



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kotihoito etelä alue 5 ja Åldersron Yhteisasuminen, Omavalvontasuunnitelma, 21.08.2026

Ansvarig person

Carina Lindeman

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Innehållsförteckning

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
28.8.2026

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Korjaava/ kehittämistoimenpid e	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Aktiivinen omasuunitelman käyttö	Pitää omasuunitelma ajan tasalla	Palveluesimies ja palveluvastaava pitää suunitelma ajan tasalla	Otetaan mukaan henkilöstö kokouksessa
Vaaratoimenpiteet		Palveluesimies ja palveluvastaava	Kehitetetään henkilöstön kanssa

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Koti- ja asumispalvelut.

Toimialajohtajan nimi

Tony Pellfolk

Puhelinnumero

0401286327

Palveluyksikön nimi

Kotihoito Eteläinen alue 5 ja Åldersro-yhteisöllinen asuminen

Palvelumuoto

Kotiin annettavat palvelut

Osoite

Lapväärtintie 729, 64300 Lapväärtti

Puhelinnumero

0406616708

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Hoitotyö – Paula Olin, kotihoidon päällikkö, puh. 040 145 0410

Sosiaalihuolto – Monica Björkqvist, puh. 050 599 4671

Lääkärilinja – Marcus Råback, geriatrian ylilääkäri, puh. 040 569 5943

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Kotihoito Eteläinen alue 5

Lapväärtintie 729, 64300 Lapväärtti

Närpiöntie 5, 64200 Närpiö

Åldersro-yhteisöllinen asuminen

Lapväärtintie 1216, 64300 Lapväärtti

Carina Lindeman, palveluesihenkilö

carina.lindeman@ovph.fi

Puh. 040 661 6708

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Kristiinankaupungin kotihoito
 Palveluesihenkilö Carina Lindeman
 Puh. 040 661 6708
 Lapväärtintie 729, 64300 Lapväärtti

Åldersro-yhteisöllinen asuminen
 Palveluesihenkilö Carina Lindeman
 Puh. 040 661 6708
 Lapväärtintie 729, 64300 Lapväärtti

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Siivous- ja ateriapalvelu	Stöd Botnia
Kuljetukset	Alerte
Lääkäripalvelut	Pihlajalinna, Närpiön terveysasema
Annosjakelu	Närpiön apteekki, Yliopiston apteekki
Turvapuhelimet	Everon Oy
Hälytysten vastaanotto	Add secure
Lääkeautomaatit	Evondos
Etähoitopalvelut, ekonsultaatiot	Flowmedik
Työterveyshuolto	TT-Botnia
Autojen leasinpalvelut	Secto Automotive Oy
Työvaatteet	Lindström group
Laboratorio palvelut	Fimlab
IT palvelut	2M-it

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Apteekki	Närpiön apteekki, Lapväärtin apteekki, Kristiinankaupungin apteekki, Yliopiston apteekki
Tietosuojasäiliö	Stena Confidential

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoito Eteläinen alue 5 koostuu kolmesta eri palvelupisteestä: Närpiön keskusta (Ekebo), Kristiinankaupungin toimisto sekä Åldersron yhteisöllinen asuminen. Närpiön keskustassa toimii yksi tiimi (Eteläinen 2), Kristiinankaupungissa kolme tiimiä (Kristiinankaupungin tiimi, Lapväärtin tiimi ja Siipyyn tiimi) sekä Åldersron yhteisöllisessä asumisessa on 7 asiakaspaikkaa. Etähoito järjestetään Kristiinankaupungin toimistolta Kristiinankaupungin alueen kotihoidon asiakkaille. Kaskisen ja Etelä-Närpiön etähoidosta vastaa Ekebossa toimiva Eteläinen 2 tiimi.

Toiminta-ajatus määrittelee, mille kohderyhmälle palveluja tuotetaan, ja perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Sosiaalihuollon palveluja ohjaavia keskeisiä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä erityislakeina lastensuojelulaki (417/2007), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki (519/1977), mielenterveyslaki (1116/1990), päihdehuoltolaki (41/1986) ja vanhuspalvelulaki (980/2012).

Kotihoitoa ja tukipalveluja järjestetään ikääntyneille, sairaille ja toimintarajoitteisille henkilöille. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden mahdollisuuksia asua omassa kodissaan ja selviytyä arjessa sairauksista ja toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Kokonaisvaltaisena tavoitteena on tarjota asiakaslähtöistä palvelua, joka perustuu siihen, että asiakas saa laadukasta, moniammatillista ja riittävää palvelua oikea-aikaisesti omassa kodissaan. Kotihoitoa voidaan antaa ympärivuorokautisesti joko fyysisinä käynteinä tai etäpalveluna.

Kotihoito toimii kuntouttavan työotteen mukaisesti siten, että asiakasta kannustetaan tekemään itse kaikki se, mihin hän kykenee, ja hän saa tukea niihin tehtäviin, joista ei selviydy omatoimisesti. Sosiaalihuollon palveluissa noudatetaan sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta, lisätä osallisuutta sekä turvata yhdenvertaisesti tarpeelliset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Lisäksi palveluissa tulee korostaa asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja asialliseen kohteluun.

Kotihoidon avulla pyritään tarjoamaan asiakkaille mahdollisuus asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Toiminnan tavoitteena on luoda turvalliset edellytykset täysipainoiseen elämään omassa kodissa. Tämä toteutetaan yksilöllisesti laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman avulla, joka tehdään asiakkaalle ja yhdessä hänen kanssaan. Asiakkaan suostumuksella myös omaiset osallistuvat suunnitteluprosessiin. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa, ja se perustuu yksilöllisesti tehtyyn RAI-

arviointiin. Tavoitteena on tarjota palveluja oikeaan aikaan ja asiakkaan tarpeita vastaavassa laajuudessa.

Yhteisöllinen asuminen

Yhteisöllisen asumisen toiminnan periaatteena on tavoitteellisesti tukea asiakkaita itsenäiseen ja sisältörikkaaseen elämään. Toiminnassa käytetään kuntouttavaa ja aktivoivaa työtettä asiakkaan voimavarojen vahvistamiseksi sekä turvattomuuden tunteen vähentämiseksi yhteisöllisen asumisen tarjoaman sosiaalisen kanssakäymisen avulla.

Yhteisölliseen asumiseen myönnetään paikka asiakkaille, joilla on selkeä palveluntarve ja joiden tilanne on arvioitu hyvinvointialueen sosiaaliohjaajan toimesta. Asiakkaille tarjotaan hoitoa ja palveluja yksilöllisesti laadittujen hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Yhteisöllisessä asumisessa järjestetään säännöllisesti sosiaalisia aktiviteetteja, jotka perustuvat asiakkaiden tarpeisiin, kiinnostuksen kohteisiin ja toiveisiin.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Julkiset palveluntuottajat (hyvinvointialueet) rekisteröityvät palveluntuottajarekisteri Soteriin vuoden 2027 loppuun mennessä. Hyvinvointialueen tulosalueet tulevat vastaamaan 1.1.2028 alkaen rekisteröintiteknisesti 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 palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Valtakunnallinen ja monialainen valtion keskushallinnon alainen Lupa- ja valvontavirasto (LVV) on aloittanut toimintansa 1.1.2026. Lupa- ja valvontavirasto hoitaa lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa. Virasto hoitaa jatkossa tehtäviä, joita hoitivat aiemmin Valvira, kuusi aluehallintovirastoa ja 15 ELY-keskusta.

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

omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

Oma- valvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Carina Lindeman
carina.lindeman@ovph.fi
0406616708

Paula Pärus
paula.parus@ovph.fi
0401951290

Sofia Berglund
sofia.berglund@ovph.fi
0401825462

Oma- valvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Carina Lindeman
carina.lindeman@ovph.fi
0406616708

YKSIKÖN KUVAAUS

Oma-
valvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa, ja sitä päivitetään omaisilta, asiakkailta sekä yhteistyökumppaneilta saadun palautteen perusteella.

2.2 Oma- valvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Oma-
valvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista, että koko palveluyksikön henkilöstö on sitoutunut oma-
valvontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys oma-
valvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Oma-
valvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

YKSIKÖN KUVAAUS

Palveluesihenkilö johtaa ja organisoii oma-
valvontasuunnitelmaan liittyvää työtä. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, mikäli toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia, jotka koskevat palvelun turvallisuutta, laatua, toimintatapoja tai toimintakulttuuria. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran toimintavuoden aikana yhdessä henkilöstön kanssa, jotta kaikilla on riittävä tieto turvallisuus- ja laatutyöstä. Koko henkilöstö sitoutuu toimimaan yhteisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

Henkilöstö, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia esimerkiksi HaiPro-järjestelmän, keskustelujen tai kyselyiden kautta. Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti Roidu-järjestelmän avulla. Hyvinvointialueella on laadittu riskienhallintapolitiikka, jonka tarkoituksena on tunnistaa, arvioida, käsitellä ja seurata toiminnassa esiintyviä merkittäviä riskejä sekä poistaa tai minimoida niitä. Riskienhallinta on järjestelmällistä ja jatkuvaa toimintaa, jota dokumentoidaan, raportoidaan ja seurataan yksikössä. Riskit arvioidaan niiden mahdollisten seurausten vakavuuden ja toteutumisen todennäköisyyden perusteella. Yksikön turvallisuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden kannalta keskeiset toimintasuunnitelmat ja menettelytavat ovat luettavissa yksikön turvallisuus- ja poistumissuunnitelmasta.

Oma-
valvontasuunnitelma on saatavilla kotihoidon palvelupisteissä sekä Pohjanmaan

hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

Yksikössä tehdään säännöllisesti itsearviointeja ja laadunvalvontaa sekä ulkoisten että sisäisten auditointien avulla. SHQS-laatuohjelman puitteissa toteutetaan myös säännöllisiä arviointeja ja seuranta. Yksikön palveluvastaava on saanut koulutusta ja ohjausta SHQS-työkalun käyttöön toiminnan laadun kehittämisen tukena.

Uusi henkilöstö, opiskelijat ja sijaiset perehdytetään toimintaan tarkistuslistan mukaisesti, jotta voidaan varmistaa heidän tietonsa ja osaamisensa riittävyys yksikön työtehtäviin. Hoitotyöhön palkattavan henkilöstön ammattipätevyys tarkistetaan aina Valviran rekisteristä sen varmistamiseksi, että pätevyys on voimassa ja hyväksytty.

Työterveyshuollon kanssa tehdään säännöllisesti työpaikkakäyntejä turvallisen ja terveellisen työympäristön varmistamiseksi yksikön tiloissa. Henkilöstö osallistuu myös säännöllisiin terveystarkastuksiin, joilla varmistetaan työtehtävien edellyttämän työkyvyn ja terveyden säilyminen.

Kiinteistössä tehdään vuosittain tarkastuksia yhdessä pelastuslaitoksen kanssa, ja pelastussuunnitelmaa päivitetään aina, kun yksikössä tapahtuu muutoksia tai ilmenee uusia turvallisuuteen tai pelastustoimintaan liittyviä asioita.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeiden mukaiseen pelastus- ja turvallisuuskoulutukseen, johon sisältyy myös käytännön harjoituksia. Yhteisöllisessä asumisessa järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä, ja uusi henkilöstö perehdytetään pelastus- ja turvallisuusohjeisiin sekä tekee turvallisuuskierroksen yksikön kiinteistöhoitajan kanssa. Pelastussuunnitelma on kaikkien saatavilla yhteisissä tiloissa sekä henkilökunnan toimistossa.

Yksikön henkilöstö osallistuu säännöllisesti henkeä pelastavan ensiavun koulutuksiin, ja osaaminen päivitetään kolmen vuoden välein. Turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi henkilöstö tuntee yksikön lääkehoitosuunnitelman, ja lääkehoitolupa (LOP) sekä siihen liittyvät

käytännön näytöt päivitetään viiden vuoden välein. MiniLOP-pätevyyden omaavat työntekijät päivittävät lääkehoitolupansa kolmen vuoden välein.

Digitaaliset vastaanotot toteutetaan koulutetun henkilöstön toimesta tarkoituksenmukaisissa tiloissa. Sopimukset ja tiedot digitaalisista palveluista laaditaan asiakkaiden kanssa ennen palvelun aloittamista. Mahdolliset järjestelmähäiriöt käsitellään palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti, ja niistä tehdään tarvittaessa myös HaiPro-ilmoitus. Pulssi- ja tiimipalavereissa käsitellään asiakashoitoon liittyviä kysymyksiä sekä fyysisen hoidon haasteita.

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

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta, järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävä turvallisuusosaaminen. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi on osoitettu riittävät resurssit.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijät saavat riittävän perehdytyksen asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen toimintakulttuurin luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelyyn. Riskienhallinta edellyttää koko henkilöstön aktiivista osallistumista. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Yksikössä on luettelo vastuuhenkilöistä ja vastuualueista. Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut laatuun, turvallisuuteen ja valvontaan liittyvän 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/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; 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 saada palvelutarpeen arviointi sosiaaliohjaajalta seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksesta. Kiireellisissä tapauksissa arviointi on tehtävä viipymättä. Asiakkaiden kotihoidon tarve perustuu yksilöllisesti laadittuun RAI-arviointiin, jota käytetään henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen pohjana.

RAI-arviointi tehdään ennen kotihoidon alkamista sekä aina, kun asiakkaan toimintakyvyssä tai tilanteessa tapahtuu olennainen muutos, tai vähintään kuuden kuukauden välein. RAI-arvioinnin tarkoituksena on varmistaa, että kaikki asiakkaat saavat tarpeitaan vastaavaa hoitoa yhdenvertaisin perustein. Kotihoito voi olla tilapäistä tai säännöllistä apua.

Yhteisöllisen asumisen asumispaikkaa haetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä hakemuslomakkeella. RAI-arvioinnin ja asiakkaan palvelutarpeen perusteella voidaan myöntää paikka yhteisöllisestä asumisesta.

Henkilöstö tuntee asiakkaan oikeuden yksityisyyteen, itsemääräämisoikeuteen ja henkilökohtaiseen koskemattomuuteen sekä kunnioittaa niitä. Asiakkaan toiveet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Henkilöstö pyrkii aina mahdollistamaan asiakkaan mahdollisimman laajan osallistumisen omaan hoitoonsa. Asiakkaiden yksityisyys huomioidaan kaikessa toiminnassa. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuuden varmistaminen voi kuitenkin edellyttää itsemääräämisoikeuden tai liikkumisvapauden rajoittamista erilaisin toimenpitein, kuten lukituilla lääkekaapeilla tai ovihälyttimillä.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöillä, jotka hakevat sosiaalihuollon palveluja, on oikeus saada palvelutarpeensa arvioituksi (sosiaalihuoltolaki 36 §), ellei arviointi ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi silloin, kun palveluntarve on tilapäinen. Palveluntarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa sekä tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (sosiaalihuoltolaki 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma käsitys voimavaroistaan ja siitä, miten niitä voidaan vahvistaa. Palvelutarvetta selvitettyä tulee kiinnittää huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutumismahdollisuuksiin. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn osa-alueet: fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi arvioinnissa tulee huomioida toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät, kuten epävakaata terveydentilaa, kipua, aliravitsemusta, turvattomuutta, sosiaalisten kontaktien puute tai yksinäisyys.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan ikääntyneen henkilön toimintakyvyn arvioinnissa tulee käyttää iRAI-arviointivälinettä.

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan sosiaaliohjaajan tekemällä kartoituskäynnillä, jonka yhteydessä asiakkaalle nimetään palveluohjauksen yhteyshenkilö. Kartoituskäynti toteutetaan yhdessä omaisen kanssa, mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksensa. Arvioinnissa käytetään iRAI-arviointivälinettä. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja henkilöstöryhmän keskuudesta. Omahoitajat on kirjattu asiakkaan hoitokertomukseen, ja asiakkaalle on annettu tieto siitä, kuka hänen omahoitajansa on.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Kun asiakkaan palvelutarpeen kartoitus on tehty, laaditaan hänelle yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman laatimisen yhteydessä keskustellaan myös omaisten kanssa asiakkaan suostumuksella. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, ja sen perusteella yksikkö tuottaa asiakkaalle tarvittavat palvelut.

Käytännön hoitotyössä hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa hoitajien asiakkaalle toteuttamia hoitotoimenpiteitä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa seurataan yksikössä säännöllisesti, ja siihen tehdään muutoksia asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn mukaisesti. Suunnitelmat tarkistetaan aina myös asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä, joka tehdään kaksi kertaa vuodessa tai useammin, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Omahoitajat vastaavat asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien säännöllisestä seurannasta. Suunnitelmia noudatetaan yksikössä, koska juuri hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa käytännön hoitotyötä asiakkaan kanssa. Suunnitelman mukaiset käynnit aikataulutetaan ja osoitetaan hoitajille, jotka toteuttavat käynnit ja kirjaavat ne asianmukaisesti.

Asiakkaan osallistuminen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen varmistaa sen, että hän saa riittävästi tietoa hoidosta ja palveluista. Myös suunnitelman muuttuessa asiakas otetaan mukaan suunnitteluun, jotta hän voi vaikuttaa omaa hoitoaan ja palvelujaan koskevaan yksilölliseen suunnitelmaan.

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

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

Asiakkailla, 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

Henkilökunta antaa hoitoa asiakkaan äidinkielellä, joko ruotsiksi tai suomeksi. Mikäli asiakkaan äidinkieli on jokin muu ja kommunikoinnissa ilmenee haasteita, voidaan käyttää tulkkia tai hyödyntää esimerkiksi asiakkaan omaisten tukea. Kaikkia asiakkaita tulee kohdella ja kohdata yksikössä yhdenvertaisesti. Jos havaitaan epäasiallista kohtelua, asia otetaan välittömästi keskusteluun ja tarvittavat toimenpiteet suunnitellaan. Epäasialliseen kohteluun tulee puuttua viipymättä, ja henkilöstö on tietoinen siitä, että asiasta on heti ilmoitettava esihenkilölle, jotta jatkotoimenpiteet voidaan suunnitella ja toteuttaa.

On tärkeää, että yksikössä vallitsisi avoin vuorovaikutus, jotta henkilökunta, asiakkaat, omaiset ja muut yhteistyötahot voivat tuoda esille kokemansa epäasiallisen kohtelun tai mahdolliset yksikössä tapahtuneet poikkeamat ja vaaratilanteet.

Jos asiakkaalla on edunvalvoja tai hän on holhouksen alainen, tieto merkitään asiakkaan asiakaskertomukseen, jotta koko henkilöstö on siitä tietoinen. Asiakkaiden taloudellisia asioita hoitavat asiakkaat itse, omaiset tai yleinen edunvalvoja. Näihin tahoihin ollaan yhteydessä kaikissa asiakkaan talouteen liittyvissä asioissa. Henkilökunta ei hoida asiakkaiden talousasioita, mutta voi tarvittaessa auttaa esimerkiksi laskujen toimittamisessa pankkiin.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yksikössä siten, että kotihoito perustuu aina asiakkaan omiin toiveisiin ja tahtoon. Henkilökunta kysyy asiakkaan toiveita sekä kuuntelee herkästi hänen näkemyksiään ja mielipiteitään. Itsemääräämisoikeuden ja liikkumisvapauden rajoittaminen voi olla tarpeen asiakkaan terveyden turvaamiseksi ja tapaturmariskien vähentämiseksi. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lääkärin päätöksellä. Asiakas voi myös itse toivoa rajoittavia toimenpiteitä, jolloin lääkärin päätöstä ei tarvita. Kaikki rajoitustoimenpiteet dokumentoidaan huolellisesti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Tilanteissa, joissa on olemassa tartuntataudin leviämisen riski, esimerkiksi epidemian aikana, liikkumisvapautta voidaan rajoittaa valmiuslain ja/tai tartuntatautilain perusteella.

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

Kaikki yksikköön tulevat huomautukset ja valitukset tulee käsitellä viipymättä ja niihin tulee suhtautua vakavasti, koska tarvittavat korjaavat toimenpiteet on suunniteltava ja käynnistettävä välittömästi. Asian selvittämiseksi tarvitaan tukea ja ohjausta niin omalta työryhmältä kuin asiantuntijoiltakin.

Huomautuksia ja epäkohtia käsitellään henkilöstöryhmässä. Henkilökunta tietää, että asiakkaan kotiin liittyvistä epäkohdista voidaan ilmoittaa sosiaaliohjaajalle, ja niitä voidaan käsitellä myös tiimipalavereissa. Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Palveluesihenkilö vastaanottaa mahdolliset huomautukset, valitukset sekä muut valvontaviranomaisten päätökset. Kaikki saatu palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja laadun parantamisessa.

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

Markus Råback, geriatrian ylilääkäri, puh. 040 569 5943.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Olin, kotihoidon esihenkilö, puh. 040 145 0410

Monika Björkqvist, koti- ja asumispalveluiden esihenkilö, puh. 050 599 4671

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 sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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 sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

2–4, 65130 Vaasa

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Hyvinvointialueen asukkaiden osallisuutta tuetaan edistämällä hyvinvointialueen ja järjestötoimijoiden yhteistyötä sekä koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden osallisuutta korostetaan sekä RAI-arvioinneissa että hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Omahoitaja laatii nämä yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan kotona tai yhteisöllisessä asumisyksikössä.

Organisaation johto tekee yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa ja laatii hoitotyötä koskevia ohjeita yhteistyössä niiden kanssa. Kolmannen sektorin toimijoihin ollaan yhteydessä tai he ottavat yhteyttä erilaisiin tarkoituksiin, kuten ystävätoiminnan, joululahjojen ja retkien järjestämiseksi.

Yhteisöllisessä asumisyksikössä järjestetään kolmannen sektorin toteuttamaa ohjelmaa, kuten musiikkitilaisuuksia.

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 nettosuosittelevuindeksi eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme

suosittelisi Pohjanmaan hyvinvointialueelta saamaansa palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittelevansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Vuosittain kerätään asiakas- ja omaispalautetta erilaisilla palautelomakkeilla, joiden avulla saadaan tietoa sekä asiakkaiden että omaisten näkemyksistä toiminnasta. Palautetta saadaan myös päivittäin suoraan asiakkailta hoitotyön yhteydessä. Yhteydenpito omaisiin on yksikössä tärkeässä asemassa, jotta heidän palautteensa voidaan huomioida.

Kaikki eri kyselyiden, QR-koodien kautta saadut tai henkilökunnalle suullisesti annetut palautteet käsitellään yhteisissä henkilöstöpalavereissa, jotta koko henkilöstö voi tutustua saatuun palautteeseen.

Saadun palautteen perusteella laaditaan suunnitelma siitä, mitkä asiat ovat toimineet hyvin ja mitä voitaisiin mahdollisesti parantaa tai toteuttaa toisin. Suunnitelman toteutumista arvioidaan myöhemmin sen selvittämiseksi, onko muutoksia tapahtunut.

Vuosittain toteutetaan myös henkilöstökyselyjä, joissa työntekijät voivat antaa palautetta sekä omasta työyksiköstään että koko organisaation toiminnasta. Tulokset toimitetaan esihenkilölle, joka käy ne läpi, laatii tarvittavat toimenpidesuunnitelmat ja/tai arvioi tuloksia vertaamalla niitä aiemmin kerättyyn tietoon.

Tarvittaessa esille nousseita asioita käsitellään työyhteisössä, ja mikäli asia sitä edellyttää, se viedään myös ylemmän johdon käsiteltäväksi.

3.5 Henkilöstö

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

Yksikössä työskentelee palveluesihenkilö ja kaksi palveluvastaavaa, jotka työskentelevät arkipäivisin.

Kristiinankaupunki
2 sairaanhoitajaa
10 lähihoitajaa
1 kotiavustaja

Arkipäivisin ja viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 5–6 hoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 3 hoitajaa klo 14.00–(15.00)–22.00. Sairaanhoitaja työskentelee arkipäivisin klo 7.00–14.39. Yksi lähihoitaja työskentelee yövuorossa joka yö klo 21.00–7.15 ja vastaa myös Lapväärtin ja Siipyyn alueista. Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 5–6 lähihoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 3 lähihoitajaa klo 14.00–(15.00)–22.00.

Lapväärtti
1 sairaanhoitaja
9 lähihoitajaa
2 kotihoitajaa

Arkipäivisin aamuvuorossa työskentelee 2–3 lähihoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 1–2 lähihoitajaa klo 14.00–(15.00)–22.00. Sairaanhoitajat työskentelevät arkipäivisin klo 7.00–14.39. Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 2–3 lähihoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 1–2 lähihoitajaa klo 14.00–(15.00)–22.00.

Siipyy
1 sairaanhoitaja
8 lähihoitajaa
1 kotiavustaja

Arkipäivisin aamuvuorossa työskentelee 3–4 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotihoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 1–2 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotihoitajaa klo 14.00–(15.00)–22.00. Sairaanhoitajat työskentelevät arkipäivisin klo 7.00–14.39. Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 3 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotihoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 1–2 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotihoitajaa klo 14.00–(15.00)–22.00. Yksi lähihoitaja työskentelee yövuorossa joka yö klo 21.00–07.00.

Närpiö
1 sairaanhoitaja
8 lähihoitajaa

Arkipäivisin aamuvuorossa työskentelee 3–4 lähihoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 1 lähihoitaja klo 14.00–(15.00)–22.00. Sairaanhoitajat työskentelevät arkipäivisin klo 7.00–14.39. Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 3 lähihoitajaa klo 7.00–(13.00)–15.00 ja iltavuorossa 1 lähihoitaja klo 14.00–(15.00)–22.00.

Åldersro-yhteisöllinen asuminen

1 lähihoitaja arkipäivisin klo 7.00–14.39

Iltaisin ja viikonloppuisin kotihoidon palveluista vastaa Lapväärtin kotihoitotiimi. Yöaikaan klo 21.00–07.00 Åldersro 24/7 -asumisyksikkö vastaa asumisyksikön hälytyksiin. Lääkinnällisissä asioissa otetaan yhteyttä kotihoidon yöhenkilöstöön.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön rekrytointi toteutetaan hyvinvointialueen rekrytointiprosesseja koskevien ohjeiden ja linjausten mukaisesti. Vakituisten tehtävien sekä yli kuusi kuukautta kestävien sijaisuuksien rekrytointi aloitetaan rekrytointiluvan hakemisella. Julkinen hakuprosessi toteutetaan hyvinvointialueen henkilöstöpalveluyksikön tuella yhteistyössä Kuntarekryn yhteyshenkilöiden kanssa.

Lyhyempiin työsuhteisiin, kuten määräaikaisiin tehtäviin ja vuosilomasijaisuuksiin, henkilöstö rekrytoidaan hyvinvointialueen resurssiyksikön kautta. Kotihoidon henkilöstö toimii usein äkillisten sijaisuustarpeiden täyttäjänä.

Sijaisten käytön periaatteena on, että sijaisia palkataan vuosilomien, sairauslomien ja perhevapaiden ajaksi. Sijaisjärjestelyjen suunnittelusta vastaa palveluesihenkilö.

Mikäli äkillinen sijaisen tarve ilmenee silloin, kun palveluesihenkilö ei ole työssä, yksikön oma

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

henkilöstö huolehtii lyhytaikaisten sijaisten järjestämisestä, esimerkiksi sairauspoissaolojen ajaksi.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön soveltuvuus arvioidaan sen perusteella, millaisia työtehtäviä henkilö tulee yksikössä hoitamaan. Lähihoitajien pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan työsuhteen alkaessa JulkiSuosikki-/Terhikki-palvelusta yksikön palveluesihenkilön toimesta.

Sijaisten opintosuoritusotteet, työtodistukset ja työluvut tarkastetaan haastattelun yhteydessä. Myös opintojensa loppuvaiheessa olevien sijaisina työskentelevien opiskelijoiden opintosuoritusotteet, työtodistukset ja työluvut tarkistetaan. Kielitaito varmistetaan haastattelun yhteydessä hyvinvointialueen kielitaitovaatimusten mukaisesti sekä tarvittaessa kielitodistuksilla.

Lähiesihenkilö selvittää vanhusten kanssa työskentelemään tulevien henkilöiden mahdollisen rikostaustan valvontalain (741/2023) 28 §:n mukaisesti. Rikostaustaote vaaditaan uusilta työntekijöiltä sekä yli kolme kuukautta kestävässä sijaisuuksissa työskenteleviltä henkilöiltä.

Kaikilla uusilla työntekijöillä on aina koeaika.

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 perehdytys toteutetaan hyvinvointialueen Laatuportissa olevan perehdytysohjelman avulla, joka on kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Laatuportin työkalun avulla esihenkilö voi seurata, mitkä perehdytyksen osa-alueet työntekijä on suorittanut, sekä määritellä ne osa-alueet, jotka liittyvät uuden työntekijän työtehtäviin.

Verkkopohjaisen perehdytysmateriaalin lisäksi yksikössä käytetään omaa perehdytyksen tarkistuslistaa, joka käydään läpi uuden työntekijän kanssa sen varmistamiseksi, että kaikki olennainen tieto on annettu. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka huolehtii siitä, että työntekijä saa tarvitsemansa tiedot ja ohjauksen. Käytännön perehdytys päivittäiseen

hoitotyöhön toteutetaan siten, että uusi työntekijä työskentelee 3–5 päivän ajan nimetyn ohjaajan mukana.

Opiskelijoiden perehdytyksessä noudatetaan samoja periaatteita kuin uusien työntekijöiden kohdalla. Opiskelijalle nimetään kuitenkin 1–2 ohjaajaa, jotka jakavat vastuun opiskelijan ohjauksesta koko harjoittelujakson ajan.

Yksikössä on perehdytyskansio ja siihen kuuluva tarkistuslista, jotka toimivat tukena kaikkien uusien työntekijöiden, opiskelijoiden ja sijaisten perehdyttämisessä.

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 kehittamisestä 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

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten ensiapukoulutusta, hygienia- ja turvallisuuskoulutusta, lääkehoidon verkkokoulutusta (LOVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta sekä eri sähköisiin järjestelmiin liittyviä koulutuksia.

Laatuportissa on yksikkökohtaiset ryhmämatriisit henkilöstön osaamisen seurantaan varten. Esihenkilöt voivat seurata oman ryhmämatriisinsa kautta henkilöstön pätevyyksiä ja osaamista, kuten lääkelupia ja laitepasseja. Myös työntekijät voivat itse seurata omia pätevyyksiään ja niiden voimassaoloa sekä uusimistarpeita.

Henkilöstöllä on erilaisia vastuualueita, ja tavoitteena on, että työntekijät osallistuvat säännöllisesti oman vastuualueensa koulutuksiin ja täydennyskoulutuksiin. Vastuuhenkilöt jakavat tämän jälkeen hankkimaansa tietoa ja osaamista muulle henkilöstölle henkilöstökokouksissa.

Jo uuden henkilöstön rekrytointivaiheessa varmistetaan, että työntekijällä on tehtävien edellyttämät riittävät perustiedot ja -taidot. Tarvittava osaaminen, kuten ensiaputaidot, lääkehoidon osaaminen sekä turvallisuuskoulutukset, tarkistetaan, ja mikäli työntekijältä puuttuu joitakin näistä valmiuksista, hänelle suunnitellaan tarvittavaa täydennyskoulutusta.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti vakituisen henkilöstön osaamisen ajantasaisuutta ja kannustaa työntekijöitä osallistumaan täydennyskoulutuksiin ammattitaidon ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Säännöllisissä kehityskeskusteluissa, jotka järjestetään kerran vuodessa, käydään läpi jokaisen työntekijän osaaminen sekä mahdolliset tarpeet osallistua täydennys- tai lisäkoulutuksiin. Työntekijät voivat myös itse esittää toiveita niistä aihealueista, joista he haluavat saada lisäkoulutusta.

Täydennyskoulutusten sisällössä otetaan huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaatimukset ja työn sisältö sosiaali- ja terveysministeriön sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta koskevan asetuksen (57/2024) mukaisesti.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön työvuorot suunnitellaan ja niitä seurataan Titania-työvuorosuunnitteluohjelmassa. Työntekijät voivat tehdä omia työvuorotoiveitaan Sähköinen asiointi -järjestelmässä, jolloin esihenkilö voi ottaa ne huomioon työvuorosuunnittelussa.

Henkilöstön työhyvinvointia ja työssä jaksamista käsitellään kehityskeskusteluissa. Työntekijällä on kuitenkin aina mahdollisuus keskustella esihenkilön kanssa työssä jaksamiseen tai hyvinvointiin liittyvistä asioista. Yhdessä voidaan pohtia mahdollisia tarvittavia muutoksia työjärjestelyihin tai ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon, jotta työntekijän työssä jaksamista voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla.

Henkilöstöllä on hyvinvointialueen tarjoama Epassi-etu, jonka tarkoituksena on tukea työntekijöiden hyvinvointia ja terveyttä.

Jokaisella työntekijällä on myös oma vastuu työkyvystään ja työhyvinvoinnistaan. Organisaationa toimimme ennaltaehkäisevästi työhyvinvoinnin edistämiseksi. Tätä varten on laadittu sisäisiä ohjeistuksia. Teemme yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Työterveyshuoltopalveluista vastaa TT Botnia.

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 terveystalvontalaki 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

Kotihoidossa ei ole henkilöstömitoitusta koskevia lakisääteisiä vaatimuksia. Asiakkaita otetaan palvelun piiriin käytettävissä olevien henkilöstöresurssien mukaisesti.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan asiakkaiden luona tehtyjen kirjausten ja kirjautumisten perusteella (Lifecare-järjestelmä). Arvioinnissa huomioidaan myös työaika, jota ei kirjata asiakaskäynteihin. Lisäksi on otettava huomioon hoidon suunnitteluun ja arviointiin käytettävä aika sekä yhteydenpito muiden yhteistyötahojen kanssa asiakkaan hoidon suunnittelemiseksi. Yksikössä on laadittu kuormitussuunnitelma, jossa määritellään toimintatavat erilaisissa kuormitustilanteissa.

Asiakkaille suunniteltuja ja toteutuneita palvelutunteja seurataan säännöllisesti sen varmistamiseksi, että asiakkaat saavat tarpeidensa mukaista hoitoa. Myös lähihoitajien ja sairaanhoitajien asiakastyöhön käyttämää aikaa seurataan henkilöstöresurssien riittävyyden arvioimiseksi sekä työkuormituksen seuraamiseksi.

Äldersron yhteisöllisessä asumisessa tavoitteena on, että arkipäivisin paikalla on työntekijä, joka vastaa asiakkaista ja toiminnan toteutumisesta. Kuormituksen lisääntyessä kotihoidon henkilöstö osallistuu myös yhteisöllisen asumisen asiakkaiden hoitoon.

Mikäli asumisyksikön työntekijä on poissa, kotihoidosta siirretään työntekijä asumisyksikköön sijaiseksi turvaamaan toiminnan jatkuvuus.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yhteistyö ja tiedonvaihto muiden toimijoiden kanssa tapahtuu pääasiassa puhelimitse, sisäisten viestien välityksellä sekä sähköpostitse. Kiireellisissä tilanteissa, esimerkiksi lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön konsultaatiotarpeessa, otetaan yhteyttä hoidon tarpeen arviointiin puhelimitse. Akuuteissa hätätilanteissa hälytetään ambulanssi soittamalla numeroon 112. Ei-kiireellisissä lääkäreitä koskevissa asioissa voidaan käyttää Lifecare-potilas- ja asiakastietojärjestelmän sisäisiä viestejä.

Yhteydenpito apteekkiin asiakkaiden lääkkeiden tilaamiseksi tapahtuu apteekin tilausjärjestelmän kautta. Kiireellisissä lääkitystarpeissa apteekkiin ollaan yhteydessä puhelimitse.

Apuvälinelainaamoon, fysioterapiaan, laboratorioon, röntgeniin ja suun terveydenhuoltoon otetaan yhteyttä puhelimitse. Yhteistyössä yleislääketieteen osaston kanssa tiedonkulku tapahtuu usein sekä Lifecare-järjestelmän kautta että puhelimitse annettavien raporttien avulla. Yhteydenpito omaisiin ja läheisiin tapahtuu ensisijaisesti puhelimitse, mutta myös tekstiviestejä ja sähköpostia voidaan käyttää, mikäli omaiset sitä toivovat.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoito toteutetaan asiakkaiden omissa kodeissa, ja kodin turvallisuudesta vastaa ensisijaisesti asiakas itse. Asiakkaan koti toimii samalla henkilökunnan työympäristönä. Asiakas vastaa itse tilojensa kunnosta. Mikäli henkilökunta havaitsee kodissa terveyttä tai turvallisuutta vaarantavia olosuhteita, asiasta keskustellaan asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa. Asiakasta voidaan kehottaa korjaamaan havaitut puutteet. Kotihoidon henkilöstö kohtaa toisinaan haasteita, kuten ahtaita tiloja, puutteellista valaistusta ja ergonomiaan liittyviä ongelmia. Asiakkaat allekirjoittavat kotihoidon alkaessa suostumuslomakkeen, jonka tarkoituksena on ennaltaehkäistä työtapaturmia ja vaaratilanteita.

Kotihoitoyksiköillä on omat toimitilansa, kuten toimisto- ja henkilökuntatilat. Kristiinankaupungin alueen kotihoito vuokraa toimitilat Närpiön Säästöpankilta Lapväärtin keskustassa sijaitsevasta kiinteistöstä. Närpiössä kotihoidon toimisto sijaitsee Ekebossa Närpiön keskustassa yksityisen vuokranantajan kiinteistössä.

Rakennuksille on laadittu pelastautumis- ja poistumissuunnitelmat. Kiinteistön omistaja vastaa rakennusten kunnossapidosta ja tarvittavista korjauksista. Yhteys kiinteistön omistajaan otetaan puhelimitse. Siivouspalveluista vastaa StödBotnia ja jätehuollosta kiinteistön omistaja.

Åldersro-yhteisöllisessä asumisyksikössä on seitsemän noin 32–33 m²:n suuruista asuntoa. Asunnoista kuusi sijaitsee ulko-ovelta katsottuna käytävän oikealla puolella ja seitsemäs käytävän päässä vasemmalla puolella. Jokaisessa asunnossa on oma wc ja suihku. Asuntoihin on rakennettu minikeittiö, jossa on tiskiallas, jääkaappi, kaksi liesilevyä ja liesituuletin.

Yksikössä on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. Ruokailutilassa asiakkaat voivat kokoontua yhteisille aterioille, ja ainakin lounas nautitaan yleensä yhdessä. Tilaa voidaan käyttää myös erilaisten tilaisuuksien järjestämiseen. Aukkaat voivat esimerkiksi viettää merkkipäiviään perheen ja ystävien kanssa yhteisissä tiloissa. Yksikössä on lisäksi siivouskomero, jossa on vesipiste ja pesukone.

Yhteisöllisen asumisen asukkaat vuokraavat asuntonsa ja kalustavat ne omilla huonekaluillaan omien mieltymystensä ja viihtyvyytensä mukaisesti. Henkilökunnalla on yksikössä oma toimistotila, jossa sijaitsee myös henkilökunnan wc. Vieraita varten käytävällä on esteetön wc. Yksiköstä on kolme uloskäyntiä: pääsisäänkäynti, oleskelutilasta terassille johtava ovi sekä käytävän päässä oleva ulko-ovi. Asukkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan, sillä kyseessä ovat heidän omat vuokra-asuntonsa. Henkilökunta tekee vain suunniteltuja käyntejä asiakkaiden asuntoihin ja koputtaa aina oveen ennen sisään menemistä.

Kiinteistö kuuluu Kristiinankaupungin kaupungille, ja rakennuksen ylläpidosta vastaa kaupungin palveluksessa oleva kiinteistönhoitaja. Päivystysaikana käytettävissä on kaupungin päivystävä kiinteistönhoitaja, johon voidaan tarvittaessa ottaa yhteyttä puhelimitse.

Työsuojelun riskikartoitus toteutetaan vuosittain yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa yksikön terveys- ja turvallisuusriskien vähentämiseksi. Yksikkö tekee yhteistyötä myös työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. Jokaisella yksiköllä on Laatuportissa oma turvallisuussivu sekä toimintaohjeet erilaisia riskejä.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Terveystiedon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

Kameravalvonta

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan

osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tietosuojakäytäntömme](#).

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikilla yksikössä käytettävillä laitteilla on CE-merkintä, ja ne on kirjattu laiteluetteloon. Laiterekisterin ylläpidosta vastaavat palveluvastaava yhdessä nimetyn lähihoitajan tai sairaanhoitajan kanssa. He huolehtivat myös siitä, että laitteet toimitetaan asianmukaisesti huoltoon ja korjattaviksi. Tarvittaessa he ilmoittavat esihenkilölle laitteiden uusimistarpeista. Yksikössä käytetään laitepassia, jonka koko henkilöstö suorittaa. Uudet laitteet ja välineet kirjataan laitepassiin, ja samalla varmistetaan, että kaikki työntekijät ovat tutustuneet käyttöohjeisiin sekä saaneet perehdytyksen laitteiden ja lääkinnällisten välineiden turvalliseen käyttöön.

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet tilataan apuvälinelainaamosta, ja ne sovitetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Yksikössä käytettäviä apuvälineitä ovat muun muassa pyörätuolit, rollaattorit, WC-korotukset, tuolin- ja sängynkorottajat, sukanvetolaitteet, tarttumapihdit sekä suihkujakkarat.

Yksikön omien laitteiden ja apuvälineiden huolto järjestetään hyvinvointialueen teknisen yksikön kautta. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Paula Pärus

Mikaela Forsman

Sofia Berglund

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturva on osa yleistä perehdytystä. Sijaisille, opiskelijoille ja yhteistyökumppaneille annetaan tietoa tietoturvasta sekä heitä koskevista säännöistä ja suosituksista. Henkilöstöä koulutetaan tietoturva-asioissa eri tiedotuskanavien kautta sekä järjestämällä koulutuksia. Lisäksi henkilöstö perehdytetään digitaalisten etähoitoratkaisujen ja muiden sähköisten työvälineiden käyttöön. Jokainen työntekijä sitoutuu käyttämään tietoja ja tietojärjestelmiä tietoturvallisesti sekä annettujen ohjeiden mukaisesti allekirjoittamalla tätä koskevan sitoumuksen. Henkilöstö on suorittanut Tietosuojan ABC -verkkokoulutuksen. Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä, joiden koulutukseen sisältyy tietosuojaa koskevia opintoja. Opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen, joka säilytetään yksikössä ja rekisteröidään Dynasty-järjestelmään.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon toimistojen ovet ovat lukittuja. Myös Åldersro-yhteisöasumisen ovet pidetään lukittuina silloin, kun paikalla ei ole henkilökuntaa. Tällä varmistetaan, että asiakkaat voivat tuntea olonsa turvalliseksi omassa kodissaan. Ulko-oveen on käytössä vierailukoodi, jonka asukkaat voivat antaa omaisilleen. Koodi toimii klo 9.00–20.00. Asukkaan huoneiston avain käy myös ulko-oveen ja terassin oveen.

112 Suomi -sovellus on asennettu kotihoidon puhelimiin sekä yhteisöasumisen puhelimeen. Työvuoroissa, joissa työntekijä työskentelee yksin, hän voi aina soittaa toiselle tiimille saadakseen apua. Käytävissä on myös Raizer-nostotuoli, jota voidaan käyttää asiakkaan nostamiseen lattialta.

Kotihoidon asiakkaille voidaan myöntää turvapuhelin ja/tai ovihälytin. Hälytykset välittyvät AddSecure-/Everon-järjestelmään, joka ilmoittaa niistä henkilökunnalle Everon-sovelluksen kautta tai suoraan omaisille. Sosiaaliohjaaja aktivoi ja lopettaa turvapuhelinpalvelut, ja henkilökunta voi asentaa hälyttimet asiakkaiden koteihin. Kotihoidossa käytetään myös etäkäyntejä tablettien tai Evondos Anna -laitteen välityksellä. Kaikki asiakkaat, joilla on etäkäyntejä, ovat allekirjoittaneet teknologiasopimuksen.

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

Evondos-vastaava: Sofia Berglund, Elisabeth Hannan-Nordström ja Kirsi Widberg.

Turvapuhelimista vastaavat: Greta Nygård, Paula Pärus, Heidi Enberg-Holm ja Anne Ylikoski

Etähoidosta vastaavat: Elisabeth Hannan-Nordström ja Kirsi Widberg.

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

Kaikki henkilöstöön kuuluvat tutustuvat lääkehoitosuunnitelmaan ja ovat vastuussa sen noudattamisesta. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain, minkä jälkeen se toimitetaan koti- ja asumispalveluiden päällikölle sekä vastuulääkärille tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi.

Yksikön henkilöstö vastaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa asiakkaiden lääkkeiden tilaamisesta,

lääkkeiden jakamisesta lääkärin määräysten mukaisesti dosettiin tai annosjakelupusseihin, lääkkeiden antamisesta asiakkaalle ohjeiden mukaisesti sekä lääkehoidon dokumentoinnista ja arvioinnista.

Koko henkilöstö suorittaa GER 1- ja GER 2 -tentit kahden vuoden välein sekä viiden vuoden välein LOP-teoriaosuuden, lääkelaskennan ja Kipu 1 -koulutuksen. Lääkeluvan saamiseksi suoritetaan lisäksi käytännön näyttö, joka tehdään teoriaosuuksien yhteydessä. Uudet työntekijät, joilla ei vielä ole lääkelupaa, aloittavat koulutuksen kolmen kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Työntekijöiden, joilla ei ole lääkehoidon koulutusta, tulee perehtyä Laatuportin koulutusosiossa olevaan lääkehoidon koulutuksen tallennettuun materiaaliin sekä intran LOVE-sivustolla olevaan Mini-LOP-materiaaliin. Koulutuksen suorittamisen jälkeen tehdään Mini-LOP-tentti lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi. Hyväksytyn tentin jälkeen työntekijän tulee osoittaa käytännön osaamisensa suorittamalla 3–5 hyväksyttyä käytännön näyttöä. Kun osaaminen on varmistettu, työntekijälle myönnetään määräaikainen, kolme vuotta voimassa oleva lääkelupa, joka oikeuttaa valmiiksi jaettujen lääkkeiden antamiseen luonnollista antoreittiä käyttäen.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Tom Lövdahl (Pohjanmaan hyvinvointialue)
Mia Sandberg (Närpiön terveyskeskus)
Mika Ek (Pihlajalinna)
Jukka Virolainen (Pihlajalinna)

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Paula Pärus, palveluvastaava
Sofia Berglund, palveluvastaava
Angelica Sjögård, sairaanhoitaja
Mikaela Forsman, sairaanhoitaja
Anette Lillhannus, sairaanhoitaja
Dorota Smeds, sairaanhoitaja
Amanda Lind, sairaanhoitaja

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

Åldersro-yhteisöasuminen:

Anette Lillhannus, sairaanhoitaja
Sabina Sjöblom, lähihoitaja

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat huolehtivat ruokailustaan itse tai käyttävät ateriapalvelua. Ateriapalvelu on tukipalvelu, jonka myöntämisestä päättää sosiaaliohjaaja. Kotihoidon asiakkaiden lounaat valmistetaan ostopalveluna StödBotnialta, ja Alerte kuljettaa ne asiakkaille. Ruokaan liittyviä toiveita voidaan välittää keittiölle. Joissakin tapauksissa erityisruokavaliosta voidaan vaatia lääkärin tai muun asiantuntijan todistus, mikäli kyseessä on hyvin erityinen ruokavalio. Erityisruokavaliot ilmoitetaan keittiölle. Esimerkiksi aliravitsemusriskissä oleville asiakkaille voidaan järjestää ravintorikastettu ruokavalio.

Henkilökunta huolehtii tarvittaessa siitä, että asiakkaalle on tarjolla mehua tai vettä, mikäli

nesteiden saanti on riittämätöntä. Tämä on erityisen tärkeää kesäaikaan. Tarvittaessa henkilökunta voi jättää asiakkaan yöpöydälle voileivän tai hedelmän nautittavaksi ennen nukkumaanmenoa tai yöllä herättäessä, jotta paastoaika ei veny liian pitkäksi. Kaikille kotihoidon jatkuvan palvelun asiakkaille tehdään MNA-ravitsemusarviointi kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä.

Ateriapalvelua voivat asiakkaat tilata myös yksityisiltä palveluntuottajilta.

Åldersro-yhteisöasumisessa asiakkaat voivat itse valita, haluavatko he järjestää ruokailunsa itse vai tilata ateriat asumisyksikön kautta. Mikäli ateriat tilataan asumisyksikön kautta, ateriapalvelun tuottaa StödBotnia, ja ateriat toimitetaan yksikköön. Asiakas voi valita joko kaikki päivän ateriat tai vain osan niistä, kuten aamiaisen, lounaan, päivällisen tai iltapalan. Ateriat tilataan Jamix-tilausjärjestelmän kautta.

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

Palveluvastaavalla on päävastuu hygieniaohjeiden ja -käytäntöjen noudattamisesta. Hän osallistuu säännöllisesti koulutuksiin ja jakaa niistä saamansa uuden tiedon henkilöstölle. Hyvinvointialueella toimii myös hygieniahoitajia, joihin voidaan olla yhteydessä ja konsultoida hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. Yksikössä käsitellään hygienia-asioita myös kokousten yhteydessä, jolloin käydään läpi käsihygieniaan liittyvät ohjeet ja käytännöt. Henkilökuntaa tiedotetaan hyvän käsihygienian merkityksestä sekä suojarusteiden asianmukaisesta ja kustannustehokkaasta käytöstä.

Yksikössä käytetään pääasiassa kertakäyttöisiä välineitä. Laitteet, kuten verenpainemittarit,

happisaturaatiomittarit, Hb-mittarit ja verensokerimittarit, desinfioidaan jokaisen asiakkaan välillä.

Asiakkaan hygieniasta huolehditaan päivittäisillä pesuilla tai tarpeen mukaan. Avuntarve kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tukipalveluina on saatavilla kylpy- ja saunapalveluja. Toiminnassa noudatetaan hyvää käsihygieniää pesemällä ja desinfioida kädet asiakkaiden välillä. Epidemioiden tai vakavampien infektioiden aikana noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen kotona toteutettavan hyvän hoidon ohjeistuksia.

Palveluun kuuluu kodin yleisestä siisteydestä huolehtiminen ja sen seuranta hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitulla tavalla. Varsinaiseen siivoukseen ohjataan käyttämään yksityisiä palveluntuottajia, asiakkaan omaa panosta tai omaisten apua. Pyykinpesu ja vaatehuolto hoidetaan kotona, mikäli asiakas pystyy itse valvomaan pesukoneen käyttöä. Muussa tapauksessa pyykkihuollosta vastaavat omaiset tai se järjestetään ostopalveluna.

Henkilökunnan työvaatteet tilataan Lindström Groupilta, ja niiden pesusta vastaa Provina.

Lääkintätekniset laitteet ja välineet puhdistetaan voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Yhteisöllisessä asumisyksikössä yhteisten tilojen siivouksesta vastaa Stödbotnia Tuki. Asukkaat siivoavat omat asuntonsa itse tai omaisten avustuksella, tai voivat halutessaan tilata siivouspalvelun siivousyritykseltä. Asukkaiden pyykkihuollosta huolehtivat omaiset tai asukas voi tilata palvelun Aquatexilta tai Lapväärtin Pyykkituvalta. Molemmat yritykset noutavat ja toimittavat pyykin asumisyksikköön viikoittain.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Paula Pärus, palveluvastaava

Sofia Berglund, palveluvastaava

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon sairaanhoitajat voivat ottaa verinäytteitä, hoitaa haavoja sekä suorittaa pienempiä hoitotoimenpiteitä. Yksikkö on säännöllisesti yhteydessä lääkäriin kiireettömissä asioissa. Kiireellisemmissä terveydenhuoltoon liittyvissä tilanteissa otetaan puhelimitse yhteyttä terveyskeskuksen hoidon tarpeen arviointiin tai Pihlajalinnan takapäivystykseen tai soitetaan numeroon 112. Kotisairaala sekä palliatiiviset hoitajat ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita, jotta asiakkaat voivat mahdollisimman pitkään asua omassa kodissaan tai yksikössä.

Mikäli asiakkaat tarvitsevat suun terveydenhuollon palveluja, otetaan ensisijaisesti yhteyttä terveyskeskuksen suun terveydenhuoltoon.

Henkilökunta päivittää ensiaputaitonsa säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Yksikössä on kirjalliset toimintaohjeet kuolemantapauksen varalle. Ohjeet löytyvät toimistosta, ja kaikkien yksikössä työskentelevien tulee tuntee niiden sisältö. Odottamattoman kuolemantapauksen sattuessa otetaan välittömästi yhteyttä hätäkeskukseen numeroon 112, joka huolehtii siitä, että sekä ambulanssi että poliisi hälytetään paikalle.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Vanhuspalvelulain (980/2012, 5 §) mukaan kunnan velvollisuutena on osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan konkreettisia tavoitteita, joita toteutetaan osana päivittäistä hoivaa ja huolenpitoa. Lain (980/2012, 12–13 §) mukaan kunnan tulee myös järjestää neuvontapalveluja, jotka tukevat ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja omatoimista selviytymistä.

Henkilöstö työskentelee kuntouttavan työotteen mukaisesti ja tukee asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakkaan toiveiden ja voimavarojen pohjalta henkilökunta asettaa yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteita hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti RAI-arviointijärjestelmän avulla. Hoitosuunnittelupalavereissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista, toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa. Tavoitteet kirjataan asiakkaan hoitosuunnitelmaan.

Fyysistä toimintakykyä ylläpitäviä apuvälineitä voidaan lainata apuvälinelainaamosta.

Kotihoidon asiakkaille tarjotaan tukipalveluna päivätoimintaa.

Åldersron yhteisöllisessä asumisyksikössä henkilöstö soveltaa kuntouttavaa työtettä. Aukkaita kannustetaan osallistumaan päivittäisiin ohjelmiin ja rutiineihin. Henkilöstö pyrkii järjestämään päivittäin jotakin yhteistä toimintaa, kuten kävelyretkiä, askartelua tai bingoa. Myös kolmannen sektorin toimijat vierailevat säännöllisesti järjestäen hartaushetkiä sekä musiikki- ja laulutuokioita. Aukkailla on lisäksi mahdollisuus osallistua Åldersron palveluasumisen kolmannen sektorin järjestämään ohjelmatoimintaan.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö on käyttänyt helmikuusta 2025 lähtien Lifecare-asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset järjestelmään, ja käyttöoikeudet on rajattu vain niihin ohjelmiin, joita hän tarvitsee päivittäisessä työssään. Kaikki käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia, eikä niitä luovuteta muiden työntekijöiden käyttöön. Ohjelmat suljetaan ja työntekijät kirjautuvat ulos järjestelmästä aina, kun sitä ei käytetä.

Uudet työntekijät perehdytetään tietosuojaan koulutuksen avulla, jossa käsitellään tietojen käyttöä ja salassapitoa. Koulutuksen ja perehdytyksen jälkeen allekirjoitetaan sekä vaitiolovelvollisuus- että tietosuojasitoumus. Yksikön palveluvastaava hakee työntekijän tarvitsemat käyttöoikeudet sen jälkeen, kun on arvioitu, mitä ohjelmia ja oikeuksia työntekijä todella tarvitsee työtehtäviensä suorittamiseksi.

Yksikössä noudatetaan tietosuojaa sekä asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä sekä toiminnalle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tämä varmistetaan sisäisillä kursseilla ja koulutuksilla. Henkilöstö on suorittanut Kanta.fi-palvelussa tarjottavan verkkokoulutuksen. Tietosuojaa ja salassapitoa koskevat ohjeet löytyvät keskitetysti

hyvinvointialueen intranetistä. Tarvittaessa lisätukea ja ohjausta saadaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavilta sekä 2M-IT:ltä. Asiakas- ja potilasrekisterien vastuuhenkilöitä ja yhteyshenkilöitä koskevat tietosuojaselosteet ovat saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla kohdassa Tietosuojakäytäntömme.

Kaikki arkaluonteisia tietoja sisältävät asiakirjat hävitetään viipymättä laittamalla ne tietoturva-astiaan sen jälkeen, kun tiedot on tallennettu tietojärjestelmään. Tietoturva-astiat tyhjennetään palveluntarjoajaa tilaamalla silloin, kun ne alkavat täyttyä. Yhteisöllisessä asumisyksikössä on lisäksi silppuri luottamuksellisten asiakirjojen hävittämistä varten.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Tietosuojavastaava: Tuija Viitala, puh. 06 213 1840.

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset.

Tietotopyynnot on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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 perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan ja hyväksyvät sen allekirjoituksellaan. Åldersro-yhteisöasumisen palo- ja pelastussuunnitelma löytyy Kristiinankaupungin verkkosivuilta sekä tulostettuna asumisyksiköstä. Palo- ja pelastusharjoituksia järjestetään säännöllisesti, ja koulutuksia järjestetään tarvittaessa.

Palveluvastaava kannustaa kaikkia työntekijöitä tekemään HaiPro-ilmoituksen, mikäli havaitaan epäkohtia tai turvallisuuspuutteita. Näin tilanteita voidaan käsitellä yhdessä työyhteisössä ja löytää ratkaisuja, joilla estetään vastaavien tapahtumien toistuminen.

Riskienarviointi tehdään vuosittain yhteistyössä henkilöstön kanssa. Lisäksi keskusteluja käydään työsuojelun kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa. On tärkeää, että henkilöstöllä on korkea riskitietoisuus ja että riskejä sisältävät tilanteet uskalletaan tuoda esille ja ottaa keskusteltaviksi. Kotihoidon työ on vaativaa ja monimuotoista, koska työntekijät työskentelevät useimmiten yksin, asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joiden kaikkia olosuhteita ei voida täysin hallita, ja henkilöstö liikkuu liikenteessä sekä kaikissa sääolosuhteissa. Myös viestintä henkilöstön, muiden hoitoyksiköiden, asiakkaiden ja omaisten välillä voi olla haastavaa. Työprosessin eri vaiheissa voi esiintyä virheitä, ja toimintaan liittyy erilaisia riskejä. Työsuojelun vuosittainen riskikartoitus käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. HaiPro-järjestelmää käytetään lääkehoitoon liittyvien poikkeamien sekä muiden epäkohtien ja poikkeamien ilmoittamiseen. Lisäksi järjestelmään ilmoitetaan läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat. Kotihoidon työntekijät ottavat tällaisissa tilanteissa yhteyttä palveluvastaavaan, jonka kanssa tilanne käydään yhdessä läpi.

Omavalvontasuunnitelman laatii esihenkilö yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma kuuluu osaksi uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytystä, ja sitä käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan säännöllisesti myös sisäisiin turvallisuuskoulutuksiin.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia ensin tunnistetaan, ja sen jälkeen säännöllisesti ja monipuolisesti arvioidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö

- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstöohjelma
- Osaamisen varmistamissuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Jos epäkohtia ei havaita, asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä riskejä ei voida ehkäistä eikä epäkohtiin voida puuttua järjestelmällisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisesti uhkaavia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saama palvelu huomioiden.

Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuuntelee asiakkaita sekä havainnoi toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta. Asiakaspalaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Riskejä voivat aiheuttaa esimerkiksi henkilöstömitoituksen riittämättömyys tai toimintakulttuuri, joka ei riittävästi tue avointa turvallisuuskulttuuria. Riskejä voi syntyä myös fyysisestä työympäristöstä, kuten kynnyksistä tai vaikeakäyttöisistä laitteista, sekä työmenetelmistä, esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden perusteettomasta rajoittamisesta tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit muodostuvat useiden virheellisten toimintatapojen yhteisvaikutuksesta. Hyvän riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä vallitsee avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja omaiset uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikön tai palvelukokonaisuuden riskejä tulee tarkastella kattavasti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, toimitiloihin, tietosujoaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen. Henkilöstö tuo esille epäkohtia, laatuun liittyviä poikkeamia ja riskejä antamalla niistä suoraa palautetta esihenkilölle sekä osallistumalla riskikartoituksiin. Asiakkaisiin ja henkilöstöön kohdistuneet poikkeamat, vaaratilanteet ja läheltä

piti -tilanteet dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään ja asiakkaiden osalta lisäksi Lifecare-asiakastietojärjestelmään. Epäkohtia käsitellään säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Johto käsittelee tarvittaessa poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet yhteistyössä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Lääkehoito	Kirjaudu asiakkaan tietoihin varmistaaksesi, että kyseessä on oikea asiakas, oikea lääke ja oikea annos. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Annosjakelupalvelua käytetään niille asiakkaille, joille se soveltuu.
Työtapaturmat liukkauden, hiekoittamattomien tai auraamattomien kulkuväylien sekä pimeiden piha-alueiden vuoksi.	Yksikössä on käytettävissä liukuesteitä (kenkäpiikkejä) ja otsalamppuja, joita henkilökunnan tulee käyttää tarvittaessa. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus ottaa mukaan hiekkaa liukkaiden kulkuväylien hiekoittamiseen. Asiakas sitoutuu huolehtimaan piha-alueensa kunnossapidosta ja turvallisuudesta.
Epäergonominen työskentelytapa	Hyödynnetään käytettävissä olevia apuvälineitä paremman työasennon saavuttamiseksi. Tarvittaessa asiakkaan hoitotilanteeseen osoitetaan kaksi työntekijää turvallisen työskentelyn varmistamiseksi.
Pistotapaturmat	Turvaneulojen käyttö sekä asianmukainen koulutus. Terävien instrumenttien, kuten kyrettien, huolellinen ja varovainen käsittely.
Yksintyöskentely	Hyödynnä työtovereiden tukea ja apua tarvittaessa. Asiakaskäynnit voidaan toteuttaa kahden työntekijän voimin silloin, kun tilanteen arvioidaan sitä edellyttävän. Tiimityöskentely on tärkeä osa turvallista työskentelyä. Puhelin tulee pitää mukana ja helposti saatavilla avun hälyttämiseksi tarvittaessa. Yöaikaan yhteyttä voidaan ottaa sekä Närpiön että Kristiinankaupungin yksiköiden kollegoihin. Sekä Kristiinankaupungin toimistolla että Ekebossa on käytettävissä Twig-hälyttimet, joita tulee käyttää yksintyöskentelyssä, esimerkiksi yövuoroissa, sekä muissa

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	riskitilanteissa.
Kouluttamaton henkilöstö ja sijaiset	Optimointijärjestelmä suunnittelee käynnit henkilöstön osaamisen ja pätevyyden mukaisesti. Lääkehoidosta ja Evondos-lääkeautomaateista vastaavat siihen oikeutetut ja koulutetut työntekijät. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä ja autetaan eri alueiden välillä. Pätevällä henkilöstöllä on käytössään päivystyspuhelin.
Asiakkaiden kaatumistapaturmat	Henkilökunta arvioi, voivatko kodin kalusteet, matot tai muut ympäristötekijät aiheuttaa turvallisuusriskejä asiakkaalle. Mahdollisista riskeistä keskustellaan asiakkaan kanssa, ja yhdessä pyritään löytämään ratkaisuja turvallisuuden parantamiseksi. Tavoitteena on ennaltaehkäistä esimerkiksi kaatumisia ja muita tapaturmia asiakkaan omassa kodissa.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta (Valvontalaki 741/2023, 30 §). Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta, ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

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

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi 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 salassapitosäynnösten 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 salassapitosäynnösten estämättä.

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

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

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

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

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö (559/1994), sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu sosiaalihuoltolain 35 §:ssä mainittu henkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus salassapitosäynnösten 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 asiakastyössä havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48–49 §). Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön esihenkilölle, joka vastaanottaa poikkeamailmoitukset. Esihenkilö ilmoittaa asiasta edelleen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Mikäli työnantaja ei yksikössä käytyjen keskustelujen jälkeen ryhdy riittäviin toimenpiteisiin ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee asiasta tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi.

Ilmoituksen vastaanottajan tulee ryhtyä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Salassapitosäännöksistä huolimatta hänen on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, mikäli epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viipymättä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 49 §).

Jos epäkohta voidaan korjata yksikön omavalvonnan keinoin, asiaan puututaan välittömästi. Mikäli tilanteen korjaaminen edellyttää palvelusta vastaavan muun tahon toimenpiteitä, vastuu korjaavista toimista siirretään toimivaltaiselle taholle. Hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisten välillä tehdään myös tiivistä yhteistyötä epäkohtien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi.

Hyvinvointialueen on viipymättä ilmoitettava palveluja valvovalle viranomaiselle sellaisista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa havaituista puutteista tai epäkohdista, jotka merkittävästi vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta. Vastaavasti valvontaviranomaisen tulee omassa valvontatoiminnassaan havaitessaan tällaisia puutteita tai epäkohtia ilmoittaa niistä viipymättä sille hyvinvointialueelle, jolle palveluntuottaja tuottaa palveluita (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 44 §).

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**

Yksikössä tapahtuvista epäkohdista, tapaturmista, riskitilanteista ja puutteista henkilöstö tekee ilmoituksen HaiPro- ja SPro-järjestelmien kautta. Ilmoitukset käsitellään ensisijaisesti yksikön sisällä. Vakavammissa tapauksissa otetaan yhteyttä myös yksikön ulkopuolisiin tahoihin, kuten työsuojeluvaltuutettuun, koti- ja asumispalveluiden esihenkilöön, tietosuojavastaavaan sekä muihin tarvittaviin asiantuntijoihin.

Poikkeamailmoituksista saatua tietoa ja niiden käsittelyn tuloksia hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Henkilökunta tuntee HaiPro- ja SPro-ilmoitusten käsittelyprosessit. Henkilöstön kanssa käsiteltävät HaiPro-ilmoitukset käydään läpi neutraalisti ja yleisellä tasolla ilman syylistämistä. Ilmoitukset voidaan tehdä myös nimettömästi.

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki Pohjanmaan hyvinvointialueen hankinnat toteutetaan hankinta- ja logistiikkakeskuksen kautta. Kaikille Pohjanmaan hyvinvointialueen sopimuksille tulee nimetä yhteyshenkilö tai vastuuhenkilö. Toimialajohtaja tai hänen määräämänsä henkilö nimeää sopimuksen yhteys- tai vastuuhenkilön. Hankinnoissa noudatetaan julkisista hankinnoista annettua lakia sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen hyväksymiä hankintaohjeita.

Turvallisuuspolitiikan toteuttaminen edellyttää, että hyvinvointialueen kaikilla tasoilla työskennellään järjestelmällisesti laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi, eri ammattiryhmien välisen yhteistyön edistämiseksi sekä toimintatapojen jatkuvaksi kehittämiseksi. Pohjanmaan hyvinvointialueen reklamaatioprosessi on kuvattu intranetissä kohdassa Materiaalipankki / Hankintoja koskevat reklamaatiot. Reklamaatioihin liittyvissä kysymyksissä voidaan aina pyytää apua hankinta- ja logistiikkayksiköltä (kilpailutetut hankintasopimukset) tai sopimushallinnalta. Reklamaatio tulee aina tehdä sopimuksen yhteys- tai vastuuhenkilön kautta.

Yksikön tehtävänä on antaa palautetta saamansa palvelun tai tuotteen laadusta. Mikäli tilattuun tuotteeseen tai palveluun liittyy tarvetta ohjaukselle, reklamaatiolle tai valvontatoimenpiteille, yksikkö saa tukea hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksiköltä sekä hankinta- ja logistiikkakeskukselta. Yksikkö laatii asiasta yksityiskohtaisen raportin ja toimittaa sen hankinnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö käsittelee asian itse tai yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön sekä hankinta- ja logistiikkakeskuksen kanssa. Tällöin arvioidaan, onko palveluntuottaja tai toimittaja täyttänyt sopimuksessa ja hankinta-asiakirjoissa asetetut vaatimukset ja velvoitteet.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosääntö § 42). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja professiojohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat

kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön turvallisuuden varmistaminen koostuu monista eri osa-alueista, ja siihen vaikuttaa merkittävästi toiminnan luonne. Asumisyksiköiden turvallisuuden kannalta on tärkeää, että pelastussuunnitelma on ajan tasalla (kiinteistön omistajan vastuulla) ja että poistumisturvallisuusselvitys on laadittu. Näitä valvoo pelastusviranomaisen.

Lisäksi jokaisen yksikön tulee laatia oma turvallisuussuunnitelmansa, joka sisältää palo- ja poistumisturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöstöturvallisuuden sekä käytössä olevat turvallisuusjärjestelmät.

Kotihoidon palvelut tuotetaan asiakkaiden omissa kodeissa, jolloin kodin turvallisuudesta vastaa ensisijaisesti asiakas itse. Asiakkaille voidaan myöntää turvapuhelin ja/tai ovihälytin. Henkilökunta ohjaa ja neuvoo asiakkaita kodin turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Hälytykset välittyvät Everonin turvakeskukseen, joka ilmoittaa niistä edelleen henkilökunnalle Everon-sovelluksen kautta tai omaisille annettujen ohjeiden mukaisesti. AddSecure ja Everon vastaavat järjestelmien toimintavarmuudesta.

Sosiaalihuollossa ylläpidetään valmiutta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan turvata kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa sosiaalihuollon päivittäistä toimintaa. Organisaatio- ja yksikötasolla häiriö- ja poikkeusoloihin varaudutaan valmiussuunnitelman avulla.

Pelastussuunnitelma ja varautumissuunnitelma ovat henkilöstön saatavilla toimistossa. Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää turvallisuuskoulutuksia, joihin henkilöstö osallistuu viiden

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

vuoden välein. Lisäksi kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa Laatuportista löytyvä varautumiskoulutus.

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

Carina Lindeman, palveluesimies.

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

Henkilöstön tekemät HaiPro-ilmoitukset lähetetään automaattisesti sähköpostitse sekä yksikön käsittelijälle että niille organisaation vastuuhenkilöille, jotka vastaavat laadusta ja turvallisuudesta. Henkilöstö tuntee yksikössä käytössä olevan HaiPro-ilmoitusten käsittelyprosessin ja toimii sen mukaisesti. Menettely varmistaa muun muassa sen, että riskienhallinnan käytännöt toimivat asianmukaisesti.

Riskienhallinnan raportointi, arviointi ja toimenpiteiden toteuttaminen tapahtuvat sähköisessä järjestelmässä. Ilmoitukset tulostetaan lisäksi yksikköön, jossa niitä säilytetään erillisessä kansiossa siihen saakka, kunnes ne on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään avoimesti, oppimista tukevalla tavalla ja ilman syyllistämistä, jotta toimintaa voidaan jatkuvasti kehittää sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta parantaa.

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

Omavalvontasuunnitelman seurannassa havaitut puutteet tulee korjata viipymättä, ja tarvittavista toimenpiteistä vastaa palveluvastaava. Tarvittaessa hän saa tukea ylemmältä johdolta. Tavoitteena on, että omavalvontasuunnitelma toimii päivittäisen työn käytännön työvälineenä ja varmistaa, että toiminnassa voidaan tarjota asiakkaille turvallinen ympäristö sekä laadukasta ja turvallista hoitoa. Toimintaa kehitetään säännöllisesti ja jatkuvaan parantamiseen pyritään kaikilla osa-alueilla.

Puutteet ja riskit nähdään mahdollisuuksina toiminnan kehittämiseen, ja niiden tunnistamisen sekä käsittelyn tulee olla osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä. Tavoitteena on jatkuvasti kehittää palveluja siten, että asiakkaille ja heidän läheisilleen voidaan tarjota laadukasta palvelua sekä samalla varmistaa henkilöstölle turvallinen ja hyvinvoiva työympäristö.

Palveluesimies omavalvonnan seurannasta ja toteuttamisesta. Jokaisella työntekijällä on

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

henkilökohtainen vastuu perehtyä omavalvontasuunnitelmaan sekä noudattaa ja toteuttaa sen sisältämiä toimintaperiaatteita ja ohjeita omassa työssään.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

11.8.2026, version 2.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Carina Lindeman, palveluesimies

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia