



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kotihoito Eteläinen alue 1, Omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuuhenkilö

Caroline Penttilä

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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

0401286327

Palveluyksikön nimi

Kotiin vietävät palvelut

Palvelumuoto

Kotihoito

Osoite

Vanha Karperöntie 17A, 65610 Mustasaari

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Paula Olin Kotipalvelun päällikkö (sosiaalihuollon vastaava)

Puh.nro. 0401450410

Markus Råback geriatrian ylilääkäri Tel.nr. 0405695943 (Terveystieteiden vastaava)

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Kotihoito etelä alue 1

Alue Nk (Karperö, Singsby, Jungsund, Iskmo, Koskö) Vanha Karperöntie 17A, 65610

Mustasaari

Tiimi 1 och 2 (Koivulahti, Petsmo, Väster- ja Österhankmo, Veikkaala, Voitby, Vassor)

Koivulahdentie 2, 66530 Koivulahti

Tiimi Vöyri 1 och 2 (Vöyri/Maksamaa) Lotlaxintie 124, 66600 Vöyri

Caroline Penttilä, palveluesimies

caroline.pentila@ovph.fi

Puh.nro. 0505181179

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Koti- ja asumispalvelut, Kotihoito etelä alue 1, Vanha Karperöntie 17A, 65610 Mustasaari,

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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
Siivouspalvelu	Teese Botnia
Hälytys	Addsecure
Turvapuhelimet	Everon
Leasing työautot	Secto
Rengashuolto	Vianor Euromaster
Ruokapalvelu	Alerte
Kuljetukset	Alerte
Lääkäripalvelut	Terveyskeskuksen lääkärit
Annosjakelu	Mustasaaren ja Vöyrin apteekki
Työvaatteet	Provina
Työterveys	TT Botnia

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toimintaperiaate määrittää, mille kohderyhmälle palvelu tuotetaan. Toimintaperiaatteen tulee perustua alaa säätelevään lainsäädäntöön. Sosiaalipalveluja säätelevät keskeiset lait ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), asiakassuhteen asemaa ja oikeuksia sosiaalihuollossa säätelevä laki (2000/812), sekä erityislait kuten lastensuojelulaki (2007/417), vammaisten henkilöiden palvelu- ja tukilaki (1987/380) ja kehitysvammaisten erityishuoltoa säätelevä laki (1977/519), mielenterveyslaki (1990/1116), päihdehuoltolaki (1986/41) ja vanhustenhuoltolaki (2012/980).

Kotihoitoa ja tukipalveluja järjestetään ikääntyneille, sairaalle ja vammaisille, jotka haluavat asua kotona ja joilla toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi on tarvetta apuun päivittäisissä toiminnoissa tai jotka tarvitsevat ammattitaitoista hoitoa. Kotihoidolla pyritään tukemaan asiakkaan mahdollisuuksia asua kotona ja selviytyä arjessa sairauksista ja toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Perheillä on oikeus saada kotihoitoa, jos se on tarpeen lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi, esim. sairauden, vamman, uupumuksen tai erityisen perhe- tai

elämäntilanteen vuoksi.

Kokonaisvaltainen tavoite on luoda asiakaskeskeinen palvelu, joka perustuu siihen, että asiakas saa laadukasta ja riittävää palvelua oikeaan aikaan kotona. Kotihoitoa voidaan antaa ympäri vuorokauden, joko fyysisesti asiakkaan kotona tai etäpalveluna. Sosiaalipalveluiden tulee noudattaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, taata yhdenvertaisin periaattein tarpeelliset, riittävät ja korkealaatuiset sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet ja edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja hyvään kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot näkyvät myös työssä sovellettavissa ammatillisissa eettisissä periaatteissa, ja ne ohjaavat valintoja myös sellaisissa tapauksissa, joissa laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työssä ilmeneviin kysymyksiin. Arvot heijastavat työyhteisön tapaa toteuttaa työtään. Ne vaikuttavat tavoitteisiin ja käytettäviin menetelmiin, jotta tavoitteet saavutetaan.

Toimintaperiaatteet määrittävät yksikön/palvelun tavoitteet ja asiakkaan aseman siinä. Toimintaperiaatteet voivat olla esimerkiksi yksilölähtöisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammattitaito. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat työmenetelmien ja tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. siinä, miten asiakkaita ja omaisia kohdataan.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ja ohjaavat omavalvonnan toteutumista.

Kotihoidon avulla pyritään tarjoamaan asiakkaille mahdollisuus asua turvallisesti omassa kodissaan niin kauan kuin se on mahdollista. Toiminnalla pyritään luomaan turvalliset edellytykset täysipainoiseen elämään omassa kodissa. Tämä toteutetaan yksilöllisesti räätälöidyn hoito- ja palvelusuunnitelman avulla, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Hoitosuunnitelma tehdään myös eri ammattitoimijoiden ja omaisten kanssa. Palvelut pyrkivät tarjoamaan asiakkaille palvelua oikeaan aikaan ja riittävän laajasti.

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 tulosaluete tulevat vastaamaan 1.1.2028 alkaen rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. 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 palveluysikkökohtaisen 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 palveluysikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluysikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluysikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

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

Caroline Pentilä, palveluesimies, 0505181179

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Caroline Pentilä, palveluesimies, 0505181179

YKSIKÖN KUVAUS

Caroline Pentilä on laatinut omavalvontasuunnitelman yhdessä henkilökunnan kanssa ja asiakaspalautteen perusteella

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies johtaa ja organisoii omavalvontatyötä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, jos toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia, jotka koskevat palvelun turvallisuutta, laatua, toimintatapoja tai toimintakulttuuria. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran toimintavuodessa yhdessä henkilökunnan kanssa, jotta kaikilla on riittävä tieto turvallisuus- ja laatuasioista. Koko henkilökunta sitoutuu toimimaan yhteisesti sovittujen menettelytapojen mukaisesti. Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esiin laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia spontaanisti esimerkiksi keskustelun tai kyselyiden kautta.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti esimerkiksi Roidun kautta. Hyvinvointialueella on laadittu riskienhallintapolitiikka, jonka tarkoituksena on tunnistaa, arvioida, käsitellä ja valvoa toiminnassa olevia merkittäviä riskejä sekä poistaa tai minimoida ne.

Riskienhallinta on järjestelmällistä ja jatkuvaa työtä, joka dokumentoidaan, raportoidaan ja seurataan yksikössä. Riskiä arvioidaan sen perusteella, kuinka vakavia seurauksia ne voivat aiheuttaa ja kuinka todennäköisesti ne toteutuvat. Yksikön toimintasuunnitelmat ja menettelyt,

jotka ovat tärkeitä yksikön turvallisuuden, laadun ja varmuuden kannalta, löytyvät turvallisuus- ja poistumissuunnitelmasta.

Omavalvontasuunnitelma löytyy kotihoidon toimistosta henkilökunnan kokoushuoneesta sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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

Etäpalvelujen laadun varmistamiseksi on varattu erillinen huone tätä tarkoitusta varten. Henkilökunta on suorittanut Kanta-koulutukset (potilastietokanta, sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen luovuttaminen sekä sähköiset reseptit). Koko henkilökunta on lisäksi suorittanut Tietosuoja ABC -koulutuksen. palveluesimiehille on laadittu tietosuoja tarkistuslista. Palveluesimies kehottaa henkilöstöä ilmoittamaan HaiPro-järjestelmään epäkohdista, riskeistä ja turvallisuuskysymyksistä. HaiPron tietosuojailmoitusta käytetään apuna, kun esimiehen on raportoitava ja käsiteltävä epäiltyä tietosuoja- tai tietoturvapoikkeamaa.

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

Yksikössämme laatu ja turvallisuus ovat toimintamme keskeisiä arvoja. Valvonnassa on otettava huomioon resurssit ja osaamistarpeet. Yksikössä käydään avointa keskustelua laadusta ja turvallisuudesta, ja siitä raportoidaan epäkohdista ja haitallisista tapahtumista. Yksiköllä on luettelo vastuuhenkilöistä ja vastuualueista.

Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut laadun, turvallisuuden ja valvonnan vuosikellon, jota käytetään toiminnan seurannan tukena.

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikilla kotihoitoa hakevilla asiakkailla on oikeus sosiaalityöntekijän tekemään arviointiin, joka tehdään mahdollisimman pian tai seitsemän arkipäivän kuluessa. Sosiaalityöntekijä laatii asiakassuunnitelman Life Care -ohjelmiston sosiaalipalveluissa. Kiireellisissä tapauksissa arviointi on tehtävä ja saatettava päätökseen viipymättä. Sen jälkeen kotihoidon henkilökunta, eli nimetyt omahoitajat, laatii hoito- ja palvelusuunnitelman LifeCare-ohjelmiston terveydenhuolto-osiossa (vanhusten sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluista annettu laki, 17 §). Arvioinnissa on otettava huomioon ikäihmisen fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä tekijät, jotka liittyvät ympäristön esteettömyyteen, asumisen turvallisuuteen ja lähipalvelujen saatavuuteen.

Kotihoito auttaa asiakasta päivittäisissä toimissa yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kotihoito voi olla tilapäistä tai pitkäaikaista apua. Asiakkaan henkilökohtainen hoito ja huolenpito perustuvat palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaantarpeet määräävät, kuinka usein käyntejä tehdään ja minkälaista apua hän saa.

Sosiaali- ja terveystieteillä on käytettävä RAI-arviointityökalua (laki ikääntyneiden toimintakyvyn tukemisesta sekä ikääntyneiden sosiaali- ja terveystieteistä 15 a §) arvioidessaan ikääntyneen henkilön toimintakykyä, jos ikääntynyt henkilö 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattitaitoisen henkilön alustavan arvioinnin mukaan tarvitsee säännöllisiä sosiaalipalveluja hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. Tällä tavoin voimme selvittää kaikkien asiakkaiden avuntarpeet tasavertaisin ehdoin. Odotusaikat julkaistaan verkkosivuilla. Sosiaalihoollon asiakkaalla on lakisääteinen oikeus

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalipalveluja hakevilla henkilöillä on oikeus palvelutarpeen arviointiin (Sosiaalipalvelulaki 36 §), eli palveluohjauksen laatimaan asiakassuunnitelmaan, ellei sen laatiminen ole selvästi tarpeetonta, esimerkiksi siksi, että palvelutarve on tilapäinen. Palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa (Sosiaalipalvelulaki 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma käsitys omista voimavaroistaan ja siitä, miten niitä voidaan vahvistaa.

Palvelutarpeen selvittämisessä on kiinnitettävä huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutusmahdollisuuksiin. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa on otettava huomioon eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, jotka ennustavat toimintakyvyn heikkenemistä, kuten epävakaa terveydentila, kipu, huono

ravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien puute tai yksinäisyys.

Vanhustenhoitolain 15 a §:ssä säädetään, että iRAI-arviointityökalua on käytettävä arvioitaessa ikäihmisen toimintakykyä, jos ikäihminen alustavan arvioinnin perusteella tarvitsee säännöllisiä sosiaalipalveluja hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. Kansainvälisen arviointityökalun käyttö.

Sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeet kotikäynnin yhteydessä. Kotikäynti tehdään yleensä yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa. Arvioinnissa käytetään Rai-arviointityökalua. Jokaisella asiakkaalla on 1–2 nimettyä omaishoitajaa. Asia on kirjattu asiakkaan hoitokertomukseen, ja asiakkaalle on annettu tiedot, jotta hän tietää, kuka on hänen omaishoitajansa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa siitä, että ikäihmiselle laaditaan suunnitelma, jota tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain 7 §:ssä. Sosiaalityöntekijän on laadittava asiakassuunnitelma (vanhustenhuoltolaki 16 §), joka laaditaan asiakkaalle ilman aiheutonta viivytystä sen jälkeen, kun ikäihmisen palvelutarpeet on selvitetty, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan asiakaslähtöisesti siten, että hyvinvointialueen virkamiehillä ja asiakkaalla on yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeista. Suunnitelmaan merkitään asiakkaan näkemykset, toiveet ja mielipiteet palveluista ja tukitoimista. Palvelu-, hoito- ja kasvatussuunnitelman sekä hyvinvointi- tai kuntoutussuunnitelman toteuttaminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää, että henkilökunta tuntee työnsä hyvin. Jos hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei toteuteta tai päivitetä, se aiheuttaa suuren asiakasturvallisuusriskin. On erityisen tärkeää, että kotihoidon henkilökunta laatii hoito- ja palvelusuunnitelman, jos asiakkaalle on asetettu tai mahdollisesti aiotaan asettaa rajoituksia.

Suunnitelman tavoitteena on ennaltaehkäisy ja varautuminen rajoittaviin toimenpiteisiin. Hoitosuunnitelmassa noudatetaan asiakassuunnitelmassa kirjattuja tavoitteita ja kuvataan yksityiskohtaisesti, miten asiakkaiden tarpeisiin vastataan. Hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, ja sitä on päivitettävä säännöllisin väliajoin sekä silloin, kun asiakkaan palvelutarpeet muuttuvat.

Keskeinen seikka omahoidon toteuttamisessa on se, miten varmistetaan, että asiakkaan omavalvonta toteutuu hänen päivittäisessä hoidossaan ja huolenpidossaan. Suunnitelma löytyy asiakastietojärjestelmästä Lifecare, ja hoitohenkilökunta päivittää sitä muutosten yhteydessä. Tietoa saa sosiaalityöntekijältä ja kotihoidon henkilökunnalta. Suunnitelma on henkilökunnan saatavilla Lifecare-mobiilisovelluksessa sekä hoitodokumentaatioissa/hoitopäiväkirjassa, joita käytetään päivittäisessä työssä.

Jokainen sosiaalihuollon työntekijä on vastuussa asiakastyön dokumentoinnista. Dokumentointivelvollisuus on lakisääteinen, ja se perustuu sosiaalihuollon asiakirjoja koskevaan lakiin (2015/254, 4 §). Velvollisuus alkaa, kun palvelun järjestäjä on saanut tiedon siitä, että henkilö tarvitsee palvelua, tai kun yksityinen palveluntarjoaja on alkanut järjestää sosiaalipalveluja. Myös päättyneestä asiakassuhteesta tallennetaan tiedot asiakaskansioon. Terveys- ja hyvinvointilaitos on antanut tammikuussa 2021 ohjeen asiakastyön dokumentoinnista.

Asiakaspalvelun kautta saatujen tietojen dokumentointi on tärkeä osa asiakastyötä. Asiakastiedoissa dokumentoidaan sellaiset tiedot, jotka ovat tarpeellisia ja riittäviä sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta. Asiakastiedoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä, ja dokumentointi on suoritettava välittömästi asiakkaan asian käsittelyn jälkeen.

Henkilökunta perehdytetään asiakastietojen dokumentointiin kollegoiden ja esimiehen järjestämien perehdytystilaisuuksien avulla. Asiakastyö dokumentoidaan Lifecare-mobiilisovelluksen avulla suoraan asiakaskäynnin yhteydessä. Tarvittaessa tietoja voidaan myöhemmin täydentää muiden Lifecare-ohjelmien avulla. Rai-mallia käytetään arviointityökaluna.

Ohjelmistotoimittajat vastaavat järjestelmän tietoturvasta. Henkilöstön on suoritettava tietosuojan peruskoulutus sekä luettava ja allekirjoitettava tietoja ja tietojärjestelmiä koskeva käyttö- ja salassapitosopimus ja noudatettava sitä.

Olennainen osa palvelujen sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja sisäisen valvonnan kehittämistä on erilaisissa ikäryhmissä olevien asiakkaiden sekä heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen. Koska laatu sekä hyvä hoito ja huolenpito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on tärkeää, että kehittämistyössä hyödynnetään kaikkea palautetta, jota on eri tavoin järjestelmällisesti kerätty.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen tarkoittaa, että heidän mielipiteensä ja toiveensa otetaan huomioon kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Pohjanmaan hyvinvointialue käyttää Roidu-ohjelmaa mitataksaan asiakkaiden ja asiakkaiden palautetta jatkuvasti. Palautetta voi antaa hyvinvointialueen verkkosivuston kautta. Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta myös suoraan henkilökunnalle, ja se otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään hoitoon, palveluun, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, oikeusturvaan ja tiedon saantiin siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/huotoa 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

Yksikön henkilökunta puhuu ruotsia ja suomea; osa on täysin kaksikielisiä, kun taas toiset hallitsevat äidinkieltään paremmin kuin toista kansalliskieltä. Kaikilla vakituksessa henkilökunnassa työskentelevillä on kielitodistus tai vähintään tyydyttävä arvosana toisen kansalliskielen osaamisesta. Kohtelemme asiakkaita arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti arvostavasti ja kunnioittavasti. Asiakasta on kohdeltava kunnioittavasti, loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumuksiaan tai yksityisyyttään. Jokaisen työntekijän velvollisuus on noudattaa tätä periaatetta.

Jos asiakasta on kohdeltu väärin, epäkunnioittavasti tai hänen kunniaansa on loukattu, henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa asiasta esimiehelle.

Tieto löytyy myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivustolta, HaiProsta, jossa työntekijät ja asiakkaat voivat tehdä ilmoituksen myös nimettömästi.

Jo perehdyttämisvaiheessa korostetaan kotihoidon tavoitetta ja sitä, että kotihoidon henkilökunta saapuu ikäihmisen kotiin vieraana. Korostetaan, että henkilökunta on paikalla ikäihmisen ehdoilla. Palvelu tarjotaan ruotsiksi ja suomeksi. Emme voi pakottaa ketään, vaan

meidän on aina huolehdittava asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja yksityisyydestä. Asiakkaan toiveet käyntiajoista otetaan huomioon mahdollisimman pitkälle. Jos asiakas, omaiset tai muu henkilökunta ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta, asia otetaan välittömästi käsiteltäväksi kyseisen työntekijän kanssa.

Jos omaishenkilö tai asiakas tekee ilmoituksen epäasiallisesta kohtelusta, esimies keskustelelee asiasta ensin työntekijän kanssa. (Hyvinvointialue on laatinut puitteet epäasiallista kohtelua koskeville keskusteluille.) Esimies ilmoittaa asiasta asiakkaalle tai omaishenkilöille keskustelun jälkeen. Jos epäasiallinen kohtelu jatkuu, omaishenkilöitä kehoitetaan ottamaan uudelleen yhteyttä.

Jos kohtelu on epäasiallista tai jos ilmenee muita epäkohtia, asiakas, omaiset tai edunvalvoja voidaan ohjata potilasasiamiehen ja/tai sosiaaliasiamiehen puoleen. Sosiaaliohjaaja huolehtii etujen valvontaprosessista yhdessä kotihoidon henkilökunnan kanssa tekemällä hakemuksen asianomaisille viranomaisille joko asiakkaan kanssa neuvotellen tai tekemällä päätöksen asiakkaan tahdosta riippumatta.

Lisätietoja palautteesta:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/>

Yksikkö ei säilytä eikä käsittele asiakkaan käteistä rahaa tai muuta omaisuutta.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksikössä siten, että kotihoito perustuu aina asiakkaan toiveisiin ja tahtoon. Henkilökunta kysyy, mitä asiakas haluaa juuri tänään, ja kuuntelee tarkkaavaisesti hänen toiveitaan ja mielipiteitään. Itsemääräämisoikeutta ja liikkumisvapautta voidaan rajoittaa asiakkaan terveyden turvaamiseksi ja onnettomuusriskin minimoimiseksi. Rajoitukset hyväksyy lääkäri.

Asiakas voi myös itse pyytää rajoittavia toimenpiteitä, jolloin lääkäriin ei tarvitse ottaa yhteyttä. Kaikki rajoittavat toimenpiteet dokumentoidaan perusteellisesti asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Tilanteissa, joissa on tartunnan leviämisen riski, esimerkiksi epidemian aikana, liikkumisvapautta voidaan rajoittaa valmiuslain ja/tai tartuntatautien torjunnasta annetun lain nojalla.

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

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus laadukkaaseen sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihuollon palveluntarjoajien taholta. Jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä saamaansa kohteluun tai palveluun, he voivat tehdä valituksen yksikön johtajalle tai sosiaalihuollon vastuuhenkilölle.

Valituksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, perheenjäsen tai läheinen. Valitukset ja potilasvahinkoilmoitukset vastaanotetaan rekisterin kautta ja ohjataan vastaavalle virkamiehelle vastausprosessia varten. Kaikki valitukset tutkitaan terveydenhuollon potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain 10 §:n mukaisesti. Asiaan liittyviltä työntekijöiltä pyydetään lausuntoja, ja ilmoitukseen vastaava henkilö tutustuu potilaan potilaskertomukseen.

Tämän perusteella vastuullinen virkamies arvioi, onko potilaan hoidossa tai kohtelussa ilmennyt laiminlyöntejä tai virheitä. Kaikki saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Huomautukset ja epäkohdat käsitellään henkilöstöryhmässä ja/tai esimiehien kanssa. Esimies voi tarvittaessa ohjata asiaa eteenpäin. Henkilökunta tietää, että kotona havaittujen epäkohtien yhteydessä he voivat tehdä huolenaihe ilmoituksen, ja tällöin asiasta keskustellaan myös palveluohjaajan ja esimiehen kanssa sekä tiimikokouksissa. Ilmoitusvelvollisuus on mainittu omavalvontasuunnitelmassa.

Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, huomautuksen voi osoittaa yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle virkamiehelle. Yksikössä on

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

kiinnitettävä huomiota asiakkaiden kohteluun ja palvelun laatuun myös ilman huomautuksia. Asiakas, joka on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluun, on oikeutettu tekemään valituksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle virkamiehelle sekä tarvittaessa sosiaali- tai potilasasiamiehelle.

Palveluesimies ottaa vastaan mahdolliset huomautukset ja valitukset sekä muut valvontapäätökset. Huomautukset käsitellään kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalivalvontaviranomainen

- antaa tietoa ja neuvoja asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa.
- antaa tietoa siitä, miten asiakkaan tulee toimia, jos hän on tyytymätön kohteluun tai sosiaalipalveluihin.
- neuvoo ja auttaa asiakkaita tekemään valituksia.

Potilasasiamies

- antaa tietoa ja neuvoja potilaan oikeuksista terveydenhuollossa.
- neuvoo potilasta, miten toimia, jos hän on tyytymätön kohteluun tai hoitoon.
- neuvoo ja auttaa potilaita tekemään huomautuksia tai potilasvahinkoilmoituksia

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

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Esimiesten vuosikalenterin mukaan ilmoitustaulut on päivitettävä vuosittain.

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

Asiakas, omaishenkilö tai läheinen voi osallistua itsearviointiin ja laadunvalvontaan täyttämällä joka toinen vuosi jaettavan palautekyselyn tai antamalla palautetta suoraan verkkosivuston kautta. Suullista palautetta voi myös antaa suoraan henkilökunnalle tai esimiehelle. Esimies voi sitten kirjata palautteen Roidu-järjestelmään.

Palautetta käydään läpi henkilöstön kanssa, niin negatiivista kuin positiivistakin. Negatiivisen palautteen perusteella laaditaan suunnitelma tilanteen parantamiseksi.

Henkilökunnan kanssa pidetään säännöllisesti viikkokokouksia, joihin kutsutaan myös erilaisia yhteistyökumppaneita. Esimerkiksi kotihoidon kuntoutuspalvelu osallistuu kokouksiin noin kerran kuukaudessa. Joka viikko järjestetään alueellinen tarkastus, eli asiakkaiden tilanteen läpikäynti, johon osallistuvat optimointivastaava, kotihoidon sairaanhoitaja, palveluvastaava, työnjohtaja ja sosiaalityöntekijä.

Teemme yhteistyötä myös kuntien, yhdistysten ja muiden vapaaehtoisten kanssa. Muun muassa nuoret Marthat leipovat pääsiäiskakkuja Nk-tiimin kotihoidon asiakkaille. Kotihoidon henkilökunta jakaa kakut sitten kotihoidon asiakkaille.

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 suosittellevansa 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

Pohjanmaan hyvinvointialue käyttää Roidu-ohjelmaa asiakkaiden ja asiakkaiden omaisten palautteen jatkuvaan mittaamiseen. Palautetta voi antaa hyvinvointialueen verkkosivuston kautta. Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta myös suoraan henkilökunnalle tai käyttämällä asiakkaiden punaisessa kansiossa olevaa QR-koodia. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

THL:n tutkimus ”Kerro palvelustasi – Ikääntyneiden hoidon asiakastyytyväisyyden kansallinen seuranta” toteutetaan kaikkien ikääntyneiden hoidon asiakkaiden keskuudessa joka toinen vuosi. Kotihoidon riittävyyden seuranta toteutetaan kaksi kertaa vuodessa.

3.5 Henkilöstö

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

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelupäällikkö: 1, henkilöstö- ja toimintavastuu

Palveluvastaava: 2, hallinnolliset tehtävät ja asiakastyö (toinen palveluvastaava työskentelee pääasiassa Vöyrillä ja toinen Pohjois-Mustasaaren ja Koivulahden tiimeissä)

Sairaanhoitaja: 2 virkaa Koivulahden tiimeissä, 1 Pohjois-Mustasaaren tiimeissä ja 2 paikkaa Vöyrin tiimeissä.

Kotihoidon eteläisellä alueella 1 on yhteensä noin 58 virkaa

Henkilöstömäärä eri työvuoroissa vaihtelee asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Jakautuma voi kuitenkin olla esimerkiksi seuraava:

1 palvelupäällikkö, 1 palveluvastaava

Koivulahti: Arkipäivien aamuvuoro: noin 7–8 lähihoitajaa/hoitoavustajaa, 2 sairaanhoitajaa,

arkipäivien iltavuoro: 3 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

viikonlopun aamu: 5 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

viikonlopun ilta: 3 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

yövuoro: 1 lähihoitaja (jaetaan Koivulahden/Pohjois-Mustasaaren-alueiden kesken)

Pohjois-Mustasaaren tiimi:

Aamuvuoro arkisin: n. 5 lähihoitajaa/hoitoavustajaa, 1 sairaanhoitaja,

arkipäivien iltavuoro: 2 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

viikonlopun aamu: 5 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

viikonlopun ilta: 2 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

yövuoro: 1 lähihoitaja (jaetaan Koivulahden/Pohjois-Mustasaaren-alueiden kesken)

Vöyri Arkipäivien aamuvuoro: n. 7–9 hoitajaa/hoitoavustajaa, 2 sairaanhoitajaa

Iltavuoro arkisin: 3 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

Viikonloppuaamu: 4–5 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

Viikonloppuilta: 3 lähihoitajaa/hoitoavustajaa

Yövuoro: 1 lähihoitaja, joka vastaa Vöyrin, Maxmon ja Oravaisin alueista.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön rekrytointia säätelevät työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään työntekijöiden ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi rekrytointia ohjaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön rekrytointia koskevat ohjeet. Kun esimies rekrytoi ammattikoulutettua sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä hakijoiden tiedot on aina tarkistettava Valviran ammattilaisten keskusrekisteristä, JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki. Nykyisen haastavan rekrytointitilanteen vuoksi jokaisella yksiköllä on oltava suunnitelma siitä, miten se varmistaa henkilöstön saatavuuden sekä normaali- että poikkeustilanteissa.

Yksikön henkilöstön rekrytointia koskevat periaatteet: kotihoidon kaikkiin tehtäviin rekrytoidaan avustavia hoitajia tai sairaanhoitajia, joiden on täytettävä pätevyysvaatimukset. Työsuhteen alkaessa ammattipätevyys tarkistetaan JulkiSuosikki/Terhikki-järjestelmästä.

Sijaisien ja resurssiyksikön henkilöstön käytön periaatteet: Ensisijaisesti lomien ja sairauspoissaolojen kattamiseen käytetään sijaispoolin työntekijöitä. Muissa tapauksissa pyrimme palkkaamaan hoitajia tai hoitotyön opiskelijoita.

Palkattavien henkilöiden on hallittava toista kieltä vähintään tyydyttävällä tasolla, jotta he täyttävät kelpoisuusvaatimukset ja voivat saada vakituisen työsuhteen. Organisaatiossa on tarvittaessa tarjolla kielikoulutusta.

Kaikki työntekijät suorittavat Lop-lääkekokeen viiden vuoden välein ja suorittavat käytännön tehtäviä ennen kuin heille myönnetään lääkelupa. Opiskelijat ja henkilöt, joilla ei ole pätevyyttä, suorittavat mini-lop-kokeen ja käytännön tehtäviä.

Linkki: <https://lvv.fi/tervetuloa>

Yksikön toimintaperiaatteena on palkata sijaisia henkilöstön poissaolojen mukaan. Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Kuntarekry-palvelun, Sotenderin tai yksikön omien kontaktien kautta. Sairaus- ja lomasopimuksista huolehtii useimmiten resurssiyksikkö.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimiehet selvittävät vanhusten parissa työskentelevien henkilöiden mahdollisen rikostaustan valvontalain (741/2023) 28 §:n perusteella. Rikosrekisteriote vaaditaan uusien työntekijöiden palkkaamisen yhteydessä sekä yli 3 kuukautta kestävien sijaisuuksien yhteydessä. Uusilla työntekijöillä on aina koeaika. Rikosrekisteriote vaaditaan kotihoidon parissa työskenteleviltä työntekijöiltä.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Perehdytys on organisaatiollemme strateginen prosessi, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä omaksuu työnsä kannalta keskeiset tiedot ja taidot mahdollisimman tehokkaasti. Työsopimus- ja työturvallisuuslain asettamat vaatimukset ohjaavat perehdytyksen perusvaatimuksia, mutta hyvinvointialueemme erityispiirteiden vuoksi perehdytyksessä painotetaan lisäksi alan turvallisuuskysymyksiä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Uuden henkilöstön palkkaamisen yhteydessä on varattava riittävästi aikaa työtehtäviin perehdyttämiselle. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja työntekijöitä, jotka palaavat töihin pitkän poissaolon jälkeen. Yksikön perehdytysuunnitelma ja tarkistuslista ovat hyvä apu perehdytyksessä. Perehdytysmateriaali käydään läpi esimiehen tai palveluvastaavan kanssa, ja työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Henkilöstön perehdyttämistä varten nimitetään aina ohjaaja. Perehdytys kattaa monia alueita, mutta sen tulisi sisältää muun muassa perehdytys asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Opiskelijoille nimetään 1–2 työpaikkaohjaajaa. Perehdytysmateriaali käydään läpi palveluvastaavien tai ohjaajien kanssa, ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumuksen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden laissa (2015/817, § 5) ja terveydenhuollon laissa (1994/559, § 18) säädetään ammattihenkilöiden velvollisuudesta ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan, mutta myös työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden

osallistuminen täydennyskoulutukseen. Lääkkeiden käsittelyn osaamisen ylläpitäminen ja varmistaminen on tärkeä osa ammattitaidon ylläpitoa. Uusi henkilöstö saa perehdytyksen työtehtäviinsä olemassa olevan henkilöstön toimesta, sekä teoriassa että käytännössä.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue/palveluntarjoaja seuraa ja arvioi järjestelmällisesti sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta sekä täydennyskoulutussuunnitelmien toteutumista. Täydennyskoulutuksen seurannassa arvioidaan vähintään sitä, onko täydennyskoulutuksen määrä riittävä, osallistumista koulutukseen, koulutuksen sisältöä, laatua ja vaikutuksia sekä koulutuksen kustannuksia. Jatkuvan koulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, vaatimukset ja työn sisältö. Seuranta tapahtuu yksiköitasolla lähimmän esimiehen toimesta, ja raportointi tapahtuu sisäisesti Alma- ja Laatuportti-järjestelmissä. Pakolliset koulutukset, kuten ensiapu, turvallisuus ja tietoturva, järjestää organisaatio. Yksikkökohtaiset koulutukset järjestetään yksikkökohtaisesti tarpeiden mukaan. Osaamista seurataan yksikkökohtaisesti, ja mahdollisia puutteita ja epäkohtia seurataan HaiPro-järjestelmän kautta. Henkilöstölle tarjotaan vuosittain kehityskeskusteluja, ja seuranta tapahtuu sisäisesti henkilöstöhallinnon Alma-ohjelmistossa. Lisäksi vuosittain tehdään jatkokoulutustutkimus, jonka perusteella vahvistetaan seuraava koulutussuunnitelma. Kaikilla työntekijöillä on myös oma vastuu oman osaamisensa kehittämisestä.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen suunnitelma, kun he tekevät lakisääteiset terveystarkastukset. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan Exreport-järjestelmän sairauspoissaolotilastojen avulla. Vuosittain toteutetaan työhyvinvointikysely sekä NPS-kartoitus, jossa selvitetään, suosittelevatko työntekijät työpaikkaansa.

Henkilöstön hyvinvointia ja työkykyä tuetaan muun muassa kerran vuodessa järjestettävän TYKY-toiminnan avulla. Organisaatio tarjoaa myös E-passi-jäsenyyden työsuhde-etuna vakituisille työntekijöille ja pidemmän aikavälin sijaisille sekä järjestää johtamiskoulutusta organisaation lähiesimiehille. Kaikki työntekijät kuuluvat TT-Botnian työterveyshuollon piiriin. Jokaisella työntekijällä on myös oma vastuu omasta työterveydestään. Organisaationa teemme ennaltaehkäisevää työtä tämän asian suhteen. Meillä on sisäiset ohjeet. Teemme yhteistyötä työterveyspalveluiden tarjoajan TT-Botnian ja työsuojeluviranomaisten kanssa.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Kotipalvelussa ei ole vaatimuksia henkilöstömitoituksesta. Asiakkaat otetaan vastaan henkilöstöresurssien mukaan. Henkilöstön riittävyyttä seurataan asiakkaille tehtävien kirjauksien (Lifecare) kautta. On myös otettava huomioon muu aika, jota ei rekisteröidä kirjauksilla. Myös hoidon suunnitteluun ja arviointiin käytetty aika sekä yhteydenotot muihin yhteistyökumppaneihin hoidon suunnittelemiseksi tulee ottaa huomioon. On laadittu kuormitus suunnitelma, josta käy ilmi, miten henkilöstön tulee toimia erilaisissa kuormitustilanteissa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jotta asiakkaiden kokonaispalvelu toimii ja vastaa heidän tarpeitaan, eri palveluntarjoajien tulee tehdä yhteistyötä, ja erityisesti tiedonvälityksellä eri toimijoiden välillä on suuri merkitys. Sosiaalihuoltolaki (2014/1301, 41 §) tukee tätä sektorirajat ylittävää yhteistyötä asiakkaiden eri palveluntuottajien välillä. Yhteisten hoitosuunnittelukokousten ja monialaisen työn avulla varmistamme, että tieto välittyy kaikille asianosaisille. Yhteisen hoitodokumentointiohjelmistomme Lifecaren avulla tietovirta on jatkuvasti asianosaisille saatavilla.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoito toteutetaan asiakkaiden omissa kodeissa, ja kodin turvallisuus on asiakkaan omalla vastuulla. Asiakkaan koti on henkilökunnan työympäristö. Asiakas vastaa itse tilojen kunnosta. Jos henkilökunta havaitsee epäterveellisiä tiloja, riskistä keskustellaan asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa. Asiakasta voidaan kehottaa korjaamaan tilanne tai suositella hänelle muuttoa asuntoon. Useimmiten sisäilmaongelmiin ei puututa, ellei asiakas itse reagoi asiaan.

Kotihoidon henkilökunta kohtaa toisinaan haasteita, kuten ahtaat tilat, puutteellinen valaistus ja ergonomiset haasteet. Kotihoidon yksiköillä on omat tilat (toimisto ja henkilökunnan tilat).

Työturvallisuuden riskikartoitus tehdään vuosittain yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa yksikön terveysriskien vähentämiseksi. Teemme yhteistyötä myös työturvallisuusviranomaisen ja työterveyshuollon kanssa.

Jokaisella yksiköllä on turvallisuussivu Laatuportissa sekä toimintakortit erilaisiin riskitilanteisiin. Rakennuksille on laadittu evakuoitussuunnitelma. Kiinteistönomistaja vastaa kiinteistöistä ja mahdollisista korjauksista. Sisäisten verkkosivujen kautta voi tehdä vikailmoituksen sekä pyytää muutoksia toimitiloihin. Siivouksesta huolehtii TeeSe, kun taas jätehuollosta ja ongelmajätteiden käsittelystä huolehtii Stormossen.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Hyvinvointialueen palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset täyttäviä ja turvallisia. Palveluntuottajan tulee huolehtia lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinällisistä 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. Tietoturvatyömenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatyömenpiteiden 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

Fimea vastaa lääkintälaitteiden säätelystä ja valvonnasta, mikä sosiaalihuollossa kattaa muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, potilastenselvityslaitteet, verenpainemittarit ja verensokerimittarit, kuulolaitteet, haavasiteet jne. Näiden laitteiden käyttöön liittyvät turvallisuusriskejä, joten oikea käyttöön perehdyttäminen, huolto, lähettävät ilmoitukset ja vastuuhenkilön nimeäminen yksikössä ovat tärkeitä toimenpiteitä riskien vähentämiseksi.

Aina, kun sosiaali- ja terveydenhuollon lääkintälaitteet aiheuttavat vaaratilanteen tai voisivat johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, tulee tehdä ilmoitus

Fimealle. Ammattilaiskäyttäjän tulee ilmoittaa tällaisista vaaratilanteista, jotka liittyvät tuotteen ominaisuuksiin, ei-toivottuihin haittavaikutuksiin, tuotteen poikkeamaan tai toimintahäiriöön, tuotteen merkintävirheisiin, puutteellisiin tai virheellisiin käyttöohjeisiin tai muuhun syyhyn, joka liittyy tuotteen käyttöön.

Ammattilaiskäyttäjillä on oltava nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjät noudattavat lääkintälaitteista annettua lakia (719/2021, 32–33§).

Laittevastuuhenkilö, Sanna Kiili, turvallisuuskoordinaattori.

Meillä on ohjeet lääkinnällisen laitteiston kalibroimiseksi ja laitteiden käyttöiän määrittämiseksi. Kaikki yksikössä käytettävät koneet ja laitteet, henkilöstöltä edellytetään, että he voivat käsitellä niitä tietyin välein laitepassien avulla. Meillä on rekisteri, johon kaikki laitteet ja välineet on kirjattu. Meillä on vikailmoitusjärjestelmä Medusa, jonne voimme tehdä korjauspyyntöjä. Seuraamme huoltoa kirjallisesti. Poikkeamat raportoidaan HaiPro:ssa ja korjataan. Lääkinnällinen laitteisto

Henkilöstön osaamista laitteiden käytössä seurataan järjestämällä perehdytys kaikkiin uusiin laitteisiin, jotka otetaan käyttöön, ja varmistetaan, että osaaminen säilyy. Tavoitteena on varmistaa sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuus laitteiden käytössä. Työntekijä itse on vastuussa oman osaamisensa ylläpitämisestä. Laitteiden osaamisen seuranta tapahtuu elektronisen laitepassin avulla, joka löytyy Laatuportista. Osaaminen varmistetaan kaikissa laitteissa tietyin välein. Kaikki lääkinnälliset laitteet rekisteröidään Medusa-laiterekisteriin turvallisten laitteiden ja toimivan huoltoprosessin varmistamiseksi. Yksikön laitevastaavat tukevat esihenkilöitä työssään laite turvallisuuden edistämässä sekä laitteiden perehdytyksessä. Yksikön vastuuhenkilöt auttavat myös esihenkilöitä laitteiden jatkuvassa inventoinnissa. Pyritään tunnistamaan laitteiden käyttöön liittyviä vaaroja tai riskejä etukäteen muun muassa toimittamalla laitteet huoltoon ja kalibrointiin suunnitelman mukaisesti. Tämä edistää laitteiden turvallisuutta. Kun vaaratilanne raportoidaan suoraan HaiPro:ssa, tallennetaan myös vaaratilanteen tiedot järjestelmään. Ilmoituksen voi tehdä käyttäjä itse tai esimerkiksi yksikön vastuuhenkilö. Rikkoutuneet laitteet toimitetaan yksikköön, joka vastaa sairaalatekniikasta.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Victoria Öst, palveluvastaava, 0405656289

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturva on osa yleistä perehdyttämistä. Sijaiset, opiskelijat ja yhteistyökumppanit saavat tietoa tietoturvasta sekä säännöistä ja suosituksista, jotka koskevat heitä. Henkilöstöä koulutetaan tietoturvasta eri tiedonvälityskanavien kautta sekä järjestämällä koulutuksia. Perehdytämme henkilöstön käyttämään tietojärjestelmiä sekä kameravalvontalaitteistoa, jotka molemmat löytyvät laitepassista.

Jokainen työntekijä sitoutuu käyttämään dataa ja tietojärjestelmiä tietoturvallisesti ja ohjeiden mukaisesti allekirjoittamalla sitoumuksen tästä. Henkilöstö on suorittanut Tietosuoja ABC -verkkokoulutuksen. Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikoulutetuista henkilöistä, joiden koulutus sisältää tietosuojaopintoja.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon toimistojen ovet ovat lukittuina.

112-sovellus on asennettu kotihoidon puhelimiin. Vuoroissa, joissa henkilökunta työskentelee yksin, he voivat aina soittaa toiselle tiimille saadakseen apua. Raazor-nostotuoli ja pallo ovat käytettävissä, jos asiakasta on nostettava lattialta. Kotihoidon asiakkaille voidaan myöntää turvahälytin ja/tai ovihälytin. Henkilökunta opastaa asiakkaita näissä asioissa. Hälytykset menevät AddSecure/Everonille, joka ilmoittaa asiasta henkilökunnalle Everon-sovelluksen kautta tai suoraan omaisille. Palveluohjaaja aktivoi ja poistaa käytöstä turvapuhelimet, ja henkilökunta voi asentaa hälyttimet asiakkaiden koteihin. Kotihoidossa hyödynnetään myös etäkäyntejä, joita hoidetaan tablettien tai Evondon Anna-sovelluksen kautta. Kaikki etäkäyntejä saavat asiakkaat ovat allekirjoittaneet teknologiasopimuksen.

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

Tekniikkavastaava: Emma Mestari, lähihoitaja, lähihoitaja Ann-Chalotte Holmqvist koivulahden tiimeissä, Vöyrillä lähihoitaja Emilia Rosenberg ja lähihoitaja Minja Krokvik

Turvapuhelimien vastaava: Tiimin lähihoitajat

Evondos-vastaava: Carola Nylund, sairaanhoitaja, Riikka Koskela, lähihoitaja, Victoria Öst, palveluvastaava. Vöyrin alueen annosjakelu on vasta aloitusvaiheessa.

Etähoito: Ann-Charlotte Holmqvist ja Vörin alueella Emilia Rosenberg ja Minja Krokvik

Turvallisuusvastaava: Caroline Penttilä

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkkeiden käsittely yksikössä määräytyy voimassa olevan lainsäädännön, SHM:n turvallisen lääkkeiden käsittelyn käsikirjan, Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkkeiden käsittelysuunnitelman

organisaatio- ja yksikötasolla sekä sisäisten ohjeiden mukaan.

Oman valvonnan osana on tunnistaa ja poistaa riskejä, joita aiheutuu puutteellisesta osaamisesta tai epäselvistä toimintatavoista lääkkeiden käsittelyssä ja -huollossa. Lisäksi on varmistettava, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta, joka osallistuu lääkkeiden käsittelyyn, omaa voimassa olevan lääkekäsittelyluvan. Vastuu tästä on yksilötasolla kunkin työntekijän, joka osallistuu lääkkeiden käsittelyyn omalta osaltaan, yksikötasolla esihenkilön ja organisaatiotasolla johtavan viranhaltijan vastuulla.

Lääkäri vastaa lääkkeiden käsittelystä. Sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoitovirkaiset ja kotipalvelutyöntekijät suorittavat lääkkeiden käsittelyn lääkärin määräyksen mukaan sekä tietämyksen ja oikeuksien mukaan. Sairaanhoitajat, lähihoitajat ja kotipalveluhenkilöstö tekevät joka 5. vuosi tentin lääkkeiden käsittelystä (LoVe, LOP, minlop), jossa he osoittavat tietämystään teoreettisesti ja käytännössä. Lääkkeiden käsittelysuunnitelma päivitetään säännöllisesti voimassa olevien ohjeiden mukaan vähintään kerran vuodessa

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Elin Björkqvist, lääkäri 06-2184048

Vöyri: Terveysaseman lääkärit.

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Victoria Öst, palveluvastaava 0405656289

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asukkaat huolehtivat itse ruokailustaan tai käyttävät ateriapalvelua. Ateriapalvelu on tukipalvelu, jonka palveluohjaaja voi myöntää. Ikäihmisten ja kotihoidon lounas valmistetaan StödBotnian ostopalveluna, ja Alerte toimittaa sen perille. Toiveet voidaan ilmoittaa keittiölle. Jos ruokavalio on hyvin erityinen, saatetaan tarvita lääkärintodistus. Ruokavaliot ilmoitetaan keittiölle. Esimerkiksi jos asiakkaalla on aliravitsemuksen riski, hänelle voidaan tarjota ravintolisätyä ruokaa. Henkilökunta tarjoaa asiakkaille mehua tai vettä tarpeen mukaan, jos nesteen saanti on puutteellista. Tämä on erityisen tärkeää kesällä. Kotihoidossa henkilökunta voi tarvittaessa tuoda sängyn viereen voileivän tai hedelmän, jonka asiakas voi syödä ennen yötä tai jos hän herää keskellä yötä, jotta vuorokausipaasto ei veny liian pitkäksi. Kaikille kotihoidon jatkuvasti hoidossa oleville asiakkaille tehdään MNA-arviointi kaksi kertaa vuodessa InterRAI-arvioinnin yhteydessä.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tartuntatautilakia (1227/2016) ja THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialueelle on luotu omat hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeet. Nämä ohjeet löytyvät henkilökunnalle sekä palveluntuottajille hyvinvointialueen intrasta ja Sharepointista. Vuoden 2026 aikana Sharepoint-sivuston ohjeet siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille, Ammattilaisille ja palveluntuottajille -kategorian alle.

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimipaikkojen on järjestelmällisesti torjuttava hoitoon liittyviä infektioita. Toimipaikan johtajan tulee seurata tarttuvien tautien ja lääkkeille erityisen vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtia tartuntatautien torjunnasta. Toimipaikka vastaa potilaiden, asiakkaiden ja työntekijöiden asianmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä huolehtii siitä, että antimikrobisia lääkkeitä käytetään asianmukaisesti. Tietoa vakavista hoitoon liittyvistä infektioista ja ilmoittamismenettelystä löytyy Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilta osoitteesta:

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Hygienian laadun tavoitteet perustuvat toimipaikassa harjoitettuun toimintaan ja erityisesti asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin heidän palvelusuunnitelmansa mukaan. Tämä näkyy myös yksikön jatkuvassa työssä asiakasturvallisuuden ja työympäristön varmistamiseksi sekä infektioiden ennaltaehkäisyyn ja torjunnan osalta.

Oman valvonnan toteutuksessa näkyy mm. Toimipaikan hygieniataso, toteutettu siivous ja kirjallinen siivoussuunnitelma.

Henkilöstön käsihygienia, desinfiointiaineiden saatavuus ja käyttö sekä suojavaarusteet.

Henkilöstön infektioiden ennaltaehkäisy ja torjunta.

Asiakkaiden henkilökohtainen hygienia ja toteutettu tekstiilihuolto.

Hygieniakäytännöistä on saatavilla erilaisia ohjeistuksia Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Konkreettisesta työskentelynäkökulmasta on hyvä olla suunnitelma normaalien ja poikkeavien olosuhteiden (esim. Norovirus-epidemioiden) varalle, mikä on tullut erityisesti esiin COVID-19-pandemian aikana. Hygienianhoitajat tarjoavat asiantuntemusta hygienia-asioissa, mutta on hyvä, jos yksikössä on hygienia-vastaava, joka tukee hygieniatyötä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on julkaissut määräyksiä infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Määräys 3/2020 suomeksi).

Asiakkaan hygienia varmistetaan päivittäisellä pesulla tai tarpeen mukaan. Apua tarvitsevat tiedotetaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kylpy- ja saunapalvelut ovat tukipalveluja. Toiminnassa noudatetaan hyvää käsihygieniaa pesun ja desinfioinnin avulla asiakkaiden välillä. Epidemioiden tai vakavampien infektioiden aikana noudatetaan OVP:n määräyksiä hyvän kotihoidon toteuttamiseksi. Suojavaatteet käytetään tarvittaessa voimassa olevien ohjeiden mukaan. Yksikössä on nimetty hygienia-vastaava ja mahdollisuus ottaa yhteyttä hygienianhoitajaan tarpeen mukaan. Henkilöstön tulee olla hygieniapassin omaavia, jos he

käsittelevät elintarvikkeita. Palvelu kattaa asiakkaiden kodin yleisen siisteyden huolehtimisen ja seuraamisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Säännönmukainen siivous ohjataan yksityisille toimijoille, asiakkaalle itselleen tai hänen omaisilleen. Vaatehuolto ja vaatteiden pesu hoidetaan kotona. Medi-tekniset tuotteet ja välineet puhdistetaan määräysten mukaisesti.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Carolina Nabb-Edberg, lähihoitaja, Carola Wiik, lähihoitaja, Carola Nylund, sairaanhoitaja, Annika Granfors palveluvastaava

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Jotta terveydenhuoltopalvelut voidaan varmistaa asiakkaille, henkilöstön tulee ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Ensiaputaitojen tulee vastata yksikön asiakaskuntaa ja ne päivitetään kolmen vuoden välein. Asiakkaan terveyden huomioiden tulee ainakin yksikössä olla ohjeistuksia asiakkaiden kiireellisen sairaanhoidon, ei-kiireellisen terveydenhuollon ja suun terveydenhuollon järjestämisestä. Odottamattomissa kuolemantapauksissa ohjeistus on soittaa hätänumeroon 112.

Asiakkaiden terveydenhuolto on järjestetty sovitun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Kotipalvelun asiakkailla on tarpeen mukaan pääsy sairaanhoitajan palveluihin, ja tarvittaessa he voivat konsultoida lääkäriä. Lääkäripalvelut järjestetään perusterveydenhuollossa (Korsholmin terveyskeskus) ja tarvittaessa asiakas lähetetään erikoissairaanhoitoon. Suun terveydenhuolto on saatavilla perusterveydenhuollon kautta. Henkilöstö seuraa asiakaskäynneillä asiakkaan terveydentilaa ja hyvinvointia. Yleinen lääkitysluettelon tarkastus tehdään lääkärin toimesta kerran vuodessa tai muutosten yhteydessä. Kroonisia sairauksia sairastavat asiakkaat saavat seurantaa Käypä hoito -suositusten mukaan ja hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitusti. Henkilöstö huomioi ja toimii ennaltaehkäisevästi/edistävästi tämän perusteella päivittäisessä työssään.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Vanhuspalvelulain (2012/980 § 5) mukaan kunta on jälleen velvollinen tukemaan ikääntyvän väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan konkreettisia tavoitteita, jotka toteutetaan osana päivittäistä hoitoa ja huolenpitoa. Laki (2012/980 § 12-13) velvoittaa myös kunnan järjestämään neuvontapalveluja, jotka tukevat ikääntyvän väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä.

Osallistumisen toteutumisesta voidaan puhua, kun henkilö siirtyy kohderyhmästä toimijaksi, joka toteuttaa toimia. Ihminen on toimija, kun hän toimii mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti, saa tietoa ja kokemuksia eri toiminta vaihtoehdoista, niiden hyvistä ja huonoista puolista, valitsee itselleen parhaiten sopivan, päättää itse, mihin toimintaan hän ryhtyy ja saa aikaiseksi jotain, mitä ei tapahtuisi ilman toimenpiteitä. Toimintaa voidaan tukea.

Henkilökunta noudattaa kuntouttavaa toimintamallia ja tukee asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakkaan toiveiden ja kykyjen perusteella henkilökunta laatii yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Fyysistä toimintakykyä ylläpitäviä apuvälineitä voi lainata apuvälinepalvelusta.

Päiväkeskuksen toiminta tarjotaan tukipalveluna kotihoidon asiakkaille. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti RAI-arviointimenetelmän avulla. Hoitosuunnittelukokouksissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivitysten yhteydessä arvioidaan asetetut tavoitteet, toimintakyky, hyvinvointi ja kuntouttavat toiminnot. Tavoitteet dokumentoidaan asiakkaan hoitokertomukseen.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä ja henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelytavat on

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö kerää henkilötietoja rekistereihin tietojen käyttötarkoituksen mukaisesti. Asiakastietoja kerätään, jotta henkilöstö voi täyttää lakisääteisen velvollisuutensa, eli järjestää kotihoitoa. Palvelupääällikkö tai palveluvastaava huolehtii siitä, että uudet työntekijät perehdytetään tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä niihin erityisosaamisiin, joita työntekijä tarvitsee työtehtävissään. Henkilökunta perehdytetään asiakastietojen dokumentointiin toisen työntekijän kanssa suoritettavan perehdytyksen avulla. Dokumentoinnin tärkeyttä korostetaan tiimeissä. Asiakastyö dokumentoidaan tarkoituksenmukaisesti ja viipymättä Lifecare-järjestelmään, koska se voidaan tehdä suoraan asiakkaan luona.

Pohjanmaan hyvinvointialueella henkilötietoja käsitellään tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen perusteiden mukaisesti. Yleensä henkilötietojen käsittely perustuu lakisääteiseen velvollisuuteen, rekisteröidyn suostumukseen tai siihen, että on tarpeen täyttää sopimus, jonka osapuolena rekisteröity on. Saatuja henkilötietoja käsitellään ainoastaan ilmoitettuun tarkoitukseen.

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla on tietoa tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä.

<https://osterbottensvalfard.fi/om-oss/organisation-och-beslutsfattande/var-dataskyddspraxis/> Henkilökunta suorittaa tietosuojan perusteet -kokeen. Kaikki työntekijät allekirjoittavat ”Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen”. Henkilökunta on myös suorittanut Kanta-koulutuksia, kuten ”Tietojen luovuttaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa”, ”Potilastietokannan toimintamallit” ja ”Sähköinen resepti”.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Tietosuojavastaava; Tuija Viitala, puh. 06 2131840

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:
Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / G4, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Tietosuojavastaava: Tuija Viitala
Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi
tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Sote-arkistot, Poikkikuja 7, 65100 Vaasa
 Tietosuojavastaava: Anne Korpi
 Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Kaikki työntekijät lukevat läpi omavalvontasuunnitelman sekä palo- ja pelastussuunnitelman ja vahvistavat ne allekirjoituksellaan. Palo- ja pelastusharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan.

Huoltopäällikkö kannustaa kaikkia työntekijöitä täyttämään Haipro-ilmoituksen, jos epäkohtia tai turvallisuuspuutteita ilmenee. Näin asiasta voidaan keskustella yhdessä ryhmässä ja löytää ratkaisu, jolla vältetään tilanteen toistuminen.

Riskianalyysi tehdään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa. Työturvallisuusasioista keskustellaan myös työturvallisuusviranomaisten kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa.

On tärkeää, että henkilökunnalla on korkea riskitietoisuus ja että he uskaltavat tuoda esiin ja keskustella tilanteista, joihin liittyy riskejä. Kotihoidon työ on monimutkaista, sillä henkilökunta työskentelee useimmiten yksin, asiakkaat ovat omissa kodeissaan, joita emme voi valvoa kokonaisuudessaan, ja henkilökunta liikkuu liikenteessä ja kaikenlaisissa sääolosuhteissa. Viestintä henkilökunnan, muiden hoitoyksiköiden, asiakkaiden, omaisten jne. välillä on haastavaa. Monet työprosessin vaiheet voivat mennä pieleen, ja riskejä on olemassa. Työturvallisuuden riskikartoitus käydään läpi vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa. Haipro-

järjestelmää käytetään lääke- ja muiden epäkohtien sekä poikkeamien ilmoittamiseen. Läheltä piti -tilanteista ja onnettomuuksista tehdään ilmoitus. Kotihoidon työntekijät ottavat yhteyttä palvelupäälikkөөn, ja he keskusteleval tilanteesta yhdessä.

Omaalvalvontasuunnitelman laatii esimies yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omaalvalvontasuunnitelma on osa uusien työntekijöiden ja sijaisien perehdytystä, ja sitä käydaän läpi säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan säännöllisesti sisäisiin turvallisuuskoulutuksiin.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omaalvalvonta 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 omaalvalvontasuunnitelman ja omaalvalvonnan 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 omaalvalvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö
- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Omaalvalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omaalvalvonnan 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

Jos epäkohtia ei havaita, asiakkaan ja potilaan turvallisuusriskejä ei voida ennaltaehkäistä eikä epäkohtiin voida puuttua järjestelmällisesti. Itsearviointi perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset uhkaavat epäkohdat on arvioitava monipuolisesti ja asiakkaan saamaa palvelua huomioon ottaen. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuuntelee asiakkaita ja tarkkailee toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Riskit voivat johtua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa

avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskit voivat johtua fyysisestä työympäristöstä (kynnykset, vaikeasti käytettävät laitteet) ja työmenetelmistä, kuten asiakkaan itsemääräämisoikeuden perusteettomista rajoituksista tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virheellisten toimintojen summa. Hyvän riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisö toimii avoimessa ja turvallisessa ilmapiirissä, jossa sekä henkilökunta, asiakkaat että omaiset uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä puutteita.

Yksikön tai palvelukokonaisuuden riskejä on tarkasteltava kattavasti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelujen tuotantoon, toimitiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen.

Henkilökunta tuo esiin epäkohdat, laadunpoikkeamat ja riskit antamalla suoraa palautetta esimiehelle sekä riskikartoitusten kautta. Asiakkaita ja henkilökuntaa koskeneet epäkohdat, kuten vaaratilanteet tai läheltä piti -tilanteet, dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään, ja asiakkaiden osalta lisäksi asiakastietojärjestelmään Lifecare. Epäkohdat käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kokouksissa. Johto käsittelee tarvittaessa tapaturmia ja vaaratilanteita työturvallisuusviranomaisten ja työterveyshuollon kanssa

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Onnettomuusriski liukkaiden, hiekkamattomien, auraamattomien ja pimeiden piha-alueiden vuoksi	Yksikkö on hankkinut varusteita, otsalamppuja ja hiekkasäkkejä, joita henkilökunnan tulisi käyttää. Asukas sitoutuu huolehtimaan pihastaan
Putoamisonnettomuus	Oikeat apuvälineet, kodin esteiden poistaminen, kotikuntoutus, nousuharjoitukset
Lääkitysvirhe	Kirjaudu sisään järjestelmään ja tarkista vielä kerran, että kyseessä on oikea asiakas, oikea lääke ja oikea annos. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Niillä asiakkaila, joilla on

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	annostelulaatikko, hoitaja jakaa lääkkeitä annostelulaatikkoon ja toinen hoitaja tarkistaa ne.
Yksin työskentely	Pyydä tukea ja apua työtovereilta; tarvittaessa kaksi henkilöä asiakaskäynneillä.
Henkilöstön puute	Tärkeimmät tehtävät asetetaan etusijalle: lääkkeet, aamiainen, pukeutuminen. Loput voidaan hoitaa myöhemmin päivällä. Asiat, jotka voidaan siirtää iltapäivälle, siirretään. Piirien välinen yhteistyö. Poikkeustilanteita varten on laadittu kuormitus suunnitelma.
Neulontatapaturmat	Användning av säkerhetsnålar och skolning. Varsam hantering av ex. curetter
Kouluttamaton henkilökunta	Optimointijärjestelmä aikatauluttaa käynnit henkilöstön osaamisen mukaan. Pätevä henkilökunta huolehtii lääkityksestä ja evondos-roboteista. Alueet auttavat toisiaan. Pätevällä henkilökunnalla on päivystyspuhelin.
Epäergonominen työskentelytapa	Hyödynnä käytettävissä olevia apuvälineitä parantaaksesi työasentoa; tarvittaessa asiakkaan avuksi osoitetaan kaksi työntekijää
Kiire	Kotihoidossa ei ole määritelty henkilöstömitoitusta. Työmäärä voi ajoittain olla erittäin suuri.

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 palveluysikön omavalvontasuunnitelmaan. Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

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

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- **HaiPro-järjestelmä** (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, tietosuoja/tietoturvallisuusilmoitus)
- **SPro-järjestelmä** (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

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 salassapitosäynnösten 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

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa epäkohdista tai ilmeisistä epäkohtien riskeistä,

joita he havaitsevat asiakkaiden sosiaalihuollon toteuttamisen yhteydessä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, §

48–49). Ilmoitus tehdään ensin yksikön esimiehelle, joka ottaa vastaan poikkeamailmoitukset ensisijaisesti. Tämä henkilö välittää asian edelleen sosiaalihuollon johtavalle virkamiehelle. Jos työnantaja ei ryhdy riittäviin toimenpiteisiin yksikössä käytyjen keskustelujen jälkeen ja asiakkaan turvallisuus vaarantuu, ilmoitus on tehtävä aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehnylle henkilölle ei saa kohdistua kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottavan henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin puutteiden korjaamiseksi tai ilmeisen puutteen riskin torjumiseksi. Hänen on salassapitosäynnöksistä huolimatta ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, ellei puutetta tai ilmeisen puutteen riskiä korjata viipymättä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 49 §).

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

Mikäli asiakkaan/potilaan tai omaisen hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe, epäkohta tai läheltä piti -tilanne, voi asiakas/potilas tai omainen tehdä vaaratapahtumailmoituksen verkkolomakkeella Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteistyökumppanit voivat tehdä hyvinvointialueen toiminnasta ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitukset ohjautuvat asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattoreille sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa.

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

Yksityisen palveluntuottajan (ostopalvelu- ja palvelusetelituottajat) tulee tehdä omassa toiminnassaan tapahtuneesta vaaratapahtumasta omavalvontailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet**YKSIKÖN KUVAUS**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja vaaratilanteiden sekä negatiivisten tapahtumien osalta määritetään korjaavia toimenpiteitä, joilla estetään tapahtuman toistuminen tulevaisuudessa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtuman syiden selvittäminen ja sen kautta siirtyminen turvallisempiin työskentelytapoihin. Yksityiskohtaista tietoa palvelun laadusta ja asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista saadaan eri lähteistä. Riskienhallintaprosessissa käsitellään kaikki poikkeamaraportit ja tunnetut kehittämistarpeet, ja niille laaditaan riskitason mukainen suunnitelma, jotta ne voidaan korjata. Korjaavat toimenpiteet kirjataan yksikön itsevalvonnan kehittämissuunnitelmaan.

Jos poikkeama voidaan korjata yksikön oman valvonnan puitteissa, asiaan puututaan välittömästi. Jos se vaatii palvelusta vastaavan tahon toimia, vastuu korjaavista toimenpiteistä siirretään taholle, jolla on valtuudet toteuttaa ne. Hyvinvointialan ja valvontaviranomaisten välillä harjoitetaan myös molemminpuolista yhteistyötä.

Hyvinvointialan on välittömästi ilmoitettava palveluja valvovalle viranomaiselle sellaisista puutteista tai epäkohdista, jotka ilmenevät palveluntarjoajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ja jotka vaarantavat merkittävästi asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuden. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tietoonsa palveluntarjoajan tai tämän alihankkijan toiminnassa olevia puutteita tai epäkohtia, jotka vaarantavat olennaisesti asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuden, valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava asiasta viipymättä sille hyvinvointialueelle, jolle palveluntarjoaja tuottaa palveluja. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 44 §).

Lähesonnettomuuksien ja poikkeamien käsittelyyn kuuluu niiden dokumentointi, analysointi ja raportointi. Vastuu siitä, että riskienhallinnassa kerätty tieto hyödynnetään kehitystyössä, on

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

palveluntarjoajalla, mutta työntekijät vastaavat siitä, että tieto välitetään johdon tietoon.

Poikkeamien

käsittelyyn kuuluu myös niiden käsittely työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vakavan, korvausvelvollisuuden aiheuttaneen poikkeaman jälkeen asiakkaalle tai omaiselle kerrotaan, miten korvausta voidaan hakea.

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytettävät ilmoitusjärjestelmät

- HaiPro, läheltä piti -tilanteiden ja negatiivisten tapahtumien ilmoittaminen
- SPro, sosiaalihuollon toteutuksessa ilmenneiden väärinkäytösten ja ilmeisten väärinkäytösriskien ilmoittaminen.

HaiPro- ja SPro-ilmoitukset dokumentoidaan digitaalisesti.

Omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavalvonnin 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 omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omaavalvontasuunnitelman 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 omaavalvontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue voi hankkia sosiaali- ja terveystalvuuja yksityisiltä palveluntuottajilta sopimusjohtamisen periaatteita (asiakas- ja potilasturvallisuusnäkökulma) noudattaen.

Seuraavat asiat on otettava huomioon:

- Hankittavan palvelun on vastattava sopimusta. Palvelukuvaukset (kriteerit) on sisällytettävä jo tarjouspyyntöön.
- Yhteistyön ja tiedonvaihdon on oltava tiivistä molempiin suuntiin.
- Ostettuja palveluja koskevissa sopimuksissa on oltava säännöllinen seuranta- ja raportointivelvollisuus, joka koskee työturvallisuutta, työterveyttä ja riittävää henkilöstöresurssia

- Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet, roolit ja vastuut on otettava huomioon sopimushallinnassa

Kaikki hankinnat Pohjanmaan hyvinvointialueella hoidetaan ostopalvelu- ja logistiikkakeskuksen kautta. Yhteyshenkilö/vastuuhenkilö tulee nimetä kaikissa Pohjanmaan hyvinvointialueen sopimuksissa. Toiminta-aluejohtaja tai toiminta-aluejohtajan määräämä henkilö nimeää sopimukselle yhteyshenkilön/vastuuhenkilön.

Hankinnoissa noudatetaan julkisia hankintoja koskevaa lakia sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen vahvistamia hankintadirektiivejä. Näiden sääntöjen noudattaminen takaa, että turvallista ja laadukasta palvelua tarjotaan oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Siinä hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteistyö ja tiedonvaihto palveluihin ja hoitoon osallistuvien toimijoiden, asiakkaiden ja heidän läheistensä välillä toimii hyvin.

Asiakasturvallisuus on hyvinvointialueen yhteinen asia. Se edellyttää, että johto ja koko henkilöstö sitoutuvat yhteisiin tavoitteisiin. Tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen ja säännöllinen riskien arviointi, jotta prosessin poikkeamista johtuvia vahinkoja ei aiheutuisi yhdellekään asiakkaalle. Turvallisuuspolitiikan toteuttaminen edellyttää, että hyvinvointialan kaikki tasot toimivat järjestelmällisesti korkealaatuisen ja turvallisen palvelukokonaisuuden edistämiseksi, eri ammattiryhmien välisen yhteistyön vahvistamiseksi sekä olemassa olevien toimintatapojen kehittämiseksi.

Pohjanmaan hyvinvointialueella sopimusten seuranta ja valvonta ovat olennainen osa sopimusprosessia, ja sopimusten valvonta tapahtuu yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön kanssa. Jotta Pohjanmaan hyvinvointialueen edut otetaan huomioon sopimuksen koko elinkaaren ajan, on äärimmäisen tärkeää, että sopimuksen täytäntöönpanoa seurataan ja valvotaan. Pohjanmaan hyvinvointialueen valitusmenettely on kuvattu intranetissä: Materiaalipankki/Hankintoihin liittyvät valitukset. Intranetissä on myös oma lomakepohja, jota on aina käytettävä valituksia tehtäessä. Valitukseen liittyvissä kysymyksissä voi aina pyytää apua hankinta- ja logistiikkayksiköltä (kilpailutetut hankintasopimukset) tai sopimushallinnolta. Valitus tulee aina tehdä sopimuksen yhteyshenkilön tai vastuuhenkilön kautta. Osaston tehtävänä on antaa palautetta osastolle tarjotun palvelun laadusta. Jos tilattuun tuotteeseen tai palveluun liittyy ohjaus-, reklamaatio- tai seurantatoimenpiteitä, saamme apua hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksiköltä sekä hankinta- ja logistiikkakeskukselta. Yksikkö laatii yksityiskohtaisen raportin ja lähettää sen hankinnasta vastaavalle henkilölle, joka puolestaan itse tai hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön sekä hankinta- ja logistiikkakeskuksen avulla huolehtii asian jatkokäsittelystä ja tarkistaa, onko yritys täyttänyt sitoumuksessaan annetut vaatimukset.

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 evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuden varmistaminen yksikössä sisältää monia eri näkökulmia ja riippuu siitä, minkälaista toimintaa siellä harjoitetaan. Asuinyksiköiden turvallisuuden kannalta on tärkeää, että pelastussuunnitelma on ajan tasalla (kiinteistönomistajan vastuulla) ja että palo- ja pelastuslaitos valvoo evakuointiturvallisuuden selvittämistä. Lisäksi jokaisen yksikön on laadittava turvallisuussuunnitelma, joka kattaa palo- ja evakuointiturvallisuuden, kiinteistön ja henkilöstön turvallisuuden sekä turvajärjestelmät.

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kodeissa, ja kodin turvallisuus on asiakkaan omalla vastuulla. Asiakkaille voidaan myöntää turvahälytin ja/tai ovihälytin. Henkilökunta opastaa asiakkaita kodin turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Hälytykset menevät Everonin turvakeskukseen, joka puolestaan ilmoittaa asiasta henkilökunnalle Everon-sovelluksen kautta tai ohjeiden mukaisesti omaisille.

AddSecure ja Everon vastaavat laitteiden toimintavarmuudesta.

Sosiaalihuollossa ylläpidetään valmiutta häiriötilanteisiin ja poikkeustilanteisiin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa sosiaalihuollon päivittäistä työtä. Valmiussuunnitelman avulla valmistaudutaan häiriö- ja poikkeustilanteisiin organisaatio- ja yksikötasolla. Henkilöstötiloissa on saatavilla evakuointisuunnitelma. Evakuointisuunnitelma ja kuormitussuunnitelma ovat saatavilla toimistossa.

Turvallisuuskoulutuksia järjestetään Pohjanmaan hyvinvointialueessa, ja henkilöstö osallistuu

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

niihin viiden vuoden välein. Kaikkien työntekijöiden tulisi osallistua Laatuportissa olevaan valmiuskoulutukseen.

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

Caroline Penttilä, palveluesimies, 0505181179

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

Käytämme iRAI:ta, Laatuporttia, Roidua, THL:n seurantakyselyjä ("Kerro palvelustasi" sekä terveydenhuollon riittävyyden seuranta), Haiproa ja Sproa yksikön laadun ja turvallisuuden seurantaan. Palvelupäällikkö muistuttaa henkilökuntaa jatkuvasti siitä, kuinka tärkeää on seurata yksikön riskitapahtumia Haipron avulla, jotta voimme puuttua mahdollisiin riskeihin mahdollisimman pian. Käsitlemme aineistoa säännöllisesti henkilökunnan kokouksissa.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 40 §:n mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntarjoajan on laadittava omavalvontaohjelma niiden vastuulla olevien tehtävien ja palvelujen osalta. Suunnitelmassa on määriteltävä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvollisuuksien täyttäminen kokonaisuudessaan järjestetään ja toteutetaan. Suunnitelmassa on määriteltävä, miten sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja tasa-arvoisuutta valvotaan ja miten havaitut puutteet korjataan.

Palveluesimies vastaa siitä, että sisäistä valvontaa seurataan ja toteutetaan. Sisäisessä valvonnassa havaitut puutteet dokumentoidaan ja käydään läpi henkilöstön kanssa. Kyse on tuotettujen palvelujen laadun sekä asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuden jatkuvasta ja säännöllisestä valvonnasta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, yksikön on ryhdyttävä korjaaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja tarvittaessa laadittava toimintasuunnitelma ja aikataulu toimenpiteille. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu lukea suunnitelma ja toteuttaa siinä mainitut toimenpiteet.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

08.07.2026, verion 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä
Caroline Penttilä, palveluesimies, 08.07.2026

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia

Liite 1. 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
08.07.2026

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Korjaava/kehittämistoimenpite	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Kinestetiikka	Selkävaivoista johtuvien sairauspoissaolojen vähentäminen	2026–2027	Suunnitteluvaiheessa
Turvakortit	Valmistella ja esitellä ne henkilökunnalle	syksyllä 2026	Työn alla
Digitaalisten palveluiden laajentaminen	Lisää asiakkaita, joilla on lääkeannostelulaite, ja etäkäyntejä	2026	Työn alla
Annostelujako	Annosjakelu-järjestelmän käyttöönotto Vöyrin yksikössä	syyskuu 2026	aloitetaan keväällä 2026
Palautteen kerääminen	Suullisen palautteen syöttämisen parantaminen	syksy 2026	aloitetaan viimeistään syksyllä