

Terveydenhuollon toimintaa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

Kantelu

Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 a §). Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät Lupa- ja valvontaviraston verkkosivuilta: [Kantelun tekeminen](#)

[Lupa- ja valvontavirastolle](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#). Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: [Ohjeita asiakkaille ja potilaille](#).

Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvahinkolaissa (948/2019) säädetään terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta potilasvakuutuksesta. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: [Potilasvahinkokeskus](#)

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.

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.

Terveydenhuollon 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

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

-

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#).

YKSIKÖN KUVAUS

Tiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustauluilta.

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 kehittämiselle. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Hyvinvointialueen asukkaiden osallisuutta tuetaan edistämällä hyvinvointialueen ja järjestötoimijoiden yhteistyötä sekä koordinoitua 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 ammattilaisen arvion ja 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.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

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.

Saatuja palautteita käydään läpi tulosityksikön 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 päivitetyissä versioissa.

3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluysiköissä 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 työsuhteen 55/2001, 7 §:n täyttyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoitonsa, 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 verkkosivuilla.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

erikoissairaanhoidon fysioterapeutit.

Tulosityksikköön kuuluu 46 vakinaista virkaa/toimea: 1 osastonhoitaja, 43 fysioterapeuttia, yksi kuntahoitaja ja yksi kuntoutukseen suuntautunut lähihoitaja.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

Pohjanmaan hyvinvointialueella rekrytointi perustuu käytössä oleviin vakansseihin ja syntyneeseen henkilöstötarpeeseen. Kaikissa rekrytoinneissa noudatetaan kelpoisuussääntöä, jossa on määritelty tehtäväkohtaiset tutkinto- ja kielitaitovaatimukset. Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työpaikkahaastattelun yhteydessä hakijan muodollisen kelpoisuuden, eli koulutuksen, kielitaidon sekä tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet JulkiSuosikki- ja JulkiTerhikki -rekistereistä. Lisäksi esihenkilö arvioi hakijan soveltuvuuden tehtävään tämän työkokemuksen, osaamisen ja tarvittaessa lääkehoidon näytön perusteella. Tartuntatautilain mukainen rokotussuoja ja rikosrekisteriote tarkistetaan tehtävissä, joissa niitä edellytetään.

Sijaistarpeissa hyödynnetään ensisijaisesti omaa henkilöstöä, ja ulkopuolisia sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa käytetään Sotender-sovellusta sekä virka-aikana että sen ulkopuolella, myös äkillisissä poissaoloissa. Vuokratyövoimaa tai alihankintapalveluja käytetään vain rajatusti täydentämään omaa henkilöstöä. Mikäli sijaistarve on 5 kuukautta tai pitempi, paikka täytetään julkisella hakumenettelyllä Kuntarekryssä.

Opiskelijoiden työskentelyoikeus varmistetaan koulutusjärjestäjien tutkintotodistuksilla, ja heidän ohjauksestaan ja valvonnastaan vastaa nimetty ohjaaja yksikössä.

Kansainvälisten työntekijöiden työnteko-oikeus ja oleskelulupa tarkistetaan asiakirjoista tai Maahanmuuttoviraston palveluista. Esihenkilö toimittaa kopion oleskeluluvasta ja työluvasta HR-yksikköön palvelupyynnöjärjestelmän välityksellä.

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 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.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosityksikön uusilta työntekijöiltä ja sijaisilta vaaditaan rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskentelyn osalta. Esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Perehdytys on organisaatiollemme strateginen prosessi, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä omaksuu työnsä kannalta keskeiset tiedot ja taidot mahdollisimman tehokkaasti. Työsopimus- ja

työturvallisuuslain asettamat vaatimukset ohjaavat perehdytyksen perusvaatimuksia, mutta hyvinvointialueemme erityispiirteiden vuoksi perehdytyksessä painotetaan lisäksi alan turvallisuuskysymyksiä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

Organisaatiomme perehdytysohjelma koostuu yleisestä, e-verkkopohjaisesta perehdytyksestä. Seurantajärjestelmä mahdollistaa perehdytyksen suorittamisen reaaliaikaisen seuraamisen.

1.1.2025 otettiin käyttöön e-perehdytysmateriaali opiskelijoille, joka opiskelijat saavat käyttöönsä ennen harjoittelun alkua. Yleisperehdytyksen lisäksi, rakennetaan parhaillaan yksikkökohtaisen perehdytysohjelman teknistä pohjaa, jonka avulla varmistetaan uuden työntekijän osaaminen oman vastuualueensa erityiskysymyksissä. Yksikkökohtainen perehdytysohjelmaan yksiköt täyttävät itse omat tietonsa, ja tavoitteena on saada se valmiiksi koko organisaation osalta vuonna 2026. Yksikkökohtaisen perehdytysohjelman loppuun tulee lisäksi palautekysely perehdytyksen riittävydestä. Perehdytysohjelmat löytyvät Laatuportti-ohjelmasta.

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.

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.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) edellyttää, että täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmaan ja tukea henkilöstön ammatillista kehittymistä siten, että se vastaa sekä yksilöllisiin että ammattiryhmien osaamistarpeisiin. Tämä suunnitelmallisuus takaa, että täydennyskoulutus vahvistaa henkilöstön kykyä tarjota potilas- ja asiakasturvallisia palveluita, jotka edistävät väestön terveyttä ja hyvinvointia. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on syventää ja kohdentaa ammatillista osaamista vastaamaan toiminnan todellisia tarpeita sekä strategisia painopisteitä. Henkilöstön osaamistarpeita tunnistetaan kaikilla organisaation tasoilla, ja vastuu osaamisen kehittämisestä jakautuu eri toimijoille – professiojohdolle, toimialoille ja tulosalueille, esihenkilöille sekä työntekijöille itselleen.

Täydennyskoulutustarpeita kartoitetaan vuosittaisella esihenkilöille suunnatulla koulutustarvekyselyllä. Koulutuskartoituksessa huomioidaan myös esim. kehityskeskusteluissa esiin nousseet yksilölliset osaamistarpeet. Koulutustarvekyselyn koonti nostetaan esiin myös vuosittaisen henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelmassa, joka sisältää myös koulutussuunnitelman. Lisäksi vuosittaisen koulutuskartoituksen tulokset toimivat pohjatietona tulevan vuoden koulutuksille. Lisäksi toimintavuoden aikana esiin nousseet akuutit koulutustarpeet otetaan huomioon kiireellisesti koulutussuunnittelussa. Tällaisia kiireellisiä, kesken toimintavuotta syntyneitä tarpeita ovat puutteellisesta tiedosta syntyneet tarpeet koskien uuden tiedon omaksumista tai uusia menetelmiä, prosessimuutoksia (esim. Haipro- ja SPro-ilmoitukset, muistutukset, kantelut, asiakas- ja potilasvahingot), tai ulkoisista kehitysehdotuksista syntyneet tarpeet (esim. Lupa- ja valvontavirasto, SHQS, auditoinnit).

Organisaatiomme täydennyskoulutuksen periaatteisiin kuuluu koulutusten määrän, laadun ja vaikuttavuuden säännöllinen seuranta. Koulutusten laatua ja vaikuttavuutta keräämme koulutuskohtaisin palautekyselyin. Organisaatiomme käyttää henkilöstöjohtamisen työkaluna CGI:n HRM-järjestelmää, jota käytetään myös koulutusseurannassa, jolloin voidaan arvioida, miten täydennyskoulutukset tukevat asetettuja tavoitteita ja vastaavat henkilöstön sekä toiminnan tarpeisiin. Tämä tapahtuu koulutuskalenteriosallistumisten sekä esimiesten hyväksymien koulutusanomusten perusteella henkilöstöhallintojärjestelmä Almassa. Lisäksi koulutuslustoallamme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

Henkilöstön osallistumista täydennyskoulutuksiin seurataan ammattiryhmittäin ja toimialoittain. Henkilöstön koulutuspäivät raportoidaan henkilöstöraportissa ja toimintakertomuksessa. Suuria osaamisen kehittämisen panostuksia seurataan hallitustasolla. Organisaatio ja esihenkilöt seuraavat henkilöstön lakisääteistä, viranomaisten vaatimaa ja muuta osaamista pääasiassa Alman koulutusrekisterin, kehityskeskustelujen ja laatutyön kautta. Esihenkilöt ja työntekijät saavat sähköisen hälytysjärjestelmän (Laatuportti) avulla ilmoituksen määräaikaisten pätevyysien voimassaoloajan päättymisestä. Ammatillisen täydennyskoulutuksen laajuudesta ja kustannuksista raportoidaan Kunnalliselle työmarkkinailaitokselle.

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 terveystalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet kartoitetaan kehityskeskustelussa vuosittain.

Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveystministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024).

Henkilöstölle järjestetään organisaation toimesta säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- 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 tulostyksikössä 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, Neptun Flexim sekä Excell-työvuorolista. Lisäksi osa-aikatyötä tekevillä työajan seuranta on Titania-työvuorosuunnitteluohjelmassa. 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 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 jaksakseen. 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 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. 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 riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystoimista 980/2012, 20 §).

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

Toimialojen ja tulosalueiden valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluyksiköt (tulosalueet) raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvonnan seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosityksikössä on 46 vakinaista virkaa/toimea: osastonhoitaja, kuntoutukseen suuntautunut lähihoitaja, kuntahoitaja sekä 43 fysioterapeuttia, joista fysioterapeutin suoravastaanotto pätevyys on 16 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 järjestelyä 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, Mustasaarella (Vaasa ja Mustasaari toimipisteet), Vöyri-Oravaisissa, Uudessakaarlepyyssä ja Pietarsaarella. Lisäksi toimintaa on kaikilla alueen Yleislääketieteen osastoilla sekä akuutteisairaalan 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.

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

Lääkinnälliset laitteet

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

Yksiköissä tulee tunnistaa, [mitkä laitteet ovat lääikinnällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääikinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääikinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääikinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

Tietojärjestelmät

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 Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueelle on laadittu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkistetaan 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 hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatyömenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatömenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Kameravalvonta

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: [Tietosuojakäytäntömme](#).

Lääkinnälliset laitteet

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 (yksikön laitevastaavan) nimi

Kuntoutuspalveluissa on toimipistekohtaiset turvallisuusvastaavat, jotka vastaavat myös lääkinnällisistä laitteista. Esihenkilöt toimivat heidän apuna ja tukena.

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytyksessä läpikäydään tietojärjestelmien käyttö (Lifecare, Effector, Physiotoools, Intra/Alma). Osastokokouksissa informoidaan niiden käyttöön liittyvistä muutoksista.

Teknologian käyttö

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.

Yksikön henkilö/asiakas/potilasturvallaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi

-

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

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 arkinen päiväaikaan klo 8-16, ei arkipyhinä. Suoravastaanoton asiakkaat ohjautuvat palveluun prosessin mukaisesti. Asiakkaat ovat pääasiassa yli 18-vuotiaita, mutta myös peruskouluikäisiä hoidetaan vastaanotolla.

Palveluun ohjautuvien asiakkaiden toimintakyky on hyvä. Käyntisyy 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 vaativuustaso 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 10.2.2026.

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. 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
Annica Sundberg, Kuntoutuspalveluiden ylikääkäri, p. 050 4385973

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi
Outi Pullola, osastonhoitaja, p. 040 5275636

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

-

3.11 Ravitseminen

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. Vuoden 2026 aikana Sharepoint-sivuston ohjeet siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille, Ammattilaisille ja palveluntuottajille -kategorian alle.

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

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämisestä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: [Tartuntataudit – yhteystiedot](#).

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisille palveluntuottajille hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta: [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#).

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: [Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita](#)

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä huolehditaan tarvittaessa suojavaatteiden käytöstä sekä aina hyvästä käsi- ja pintamateriaalien desinfektiosta.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Yksikössä ei ole omaa hygieniavastaavaa. Palvelut saadaan organisaation hygieniahoitajilta.

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

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

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspalvelulaissa (980/2012), laissa asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) ja lastensuojelulaissa (417/2007), lastensuojelun laatusuosituksessa (STM 2019:8); ja laissa hyvinvointialueesta (611/2021).

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021, sote-järjestämislaki) hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen määritellään osaksi hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Lisäksi esimerkiksi ehkäisevä päihdetyö on osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, ja sitä koskien on omaa erityislainsäädäntöä (laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015). Vuosittainen hyvinvointikertomus (Miten Pohjanmaa voi? -raportti) kuvaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä alueella ja hyvinvointisuunnitelman tavoitteet ja alueen toiminta kohdentuvat arjen tukeen sekä hyvinvointia ja terveyttä edistäviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin.

Hyvinvointialueella on vastuu edistää hyvinvointia ja terveyttä palveluissaan. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on yksilöön, perheisiin, yhteisöihin, väestöön, elinoloihin ja elinympäristöön sekä palveluiden järjestämiseen kohdistuvaa toimintaa, jolla parannetaan väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä kavennetaan väestöryhmien välisiä hyvinvointi- ja terveyseroja. Hyvinvointialueella terveydenedistämistyötä koordinoidaan Osallisuuden ja yhdyspintojen yksiköstä. Hyvinvoinnin ja terveydenedistämistyön tavoitteena on sairauksien, tapaturmien ja syrjäytymisen ehkäisy sekä työ- opiskelu- ja toimintakyvyn tukeminen ja yhteisöllisyyden-, osallisuuden- ja turvallisuudentunteen vahvistaminen.

Hyvinvointialueen ammattilaisten tulee eri tehtävissään toimiessaan tunnistaa ja ohjata asiakasta tarvittaessa eri elintapaohjauksen palveluihin osana elintapaohjaus/-neuvonta. Kartoitettaessa asiakkaan tilannetta arvioidaan tarvittaessa unta, ravitsemusta, liikuntatottumuksia yms. Asiakasta pyritään ohjaamaan terveellisiin elämäntapoihin ja näin tukemaan hänen hyvinvointiaan ja ennaltaehkäisemään sairauksien puhkeamista. Asiakkaita ohjataan aktiivisesti esimerkiksi hyvinvointioppaan avulla kuntien ja järjestöjen tuottamiin palveluihin.

Asiakkaiden/potilaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät muun muassa asiakkaan/potilaan päivittäiseen liikkumiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, ulkoiluun, sosiaaliseen kanssakäymiseen, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 tietosuoja

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

Työntekijöiden kanssa on laadittu yhteisiä ohjeita potilastietojärjestelmän käyttöön ja tiedon dokumentointiin sekä ammattinäkykselle että osastotyössä hoitokertomukseen. Lifecare päivityksistä ja muutoksista tulee ohjeistus jokaisen työntekijän sähköpostiin ja ohjeet tallennetaan tulosyksikön 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 lokitietopyynnot ja selvitykset.

Tietotopyynnot on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / G4, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Sote-arkistot, Poikkikuja 7, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva 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.

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakoiva riskienhallinta, jonka tavoitteena on ehkäistä vaaratapahtumien syntyminen ennen niiden toteutumista. Strategiset riskit arvioidaan kerran vuodessa. Strategiset riskit uhkaavat toimintasuunnitelman tavoitteiden 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. Riskienhallinnan toimenpiteet 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.

Henkilökunnalla on mahdollisuus ja velvollisuus osallistua turvallisuuskoulutuksiin sekä ensiapukoulutuksiin. 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 ensin tunnistetaan, ja sen jälkeen säännöllisesti ja monipuolisesti arvioidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö
- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstöohjelma
- Osaamisen varmistamissuunnitelma
- Perehdytysohjelma (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.

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

Tulossyksikön 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 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 omavalvonnallisoin toimin.

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- **HaiPro-järjestelmä** (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, tietosuoja/tietoturvallisuusilmoitus)

- **SPro-järjestelmä** (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Epidemioiden selvitys ja ilmoittaminen](#)

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

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 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.)

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niiden korjaamiseksi toteutetut ja suunnitellut korjaavat toimenpiteet, toteutuksen vastuuhenkilöt ja toimenpiteiden aikataulu kirjataan omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman lopusta, liitteestä 1.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Ei koske tulosityksikköä.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosäntö, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosäntö § 42). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja professiojohtajansa 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, psykososiaalisen tuen valmiussuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

Hyvinvointialueella jokainen yksikkö laatii yksikön oman turvallisuussivun. Turvallisuussivu

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille 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) laatujärjestelmän 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 tae 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.

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

Riskikartoitukseen ja riskien seurantaan 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.

YKSIKÖN KUVAUS

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

6. Omaavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omaavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

Päivitetty 22.6.2026, versio 2.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Outi Pullola, osastonhoitaja Kuntoutuspalvelut Aikuiset

Outi Pullola, osastonhoitaja Kuntoutuspalvelut Aikuiset

Liite 1. Omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia