



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kotihoito Pohjoinen alue 2, omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuuhenkilö

Birgit Snellman

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.

Päivitetty

23.6.2026

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Korjaava/ kehittämistoimenpid e	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Aktivoiva työote	Asiakkaiden fyysisten ja psyykkisten voimavarojen sekä itsenäisyyden ylläpitäminen ja tukeminen.	2026-2027	Työn alla
Kinestetiikkakoulutus	Kouluttaa henkilöstöä työskentelemään kinestetiikan periaatteiden mukaisesti oman työhyvinvoinnin ja työkyvyn tukemiseksi.	2026-2027	Suunnittelussa
Roidu-palaute	Kirjata asiakkaiden ja omaisten suullinen palaute.	Syksy 2026	Suunnittelussa

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Koti- ja asumispalvelut

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

040 128 6327

Palveluyksikön nimi

Kotihoito pohjoinen alue 2

Palvelumuoto

Kotiin annettavat palvelut

Osoite

Vaasantie 1, 68910 Pännäinen

Puhelinnumero

06 218 1111

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Paula Olin, kotihoidon päällikkö (sosiaalihuollon vastuhenkilö), 040 145 0410

Markus Råback, geriatrian ylilääkäri (terveydenhuollon vastuhenkilö), 040 569 5943

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Kotihoito pohjoinen alue 2, Tiimi Pännäinen-Purmo, Vaasantie 1, 68910 Pännäinen.

Kotihoito pohjoinen alue 2, Tiimi Ähtävä, Bärklarintie 3, 68810 Ala-Ähtävä.

Vastuhenkilöt: Birgit Snellman, palveluesimies, 040 805 1592; Heidi Åkerlund, palveluvastaava, 040 354 5576

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Kotihoito pohjoinen alue 2, Vaasantie 1, 68910 Pännäinen. Vastuhenkilöt: Birgit Snellman,

palveluesimies, 040 805 1592; Heidi Åkerlund, palveluvastaava, 040 354 5576

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Työvaatteet	Lindström
Asiakkaiden turvapuhelinpalvelut	Everon Oy
Asiakkaiden ruokapalvelut	Alerte
Siivouspalvelut	Stöd Botnia
Koneellinen annosjakelu	Kruunupyyn apteekki
Lääkeautomaatti	Evondos
Laboratoriopalvelut	Fimlab laboratoriot Oy
Tietokonepalvelut	2M-it
Matkapuhelinpalvelut	Telia
Autoleasingpalvelut	Secto automotive Oy
Etäkäyntipalvelut	Flowmedic
Työterveyshuolto	Työplus Oy
Palvelusetelituottajat	Omsorg, Medipunkt

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta-ajatus

Kotihoito on ympärivuorokautista toimintaa, jonka tarkoituksena on tukea ikääntyneiden kotona asumista. Kotihoito mahdollistaa turvallisen kotona asumisen asiakkaille, jotka tarvitsevat apua tavallisissa arjen askareissa tai ammattitaitoista hoitoa edellyttävissä tilanteissa. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden mahdollisuuksia asua kotona ja selviytyä arjesta sairauksista ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Kotihoitoa tarjotaan kotikäynteinä tai etähoitona.

Kotisairaanhoidon annetaan lääkärin määräyksestä yli 18-vuotiaalle henkilölle, joka sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi ei pysty asioimaan terveyskeskuksessa.

Kotihoidon arvot

Elämänlaatu. Haluamme edistää merkityksellistä arkea tarjoamalla osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia yksilöllisen elämänlaadun – ”hyvän elämän” – tukemiseksi. Hyödynnämme hoitotyössä asiakirjaa ”Minun elämäntarinani”, jonka avulla asiakkaan elämäntarina, toiveet ja persoonallisuus huomioidaan hoidossa.

Turvallisuus. Haluamme tarjota hyvää hoivaa ammattitaitoisen henkilöstön toteuttamana turvallisessa ympäristössä. Pyrimme jatkuvuuteen ja osallisuuteen kaikkien osapuolten kohdalla.

Kunnioitus. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutlaatuisena yksilönä riippumatta hänen taustastaan, uskonnostaan, etnisestä alkuperästään, iästään tai sukupuolestaan. Haluamme vaalia jokaisen ihmisen yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.

Osallisuus – itsemääräämisoikeus. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) mukaisesti.

Huomioimme kaikissa tilanteissa asiakkaan oikeuden päättää itseään ja saamaansa hoitoa koskevista asioista. Myös muistisairaiden ja toimintakyvyltään heikentyneiden henkilöiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Muistisairaiden asiakkaiden kohdalla itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan saa johtaa hoidon laiminlyöntiin.

Voimavarojen tukeminen. Kuntouttavan ja aktivoivan työtteen avulla autamme ja tuemme asiakasta saavuttamaan mahdollisimman hyvän fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn.

Kotihoidon toimintaperiaatteet

- Toiminta on moniammatillista ja perustuu sekä omahoitajamalliin että tiimityöhön.
- Hoito ja huolenpito toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.
- Toiminnan tulee olla ennakoivaa, ennaltaehkäisevää ja asiakkaan voimavaroja (fyysisiä, kognitiivisia, psyykkisiä ja sosiaalisia) tukevaa.
- Palvelu annetaan oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti.

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, laatimisesta 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 laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

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

Birgit Snellman, palveluesimies. 040 805 1592

Heidi Åkerlund, palveluvastaava, 040 354 5576

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Birgit Snellman, palveluesimies. 040 805 1592

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty toimintayksikön esihenkilöiden yhteistyönä sekä henkilöstön kokouksissa. Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen Roidu-palautejärjestelmän kautta sekä antamalla suoraa palautetta kotihoidon henkilöstölle.

Asiakaspalautetta voidaan antaa digitaalisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta Roidu-palautejärjestelmään. Palautteen voi antaa joko nimettömästi tai yhteystiedot ilmoittaen.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty toimintayksikön esihenkilöiden yhteistyönä sekä henkilöstöpalavereissa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aina toiminnassa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä molemmissa toimistoissa sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla. Suunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain työpaikkakokouksissa sekä tarvittaessa muulloinkin. Omavalvontasuunnitelma kuuluu myös kaikkien henkilöstöryhmien perehdytysuunnitelmaan.

Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen Roidu-palautejärjestelmän kautta sekä antamalla suoraa palautetta kotihoidon henkilöstölle.

Asiakaspalautetta voidaan antaa digitaalisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta Roidu-palautejärjestelmään. Palautteen voi antaa joko nimettömästi tai yhteystiedot ilmoittaen.

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

Käytössämme ovat palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit, kotihoidon ja omaishoidon palvelusetelin sääntökirja sekä yksityisen palveluasumisen valvontasuunnitelma.

Ennen kuin palveluntuottaja voi hakeutua palvelusetelituottajaksi, sen tulee olla rekisteröitynä joko yksityisten ilmoituksenvaraisten tai luvanvaraisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin tai terveydenhuollon luvanvaraisten palvelujen rekisteriin. Ilmoituksenvaraisten tukipalvelujen osalta, joita ei tarvitse rekisteröidä valtakunnalliseen rekisteriin, palveluntuottajan tulee olla hyväksytty kunnan ylläpitämään rekisteriin viranomaispäätöksellä.

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki ne toimijat, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa määritellyt kriteerit ja sitoutuvat noudattamaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan 22.9.2015 hyväksymiä ohjeita. Palvelusetelilain (569/2009) mukaisten edellytysten lisäksi keskeisiä vaatimuksia ovat henkilöstöä ja palvelun sisältöä koskevat vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata laadultaan ja sisällöltään vastaavaa kunnallista toimintaa.

Päätös omaishoidon tuesta perustuu omaishoidon tuesta annettuun lakiin (937/2005) sekä hyvinvointialueen vahvistamiin kriteereihin. Omaishoidon tuki muodostaa kokonaisuuden, johon kuuluvat hoidettavalle annettavat palvelut sekä omaishoitajalle maksettava hoitopalkkio, vapaat ja omaishoitoa tukevat palvelut.

Hyvinvointialue ja omaishoitaja tekevät omaishoidon tuesta omaishoitosopimuksen.

Sopimuksen liitteeksi laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä hyvinvointialueen, hoidettavan ja omaishoitajan kanssa. Suunnitelma perustuu kotikäynnillä tehtyyn RAI Oulu Screener -arviointiin. Omaishoidon tukea koskevan hakemuksen käsittelyn yhteydessä tehdään kotikäynti hoidettavan kotiin.

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

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty toimintayksikön esihenkilöiden yhteistyönä sekä henkilöstöpalaverissa. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aina toiminnassa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä molemmissa toimistoissa sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla. Suunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain työpaikkakoukuksissa sekä tarvittaessa muulloinkin. Omavalvontasuunnitelma kuuluu myös kaikkien henkilöstöryhmien perehdytysuunnitelmaan.

Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen Roidu-palautejärjestelmän kautta sekä antamalla suoraa palautetta kotihoidon henkilöstölle. Asiakaspalautetta voidaan antaa digitaalisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta Roidu-palautejärjestelmään. Palautteen voi antaa joko nimettömästi tai yhteystiedot ilmoittaen.

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/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021)).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS

Uuden asiakkaan palvelutarpeen ensimmäinen arviointi tehdään sosiaaliohjauksessa. Tällöin laaditaan väliaikainen kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka aikana asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan 6–8 viikon mittaisella arviointijaksolla.

Kotihoito voi olla määräaikaista tai jatkuvaa, ja se voidaan järjestää joko säännöllisenä kotihoitona (palvelua vähintään kerran viikossa) tai tilapäisenä kotihoitona. Tilapäistä kotihoitoa voidaan myöntää myös lyhyemmäksi ajaksi tarveharkinnan perusteella, enintään kahdeksi kuukaudeksi.

Tämän jälkeen sosiaaliohjaaja tekee asiakkaan palveluntarpeesta uuden arvioinnin käyttäen RAI-arviointimenetelmää. Arviointijakson aikana tehdyn RAI-arvioinnin perusteella tehdään palvelupäätös, minkä jälkeen hoito- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään yhteistyössä omaishoitajan, asiakkaan ja omaisten kanssa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen yhdessä tiimisairaanhoidajan/omahoitajan kanssa väliaikaisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman päättyessä. Kotikäynnin ja RAI-arvioinnin perusteella asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti kotikäyntien yhteydessä sekä kuuden kuukauden välein RAI-arviointijärjestelmän avulla. RAI-arviointijärjestelmän käyttö on ollut lakisääteistä 1.4.2023 alkaen vanhuspalvelulain mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja omaiset osallistuvat siihen mahdollisuuksien mukaan. Nimetty omahoitaja tekee asiakkaalle InterRAI HC -arvioinnin ennen väliaikaisen hoito- ja palvelusuunnitelman päättymistä. Sosiaaliohjaaja ja tiimin sairaanhoitaja seuraavat hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista tiimikeskustelujen sekä kotihoidon tilastojen ja päivittäisen kirjaamisen avulla.

Hoitosuunnitelma on voimassa kuusi kuukautta, mutta se voidaan päivittää aiemmin, mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tai terveydentilassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Palveluja voidaan lisätä, vähentää, jatkaa ennallaan tai lopettaa asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Mikäli asiakkaan toimintakyky muuttuu ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa on tarpeen muuttaa, sosiaaliohjaajalla on oikeus muuttaa käyntien määrää ja tiimisairaanhoidajalla on oikeus muuttaa käyntien sisältöä.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan hoidon, palvelun tai kuntoutuksen tarve kirjataan yksilölliseen suunnitelmaan, joka ohjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta. Suunnitelman tarkoituksena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma täydentää yksilöllistä palvelu- tai asiakassuunnitelmaa sekä välittää palvelun järjestäjälle tietoa asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Asiakas osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen, ja tarvittaessa myös omaiset osallistuvat suunnitteluun. Kotihoidossa asiakas päättää itse, mitä palveluja hän vastaanottaa ja mitä palveluja hän ei halua vastaanottaa.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma käydään läpi tiimin kanssa suullisesti, ja se on kirjallisena saatavilla Lifecare-potilastietojärjestelmässä sekä työntekijöiden työpuhelimissa potilastietojärjestelmän mobiiliversiossa. Asiakkaiden kotikäynnit ja niiden sisältö suunnitellaan toiminnanohjausjärjestelmässä hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

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

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee

puuttua ja ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: [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

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja riskienhallinta

Henkilöstön sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja S-Pro-järjestelmän käytöstä keskustellaan säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Tietoa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta on myös uuden henkilöstön perehdytyskansiossa. HaiPro-järjestelmän lisäksi ilmoituksia tehdään myös S-Pro-järjestelmään.

S-Pro-järjestelmään tehdään huoli-ilmoituksia eli ilmoituksia asiakkaan kotiloissa havaituista epäkohdista. Lisäksi S-Pro-järjestelmään kirjataan muun muassa varkauksia, paloriskejä sekä muita sosiaalihuoltoon liittyviä ilmoituksia. Mikäli henkilöstö havaitsee epäkohdan asiakkaan kotona, asiasta keskustellaan sosiaalihoajaan, esihenkilöiden sekä tiimipalaverien yhteydessä.

Palveluvastaavat käsittelevät HaiPro- ja S-Pro-ilmoitukset sekä käyvät toiminnassa ilmenneet vaara- ja riskitilanteet läpi tiimipalaverissa. Käsitellyt HaiPro- ja S-Pro-ilmoitukset arkistoidaan palveluvastaavien toimesta niille varattuihin kansioihin.

Palveluesihenkilö käsittelee työsuojeluilmoitukset. Vaara- ja riskitilanteita käsitellään työpaikkakokouksissa yhdessä palveluvastaavien kanssa, minkä jälkeen esille nousseiden asioiden pohjalta suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Asioita käsitellään henkilöstön kanssa ketään syyllistämättä. Tavoitteena on tunnistaa vaara- ja riskitilanteet sekä kehittää toimintaa entistä turvallisemmaksi. Havaitut epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avulla tai työyhteisön sisällä yhteisesti sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Erityistä huomiota kiinnitetään riskien ennaltaehkäisyyn konkreettisin toimenpitein, kuten esihenkilön ja/tai tiiminvetäjän aloitteesta toteutettavan ohjauksen ja neuvonnan avulla. Lisäksi varmistetaan vuosittain, että henkilöstö saa riittävän koulutuksen tehtäviensä hoitamiseen.

Tiedottaminen muutoksista

Tiedottaminen tapahtuu sekä kirjallisesti että suullisesti. Muutokset käydään läpi työpaikkakokouksissa, ja henkilöstöllä on mahdollisuus tutustua kokousten pöytäkirjoihin. Pöytäkirjojen lukemisesta pyydetään kuittaus.

Lisäksi muutoksista tiedotetaan kirjallisesti sähköpostitse. Ajankohtaiset tiedotteet ovat nähtävillä myös yksiköiden sisäisillä verkkosivuilla.

Organisaatiotasolla seurataan HaiPro- ja S-Pro-ilmoituksia, joiden pohjalta ohjataan toiminnan kehittämistä. Työtapaturmat ja niitä koskevat läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Työsuojelu laatii vuosittain tilastot työtapaturmista, ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämiskohteiden tunnistamisessa.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollon asiakkaalle annettava hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja lähtökohtana on, että palvelut toteutetaan ilman asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Rajoittamistoimenpiteille tulee aina olla lakiin perustuva peruste, ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä on tehtävä asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet tulee toteuttaa lievimmän mahdollisen puuttumisen periaatteen mukaisesti, turvallisesti sekä asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotihoidossa palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti ilman asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Mikäli rajoittamistoimenpiteelle on kuitenkin vahvat perusteet, toimenpide toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Rajoittamistoimenpide kirjataan hoitosuunnitelmaan ja dokumentoidaan hoitotyön kirjauksiin. Lääkärin tekemä päätös kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Yksikön sisäisillä verkkosivuilla on ohjeistus liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä.

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

Merkittävä osa sosiaalipalveluja koskevista muistutuksista liittyy siihen, että asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua tai että vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa on epäonnistunut. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan toimintayksiköstä vastaavalle henkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Jos palvelu perustuu hankintasopimukseen, muistutus tehdään palvelun järjestämisestä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulee kuitenkin myös ilman muistutusta kiinnittää huomiota asiakkaan epäasialliseen tai loukkaavaan kohteluun ja tarvittaessa puuttua siihen.

Yksikön sisäisiltä sivuilta löytyvät ohje ikääntyneiden kaltainkohteluun puuttumisesta sekä ohje

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

työntekijöiden ilmoitusvelvollisuudesta tilanteissa, joissa he havaitsevat epäkohtia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa.

Yksikön esihenkilö tiedottaa omalle esihenkilölleen kaltoinkohtelusta ja siitä, miten asia on käsitelty. Tämä antaa tarvittaessa ohjeita ja tukee lähiesihenkilöä asian käsittelyssä. Haittatapahtumat ja vaaratilanteet käydään läpi yhdessä omaisten kanssa. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen omaisten kanssa.

Muistutuksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle helppo ja joustava tapa tuoda näkemyksensä toimintayksikön tietoon. Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota epäasialliseen kohteluun ja antaa asianomaiselle yksikölle mahdollisuus korjata tilanne nopeasti. Muistutuksen avulla ei kuitenkaan voida hakea muutosta itse päätökseen. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttavat kyseisen yksikön henkilökunta tai sosiaaliasiamies. Asiakas saa muistutukseensa vastauksen kohtuullisessa ajassa, yleensä 1–4 viikon kuluessa. Muistutuksesta tai sen käsittelyyn liittyvistä asiakirjoista ei tehdä merkintöjä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaalihuollon päätöksiin eikä oikeutta saattaa asiaa sosiaalihuoltoon valvovien viranomaisten käsiteltäväksi. Muistutus voidaan tehdä joko lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjeellä, jonka tulee sisältää samat tiedot kuin lomakkeessa edellytetään.

Terveys- ja sosiaalihuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveys- ja sosiaalihuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Tony Pellfolk, toimialajohtaja, 040 128 6327

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Olin, kotihoidon päällikkö, 040 145 0410

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 terveys- ja sosiaalihuollon 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

Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot ovat nähtävillä molemmissa toimistoissa.

Yhteystiedot löytyvät myös infokansiosta, jonka jokainen asiakas saa kotihoidon alkaessa, sekä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusosaajatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Hyvinvointialueen 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

Henkilöstö on ammattitaitoista, motivoitunutta ja sitoutunutta työhönsä. Työskentely on asiakaslähtöistä, ja siinä huomioidaan asiakkaan omat voimavarat yhteistyössä kuntoutustiimin kanssa. Hoitotyössä käytetään kinestetikkamenetelmää. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua päivätoimintaan, mikäli osallistumisen edellytykset täyttyvät.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Omahoitaja arvioi asiakkaan toimintakykyä RAI-HC-mittarin avulla sekä laatii hoito- ja kuntoutussuunnitelman. Asiakkaiden

toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntouttavaan toimintaan liittyvien tavoitteiden toteutumista seurataan vähintään kuuden kuukauden välein, jolloin omahoitaja arvioi hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa arvioidaan myös päivittäin kotikäyntien ja kirjaamisen yhteydessä.

Asiakas itse ja hänen omaisensa osallistuvat RAI-arvioinnin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Roidu-palautejärjestelmän kautta asiakaspalautetta voidaan antaa digitaalisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen, asiakaspalautepäätteiden sekä yksiköissä olevien QR-koodien avulla. Palaute annetaan nimettömänä, mutta verkkosivujen kautta palautetta antava voi halutessaan jättää yhteystietonsa, jos toivoo yhteydenottoa. Tällöin palautteen antajaan ollaan yhteydessä kahden viikon kuluessa. Palautteet käsitellään sähköisessä Roidu-järjestelmässä. Jokaiselle yksikölle on nimetty palautteenkäsittelijä. Suullinen palaute kirjataan vastaanottajan

toimesta Roidu-järjestelmään intranet-sivujen kautta.

Palautteita käsitellään säännöllisesti yksiköiden kokouksissa, ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin kehittämistoimien suunnittelemiseksi. Roidu-järjestelmän palautteen käsittelykenttään kirjataan, onko palautteenantaja saanut vastauksen sekä mitä kehittämistoimenpiteitä palautteen perusteella on päätetty toteuttaa.

Yksiköiden raporteista kootaan kaikkia toimialoja koskeva asiakaspalauteyhteenveto, joka raportoidaan vuosittain hallitukselle osana laatukertomusta.

3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä tulee olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä (valvontalaki 741/2023, 9 §, 10 §). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvaan henkilöstöön voi tarvittaessa sisältyä myös vuokratyönä tai alihankintana toiselta palveluntuottajalta hankittua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (edellytyksenä työsopimuslain 55/2001, 7 §:n täytyminen). 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 verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoito Pohjoinen alue 2:ssa työskentelee 1,0 palveluesihenkilöä (tehtävä jaettu toiminnanohjauskeskuksen kanssa), 1,0 palveluvastaava, 1 sosiaaliohjaaja, 4,0 sairaanhoitajaa, 23,03 lähihoitajaa ja 1,0 kodinhoitajaa.

Henkilöstömitoitus:

- Arkipäivät, aamuvuoro: 4 sairaanhoitajaa, 12 lähihoitajaa ja 2 kodinhoitajaa.
- Arkipäivät, iltavuoro: 6 lähihoitajaa ja 1 kodinhoitaja.
- Viikonloput, aamuvuoro: 11 lähihoitajaa ja 1 kodinhoitaja.
- Viikonloput, iltavuoro: 6 lähihoitajaa ja 1 kodinhoitaja.

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 lääkeshoidon 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 palvelupyyntöjärjestelmän välityksellä.

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaation intranet-sivuilta löytyvät rekrytointia koskevat periaatteet.

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla siitä, että henkilöstön määrä ja osaaminen ovat riittäviä. Sijaisten rekrytoinnissa arvioidaan ensisijaisesti sisäiset mahdollisuudet työn järjestämiseen sekä yksikön omien sijaisten käyttö.

Palveluesihenkilö haastattelee uudet työntekijät ennen työsuhteen alkamista. Haastattelun yhteydessä tarkistetaan alkuperäiset todistukset ja varmistetaan, että henkilöllä on vaaditun tutkinnon lisäksi rekisteröinti entisen Valviran (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston) rekisterissä. Hyvinvointialue edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään rekisteriin.

Uusien työntekijöiden työsuhteeseen kuuluu aina koeaika.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Uusilta työntekijöiltä ja pitkäaikaisilta sijaisilta edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä ennen työsopimuksen voimaantuloa.

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 vastualueensa 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

Uusille työntekijöille ja opiskelijoille nimetään vastuullinen ohjaaja. Uudet työntekijät työskentelevät 3–5 työvuo- roa ohjaajansa kanssa ennen kuin he tekevät kotikäyntejä itsenäisesti. Opiskelijat tekevät harjoittelujaksonsa aikana kaikki kotikäynnit yhdessä ohjaajansa kanssa. Uudet työntekijät ja opiskelijat täyttävät perehdytyksen tarkistuslistan yhdessä ohjaajansa kanssa. Täytetty tarkistuslista toimitetaan palveluesihenkilölle. Esihenkilö allekirjoittaa tarkistuslistan ja säilyttää sitä työhuoneessaan. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyskansio on nähtävillä tiimitilassa.

Tiimisairaanhoidajalla ja esihenkilöllä on omat vastuualueensa perehdytyksessä. Esihenkilön tehtävänä on käydä uuden henkilöstön kanssa läpi salassapitositoumus.

Uudet työntekijät suorittavat julkisen hallinnon työntekijöille tarkoitetun Tietosuojan ABC - verkkokoulutuksen.

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 koulutuskohdaisiin 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 henkilöstöme

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 työmarkkinalaitokselle.

YKSIKÖN KUVAUS

Ensiapu- ja turvallisuuskoulutuksia järjestetään parhaillaan, ja henkilöstö osallistuu niihin tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.

Henkilöstön täydennyskoulutustoiveita kartoitetaan säännöllisesti. Täydennyskoulutustarpeet tulevat esille myös kehityskeskusteluissa. Esihenkilö seuraa henkilöstön täydennyskoulutuspäivien määrää. Tietoa erilaisista koulutuksista löytyy intranetistä.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaatiossa on laadittu työkyvyn johtamisen ohjelma, jossa määritellään lähiesihenkilön vastuut sekä jokaisen työntekijän oma vastuu työkykynsä ylläpitämisestä. Toimintaohjelma on saatavilla organisaation intranet-sivuilla.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. 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

Työvuorosuunnittelu tehdään käytettävissä olevien resurssien mukaisesti. Suunnittelussa huomioidaan henkilöstörakenne siten, että jokaisessa työvuorossa on tarvittava osaaminen. Esihenkilö seuraa päivittäin kotihoidon optimointiohjelmasta, jakautuvatko asiakaskäynnit tulevilla työvuoroissa käytettävissä olevien resurssien mukaisesti vai tarvitaanko lisää sijaisia.

Esihenkilöt hankkivat sijaisia päivittäin, samoin resurssiyksikkö. Yksikön omat sijaiset kattavat osan henkilöstön lyhytaikaisista poissaoloista.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Tarvittaessa järjestetään moniammatillinen yhteistyöpalaveri, johon osallistuvat kaikki asian kannalta keskeiset osapuolet.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Pedersöressä yhteisissä tiloissa työskentelevät kotihoidon sairaanhoitajat, lähihoitajat, kodinhoitajat, sosiaaliohjaaja sekä esihenkilöt. Tilat ovat yhteiskäytössä avohoidon vastaanottojen ja hammashoidon kanssa. Asiakkailta ei ole pääsyä kotihoidon tiloihin. Tilojen siivouksesta vastaa stöd Botnia.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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

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

Henkilöstö on suorittanut yksikön laitepassin tai on parhaillaan suorittamassa sitä. Asiakkaiden käyttämät apuvälineet saadaan apuvälinelainaamosta. Apuvälineitä lainataan lääkinnällisin perustein. Apuvälinelainaamo hankkii tarvittavat apuvälineet, huoltaa ne ja toimittaa ne tarvittaessa korjattaviksi. Apuvälinelainaamo tekee myös kotikäyntejä apuvälinetarpeen kartoittamiseksi. Sosiaaliohjaajalla on mahdollisuus ottaa koti- tai arviointikäynnille mukaan fysioterapeutti tai toimintaterapeutti, jotta asiakkaan apuvälinetarve voidaan arvioida mahdollisimman kattavasti.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Heidi Åkerlund

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Asiasta keskustellaan säännöllisesti henkilöstön kanssa. Henkilöstölle järjestetään myös säännöllisesti tietoturva- ja potilasturvallisuuskoulutusta. Pohjanmaan hyvinvointialueella on julkaistu kirjallinen tietoturvapolitiikka sekä omavalvontasuunnitelma, joissa todetaan organisaation sitoutuminen tietoturvatyöhön ja kuvataan tietoturvan hallinnan järjestäminen. Tietoturvapolitiikka on saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla. Tekniselle tietoturvalle ja tietosuojalle on nimetty vastuuhenkilöt, jotka ovat organisaation työntekijöiden ja yhteistyötahojen tiedossa. Vastuuhenkilöillä on tehtäviensä hoitamiseen tarvittavat resurssit ja toimivaltuudet. Uusille työntekijöille ja harjoittelijoille nimetään ohjaaja, joka perehdyttää heidät henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin käytäntöihin. Esihenkilö käy uuden henkilöstön ja opiskelijoiden kanssa läpi salassapitositoumuksen sekä vastaa siitä, että henkilöstö saa asianmukaisen perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen tietoturvaan liittyvissä asioissa.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaaliohjaus myöntää asiakkaille turvapuhelimet voimassa olevien kriteerien mukaisesti. Asiakas voi hälyttää apua kotiin painamalla turvarannekkeen hälytyspainiketta. Turvapuhelimista tulevat hälytykset ohjautuvat Verifin hälytyskeskukseen, josta ennalta laaditun

toimintasuunnitelman mukaisesti otetaan yhteyttä asiakkaan omaisiin, kotihoidon toiminnanohjauskeskukseen tai hätäkeskukseen numeroon 112. Kotihoidon yöpartio vastaanottaa asiakkaiden turvahälytykset yöaikaan.

Kotihoidon yksiköissä säilytetään niiden asiakkaiden avaimia, joilla on turvapuhelin ja joiden hälytykset välittyvät kotihoidolle sekä joiden avainta ei voida säilyttää kotona avainlokerossa. Nämä avaimet säilytetään erillisessä avainkaapissa. Verifi välittää hälytykset Everon-sovellukseen, joka on käytössä hoitajien työpuhelimissa. Se hoitaja, joka pystyy nopeimmin ja helpoimmin tekemään hälytyskäynnin, kuittaa tehtävän sovelluksessa vastaanotetuksi. Hälytyksen vastaanottanut hoitaja tekee kotikäynnin joko yksin tai voi pyytää sovelluksen kautta apua toiselta työntekijältä.

Kotikäynnin tehnyt hoitaja kirjaa käynnin huolellisesti potilastietojärjestelmään. Kotihoidon henkilöstö testaa turvapuhelimet kuukausittain ja kirjaa testauksen potilastietojärjestelmään.

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

Evondos lääkeautomaatti, Mikko Saari, support@evondos.com

Everon turvapuhelimet, sociaaliohjaus, 06 786 2660, arkisin kl. 8:30-11:30

Etähoito, Toni Mäkynen, toni.makynen@ovph.fi

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 erikoisalakohdaisesti.

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

Organisaation ohjeistuksen mukaisesti lääkehoitosuunnitelma laaditaan vuosittain hyvinvointialueella laaditun mallipohjan mukaisesti.

Sairaanhoitajien, lähihoitajien ja kodinhoitajien työtehtävät on määritelty selkeästi, ja heidän osaamisensa, esimerkiksi lääkehoidon osalta, varmistetaan säännöllisesti täydennyskoulutusten sekä osaamisen näyttöjen avulla. Palveluvastaavat seuraavat lääkehoitolupien voimassaoloa, ja

jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan siitä, että hänen lääkehoitolupansa on voimassa sekä että siihen kuuluvat käytännön ja teoreettiset suoritukset on asianmukaisesti suoritettu.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Markku Kautiainen, geriatrian ylilääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Tiimeissä on nimettyjä sairaanhoitajia, jotka toimivat vastuusairaanhoitajina yhteistyössä palveluvastaavan kanssa.

Sairaanhoita Pännäinen, 044 403 8504

Sairaanhoitaja Purmo, 044 403 8321, 044 403 8473

Sairaanhoitaja Ähtävä, 044 403 8500, 044 403 8503

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

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteiden saantia sekä ravitsemustilaa seurataan muun muassa painoindeksin (BMI) ja painon seurannan avulla. Mikäli asiakas ei syö riittävästi, kotikäynnin yhteydessä voidaan varmistaa, että asiakas todella syö ateriansa. Huolellinen seuranta ja kirjaaminen ovat erityisen tärkeitä etenkin muistisairaiden asiakkaiden kohdalla.

Kotihoidon henkilökunta tilaa elintarvikkeet asiakkaan ostoslistan ja toiveiden mukaisesti. Jääkaapissa olevat elintarvikkeet otetaan esille ja niitä tarjotaan asiakkaalle. Kesäaikaan asiakkaan saatavilla tulee olla vesikannu ja juomalasit.

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 vastualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja hyvinvointialueen [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#) -sivustolta.

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä 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

Hyvinvointialueella työskentelee hygieniahoitaja, joka laatii ja päivittää hygieniaan liittyviä ohjeita. Jokaisessa yksikössä on nimetyt hygieniaavastaavat, joiden tehtävänä on varmistaa hygieniahoitajan ohjeiden noudattaminen sekä tukea ja ohjata henkilöstöä hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. Hygieniaavastaavat tapaavat hygieniahoitajaa säännöllisesti. Tiimisairaanhoidajat käsittelevät hygienia-asioita tiimiläisten kanssa, samoin esihenkilöt oman henkilöstönsä kanssa. Intran materiaalipankista löytyy hygieniakansio, joka sisältää hygieniaa koskevat ohjeet. Hygieniahoitaja vierailee yksiköissä säännöllisesti ja järjestää henkilöstölle täydennyskoulutusta. Hän toteuttaa hygieniakartoituksia sekä seuraa käsihygienian toteutumista yksiköissä. Instrumenttien sterilointi on järjestetty keskitetysti sairaalan välinehuollossa. Henkilöstön suojavarusteiden ja käsihuuhteiden tilaamisesta vastaavat varasto ja lääkekeskus. Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustehtäviin. Erityistä huomiota kiinnitetään käsihygieniaan ja asianmukaisten suojavaatteiden käyttöön. Tartuntojen ehkäisyssä ja epidemiatilanteissa hygieniahoitaja vastaa tiedottamisen ja toimintatapojen organisoinnista. Vakavissa hoitoon liittyvissä infektioissa hoitaja ottaa yhteyttä alueen hygieniahoitajaan. Siivouspalvelut on ulkoistettu Stöd Botnialle. Tekstiilihuolto on ulkoistettu Lindström Groupille.

Yksikön hygieniaavastaavan nimi

Chatrine Norrbacka

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Tutkimukset, kontrollit ja muut tarvittavat toimenpiteet järjestetään yksikön kautta, ja tarvittaessa näytteet otetaan asiakkaan kotona. Kotihoidon tiimisairaanhoidaja huolehtii omahoitajaperiaatteen mukaisesti asiakkaan asioiden viemisestä lääkärin arvioitavaksi sekä jatkotoimenpiteiden järjestämisestä niissä tapauksissa, joissa asiakas on siirtänyt lääketieteellisen vastuun kotihoidolle. Käytössä on myös erilaisia toimintaohjeita, jotka ovat saatavilla intranetissä.

Kotihoidon asiakkailla toteutetaan määrääjoin terveydentilan seurantaa ja tarkastuksia heidän tarpeidensa ja sairautensa mukaisesti. Muissa tilanteissa asiakkaat saavat palvelua joko kotihoidon sairaanhoitajan kautta, niin sanotun paperikonsultaation avulla, kotihoidon puhelinkonsultaation kautta tai heidät ohjataan suoraan päivystykseen. Kotihoidon lääkäri voi tarvittaessa tehdä myös kotikäyntejä.

Palliativisessa hoidossa tehdään yhteistyötä kotisairaalan sekä alueen palliativisen hoidon hoitajan kanssa.

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

Henkilöstö on ammattitaitoista, motivoitunutta ja sitoutunutta työhönsä. Työskentely on asiakaslähtöistä, ja siinä huomioidaan asiakkaan omat voimavarat sekä tarvittaessa tehdään yhteistyötä kotikuntoutustiimin kanssa. Hoitotyössä käytetään kinestetiikkamenetelmää. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua päivätoimintaan, mikäli osallistumisen kriteerit täyttyvät. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Omahoitaja arvioi asiakkaan toimintakykyä RAI-HC-mittarin avulla ja laatii hoito- ja kuntoutussuunnitelman. Asiakkaan toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntouttavaan toimintaan liittyvien tavoitteiden toteutumista seurataan vähintään kuuden kuukauden välein, jolloin omahoitaja arvioi hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa arvioidaan lisäksi päivittäin kotikäyntien ja kirjaamisen yhteydessä.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä ja henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelytavat on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Tietosuojakäytäntömme](#) ja henkilöstölle

intrassa, Tietosuoja ja tietoturva -sivustolla. Samalta sivustolta löytyy myös toimintaohjeet henkilöstölle, miten tulee toimia tietosuoja-asetuksen (679/2016) 34 artiklan mukaisesti mahdollisen henkilötietojen tietoturvaloukkauksen yhteydessä (Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta).

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelus- tai toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutukset löytyvät Intran kautta Laatuportista.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiasta keskustellaan säännöllisesti henkilöstön kanssa. Henkilöstölle järjestetään myös säännöllisesti tietoturva- ja potilasturvallisuuskoulutusta.

Pohjanmaan hyvinvointialue on julkaissut kirjallisen tietoturvapoliitiikan sekä omavalvontasuunnitelman, joissa todetaan organisaation sitoutuminen tietoturvatyöhön ja kuvataan, miten tietoturvan hallinta on organisoitu. Tietoturvapoliittikka on saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Tekniselle tietoturvalle ja tietosuojatehtäville on nimetty vastuuhenkilöt, jotka ovat organisaation henkilöstön sekä yhteistyötahojen vastuuhenkilöiden tiedossa. Vastuuhenkilöillä on käytössään tehtäviensä hoitamiseen tarvittavat resurssit ja toimivaltuudet.

Uusille työntekijöille ja harjoittelijoille nimetään ohjaaja, joka perehdyttää heidät henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviin käytäntöihin. Esihenkilö käy uuden henkilöstön tai opiskelijoiden kanssa läpi salassapitositoumuksen ja vastaa siitä, että henkilöstö saa asianmukaisen perehdytyksen sekä täydennyskoulutuksen tietoturva-asioissa.

Lisäksi henkilöstön tulee suorittaa tietosuojaa ja tietoturvaa käsittelevä verkkokurssi Tietosuojan ABC.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö, tuija.viitala@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopyynnöt 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva riskienarviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on määrittää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä tarvitaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

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

Organisaatio on laatinut riskienhallinta- ja turvallisuusohjelman, jossa on määritelty riskienhallinnan periaatteet, riskien tunnistaminen ja arviointi sekä riskienhallinnan toteuttamiseen liittyvät vastuut ja toimintatavat.

Työsuojeluun ja tietoturvaan liittyvä riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Kartoitusten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelmat, jotka huomioidaan toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

Potilasturvallisuuteen liittyvät riskit tulevat esiin HaiPro-järjestelmän kautta. Järjestelmään voidaan ilmoittaa toteutuneista haittatapahtumista, läheltä piti -tilanteista sekä tehdä kehittämisohjeita. Myös henkilöstön työturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset ja tietoturvapoikkeamailmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmässä.

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

Riskienhallintaprosessin aikana sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja toiminnan kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Henkilöstö ilmoittaa vaaratilanteista, virheistä ja puutteista palveluesihenkilölle tai palveluohjaajille. Riskien kartoittamisessa ja poistamisessa käytetään HaiPro-järjestelmää. Riskikartoitus tehdään joka toinen vuosi. Kaikki kotihoidon tiimit osallistuvat riskikartoitukseen kirjaamalla ylös kaikki työssä havaitsemansa riskitekijät. Tämän jälkeen työsuojelupari ja palveluesihenkilö kokoontuvat laatimaan kehittämissuunnitelman riskinarvioinnissa esille tulleiden tietojen perusteella. Kehittämisehdotus käsitellään työpaikkakokouksessa. Kehittämissuunnitelmassa määritellään, kuka vastaa ehdotettujen toimenpiteiden toteuttamisesta ja millä aikataululla ne toteutetaan.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Kelpoisuusehdot täyttävän henkilöstön puute.	Ensisijaisesti rekrytoidaan kelpoisuusehdot täyttävää henkilöstöä. Kouluttamaton henkilöstö (kodinhoitajat/opiskelijat) suorittaa

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	MiniLOP-lääkehoitoluvan, joka oikeuttaa osallistumaan lääkehoitoon rajatusti, kuten valmiiksi jaettujen lääkkeiden antamiseen sekä luonnollista antoreittiä annosteltavien lääkkeiden antamiseen.
Epävarmuus RAI-arviointien ja hoitosuunnitelmien toteuttamisessa.	RAI-ohjelman uusi versio on otettu käyttöön, ja henkilöstölle järjestetään koulutuksia sekä tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia. Yksikössä toimii useita RAI-vastaavia, jotka ohjaavat ja tukevat muuta henkilöstöä RAI-arviointien tekemisessä. Hoitosuunnitelmien laatimisen tueksi yksikkö on laatinut valmiin mallipohjan, joka helpottaa henkilöstön työtä ja yhtenäistää hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimista.
Riskfyllda hemförlovningar.	Kotiutusprosessia koskeva kysely on lähetetty. Henkilöstö tekee HaiPro-ilmoituksen aina, kun kotiutuksessa havaitaan puutteita tai kotiutus ei ole toteutunut asianmukaisesti.
Lääkehoitoon liittyvät riskit	Optimointijärjestelmän käyntiteksteihin kirjataan asiakkaan käynnin sisältöön liittyviä lääkehoitoa koskevia huomioita (esimerkiksi lääkkeiden ottamisen varmistaminen). Osalla asiakkaista on käytössä Evondos-lääkeannostelurobotti, joka helpottaa lääkkeiden ottamista ja vähentää siten unohtamisen sekä yliannostuksen riskiä. Asiakkaiden kodeissa on myös lukittavia lääkekaappeja. Toimistotiloissa ei säilytetä lääkkeitä, mikä minimoi riskin antaa väärän asiakkaan lääkkeitä. Henkilöstö suorittaa vaadittavat käytännön näytöt ja saa tarvittavan koulutuksen sekä tiedot ennen lääkehoitoluvan myöntämistä.
Henkilöstön tapaturmariskit	Liukuesteitä, heijastinliivejä, otsalamppuja, hiekoitushiekkasäkkejä sekä muuta tarvittavaa turvallisuusvarustusta on henkilöstön käytettävissä. Henkilöstön työpuheliin on ladattu 112 Suomi -sovellus, joka parantaa turvallisuutta erityisesti yksintyöskentelytilanteissa ja hätätilanteissa.
Psyykkinen kuormitus ja stressi	Mikrotauot ja kollegiaalinen tuki

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Yksintyöskentelyyn liittyvä väkivallan uhka	Parityöskentelynä toteutettavat kotikäynnit, työpuheliin asennettu 112 Suomi -sovellus sekä tarvittaessa vartiointipalvelun käyttö.
Tiedonkulku	Järjestelmällinen ja toimiva raportointijärjestelmä hoitotiimien sekä eri hoitoyksiköiden välillä. Hyvä kirjaamiskäytäntö, toimivat toimintamallit sekä ajan tasalla olevat työvuorolistat ja puhelinluettelot.

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 kehittämiskorjaavat toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen.

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

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

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

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

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

Sosiaalihuoltolain mukaista henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja S-Pro-järjestelmän käyttöä käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Tietoa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta löytyy myös uuden henkilöstön perehdytyskansiosta.

Myös HaiPro-järjestelmän kautta voidaan tehdä S-Pro-ilmoitus. S-Pro-järjestelmään tehdään ilmoituksia sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvistä epäkohdista. Lisäksi S-Prossa ilmoitetaan esimerkiksi varkauksista, paloriskeistä sekä muista sosiaalihuoltoon liittyvistä turvallisuuspoikkeamista.

Mikäli henkilöstö havaitsee asiakkaan kodissa epäkohtia, asiasta keskustellaan palveluohjaajan, esihenkilön sekä tiimikokousten yhteydessä, jotta tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä viipymättä.

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](#)

Ulkaisen 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

Palveluesihenkilö käy säännöllisesti läpi omien yksiköidensä HaiPro- ja S-Pro-ilmoitukset yhdessä palveluohjaajan ja tiimien kanssa, minkä jälkeen esiin nousseiden asioiden perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavia kehittämistoimenpiteitä.

Organisaatiotasolla seurataan HaiPro- ja S-Pro-ilmoituksia, ja niiden perusteella ohjataan kehittämistoimintaa. Työtapaturmat sekä niihin liittyvät läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmässä. Työsuojelu laatii vuosittain tilastot työtapaturmista, ja niitä hyödynnetään kehittämiskohteiden tunnistamisessa.

Asioita käsitellään henkilöstön kanssa syyllistämättä ketään. Tavoitteena on tunnistaa vaaratilanteet ja kehittää toimintaa entistä turvallisemmaksi. Esille tulleet epäkohdat korjataan yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa tai työyhteisön sisällä yhteisesti sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Omaavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavalvonnan 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 omaavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omaavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omaavaltasuunnitelman 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 suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Meillä on käytössä palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit, kotihoidon ja omaishoidon palvelusetelin sääntökirja sekä yksityisen palveluasumisen valvontasuunnitelma.

Ennen kuin palveluntuottaja voi hakeutua palvelusetelituottajaksi, sen tulee olla rekisteröitynä joko yksityisten ilmoituksenvaraisten tai luvanvaraisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin tai terveydenhuollon luvanvaraisten palvelujen rekisteriin. Ilmoituksenvaraisten tukipalvelujen osalta, joita ei tarvitse rekisteröidä valtakunnalliseen rekisteriin, palveluntuottajan tulee olla hyväksytty kunnan ylläpitämään rekisteriin (viranomaispäätös).

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki ne toimijat, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa asetetut kriteerit ja sitoutuvat noudattamaan sosiaali- ja terveyslautakunnan 22.9.2015 hyväksymiä ohjeita. Palvelusetelilain (569/2009) mukaisten edellytysten lisäksi keskeisiä hyväksymiskriteerejä ovat henkilöstöä ja palvelun sisältöä koskevat vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata laadultaan ja sisällöltään vastaavaa kunnallista toimintaa.

Päätös omaishoidon tuesta perustuu omaishoidon tuesta annettuun lakiin (937/2005) sekä hyvinvointialueen vahvistamiin myöntämisperusteisiin. Omaishoidon tuki muodostaa kokonaisuuden, johon sisältyvät hoidettavalle annettavat palvelut sekä omaishoitajalle maksettava hoitopalkkio, vapaat ja omaishoitoa tukevat palvelut.

Hyvinvointialue ja omaishoitaja tekevät omaishoidon tuesta sopimuksen. Sopimuksen liitteeksi laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä hyvinvointialueen, hoidettavan ja omaishoitajan kanssa. Suunnitelma perustuu kotikäynnillä tehtävään RAI Oulu Screener -arviointiin.

Omaishoidon tukea koskevan hakemuksen käsittelyn yhteydessä tehdään kotikäynti hoidettavan kotiin.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosääntö § 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

Toimimme organisaation ohjeistusten mukaisesti. Intranetistä löytyy muun muassa laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelma. Intranetissä on myös erilaisia asiakas- ja potilasturvallisuutta tukevia ohjeita, kuten esimerkiksi kaatumisriskin arvioinnin tarkistuslista. Huomiota kiinnitetään henkilöstön osaamisen ylläpitämiseen. Jokaisen työntekijän tulisi osallistua täydennyskoulutukseen vähintään kolme päivää vuodessa. Henkilöstö on suorittanut potilasturvallisuusraportissa määritellyn potilasturvallisuuskoulutuksen. Turvallisuusosaamisen varmistamiseksi on laadittu suunnitelma ja seurantalomake, joissa on määritelty, kuinka usein ja missä laajuudessa henkilöstö osallistuu turvallisuuskoulutuksiin. Näihin kuuluvat muun muassa: palohälytysharjoitukset, turvallisuuskävelyt, alkusammutusharjoitukset, poistumisharjoitukset, pelastusharjoitukset, ensiapukoulutukset.

Näiden koulutusten tavoitteena on ylläpitää ja kehittää henkilöstön turvallisuusosaamista sekä varmistaa turvallinen toimintaympäristö asiakkaille, potilaille ja henkilöstölle.

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

Terhi Metsola, turvallisuus- ja valmiuspäällikkö

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

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kansiossa jokaisessa tiimitilassa sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty yhteistyössä toimintayksikön esihenkilöiden sekä henkilöstön kanssa käytyjen kokousten yhteydessä. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aina toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelmassa havaitut puutteet korjataan tarvittaessa mahdollisimman pian tai viimeistään seuraavan päivityksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä molemmissa toimistoissa sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla. Suunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain työpaikkakokouksissa sekä tarvittaessa muulloinkin. Omavalvontasuunnitelma kuuluu myös kaikkien

henkilöstöryhmien perehdytysuunnitelmaan.

Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat omavalvontasuunnitelman kehittämiseen Roidu-palautejärjestelmän sekä kotihoidon henkilöstölle annetun suoran palautteen kautta.

Asiakaspalautetta voidaan antaa digitaalisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Palautteen voi antaa nimettömästi tai halutessaan yhteystietojen kera.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

30.4.2026, versio 3.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Birgit Snellman, palveluesihenkilö

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia