



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Kotihoito etälä alue 4, Omavalvontasuunnitelma, 17.07.2026

Ansvarig person

Ramona Holm

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.

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

0408380127

Palveluyksikön nimi

Kotihoito etälä alue 4

Palvelumuoto

Kotiin annettava palvelut

Osoite

Kristdalantie 1, 64610 Ylimarkku

Puhelinnumero

0401600735

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Paula Olin, Kotihoidon johtaja

puh.nro. 040-1450410

Markus Råback, Geritrikan ylilääkäri

puh.nro. 040 569 5943

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Kotihoito etälä alue 4

Närpiöntie 5, 64200 Närpiö

Kristdalantie 1, 64610 Ylimarkku

Skylvägen 2, 66200 Korsnäs

Ranona Holm, Palveluesimies

ramona.holm@ovph.fi

puh.nro. 0401600625

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Kotiin annettavat palvelut, kotihoito Etäläinen Alue 4, Kristdalantie 1, 64610 Ylimarkku
Palveluesimies Ramona Holm, puh. nro 0401600625

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
Ruoka- ja Siivouspalvelut	TukiBotnia
Kuljetuspalvelut	Alerte
Lääkäripalvelut	Pihlajalinna
Koneellinen annosjakelu	Närpiön aptekki, Maalahden aptekki
Hälytysjärjestelmä	Everon Oy
Hälytys vastaanotto	Add Secure
Lääkeautomaatti	Evondos
Etäkäynti, eKonsultaatio	SAG Flowmedik Oy
Työterveyshuolto	TT-Botnia
Autoleasingpalvelut	Secto Automotive Oy
Työvaatteet	Lindström group
Laboratoriopalvelut	Fimlab laboratoriot Oy
Tietokonepalvelut	2M-it

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoito Eteläinen alue 4 koostuu kolmesta eri palvelupisteestä: Närpiön keskusta (Ekebo), Ylimarkku (Solgårdetin yhteisöasumisen yhteydessä) ja Korsnäs (Bukettenin asuntoalueen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

yhteydessä). Närpiön keskustassa toimii yksi tiimi, Ylimarkussa kaksi tiimiä ja Korsnäsissä yksi tiimi, jotka vastaavat alueen fyysisistä kotikäynneistä. Etähoito järjestetään kunkin palvelupisteen kautta.

Toiminta-ajatus määrittelee, mille kohderyhmälle palveluja tuotetaan, ja perustuu sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavaan 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), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), mielenterveyslaki (1116/1990), päihdehuoltolaki (41/1986) sekä vanhuspalvelulaki (980/2012).

Kotihoitoa ja tukipalveluja järjestetään ikääntyneille, sairaille ja vammaisille henkilöille. Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden mahdollisuuksia asua omassa kodissaan ja selviytyä arjestaan sairauksista ja toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Yleisenä tavoitteena on tarjota asiakaslähtöisiä palveluja, jotka perustuvat laadukkaaseen, moniammatilliseen ja riittävään palveluun oikeaan aikaan asiakkaan kotona. Kotihoitoa voidaan tarjota ympäri vuorokauden joko fyysisinä kotikäynteinä tai etäpalveluna.

Kotihoidossa työskennellään kuntouttavan työotteen mukaisesti. Asiakasta kannustetaan tekemään itse ne tehtävät, joihin hän kykenee, ja hänelle tarjotaan tukea niissä asioissa, joista hän ei selviydy ilman apua. Sosiaalihuollon palveluissa noudatetaan sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja lisätä osallisuutta, turvata yhdenvertaisesti tarpeelliset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Lisäksi palveluissa tulee edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja asianmukaiseen kohteluun.

Kotihoidon avulla halutaan tarjota asiakkaille mahdollisuus asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Toiminnalla pyritään luomaan turvalliset edellytykset täysipainoiseen elämään omassa kodissa. Tämä toteutetaan yksilöllisesti laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman avulla, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalle. Asiakkaan suostumuksella myös omaiset osallistuvat suunnitteluprosessiin. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa, ja se perustuu yksilöllisesti tehtyyn RAI-arviointiin. Palvelujen tavoitteena on tarjota asiakkaalle oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua oikeassa laajuudessa.

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 palveluysikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluysikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

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

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

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

Ranona Holm, Palveluesimies
ramona.holm@ovph.fi
puh.nro. 0401600625

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Ranona Holm, Palveluesimies
ramona.holm@ovph.fi
puh.nro. 0401600625

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa, ja sitä päivitetään omaisilta, asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen perusteella.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluesimies johtaa ja organisoii omavalvontasuunnitelmaan liittyvää työtä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, mikäli toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia, jotka koskevat palvelun turvallisuutta, laatua, toimintatapoja tai toimintakulttuuria. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran toimintavuoden aikana yhdessä henkilöstön kanssa, jotta kaikilla on riittävä tietämys turvallisuus- ja laatutyöstä. Näin 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. Hyvinvointialue on laatinut riskienhallintapolitiikan, jonka tarkoituksena on tunnistaa, arvioida, käsitellä ja seurata toiminnassa esiintyviä merkittäviä riskejä sekä poistaa niitä tai minimoida niiden vaikutukset. Riskienhallinta on järjestelmällistä ja jatkuvaa toimintaa, joka dokumentoidaan, raportoidaan ja jonka toteutumista seurataan yksikössä. Riskit arvioidaan niiden mahdollisten seurausten vakavuuden ja toteutumisen todennäköisyyden perusteella. Yksikön turvallisuuden, laadun ja toimintavarmuuden kannalta keskeiset toimintasuunnitelmat ja menettelytavat löytyvät yksikön turvallisuus- ja poistumissuunnitelmasta. Omavalvontasuunnitelma 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 avulla tehdään myös säännöllisesti arviointeja ja seuranta, ja yksikön palveluvastaava on saanut koulutusta ja ohjausta SHQS-työkalun käytössä toiminnan laadun kehittämisen apuna. Uudet työntekijät, opiskelijat ja sijaiset perehdytetään toimintaan tarkistuslistan avulla, jotta heidän tietonsa ja taitonsa ovat riittävät yksikön erityisiin työtehtäviin. Hoitotyöhön palkattujen työntekijöiden pätevyys tarkistetaan aina Valviran hyväksymällä tavalla. Yhteistyössä työterveyshuollon kanssa tehdään säännöllisesti työpaikkakäyntejä, joilla varmistetaan turvallinen ja varma työympäristö toiminnan tiloissa ja tiloissa. Henkilökunta osallistuu myös säännöllisiin terveystarkastuksiin, joilla varmistetaan, että heidän terveytensä ja työkykynsä ovat turvattuina toiminnan vaatimien työtehtävien suorittamiseksi.

Vuosittain tehdään kiinteistön tarkastuksia pelastuslaitoksen kanssa ja päivitetään pelastussuunnitelma yksikössä tapahtuvien muutosten tai pelastussuunnitelmaan ja yksikön turvallisuuteen liittyvien uusien seikkojen mukaisesti.

Henkilökunta käy säännöllisesti hyvinvointialan ohjeiden mukaisessa pelastus- ja turvallisuuskoulutuksessa, johon sisältyy myös käytännön harjoituksia. Yksikössä tehdään säännöllisesti turvallisuuskierroksia, ja uudet työntekijät perehdytetään olemassa oleviin

pelastus- ja turvallisuusohjeisiin. Turvallisuuskierroksia järjestetään yksikössä säännöllisesti, ja uudet työntekijät perehdytetään olemassa oleviin pelastus- ja turvallisuusohjeisiin ja tekevät turvallisuuskierroksen yksikön kiinteistöhoitajan kanssa. Pelastussuunnitelma on kaikkien saatavilla yleisissä tiloissa ja henkilökunnan toimistossa. Yksikön henkilökunta osallistuu säännöllisesti elvytys- ja ensiapukoulutuksiin, ja tiedot päivitetään viiden vuoden välein. Turvallisen ja varman lääkehoidon varmistamiseksi henkilökunta on perehtynyt yksikön lääkesuunnitelmaan, ja lääkelaki LOP + käytännön suoritukset päivitetään viiden vuoden välein.

Etäkäynneistä vastaavat koulutetut työntekijät tarkoituksenmukaisissa tiloissa. Sopimukset ja tiedot digitaalisista palveluista laaditaan asiakkaiden kanssa ennen etäkäyntien aloittamista. Mahdolliset järjestelmähäiriöt korjataan palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti, ja niistä tehdään tarvittaessa myös HaiPro-ilmoitus.

Aamu- ja tiimipalavereissa käsitellään asiakashoitoon liittyviä asioita sekä fyysisessä hoidossa esiin tulevia 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

Johtoryhmän ja esimiehien tehtävänä on huolehtia ohjeistuksesta ja järjestää itsearviointi sekä varmistaa, että työntekijät tietävät riittävästi turvallisuudesta. Johtoryhmä vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävät resurssit.

Esimiehen vastuulla on, että työntekijät saavat riittävän perehdytyksen asiakkaan ja potilaan turvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Esimiehellä on päävastuu positiivisen asenteen luomisesta väärinkäytösten ja turvallisuusasioiden käsittelyyn. Riskienhallinta vaatii koko henkilöstön aktiivista toimintaa. 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 ja arvioinnin tukena.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikilla kotihoitoa hakevilla asiakkailla on oikeus palveluohjaajan tekemään palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa. Kiireellisissä tapauksissa arviointi on tehtävä viipymättä. Asiakkaan kotihoidon tarve perustuu yksilöllisesti laadittuun RAI-arviointiin, jota käytetään henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen perustana. RAI-arviointi tehdään ennen kotihoidon palvelujen aloittamista sekä aina, kun asiakkaan toimintakyky tai terveydentila muuttuu olennaisesti, tai vähintään kuuden kuukauden välein. Arvioinnin tarkoituksena on varmistaa, että kaikki asiakkaat saavat tarpeidensa mukaista hoitoa yhdenvertaisesti.

Kotihoito voi olla joko tilapäistä tai pitkäaikaista apua. Odotusajat julkaistaan verkkosivuilla.

Henkilöstö tuntee asiakkaan yksityisyyteen, itsemääräämisoikeuteen ja henkilökohtaiseen koskemattomuuteen liittyvät oikeudet sekä kunnioittaa niitä. Asiakkaan toiveet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Henkilöstö pyrkii aina tukemaan asiakkaan mahdollisimman laajaa osallisuutta oman hoitonsa suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaiden yksityisyyttä huomioidaan kaikessa toiminnassa.

Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi voi olla tarpeen rajoittaa itsemääräämisoikeutta tai liikkumisvapautta erilaisilla toimenpiteillä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi lukitut lääkekaapit tai ovihälyttimet.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuoltoa hakevalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi (sosiaalihuoltolaki 36 §), ellei arviointi ole ilmeisen tarpeeton esimerkiksi silloin, kun palveluntarve on tilapäinen. Palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (sosiaalihuoltolaki 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja siitä, miten niitä voidaan vahvistaa.

Palvelutarpeen selvittämisessä kiinnitetään huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutumismahdollisuuksiin. Arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn osa-alueet: fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi arvioinnissa huomioidaan eri toimintakyvyn osa-alueisiin liittyvät riskitekijät, jotka ennakoivat toimintakyvyn heikkenemistä, kuten epävakaata terveydentilaa, kipua, aliravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien puute tai yksinäisyys.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan ikääntyneen henkilön toimintakyvyn arvioinnissa on käytettävä iRAI-arviointivälinettä.

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan palveluohjaajan tekemällä kartoituskäynnillä, jonka yhteydessä asiakkaalle nimetään palveluohjauksen yhteyshenkilö. Kartoituskäynti toteutetaan asiakkaan suostumuksella yhdessä omaisen kanssa. Arvioinnissa käytetään iRAI-arviointivälinettä.

Jokaiselle asiakkaalle nimetään henkilöstöstä omahoitajapari. Omahoitajapari kirjataan asiakkaan hoitotietoihin, ja asiakkaalle annetaan tieto siitä, ketkä toimivat hänen omahoitajinaan.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Kun asiakkaan tarpeet on kartoitettu, laaditaan asiakkaalle yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, keskustelemme myös omaisten kanssa (asiakkaan luvalla) . Suunnitelmassa esitetään asiakkaan hoito- ja palvelutarpeet , ja sen perusteella yksikkö päättää, mitä palveluja asiakkaalle tarjotaan. Käytännön työssä suunnitelma ohjaa hoitajien asiakkaan hoidossa toteuttamia toimenpiteitä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa seurataan säännöllisesti yksikössä, ja muutoksia tehdään asiakkaan tarpeiden ja kykyjen mukaan. Suunnitelmat tarkistetaan myös aina, kun asiakkaalle tehdään RAI-arviointi, joka tehdään kahdesti vuodessa tai useammin, jos asiakkaan tilanne muuttuu olennaisesti. Kaikilla asiakkailla on oma hoitaja, jolla on myös erityinen vastuu seurata asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmia säännöllisesti. Suunnitelmia noudatetaan yksikössä, koska juuri hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa käytännön hoitotyötä asiakkaan kanssa. Suunnitelman mukaiset käynnit suunnitellaan etukäteen ja kaikki käynnit ohjataan jollekin hoitajalle, joka suorittaa käynnin ja kirjaa sen. Jotta asiakas saa tietoa hoidosta ja palveluista, hän osallistuu suunnitelman laatimiseen ja suunnitelman muutosten yhteydessä hänet otetaan mukaan suunnitteluun , jotta hän voi vaikuttaa omaan suunnitelmaansa.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoito tapahtuu

yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi hankitaan aina kun mahdollista potilaan tai hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä suostumus. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta pyrkii mahdollisuuksien mukaan puhumaan asiakkaiden äidinkieltä, suomea ja ruotsia. Jos vaikeuksia ilmenee, voidaan käyttää tulkkia tai esimerkiksi asiakkaan omaisten tukea. Kaikkia asiakkaita on kohdeltava tasapuolisesti yksikössä. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä keskustellaan välittömästi ja suunnitellaan toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun on puututtava välittömästi, ja henkilökunta on tietoinen siitä, että asia on otettava välittömästi esille esimiehen kanssa, jotta voidaan suunnitella jatkotoimenpiteitä. On tärkeää, että kaikki yksikön työntekijät voivat kommunikoida avoimesti, jotta sekä henkilökunta, asiakkaat, omaiset että muut yhteistyökumppanit voivat tuoda esiin, jos he kokevat epäasiallista käyttäytymistä tai jos yksikössä on tapahtunut jokin välikohtaus.

Jos asiakkailla on holhooja tai edunvalvoja, tämä tieto merkitään asiakkaan potilaskertomukseen, jotta koko henkilökunta on siitä tietoinen. Asiakkaiden taloutta hoitavat asiakas, asiakkaan omaiset tai yleinen edunvalvoja, joihin otetaan yhteyttä, jos on kysymys asiakkaan taloudesta. Henkilökunta ei hoida asiakkaiden taloudellisia asioita, mutta voi auttaa esimerkiksi lähettämään laskuja pankkiin.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että kotihoidon toiminta perustuu aina asiakkaan omiin toiveisiin ja tahtoon. Henkilöstö kysyy asiakkaan toiveita sekä kuuntelee herkäällä korvalla hänen näkemyksiään, mielipiteitään ja tarpeitaan. Itsemääräämisoikeuden tai liikkumisvapauden rajoittamista voidaan käyttää asiakkaan terveyden turvaamiseksi ja tapaturmariskien minimoimiseksi. Rajoittavista toimenpiteistä päättää lääkäri. Asiakas voi myös itse toivoa rajoittavia toimenpiteitä, jolloin lääkärin päätöstä ei tarvita. Kaikki rajoittavat toimenpiteet dokumentoidaan huolellisesti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Tilanteissa, joissa on olemassa tartuntatautien 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 §). Terveys- 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

Huomautukset ja valitukset käsitellään viipymättä ensin yksikössä, ja tilanteen arvioinnin jälkeen palvelupäälikkö ottaa yhteyttä, jos huomautusta tai valitusta ei voida selvittää omassa yksikössä. Kaikki yksikköön tulevat huomautukset ja valitukset on käsiteltävä viipymättä ja otettava vakavasti, koska toimenpiteistä on sovittava välittömästi. Asian selvittämiseksi tarvitaan tukea ja ohjausta sekä omasta ryhmästä että asiantuntijoilta.

Henkilökunta tietää, että asiakkaan kotiolioissa havaituista epäkohdista voidaan ilmoittaa palveluohjaajalle sekä keskustella niistä tiimipalavereissa. Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Palveluesimies vastaanottaa mahdolliset muistutukset, kantelut ja muut valvontaviranomaisten päätökset. Kaikki saatu palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja palvelujen laadun parantamisessa.

Terveystenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveystenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot

Markus Råback, geriatrian ylilääkäri puh.nro. 040-5695943

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Olin, Kotihoidon johtaja puh.nro. 040-1450410

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
 Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu
 2–4, 65130 Vaasa

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat saatavilla Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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 kokemosajaatoiminnan 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.

Organisaation johto tekee yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa ja laatii hoitotyötä koskevia ohjeita yhteistyössä niiden kanssa. Kolmannen sektorin toimijoihin ollaan yhteydessä tai he ottavat yhteyttä erilaisissa tarkoituksissa, kuten ystävätoiminnan järjestämisessä, joululahjojen hankinnassa ja retkien toteuttamisessa.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuositte-luindeksin eli NPS-

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Vuosittain kerätään niin sanottuja asiakas- ja asiakaspalautealomakkeita, joissa asiakkaat ja heidän omaiset antavat palautetta toiminnasta. Palautetta saadaan myös päivittäin suoraan asiakkailta päivittäisessä hoitotyössä, ja yhteydenpito omaisten kanssa on myös yksikön prioriteetti palautteen saamiseksi. Kaikki eri kyselyjen, QR-koodien tai suullisen palautteen kautta saatu palaute käsitellään yhteisessä henkilökunnan kokouksessa, jotta kaikki voivat tutustua palautteeseen. Saadun palautteen perusteella laaditaan suunnitelma siitä, mikä on ollut positiivista ja mitä voitaisiin mahdollisesti parantaa tai tehdä toisin. Suunnitelma arvioidaan sitten, jotta nähdään, onko muutoksia tapahtunut.

Vuosittain tehdään myös kyselytutkimuksia, joissa henkilöstö voi antaa palautetta sekä omasta toiminnastaan että organisaatiosta kokonaisuutena. Tulokset toimitetaan esimiehelle, joka käy ne läpi, laatii suunnitelman siitä, mitä pitäisi tehdä, ja/tai arvioi tuloksia aiemmin kerättyihin tietoihin verrattuna. Tarvittaessa eri asioita tuodaan esiin omassa työryhmässä ja tarvittaessa asia viedään 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 palveluvastaava ja palveluesihenkilö, jotka toimivat kaikissa kolmessa toimipisteessä arkipäivisin.

Närpiö (Näsby)
1 sairaanhoitaja
8 lähihoitajaa

Arkipäivisin ja viikonloppuisin työskentelee:

3 lähihoitajaa aamuvuorossa klo 7.00-(13.00)-15.00
2 lähihoitajaa iltavuorossa klo 14.00(-15.00)-22.00

Sairaanhoitaja työskentelee arkipäivisin klo 7.00-14.39.

Joka yö yksi lähihoitaja työskentelee yövuorossa klo 21.00-7.00 ja huolehtii myös Ylimarkun alueen asiakkaita.

Ylimarkku (Övermark)
2 sairaanhoitajaa
17 lähihoitajaa

Arkipäivisin työskentelee:

4 lähihoitajaa aamuvuorossa klo 7.00-(13.00)-15.00
3 lähihoitajaa iltavuorossa klo 14.00(-15.00)-22.00

Sairaanhoitajat työskentelevät arkipäivisin klo 7.00-14.39.

Viikonloppuisin työskentelee:

5 lähihoitajaa aamuvuorossa klo 7.00-(13.00)-15.00
3 lähihoitajaa iltavuorossa klo 14.00(-15.00)-22.00

Korsnäs
1 sairaanhoitaja
13 lähihoitajaa
1 hoiva-avustaja
1 kotiaavustaja

Arkipäivisin työskentelee:

5 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotiaavustajaa aamuvuorossa klo 7.00-(13.00)-15.00
3 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotiaavustajaa iltavuorossa klo 14.00(-15.00)-22.00

Sairaanhoitaja työskentelee arkipäivisin klo 7.00-14.39.

Viikonloppuisin työskentelee:

4 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotiavustajaa aamuvuorossa klo 7.00-(13.00)-15.00

3 lähihoitajaa, hoiva-avustajaa tai kotiavustajaa iltavuorossa klo 14.00-(15.00)-22.00

Lisäksi yksi lähihoitaja työskentelee yövuorossa joka yö klo 21.00-7.00.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnan rekrytointi tapahtuu hyvinvointialan asettamien rekrytointiprosesseja koskevien ohjeiden mukaisesti.

Vakituisten virkojen ja yli 6 kuukauden sijaisuuksien rekrytointi aloitetaan hakemalla rekrytointilupaa. Julkinen hakuprosessi toteutetaan hyvinvointialan henkilöstöpalveluyksikön avulla ja yhteistyössä Kuntarekyn yhteyshenkilöiden kanssa. Lyhytaikaiset työntekijät, kuten määräaikaiset työntekijät tai lomavikarit, rekrytoidaan hyvinvointialan resurssiyksikön kautta. Kotihoidon työntekijät otetaan useimmiten käyttöön kiireellisinä sijaisina.

Sijaisia käytetään periaatteessa lomien, sairauslomien ja perhelomien sijaisina. Sijaisista koskevasta suunnittelusta vastaa palvelupäällikkö. Jos palvelupäällikkö ei ole töissä ja sijainen tarvitaan kiireellisesti, yksikön oma henkilöstö järjestää lyhytaikaisen sijaisen, esimerkiksi sairausloman sijaisen.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön sopivuus arvioidaan sen perusteella, mitä työtehtäviä henkilöllä tulee olemaan yksikössä. Yksikkö käyttää pääasiassa hoitajia, joten hoitajien palkkaamisen yhteydessä yksikön palvelupäällikkö tarkistaa heidän pätevyytensä ja ammatilliset oikeutensa JulkiSuosikki/Terhikki-

portaalin kautta. Sijaisille tehdään haastattelun yhteydessä opintorekisteriote-, työtodistus- ja työviisumitarkastus. Opiskelijoina oleville sijaisille tehdään myös opintorekisteriote-, työtodistus- ja työviisumitarkastus.

Kielitaito varmistetaan haastattelun yhteydessä kielitaitovaatimusten mukaisesti ja esittämällä kielitodistus.

Lähiesihenkilö selvittää vanhusten kanssa työskentelemään tulevien henkilöiden mahdollisen rikostaustan valvontalain (741/2023) 28 §:n mukaisesti. Rikostaustaote vaaditaan uusilta työntekijöiltä sekä sijaisilta, joiden työsuhde kestää yli kolme kuukautta. Uusille työntekijöille määrätään 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 tapahtuu hyvinvointialan perehdytysohjelman kautta Laatuportissa, johon kaikki pääsevät tutustumaan. Laatuportin työkalun avulla esimies voi seurata, mihin osiin työntekijä on perehtynyt, ja kertoa, mihin osiin uuden työntekijän työ liittyy. Verkkopohjaisen perehdytysmateriaalin lisäksi yksiköllä on oma tarkistuslista, joka käydään läpi uuden työntekijän kanssa varmistaakseen, että kaikki tärkeä tieto on annettu. Uudet työntekijät saavat lisäksi ohjaajan, joka varmistaa, että työntekijä on saanut kaikki tiedot. Uudet työntekijät saavat käytännön perehdytyksen päivittäiseen hoitotyöhön seuraamalla 3–5 päivän ajan tiettyä ohjaajaa. Opiskelijoihin sovelletaan samoja periaatteita kuin uusiin työntekijöihin, paitsi että opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa, jotka jakavat vastuun opiskelijan harjoittelujakson aikana.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

työntekijöille itselleen.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten ensiapukoulutusta, hygieni- ja turvallisuuskoulutusta, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta sekä koulutusta erilaisista sähköisistä järjestelmistä. Laatuportissa on yksikkökohtaiset ryhmämatriisit henkilöstön osaamisen seurantaan. Oman ryhmämatriisin avulla esimiehet voivat seurata henkilöstön osaamista (lääkehoidon lupa ja laitepassi). Henkilöstö voi myös itse seurata osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava. Henkilökunnalla on erilaisia vastuualueita, ja tavoitteena on, että henkilökunta osallistuu säännöllisesti omaa vastuualuettaan koskeviin koulutuksiin/ jatkuvaan koulutukseen. Vastuuhenkilöt jakavat sitten tietonsa muulle henkilökunnalle henkilökunnan kokouksissa. Jo uuden henkilöstön rekrytoinnissa varmistetaan, että uudella työntekijällä on riittävät perustaidot työn vaatimien tehtävien suorittamiseen. Tarvittavat tiedot esimerkiksi ensiaputaidoista, lääketietoudesta ja turvallisuuskoulutuksista tarkistetaan, ja jos työntekijällä puuttuu joitakin näistä tiedoista, suunnitellaan jatkokoulutus. Esimies seuraa säännöllisesti, että vakituisten henkilöstön tiedot ovat ajan tasalla, ja kannustaa työntekijöitä osallistumaan jatkokoulutuksiin tietojensa päivittämiseksi.

Säännöllisissä kehityskeskusteluissa kerran vuodessa käydään läpi kunkin työntekijän tiedot ja mahdollinen tarve osallistua jatkokoulutuksiin tai koulutuksiin. Työntekijät voivat lisäksi itse esittää toiveita siitä, millä aloilla he haluavat osallistua jatkokoulutuksiin. Koulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaatimukset ja sisältö (sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus sosiaalialan ja terveydenhuollon henkilöstön jatkokoulutuksesta. (57/2024).

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan ja seurataan Titania-työlistaohjelmassa. Työntekijät voivat itse tehdä toiveita Sähköinen asiointi -ohjelmassa, jotta esimies voi ottaa ne huomioon suunnittelussa. Henkilöstön hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta keskustellaan kehityskeskusteluissa, mutta henkilöstöllä on aina oikeus keskustella esimiehen kanssa jaksamiseen tai hyvinvointiin liittyvistä asioista, ja yhdessä voidaan pohtia mahdollisia muutoksia tai ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon saadakseen lisäapua työntekijän jaksamisen tukemiseen. Henkilöstöllä on hyvinvointialueen kautta oikeus E-passiin, jonka tarkoituksena on tukea henkilöstön hyvinvointia ja terveyttä.

Jokaisella työntekijällä on myös oma vastuunsa omasta työhyvinvoinnistaan. Organisaationa työskentelemme ennaltaehkäisevästi tämän edistämiseksi. Käytössämme on sisäisiä ohjeita ja määräyksiä. Teemme yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Työterveyshuollosta 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 terveystieteiden ministeriön asetus 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 henkilöstömitoitukselle ei ole asetettu lakisääteisiä vaatimuksia. Asiakkaita otetaan palvelun piiriin henkilöstöresurssien mukaisesti. Henkilöstön riittävyyttä seurataan asiakkaiden luona tehtävien kirjautumisten avulla (Lifecare). On kuitenkin huomioitava myös muu työaika, jota ei kirjata järjestelmään. Tällaisia ovat esimerkiksi hoidon suunnitteluun ja arviointiin käytettävä aika sekä yhteydenpito muihin yhteistyötahoihin hoidon suunnittelemiseksi. Kuormitussuunnitelma on laadittu, ja siinä määritellään henkilöstön toimintatavat erilaisissa

kuormitustilanteissa.

Asiakkaiden suunniteltuja ja toteutuneita tuntimääriä seurataan säännöllisesti, jotta voidaan varmistaa, että asiakkaat saavat tarpeidensa mukaista hoitoa. Lähihoitajien ja sairaanhoitajien asiakastyöhön käyttämää aikaa seurataan henkilöstöresurssien riittävyyden arvioimiseksi sekä työkuormituksen arviointia varten.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteistyö ja tiedonvaihto muiden toimijoiden kanssa tapahtuu pääasiassa puhelimitse, sisäisillä viesteillä ja sähköpostilla. Kiireellisissä tapauksissa, esimerkiksi kun tarvitaan yhteyttä lääkäriin tai muuhun terveydenhuollon henkilöstöön, otetaan yhteyttä terveyskeskuksen hoitotarpeen arviointiin puhelimitse. Hätätilanteissa soitetaan ambulanssi numeroon 112. Kiireettömissä tapauksissa lääkärille voidaan lähettää sisäisiä viestejä potilas- ja asiakastietojärjestelmän Lifecaren kautta.

Apteekin kanssa otetaan yhteyttä asiakkaiden lääkkeiden tilaamiseksi apteekin tilausohjelman kautta, ja kiireellisissä lääketarpeissa apteekkiin otetaan yhteyttä puhelimitse.

Apuvälineiden lainaamiseen, fysioterapiaan, laboratorioon, röntgeniin ja suun terveydenhuoltoon otetaan yhteyttä puhelimitse. Yhteydenpito yleislääketieteen osastoon tapahtuu usein puhelimitse. Yhteydenpito omaisille ja läheisille tapahtuu ensisijaisesti puhelimitse, mutta myös tekstiviesteillä ja sähköpostilla, jos omaiset niin haluavat.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoito toteutetaan asiakkaiden omissa kodeissa, ja kodin turvallisuus on asiakkaan omalla vastuulla. Asiakkaan koti toimii henkilöstön työympäristönä, ja asiakas vastaa itse tilojen kunnosta. Mikäli henkilöstö havaitsee terveydelle haitallisia olosuhteita, asiasta keskustellaan asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa. Asiakasta voidaan kehottaa korjaamaan havaitut puutteet. Tämän vuoksi kotihoidon henkilöstö kohtaa toisinaan haasteita, kuten ahtaita tiloja, puutteellista valaistusta ja ergonomisia ongelmia. Asiakkaat allekirjoittavat kotihoidon alkaessa suostumuslomakkeen, jonka tarkoituksena on ennaltaehkäistä työtapaturmia ja vaaratilanteita.

Kotihoidon yksiköillä on omat toimitilat, kuten toimisto- ja henkilöstötilat. Työsuojelun riskikartoitus tehdään vuosittain yhdessä kotihoidon henkilöstön kanssa yksikön terveysriskien vähentämiseksi. Teemme yhteistyötä myös työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa. Jokaisella yksiköllä on Laatuportissa oma turvallisuussivunsa sekä toimintaohjeet erilaisia riskitilanteita varten. Rakennuksille on laadittu poistumissuunnitelmat. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöistä ja niiden mahdollisista korjauksista. Sisäisten verkkosivujen kautta voidaan tehdä vikailmoituksia sekä esittää muutostoiveita toimintatiloihin liittyen. Siivouksesta vastaa StödBotnia ja jätehuollosta kiinteistön omistaja.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

laitteista (719/2021, 32–33 §).

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

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

Kameravalvonta

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tietosuojakäytäntömme](#).

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki yksikön laitteet ovat CE-merkittyjä ja merkittyjä laiterekisteriin. Laiterekisteriä ylläpitää huoltovastaava yhdessä nimetyn hoitajan kanssa. He vastaavat myös siitä, että kaikki laitteet lähetetään huoltoon ja korjattavaksi. He ilmoittavat laitteiden vaihdosta esimiehelle. Yksikkö käyttää laitepassia, jonka koko henkilökunta täyttää. Uudet laitteet ja varusteet rekisteröidään passiin ja varmistetaan, että kaikki ovat lukeneet ohjeet ja saaneet perehdytyksen laitteiden ja lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön.

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet tilataan apuvälineiden lainauspalvelusta ja ne mukautetaan kunkin asiakkaan tarpeisiin. Yksikössä käytettävät apuvälineet ovat pyörätuolit, rollaattorit, wc-, tuoli- ja sängynkorottajat, vetokahvat, tartuntapihdit ja suihkutuolit. Yksikön laitteiden ja apuvälineiden huolto järjestetään hyvinvointialueen teknisen yksikön kautta, ja asiakkaiden omat tuotteet huolletaan apuvälineiden lainauspalvelusta

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

AnnaMalm
Erika Lind
Sofia Nygård

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturva on osa yleistä perehdytystä. Sijaisia, opiskelijoita ja yhteistyökumppaneita informoidaan tietoturvasta sekä heitä koskevista säännöistä ja suosituksista. Henkilöstöä koulutetaan tietoturva-asioissa eri tiedotuskanavien kautta sekä järjestämällä koulutuksia. Lisäksi henkilöstö perehdytetään digitaalisten etähoidon työvälineiden käyttöön. Jokainen työntekijä sitoutuu käyttämään tietoja ja tietojärjestelmiä tietoturvallisesti sekä annettujen ohjeiden mukaisesti allekirjoittamalla tätä koskevan sitoumuksen. Henkilöstö on suorittanut Tietosuoja ABC -verkkokoulutuksen. Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä, joiden koulutukseen sisältyy myös tietosuoja käsitteleviä opintoja.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon toimistotilat ovat lukittuja. Kotihoidon puhelimiin on asennettu 112-sovellus. Työvuoroissa, joissa henkilöstö työskentelee yksin, on aina mahdollisuus soittaa toiselle tiimille avun saamiseksi. Käytettävissä on myös Raizer-nostotuoli tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee apua ylös lattialta.

Kotihoidon asiakkaille voidaan myöntää turvapuhelin ja/tai ovihälytin. Hälytykset välittyvät AddSecurelle/Everonille, joka ilmoittaa niistä henkilöstölle Everon-sovelluksen kautta tai suoraan omaisille. Palveluohjaaja aktivoi ja päättää turvapuhelinpalvelut, ja henkilöstö voi asentaa hälytyslaitteet asiakkaiden koteihin.

Kotihoidossa käytetään myös etäkäyntejä tablettien tai Evondos Anna -järjestelmän avulla. Kaikki etäkäyntejä käyttävät asiakkaat ovat allekirjoittaneet teknologiasopimuksen.

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

Evondosvastaava; Sonja Söderman
Turvapuhelimista vastaavat henkilöt; Greta Nygård/Maria Lindén
Etähoidon vastuuhenkilö; Azra Mehanovic

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

Koko henkilökunta on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja vastuussa sen noudattamisesta. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa vuosittain, minkä jälkeen se lähetetään tarkastettavaksi ja hyväksyttäväksi koti- ja asumispalvelujen johtajalle sekä vastuulääkärille.

Yksikön henkilökunta vastaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa asiakkaiden lääkkeiden tilaamisesta, lääkkeiden jakamisesta reseptin mukaisesti dosettiin ja/tai annosrullille, lääkkeiden antamisesta asiakkaille reseptin mukaisesti sekä asiakkaiden lääkkeiden käytön dokumentoinnista ja arvioinnista.

Koko henkilökunta käy joka viides vuosi LOP-teorian ja laskennan osan, Kipu 1:n sekä GER 1+2:n. Lääkelain osalta tehdään myös käytännön suoritus, joka on suoritettava teoriakurssien yhteydessä. Uudet työntekijät, joilla ei ole lääkelakia, aloittavat koulutuksen 3 kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Työntekijät, jotka eivät ole saaneet lääkehoidon koulutusta, tulee katsoa lääkehoidon koulutuksen tallennettu materiaali, joka on saatavilla Intranetin Laatuportissa. Koulutuksen suorittamisen jälkeen tehdään Mini-lop-tentti lääkehoidon tietojen varmistamiseksi. Hyväksytyn tentin jälkeen työntekijän on osoitettava käytännön osaamisensa 3–5 hyväksytyllä käytännön suorituksella. Kun osaaminen on varmistettu, työntekijä saa väliaikaisen lääkeluvan kolmeksi vuodeksi, mikä antaa hänelle oikeuden antaa valmiiksi annosteltuja lääkkeitä luonnollisella tavalla.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Anna-Maria Sandberg (Närpiön, TK)
Lars-Erik Malm läkare (Maalahti-Petolahti)
Josefin Miemois (Pihlajalinna)
Jukka Virolainen (Pihlajalinna)

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Sofia Nygård, palveluvastava
Erika Lind
Linda Enqvist
Sonja Söderman
Annika Nyfors

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat huolehtivat ruokailustaan itse tai käyttävät ateriapalvelua. Ateriapalvelu on tukipalvelu, jonka palveluohjaaja voi myöntää asiakkaalle. Kotihoidon asiakkaiden lounaat valmistetaan StödBotnian ostopalveluna ja kuljetetaan asiakkaille Alerten toimesta. Asiakkaiden toiveita voidaan välittää keittiölle. Joissakin tapauksissa erityisruokavaliota varten voidaan tarvita lääkärin tai muun asiantuntijan todistus. Ruokavaliotiedot ilmoitetaan keittiölle.

Esimerkiksi aliravitsemusriskissä oleville asiakkaille voidaan järjestää ravitsemuksellisesti täydennetty ruokavalio. Henkilöstö huolehtii tarvittaessa siitä, että asiakkaalle on tarjolla mehua tai vettä, jos nesteen saanti on riittämätöntä. Tämä on erityisen tärkeää kesäaikaan. Tarvittaessa henkilöstö voi jättää asiakkaan yöpöydälle esimerkiksi voileivän tai hedelmän nautittavaksi ennen nukkumaanmenoa tai yöllä heräämisen yhteydessä, jotta yön aikainen paasto ei muodostuisi liian pitkäksi.

Kaikille jatkuvan kotihoidon piirissä oleville asiakkaille tehdään MNA-ravitsemusarviointi kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä.

Asiakkaat voivat tilata ateriapalvelun myös yksityisiltä palveluntuottajilta.

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

Palveluvastaava on päävastuussa hygieniarutiinien ja käytäntöjen noudattamisesta. Hän osallistuu säännöllisesti koulutuksiin ja jakaa uutta tietoa. Hyvinvointialalla on myös hygieniahoitajia, joihin voi ottaa yhteyttä ja joita voi konsultoida hygienia-asioissa. Yksikkö nostaa esiin hygienia-asioita myös kokouksissa ja käy läpi käsihygienian koskevat säännöt ja rutiinit. Henkilökunnalle tiedotetaan hyvän käsihygienian tärkeydestä ja suojavarusteiden

käytöstä, jotta niitä käytetään oikein ja kustannustehokkaasti.

Yksikkö käyttää pääasiassa kertakäyttöisiä instrumentteja esimerkiksi haavojen hoidossa, mutta jos käytetään muita instrumentteja, ne säilytetään yksittäisen asiakkaan luona ja lähetetään sterilointiin käytön jälkeen. Laitteet, kuten verenpainemittari, saturaatiomittari, Hb-laite ja verensokerimittari, desinfioidaan jokaisen asiakkaan välillä.

Asiakkaan hygieniasta huolehditaan päivittäisillä pesuilla tai tarpeen mukaan. Avun tarve on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tukipalveluina on saatavilla kylpy- ja saunapalveluja. Toiminnassa noudatetaan hyvää käsihygieniaa pesemällä ja desinfioimalla kädet asiakkaiden välillä. Epidemioiden tai vaikeampien infektioiden aikana noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita hyvästä hygieniasta kotihoidossa.

Palveluun kuuluu kodin yleisen siisteyden ylläpitäminen ja sen seuranta hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitulla tavalla. Varsinainen siivous ohjataan yksityisille palveluntuottajille, asiakkaan itsensä tai hänen omaistensa hoidettavaksi. Pyykinpesu ja vaatehuolto hoidetaan asiakkaan kotona silloin, kun asiakas pystyy itse valvomaan pesukoneen käyttöä. Muussa tapauksessa pyykinhuollosta huolehtivat omaiset tai se järjestetään ostopalveluna.

Henkilöstön työvaatteet tilataan Lindström Groupilta ja niiden pesusta vastaa Provina.

Lääkinnälliset laitteet ja välineet puhdistetaan annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Erika Lind, sairaanhoitaja

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Kotihoidon sairaanhoitaja voi ottaa verinäytteitä ja suorittaa pienempiä hoitotoimenpiteitä.

Yksikkö on säännöllisesti yhteydessä

lääkäriin kiireettömissä asioissa, ja kiireellisissä terveydenhuoltoasioissa otetaan yhteyttä hoitoharkintaan tai numeroon 112. Kotisairaala ja palliatiivisen hoidon hoitajat ovat yhteistyökumppaneita, jotta asiakkaat voivat jäädä yksikköön.

Jos asiakkaat tarvitsevat suun terveydenhuoltoa, otetaan ensisijaisesti yhteyttä terveyskeskuksen suun terveydenhuoltoon.

Henkilökunta päivittää säännöllisesti ensiapuosaamistaan hyvinvointialan ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnalle on annettu ohjeet siitä, miten toimia yksikössä tapahtuvan kuolemantapauksen yhteydessä. Ohjeet ovat saatavilla toimistossa, ja kaikkien yksikössä työskentelevien tulisi olla niihin perehtyneitä. Kuolemantapauksessa on välittömästi otettava yhteyttä hätäkeskukseen numeroon 112, joka huolehtii sekä ambulanssin että poliisin kutsumisesta yksikköön.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021, sote-järjestämislaki) hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen määritellään osaksi hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Lisäksi esimerkiksi ehkäisevä päihdetyö on osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, ja sitä koskien on omaa erityislainsäädäntöä (laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015). Vuosittainen hyvinvointikertomus (Miten

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 terveystalouden järjestämistä tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan konkreettisia tavoitteita, joita toteutetaan osana päivittäistä hoitoa ja huolenpitoa. Lain (980/2012, 12-13 §) mukaan kunnan on myös järjestettävä 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 perusteella henkilöstö asettaa yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteita hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti RAI-arvioinnin avulla. Hoitosuunnittelupalavereissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitettäessä arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutumista, toimintakykyä, hyvinvointia sekä kuntouttavia toimintoja. Tavoitteet dokumentoidaan asiakkaan hoitosuunnitelmaan.

Fyysistä toimintakykyä ylläpitäviä apuvälineitä voidaan lainata apuvälinelainaamosta. Kotihoidon asiakkaille tarjotaan myös päivätoimintaa tukipalveluna.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö on käyttänyt helmikuusta 2025 lähtien Lifecare-asiakas- ja potilastietojärjestelmää, ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus järjestelmään sekä käyttöoikeudet vain niihin ohjelmiin, joita hän tarvitsee päivittäisessä työssään. Kaikki käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia, eikä niitä jaeta muiden työntekijöiden kanssa. Kaikki ohjelmat suljetaan ja työntekijät kirjautuvat ulos, kun he eivät käytä järjestelmää. Uudet työntekijät perehdytetään tietosuojaan kouluttamalla heitä tietojen käytössä ja salassapitovelvollisuudessa, ja sekä salassapitovelvollisuus- että tietosuojalomake allekirjoitetaan koulutuksen ja perehdytyksen jälkeen. Työntekijöiden tarvitsemat oikeudet hakee yksikön palvelupäällikkö arvioituaan, mitä ohjelmia ja oikeuksia kukin työntekijä todella tarvitsee työtehtäviensä suorittamiseen. Yksikkö noudattaa tietosuojaa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä sekä toiminnalle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tämä varmistetaan sisäisillä kursseilla ja koulutuksilla. Henkilökunta on suorittanut Kanta.fi-verkkokoulutuksen. Tietosuojaa ja salassapitovelvollisuutta koskevat ohjeet on koottu hyvinvointialan Intraan. Laajennettua tukea tai ohjausta tarvittaessa ota yhteyttä hyvinvointialan tietosuojavastaaviin ja 2M-it-henkilöihin. Asiakas- ja potilasrekisterin vastuuhenkilöiden ja yhteyshenkilöiden tietosuojakuvaukset löytyvät hyvinvointialan verkkosivuilta: Tietosuojakäytäntömme.

Kaikki arkaluonteiset tiedot sisältävät asiakirjat silputaan välittömästi sen jälkeen, kun tiedot on tallennettu tietojärjestelmään.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakoiva riskienhallinta, jonka tavoitteena on ehkäistä vaaratapahtumien syntyminen ennen niiden toteutumista. Strategiset riskit arvioidaan kerran vuodessa. Strategiset riskit uhkaavat toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallinnan toimenpiteet tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan sekä palo- ja pelastussuunnitelmaan ja vahvistavat tämän allekirjoituksellaan. Palo- ja pelastusharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan.

Palveluvastaava kannustaa kaikkia työntekijöitä tekemään HaiPro-ilmoituksen, jos ilmenee epäkohtia tai turvallisuuspuutteita. Näin asiat voidaan käsitellä yhdessä työryhmässä ja löytää ratkaisuja, joilla estetään vastaavien tilanteiden toistuminen.

Riskianalyysi tehdään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa. Keskusteluja käydään myös työsuojelelun kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa. On tärkeää, että henkilöstöllä on hyvä riskitietoisuus ja että riskejä sisältävät tilanteet uskalletaan tuoda esille ja ottaa keskusteluun. Kotihoidon työ on monimutkaista, koska työntekijät työskentelevät useimmiten yksin, asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joiden olosuhteita emme voi täysin hallita, ja henkilöstö liikkuu liikenteessä sekä kaikenlaisissa sääolosuhteissa. Viestintä henkilöstön, muiden hoitoyksiköiden, asiakkaiden, omaisten sekä muiden yhteistyötahojen välillä on haastavaa. Työprosessin eri vaiheissa voi tapahtua virheitä, ja toimintaan liittyy monenlaisia riskejä. Työsuojelelun vuosittainen riskikartoitus käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. HaiPro-järjestelmää käytetään lääkehoitoon liittyvien sekä muiden poikkeamien ja epäkohtien ilmoittamiseen. Lisäksi ilmoitetaan läheltä piti -tilanteista ja tapaturmista. Kotihoidon työntekijät ottavat yhteyttä

palveluvastaavaan, ja yhdessä he käyvät tilanteen läpi.

Omavalvontasuunnitelman laatii esihenkilö yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytykseen, ja sitä käsitellään säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan säännöllisesti 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, asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuteen liittyviä riskejä ei voida ennaltaehkäistä eikä epäkohtiin voida puuttua järjestelmällisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset uhkaavat epäkohdat arvioidaan monipuolisesti ottaen huomioon asiakkaan saama palvelu.

Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuuntelee asiakkaita, seuraa toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta sekä huomioi asiakaspalautteen toiminnan kehittämisessä. Riskiä voivat aiheuttaa esimerkiksi riittämätön henkilöstömitoitus tai toimintakulttuuri, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riski voi liittyä myös fyysiseen työympäristöön, kuten kynnyksiin tai vaikeasti käytettäviin laitteisiin, sekä työmenetelmiin, esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden perusteettomaan rajoittamiseen tai asiakkaiden keskinäiseen käyttäytymiseen. Usein riskit muodostuvat monien virheellisten toimintatapojen yhteisvaikutuksesta. Hyvän riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä vallitsee avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa niin henkilöstö, asiakkaat kuin omaisetkin uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yksikön tai palvelukokonaisuuden riskejä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti eri näkökulmista. Riskit voivat liittyä asiakkaisiin, henkilöstöön, johtamiseen, palvelutuotantoon, työtiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan sekä lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen. Henkilöstö tuo esille epäkohtia, laatuun liittyviä poikkeamia ja riskejä antamalla niistä suoraa palautetta esihenkilölle sekä osallistumalla riskikartoituksiin. Asiakkaita tai henkilöstöä koskevat poikkeamat 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 yhdessä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Lääkehoito	Asiakkaan luona kirjaudutaan sisään tunnisteella (tagilla), jotta voidaan varmistaa oikea asiakas, oikea lääke ja oikea annos. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Koneellinen annosjakelu järjestetään niille asiakkaille, joille se soveltuu.
Työtapaturmat liukkauden, epätasaisen tai huonokuntoisen kulkuväylän, auraamattomien piha-alueiden sekä pimeiden pihojen vuoksi.	Yksikössä on käytettävissä liukuesteitä (nastakenkiä/liukuesteitä) ja otsalamppeja, joita henkilöstön tulee käyttää tarvittaessa. Mukaan voidaan ottaa myös hiekkaa liukkaiden kulkureittien hiekoittamiseen. Asiakas sitoutuu huolehtimaan piha-alueensa kunnossapidosta ja turvallisuudesta, mukaan lukien lumenluonnista, hiekoituksesta ja riittävästä valaistuksesta.

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Epäergonomiset työskentelytavat.	Hyödynnetään käytettävissä olevia apuvälineitä hyvän työasennon varmistamiseksi. Tarvittaessa asiakkaan hoitoon osallistuu kaksi työntekijää turvallisen ja ergonomisen työskentelyn mahdollistamiseksi.
Pistotapaturmat	Turvaneulojen käyttö sekä riittävä koulutus vähentävät pistotapaturmien riskiä. Teräviä välineitä, kuten kyrettejä, käsitellään huolellisesti ja turvallisuusohjeita noudattaen. Käytetyt neulat ja muut terävät esineet hävitetään välittömästi niille tarkoitettuihin keräysastioihin.
Yksintyöskentely	Tukeudutaan tarvittaessa työtovereiden apuun ja tukeen. Asiakaskäynnille osallistuu kaksi työntekijää silloin, kun tilanne sitä edellyttää. Työskentely perustuu tiimityöhön ja keskinäiseen yhteistyöhön. Puhelin pidetään aina helposti saatavilla, jotta apua voidaan tarvittaessa kutsua nopeasti.
Työntekijät ilman koulutusta ja sijaiset.	

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

taikka muun lainvastaisuuden.

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

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

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

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

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

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

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

Ilmoitukset pelastuslaitokselle.

Ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta (laki lääkinnällistä laitteista 719/2021, 35 §)
 Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkinnällisistä laitteista, 35 §). Tapahtumailmoitus Fimealle on tehtävä viipymättä ja se voidaan tehdä suoraan sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Kun vaaratilanteesta ilmoitetaan suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään. Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta (tietosuoja-asetus, 679/2016, 34 artikla)
 Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

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

Ilmoitus väärinkäytöksistä organisaatiossa (EU:n ilmoittajansuoja Whistleblowing direktiivi, 2019/1937; ilmoittajansuojalaki 1171/2022)
 Hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava organisaatiota koskevien väärinkäytösten ja epäasiallisen toiminnan ilmoittamista varten. Ohjeet ilmoituksen tekoon ja linkki ilmoituskanavalle löytyvät hyvinvointialueen intrasta (eettinen ilmoituskanava).

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan väärinkäytöksistä tai ilmeisistä väärinkäytösten riskeistä asiakkaiden sosiaalihuollon toteuttamisessa (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 48–49). Ilmoitus tehdään ensin yksikön esimiehelle, joka ottaa vastaan poikkeamat ilmoitukset. Esimies ilmoittaa asiasta edelleen sosiaalihuollon johtavalle virkamiehelle. Jos työnantaja ei ryhdy riittäviin toimenpiteisiin yksikössä käydyn keskustelun jälkeen ja asiakasturvallisuus vaarantuu, asiasta on tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa ilmoituksen seurauksena kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen vastaanottavan henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin väärinkäytöksen korjaamiseksi tai ilmeisen väärinkäytöksen riskin torjumiseksi. Henkilön on salassapitovelvollisuudesta huolimatta ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, ellei väärinkäytöstä tai ilmeisen väärinkäytön vaarasta huolehdi viipymättä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 49).

Jos epäkohta voidaan korjata yksikön omavalvonnan puitteissa, asiaan puututaan välittömästi. Jos se edellyttää palvelusta vastaavan osapuolen toimia, vastuu korjaavista toimenpiteistä siirretään osapuolelle, jolla on valtuudet toteuttaa ne. Hyvinvointialan ja valvontaviranomaisten välillä on myös keskinäistä yhteistyötä. Hyvinvointialan on ilmoitettava välittömästi palvelujen valvonnasta vastaavalle viranomaiselle palveluntarjoajan tai sen alihankkijan toiminnassa ilmenneistä puutteista tai väärinkäytöksistä, jotka vaarantavat merkittävästi asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuden. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tietoonsa palveluntarjoajan tai sen alihankkijan toiminnassa ilmenneitä puutteita tai väärinkäytöksiä, jotka vaarantavat olennaisesti asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuden, valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava asiasta välittömästi hyvinvointialueelle, jolle palveluntarjoaja tuottaa palveluja. (Laki terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, § 44).

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Jos yksikössä tapahtuu väärinkäytöksiä, onnettomuuksia, riskitilanteita tai puutteita, henkilökunta tekee ilmoituksen HaiPro- ja Spro-järjestelmien kautta. Nämä käsitellään ensisijaisesti yksikön sisällä. Vakavammissa tapauksissa otetaan yhteyttä yksikön ulkopuolisiin henkilöihin, kuten työsuojeluvaltuutettuun, koti- ja asumispalvelujen johtajaan, tietosuojavastaavaan ja muihin.

Poikkeamaraporttien tiedot ja tulokset käytetään yksikön toiminnan kehittämiseen. Henkilökunta tuntee HaiPro- ja Spro-ilmoitusten käsittelyprosessin. HaiPro-ilmoitukset, jotka käydään läpi henkilöstön kanssa, käsitellään neutraalisti ja yleisellä tasolla ilman syyllistämistä. Ilmoitukset voidaan tehdä 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 suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 hankinnat ÖVPH:ssa tehdään hankinta- ja logistiikkakeskuksen kautta. Kaikkiin Pohjanmaan hyvinvointialueen sopimuksiin tulee nimetä yhteys- tai vastuuhenkilö. Toimialajohtaja tai hänen määräämänsä henkilö nimeää sopimukselle yhteys- tai vastuuhenkilön. Hankinnoissa noudatetaan julkisia hankintoja koskevaa lainsäädäntöä sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen hyväksymiä hankintaohjeita.

Turvallisuuspolitiikan toimeenpano edellyttää, että kaikilla hyvinvointialueen tasoilla työskennellään järjestelmällisesti laadukkaan ja turvallisen palvelukokonaisuuden edistämiseksi. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä ja kehittää olemassa olevia toimintatapoja. Pohjanmaan hyvinvointialueen reklamaatioprosessi on kuvattu intranetissä kohdassa Materiaalipankki / Hankintoja koskevat reklamaatiot. Reklamaatioihin liittyvissä kysymyksissä voi aina pyytää apua hankinta- ja logistiikkayksiköltä (kilpailutetut hankintasopimukset) tai sopimushallinnasta. Reklamaatio tulee aina tehdä sopimuksen yhteys- tai vastuuhenkilön kautta.

Yksikön tehtävänä on antaa palautetta osaston saamien palvelujen laadusta. Mikäli tilattuun tuotteeseen tai palveluun liittyy tarvetta ohjaukselle, reklamaatiolle tai valvontatoimenpiteille, apua saadaan hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksiköltä sekä hankinta- ja logistiikkakeskukselta. Yksikkö laatii asiasta yksityiskohtaisen raportin ja toimittaa sen hankinnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö hoitaa asian itse tai yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön sekä hankinta- ja logistiikkakeskuksen kanssa. He selvittävät asian eteenpäin ja tarkistavat, onko palveluntuottaja tai toimittaja täyttänyt sitoumuksessaan annetut vaatimukset ja ehdot.

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 riippuu harjoitettavasta toiminnasta. Asumisyksiköiden turvallisuuden kannalta on tärkeää, että pelastussuunnitelma on ajan tasalla (kiinteistön omistajan vastuulla) ja että poistumisturvallisuusselvitys on laadittu. Näiden toteutumista valvovat palo- ja pelastusviranomaiset. Lisäksi jokaisen yksikön tulee laatia turvallisuussuunnitelma, joka sisältää palo- ja poistumisturvallisuuden, kiinteistö- ja henkilöstöturvallisuuden sekä turvallisuusjärjestelmät.

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kodeissa, ja kodin turvallisuus on asiakkaan vastuulla. Asiakkaalle voidaan myöntää turvapuhelin sekä ovihälytin. Henkilöstö ohjaa asiakkaita kodin turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

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

Sosiaalihuollossa ylläpidetään valmiutta häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan turvata kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa sosiaalihuollon päivittäistä toimintaa. Valmiussuunnitelman avulla varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä organisaatio- että yksikötasolla.

Pelastussuunnitelma ja kuormitussuunnitelma ovat saatavilla toimistossa. Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestetään turvallisuuskoulutuksia, joihin henkilöstö osallistuu viiden vuoden välein. Kaikkien työntekijöiden tulee osallistua Laatuportista löytyvään valmiuskoulutukseen.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Ramona Holm, 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 organisaation laatu- ja turvallisuusvastuuhenkilöille. Henkilöstö on tietoinen ja perehtynyt yksikön HaiPro-ilmoitusten käsittelyprosessiin. Tämä varmistaa muun muassa riskienhallintamenettelyjemme toimivuuden. Riskienhallinnan raportointi, arviointi ja toteutus tapahtuu automaattisesti sähköisessä muodossa. Ilmoitukset tulostetaan myös yksikköön ja säilytetään erillisessä kansiossa, kunnes ne on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa

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 havaittuja puutteita tulee korjata ja toimenpiteisiin tulee ryhtyä palvelupäällikön toimesta, joka saa tarvittaessa tukea ylemmältä johdolta. Tavoitteena on, että oman valvonnan suunnitelma on päivittäisen työn työkalu ja että suunnitelma varmistaa, että toiminta voi tarjota asiakkaille sekä turvallisen ympäristön että laadukasta hoitoa, jota kehitetään säännöllisesti ja pyritään parantamaan. Puutteet ja riskit on nähtävä kehitysmahdollisuuksina, ja niiden on oltava osa kaikkien päivittäistä työtä ja jotain, mitä pyritään jatkuvasti kehittämään, jotta asiakkaille ja heidän omaisilleen voidaan tarjota hyvää palvelua, mutta myös varmistaa turvallinen ja varma työympäristö henkilöstölle.

Palveluesihenkilö vastaa siitä, että omavalvontaa seurataan ja toteutetaan. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu perehtyä suunnitelmaan ja toimia siinä kuvattujen ohjeiden mukaisesti.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

20.7.2026, version 2.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Ramona Holm, Palveluesimies, 20.7.2026

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia