Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kotihoito pohjoinen alue 5, Omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuuhenkilö

Noora Luoma-Stenvall

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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

Päivitetty
14.10.2026

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Korjaava/ kehittämistoimenpide	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Suullisen palautteen dokumentointi	Henkilökunta oppii dokumtoimaan suullista palautetta jota saadaan asiakkailta tai heidän omaisiltaan.	21.9.2026 - 30.3.2027	Valmis

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palvelutuottaja
Pohjanmaan hyvinvointialue,Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Vaihde: 06 218 1111
Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi
Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi
Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi
Kotiin annettavat palvelut

Toimialajohtajan nimi
Pellfolk Tony

Puhelinnumero
40128 6327

Palveluyksikön nimi
Kotihoito Pohjoinen alue 5

Palvelumuoto
Kotihoito

Osoite
Jeansborgintie 1b, 66900 Uusikaarlepyy

Puhelinnumero
0444038557

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot
Luoma-Stenvall Noora, Palveluyksikön päällikkö, 0444038557
Eng Ulrika, Palveluvastaava, 0444038456

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuuhenkilöt
Uusikaarlepyy
Osoite: Jeanborgintie 1 b, 66900 Uusikaarlepyy
Munsala
Eteläinen Munsalantie 113, 66950 Munsala
Jepua
Jungarintie 25, 66850 Jepua
Oravainen
Öurintie 25, 66800 Oravainen

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Työvaatteet	Lindström
Ateriapalvelu,	Alerte
Vartiointipalvelut	Axia och Botnia Sec
Salassapidettävien asiakirja-astioiden tyhjennys Uusikaarlepyy	Encore
Salassapidettävien asiakirja-astioiden tyhjennys Oravainen	Oravais paper
Koneellinen annosjakelu	Nykarleby apotek, Anja/ Vörå apotek
Lääkeautomaatti	Evondos
Asiakkaiden turvapuhelimet	Everon OY
Siivouspalvelut	Alerte, Stöd Botnia tuki
Laboratoriopalvelut	Fimlab laboratoriot Oy
Tietokonepalvelut	2M-It
Henkilökunnan työpuhelimet ja liittymät	Telia
Työauto	Pörhö Auto Oy/ K-Auto Leasing
Etäkäynti, eKonsultaatio	SAG Flowmedic Oy
Työterveyshuolto	Työplus, TT Botnia
Lifecare	TietoCaretech
Työajanseuranta	Nepton Flexim
Palvelusetelintuottajat	Oy Medipunkt Service Ab, Omsorg

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS
Sosiaalihuollon toiminta-alue: Kotona annettavat palvelut

Palvelutyyppi: Avopalvelu

Toiminnassa on noin 170 säännöllistä asiakasta.

Tuotettavia palveluja ovat säännöllinen kotihoito, tilapäinen kotihoito sekä säännöllinen ja tilapäinen kotisairaanhoito. Palvelut voidaan toteuttaa joko fyysisinä käynteinä tai etäkäynteinä.

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, joka varmistaa henkilön selviytymisen päivittäiseen elämään kuuluvista toiminnoista omassa kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoito sisältää hoivan ja huolenpidon, henkilön omatoimisuutta ja toimintakykyä tukevan toiminnan sekä kotisairaanhoidon. Tukipalvelut järjestetään henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Kotihoitoa voidaan tarvittaessa saada ympäri vuorokauden. Kotona annettavien palvelujen myöntämiskriteerien tarkoituksena on varmistaa, että palvelut myönnetään yhdenvertaisesti, oikeudenmukaisesti ja tarkoituksenmukaisesti.

Kotona tarjottavat palvelut perustuvat alla mainittuihin lakeihin, asetuksiin ja suosituksiin:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
Kansanterveyslaki (66/1972)
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012)
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM 2017:7)
Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Ikäystävällinen Suomi (STM 2020:32)
Laki hyvinvointialueiden rahoituksesta (617/2021)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)
Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälinettä (vanhuspalvelulaki 980/2012, 15 a §)

Kotihoidon perustehtävänä on järjestää tukea ikääntyneiden, toipilaiden, monisairaiden ja vammaisten henkilöiden toimintakyvyn, selviytymiskyvyn ja terveydentilan ylläpitämiseksi siten, että kotona asuminen on turvallista.

Kotihoito voidaan järjestää hyvinvointialueen omana julkisena toimintana, hankkia ostopalveluna tai järjestää palvelusetelillä. Riippumatta siitä, tuotetaanko kotihoito julkisena palveluna vai ostopalveluna/palvelusetelillä, noudatetaan tässä asiakirjassa kuvattuja periaatteita, sisältöjä ja ohjeita.

Kotihoitopalvelujen järjestämisen lähtökohtana on asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen

kohtelu hyvinvointialueella sekä se, että kotihoito järjestetään henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kotihoidon tulee vuorokaudenajasta riippumatta vastata asiakkaan palvelutarpeeseen sekä edistää asiakkaan mahdollisuutta asua omassa kodissaan tai yhteisöllisessä asumisessa.

Kotihoidon tavoitteena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsenäisyyttä. Asiakasta tuetaan selviytymään päivittäisestä elämästä huomioimalla hänen yksilölliset voimavaransa. Teknologisten ratkaisujen käytön lisäämisellä kotona vahvistetaan mahdollisuuksia kotona asumiseen sekä lisätään turvallisuutta. Teknologisten ratkaisujen myöntämiseen vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaan toimintakyky, kustannustehokkuus ja vaikuttavuus.

Pohjoisen alueen kotihoito 5 tuottaa palvelunsa pääosin itse, mutta ajoittain asiakasmäärän ollessa suuri voidaan käyttää palveluseteliä palvelujen järjestämiseen.

Missiomme ja arvomme

Työskentelemme vaikuttavasti yhdessä alueemme ihmisten kanssa tarjotaksemme turvallisuutta, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä.

Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti.
Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle.
Katsomme vastuullisesti tulevaisuuteen.
Kunnioittavat kohtaamiset

Asiakas- ja potilastyössä
Kohtaamme asiakkaat heidän kodeissaan arvokkaasti ja kunnioittavasti sekä huomioimme heidän elämäntapansa ja mielipiteensä.
Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta.
Suoritamme tehtävämme asiakkaan kotona rauhallisesti ja harmonisesti.
Tuotamme laadukkaita palveluja asiakkaillemme molemmilla kotimaisilla kielillä.

Henkilöstöjohtamisessa ja työyhteisön toiminnassa
Kohtelemme toisiamme arvokkaasti ja kunnioittavasti.
Huomioimme jokaisen mielipiteet ja näkemykset.
Edistämme avointa, rakentavaa ja luottamuksellista vuorovaikutusta.
Toimimme työssämme rauhallisesti, vastuullisesti ja ammatillisesti.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa
Haluamme olla aktiivisesti mukana yhteistyössä ja tehdä hyvää yhteistyötä kaikkien organisaation toimijoiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

YSTÄVÄLLISYYS

Kohtelemme yhteistyökumppaneitamme ja työtovereitamme ystävällisesti ja kunnioittavasti.

AVOIMUUS

Asiakas- ja potilastyössä:

Kuuntelemme asiakkaitamme ja heidän läheisiään sekä toimimme kohtaamisissa avoimesti ja rehellisesti.
Kunnioitamme ja arvostamme asiakkaiden toiveita ja tarpeita.
Otamme vastaan palautetta avoimesti ja pyrimme hyödyntämään sitä toiminnan kehittämisessä.

Henkilöstöjohtamisessa ja päivittäisessä työssä:

Teemme yhteistyötä, kunnioitamme toisiamme ja otamme toisemme huomioon.
Pyrimme avoimeen vuoropuheluun, jossa voimme vaivattomasti antaa ja vastaanottaa palautetta.
Tiedotamme toisillemme asioista ja pidämme toisemme ajan tasalla eri tilanteissa ja kysymyksissä.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

Suhtaudumme muutoksiin avoimesti ja joustavasti sekä haluamme kehittää yksikköämme ja työtämme.
Pyrimme hyvään yhteistyöhön henkilöstön, esihenkilön ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä.

OSALLISUUS
Asiakas- ja potilastyössä
Kuuntelemme asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä huomioimme ne hoidon suunnittelussa.
Mahdollistamme myös omaisten osallistumisen asiakkaidemme hoitoon kuulemalla heitä sekä jakamalla tietoa molemminpuolisesti.
Tuemme asiakkaan osallisuutta hoidossa kuntouttavan työotteen avulla.
Henkilöstöjohtamisessa ja työyhteisön toiminnassa
Tiimeissä järjestetään säännöllisiä tiimikokouksia sekä tapaamisia esihenkilön kanssa, joissa keskustelemme avoimesti ja päätämme yhdessä asioista, joihin voimme vaikuttaa.
Kuuntelemme ja opimme toisiltamme sekä osallistumme yksikön toiminnan kehittämiseen.
Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa
Henkilöstö osallistuu organisaation järjestämiin koulutuksiin ja antaa niistä palautetta yksikön kokouksissa.
Seuraamme aktiivisesti hyvinvointialueen sisäisiä verkostoja ja hyödynnämme niissä saatavilla olevaa tietoa.

VASTUULLISUUS
Asiakas- ja potilastyössä
Hoidamme ja huolehdimme asiakkaistamme vastuullisesti ja ammattitaitoisesti.
Tarjoamme laadukasta hoitoa ja toimimme mahdollisimman kustannustehokkaasti.
Tarvittaessa pyydämme vastuuhenkilön tai eri ammattiryhmien asiantuntijoiden apua asiakastyön suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Henkilöstöjohtamisessa ja työyhteisön toiminnassa
Kannustamme ja tuemme toisiamme, jotta jaksamme vaativassa ja vastuullisessa työssämme.
Otamme toisemme huomioon, keskustelemme avoimesti ja pyrimme varmistamaan, että kaikilla on hyvä olla työssään.

Henkilöstöjohtamisessa ja työyhteisön toiminnassa
Jokainen vastaa omasta työstään, hänelle annetuista vastuualueista sekä tiedon välittämisestä eteenpäin.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa
Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaidemme parhaaksi sekä tukeaksemme heidän mahdollisuuksiaan asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.
Noudatamme organisaation toimintaperiaatteita ja tavoitteita.

YHDENVERTAISUUS
Asiakas- ja potilastyössä
Kohtelemme asiakkaitamme yhdenvertaisesti ja arvokkaasti.
Otamme huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet.
Kunnioitamme toisiamme vastavuoroisesti.
Henkilöstöjohtamisessa ja työyhteisön toiminnassa
Kohtelemme ja kohtaamme toisemme työyhteisössä yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti.
Pyrimme avoimeen ja rehelliseen vuoropuheluun, jossa jokainen tulee kuulluksi ja voi ilmaista mielipiteensä.
Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa
Teemme joustavasti yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi ja asiakkaidemme parhaaksi.
Arvostamme yhdenvertaista kohtelua toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa.

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 seurantaa varten sähköinen omavalvontasuunnitelma.

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

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

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluyksikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla

palveluyksikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluyksikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

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

Luoma-Stenvall Noora, palveluyksikön päällikkö, noora.luoma-stenvall@ovph.fi, 0444038557

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Frostdahl - Blomqvist Siw, v.s. palvelupäällikkö, siw.frosdahl-blomqvist@ovph.fi, 0401869819

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteuttamisen ja toimivuuden kannalta asiakas- ja potilastyössä on olennaista, että koko palveluyksikön henkilöstö sitoutuu omavalvontaan sekä ymmärtää omavalvonnan merkityksen, tarkoituksen ja tavoitteet. Omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilöstön päivittäistä työtä ja palveluyksikön toimintaa.

Omavalvontasuunnitelma toimii osana uuden henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma on erillisenä liitteenä yksikön perehdytysmateriaalissa.

Palveluesihenkilö tiedottaa henkilöstölle suunnitelman päivityksistä ja pyytää henkilöstöä tutustumaan suunnitelmaan. Koko henkilöstö lukee ja perehtyy suunnitelmaan, ja osa henkilöstöstä osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Henkilöstö kuittaa suunnitelman luetuksi perehtymisen jälkeen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa sekä aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla kaikilla neljällä toimistolla sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla (Etusivu Meistä Laatu, valvonta ja omavalvonta Omavalvonta).

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

Palvelujemme laatuvaatimukset varmistetaan muun muassa seuraavilla tavoilla:

Yksikön itsearviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa.
Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.
Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.
Riskienarviointi päivitetään vähintään kerran vuodessa.
Osaava henkilöstö: koulutettu hoitohenkilöstö, riittävä perehdytys, lääkeluvat, laitepassit, tietosuojakoulutus, ensiapukoulutus sekä turvallisuuskoulutus.
Laiterekisterin ylläpito.
Henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen (aktiivisen tuen keskustelut).

HaiPro-järjestelmää käytetään poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien raportointiin. Esihenkilö käsittelee HaiPro-ilmoitukset yhdessä koko henkilöstön kanssa säännöllisesti henkilöstökokousten yhteydessä. Erilaisiin riskeihin ja epäkohtiin puututaan mahdollisimman nopeasti.

Säännölliset sisäiset ja ulkoiset auditoinnit.

Etäpalvelut: Osalla kotihoidon asiakkaista on etäkäyntejä eKonsultaation kautta, ja osalla käytössä Evondos-lääkeannosteluautomaatti. Evondos vastaa lääkeautomaattien huoltopalveluista ja seuraa mahdollisia häiriötilanteita. Automaattien vaihdot hoidetaan Evondosin kautta.

Etähoitoon liittyvissä ongelmatilanteissa tablettilaite toimitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen erilliseen huoltopisteeseen. Tiimeillä on tätä koskevat yhteystiedot. Joillakin asiakkailla on käytössään turvapuhelin, jonka toimivuus testataan hoitajien toimesta säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan muun muassa seuraavin keinoin:

annospusseihin jaetut lääkkeet
avainsäilö (avainboksi)
lukittavat lääkekaapit asiakkaiden kodeissa
turvapuhelimet
lääkeannosteluautomaatit
etähoitoon käytettävät tabletit
lääkäripalvelut
hoitosuunnitelma
RAI-arviointi vähintään kaksi kertaa vuodessa
hoidon ja palveluntarpeen arviointi
erilaiset apuvälineet
kuntouttava työote
asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen (vammaispalvelulain mukaisesti)

palvelun tarjoaminen asiakkaan omalla äidinkielellä
kodin turvallisuuden tarkistuslista
asianmukainen kirjaaminen ja dokumentointi.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtaminen sekä toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistaminen on määritelty hyvinvointialueen hallintosäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Käytännön toteutusta ohjaavat omavalvonnan ja laadunvalvonnan käsikirjat.

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtaminen sekä toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistaminen on määritelty hyvinvointialueen hallintosäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Käytännön toteutusta ohjaavat omavalvonnan ja laadunvalvonnan käsikirjat.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikön päällikön tehtäviin kuuluu:

Päivittää omavalvontasuunnitelma vuosittain.
Varmistaa toiminnan sujuvuus sekä seurata ja kehittää toimintaa yhdessä palveluvastaavan kanssa.
Varmistaa, että tiedonkulku kaikkien hoitoon ja palveluun osallistuvien tahojen välillä toimii.
Varmistaa, että henkilöstö tuntee ilmoitusvelvollisuutensa huoli-ilmoitusten, epäkohtien, laatupoikkeamien sekä riski- ja vaaratapahtumien raportoinnissa.
Käsitellä säännöllisesti laatuun ja turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä yhdessä henkilöstön kanssa sekä kehittää toimintaa niiden pohjalta.
Varmistaa, että yksikössä on perehdytysohjelma sijaisille ja uusille työntekijöille.
Huolehtia oman osaamisensa jatkuvasta kehittämisestä ja ajantasaisuudesta osallistumalla täydennys- ja jatkokoulutuksiin.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS
Palvelu- ja hoidon tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarvetta selvitettäessä kiinnitetään huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutumismahdollisuuksiin. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn osa-alueet eli fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn.

Arvioinnissa huomioidaan lisäksi eri toimintakyvyn osa-alueisiin liittyvät riskitekijät, jotka voivat ennakoida toimintakyvyn heikkenemistä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi epävakaa terveydentila, heikentynyt ravitsemustila, turvattomuuden tunne, vähäiset sosiaaliset kontaktit tai kipu.

Uudet asiakkaat ohjautuvat palveluun sosiaaliohjauksen kautta, jossa tehdään ensimmäinen arviointi ja kartoitus asiakkaan palvelutarpeesta. Arvioinnissa lähtökohtana ovat asiakkaan palvelu- ja hoitotarpeet, joita verrataan kotihoidon myöntämisperusteisiin.

Asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-arviointimenetelmää. Arviointi tehdään asiakkaille puolen vuoden välein sekä aina silloin, kun asiakkaan hoidon tai palvelun tarve muuttuu olennaisesti.

Asiakkaiden käynnit suunnitellaan optimointijärjestelmässä, jossa yksikön kaikki asiakkaat ja käynnit näkyvät kokonaisuutena. Kaikki asiakaskäynnit perustuvat voimassa olevaan hoidon tarpeeseen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti.

Säännöllisen kotihoidon järjestäminen ei aina ole mahdollista välittömästi. Asiakkaiden pääsyä kotihoidon piiriin seurataan palveluohjauksessa, jolla on ajantasainen tieto niistä henkilöistä, joiden avuntarve on kaikkein kiireellisin.

Mikäli kotihoidolla ei ole mahdollisuutta ottaa uusia asiakkaita oman toimintansa piiriin, asiakkaalle myönnetään ensisijaisesti palveluseteli tilapäiseen kotihoitoon ja tarvittaessa tämän jälkeen myös palveluseteli säännölliseen kotihoitoon.

Palveluohjaus ja palvelupäällikkö tekevät tiivistä yhteistyötä varmistaakseen, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS
Yksikön kuvaus

Asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarvetta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti päivittäin kotihoitokäyntien sekä käyntien kirjaamisen yhteydessä. Henkilöstön tekemän tilastoinnin avulla seurataan kuukausittain asiakkaiden palvelutuntien muutoksia.

Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu toimintakyvyn arviointiin (RAI). RAI-arviointi ja hoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kaksi

kertaa vuodessa sekä tarvittaessa myös näiden välillä, mikäli asiakkaan hoidon tarpeessa tapahtuu olennainen muutos.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka vastaa asiakkaan RAI-arvioinnin ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä.

Asiakkaiden käytettävissä on optimointijärjestelmään liitetty puhelinnumero, johon voi ottaa yhteyttä klo 7.00–14.30 välisenä aikana. Lisäksi asiakkailla on käytössään tiimin oman sairaanhoitajan puhelinnumero sekä tiimin yhteinen puhelinnumero.

Tarvittaessa henkilöstö ottaa yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijään.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS
YKSIKÖN KUVAUS

Palvelupäätökset tekee palveluohjauksen henkilöstö. Kartoituskäynnin aikana asiakkaalle ja hänen läheisilleen annetaan tietoa erilaisista palveluista ja hoidosta sekä asiakkaan osallisuudesta ja mielipiteen huomioimisesta. Palvelupäätökseen sisältyy asiakassuunnitelma, jonka asiakas saa käyttöönsä. Asiakas saa myös kirjallisen päätöksen myönnetyistä palveluista.

Asiakkaan avun tarvetta vastaavat palvelut määritellään asiakassuunnitelmassa yhdessä asiakkaan, hänen lähimpien omaistensa ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Asiakassuunnitelmassa tulee ikääntyneen henkilön toimintakyvyn arvioinnin perusteella määritellä ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joita tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja omaehtoisen aktiivisuutensa tukemiseksi sekä hyvän hoidon varmistamiseksi.

Asiakassuunnitelmassa noudatetaan aktivoivaa ja kuntouttavaa työotetta, jossa hyödynnetään asiakkaan voimavaroja. Suunnitelma sisältää konkreettisia tavoitteita, jotka tukevat ikääntyneen henkilön itsenäisyyden lisääntymistä.

Kun kotihoito on aloitettu, tiimin sairaanhoitaja toimii asiakkaan ensisijaisena yhteyshenkilönä. Koko kotihoitotiimi arvioi ja seuraa asiakkaan hoidon ja palvelujen tarvetta jatkuvasti yhteistyössä palveluohjauksen kanssa.

Asiakassuunnitelman laatimisen ja käyntien suunnittelun yhteydessä tehdään myös hoitosuunnitelma, ja käyntien sisältö kirjataan optimointiohjelmaan. Henkilöstöllä on mobiililaitteiden kautta jatkuva pääsy näihin tietoihin kotikäyntien aikana. Samojen mobiililaitteiden avulla dokumentoidaan ja tilastoidaan jokainen asiakaskäynti.

Alueellamme toimii sosiaaliohjaajia, jotka arvioivat asiakkaan hoidon ja palvelujen tarvetta sekä myöntävät palveluja. He seuraavat yhdessä kotihoitotiimin kanssa asiakkaan tilannetta ja tekevät tarvittaessa muutoksia myönnettyihin palveluihin.

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen sekä vaikuttaa niitä koskeviin ratkaisuihin. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä sekä hakea muutosta päätökseen.

Sosiaaliohjaaja, kotihoito:
Emilia Blom, puh. 040 805 1970
(Itäinen tiimi, Läntinen tiimi sekä Keskustan tiimi)

Sosiaaliohjaaja, kotihoito:
Joanna Hermans-Björkskog, puh. 050 362 6446
(Jeppo–Munsala tiimi sekä Oravaisten tiimi)

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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
Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyvään hoitoon, laadukkaaseen palveluun, hyvään kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, oikeusturvaan sekä tiedonsaantiin tavalla, joka kunnioittaa hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Palveluissa ja hoidossa tulee ottaa huomioon asiakkaan tai potilaan toiveet, mielipiteet, etu, yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta. Vaatimus hyvästä kohtelusta koskee sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluja että ostopalveluina hankittuja palveluja.

Hyvinvointialue on laatinut ohjeistuksen asiakkaan tai potilaan hyvästä kohtelusta ja asianmukaisesta kohtelusta (intra). Ohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän työssään havaitsee epäasiallista käytöstä tai epäasiallista kohtelua.

Työntekijöiden tulee puuttua epäasialliseen käytökseen ja epäasialliseen kohteluun, ja kaikkien yksikössä työskentelevien tulee tietää, miten tällaisista tilanteista ilmoitetaan.

Ilmoituksen epäasiallisesta käytöksestä tai epäasiallisesta kohtelusta voi tehdä myös asiakas, potilas tai omainen. Ilmoituksen voivat tehdä myös työntekijät tai muut tilanteessa läsnä olleet henkilöt. Käytettävissä on useita erilaisia ilmoituskanavia.

Asiakkaille, potilaille ja organisaation ulkopuolisille henkilöille tarkoitetut ilmoitus- ja palautekanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta Anna palautetta. Asiakas, potilas tai omainen voi antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön käytössä olevat ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intranetistä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja toteutettaessa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen perusoikeus, johon sisältyvät oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Se liittyy läheisesti myös oikeuteen yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus osallistua oman hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun sekä niiden toteuttamiseen ja niihin vaikuttamiseen. Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen tai vaikuttamaan niihin, hänen tahtonsa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoito toteutetaan yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseen pyydetään aina mahdollisuuksien mukaan potilaan tai hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön suostumus.

Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteestä on huomioitava silloin, kun hän on riittävän kehittynyt ilmaisemaan kantansa. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää sellaista hoitoa, joka on välttämätöntä alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

Palvelut ja hoito toteutetaan pääsääntöisesti ilman henkilön itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Mikäli itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, toimenpiteelle tulee olla laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai potilaan taikka muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa tai kun muut keinot eivät ole riittäviä.

Rajoitustoimenpiteet tulee toteuttaa lievimmän mahdollisen rajoittamisen periaatetta noudattaen, turvallisesti sekä ihmisarvoa kunnioittaen. Hyvinvointialueen henkilöstölle on laadittu ohjeistus rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Ohje löytyy intranetin materiaalipankista.

Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus saada maksutta sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluja sekä neuvontaa. Heillä on myös oikeus tehdä muistutus, mikäli he kokevat hoidossa tai palvelussa olevan puutteita tai epäkohtia.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Kotihoito Pohjoinen alue 5:ssa on sekä ruotsin- että suomenkielisiä asiakkaita, joista valtaosa on ruotsinkielisiä. Pyrimme järjestämään palvelut asiakkaan äidinkielellä. Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan asiakkaan omalla kielellä, ja kaikki optimointijärjestelmän kautta matkapuhelimeen lähetettävät tiedotteet pyritään kirjoittamaan molemmilla kotimaisilla kielillä silloin, kun kyseessä on suomenkielinen asiakas.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan yksikkönsä esihenkilölle, mikäli havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua. (Ilmoitusvelvollisuus terveydenhuoltolain 48 §:n ja 49 §:n mukaisesti.) Työntekijöille on annettu ohjeistus sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta, ja aiheeseen liittyvät toimintaohjeet löytyvät intranetistä.

Asiakkaaseen ja/tai hänen edustajaansa ollaan yhteydessä mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen, ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa asian selvittämiseksi järjestetään hoitoneuvottelu.

Asiakkaalla, joka on tyytymätön saamaansa kohteluun, on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Asia käsitellään palautteiden käsittelyä koskevien ohjeiden mukaisesti.

Henkilöstöä muistutetaan ilmoittamaan kaikesta havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta. Henkilöstö tuntee HaiPro-järjestelmän ilmoitusmenettelyn. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta myös hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

Palautetta voidaan antaa myös suullisesti.

Epäasiallista kohtelua koskeva palaute käsitellään keskustelemalla asianosaisten kanssa. Kun kyse on haitta- tai vaaratilanteista, niitä käsitellään yhdessä tiimin ja/tai asiakkaan sekä omaisten kanssa, ja tarvittavat ennaltaehkäisevät toimenpiteet toteutetaan.

Henkilöstö tiedottaa tarvittaessa asiakkaille ja heidän omaisilleen potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedoista.

Kotihoidossa henkilöstö ei käsittele asiakkaiden rahavaroja tai käteistä rahaa.

Itsemääräämisoikeus ja rajoitustoimenpiteet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka koostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti myös oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa fyysisen vapauden lisäksi myös tahdonvapautta ja itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallisuuttaan palvelujensa suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Lähtökohtana on, että palvelut toteutetaan ilman henkilön itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus muutoin vaarantuisi. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään tarvittavat kirjalliset päätökset.

Rajoitustoimenpiteet tulee aina toteuttaa lievimmän mahdollisen rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Lisäksi ne on toteutettava turvallisesti ja henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvät käytännöt ja mahdolliset välineet.

Itsemääräämisoikeuteen liittyvistä periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan hoitavan lääkärin, omaisten ja läheisten kanssa, ja ne dokumentoidaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Myös kaikki rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Ikääntyneiden palveluissa ei ole erityisiä rajoitustoimenpiteitä koskevia säädöksiä. Kotihoidossa käytetään kuitenkin joissakin tilanteissa erilaisia turvallisuutta lisääviä laitteita, kuten turvapuhelinta, ovihälytintä ja turvaliettä, asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Näiden käyttöönotosta sovitaan asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, ja asiasta tehdään merkintä potilas- ja asiakastietojärjestelmään.

Osa asiakkaista ei kykene ottamaan lääkkeitään turvallisesti itsenäisesti. Syynä ovat useimmiten muistisairaus tai muistiongelmat. Näissä tilanteissa lääkkeiden säilyttäminen vapaasti asiakkaan saatavilla voi aiheuttaa riskin, minkä vuoksi lääkkeet säilytetään lukittavassa lääkekaapissa tai Evondos-lääkeannosteluautomaatissa.

Kotihoidon ja laitoshoidon linjauksena on, että pakottavia rajoitustoimenpiteitä ei

lähtökohtaisesti käytetä. Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä voidaan käyttää ainoastaan tilanteissa, joissa asiakkaan tai potilaan henkilökohtainen turvallisuus on vakavasti uhattuna.

Rajoittavia toimenpiteitä käytetään aina tapauskohtaisesti ja vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä. Päätös tehdään aina yksilöllisesti asiakkaan tai potilaan tilanteen perusteella. Ennen päätöksen tekemistä on arvioitava, onko olemassa muita soveltuvia keinoja turvallisuuden lisäämiseksi. Liikkumisen rajoittamista koskevaa päätöstä tehtäessä on punnittava tasapuolisesti sekä rajoituksen hyötyjä että siitä mahdollisesti aiheutuvia haittoja.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus
Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut palvelua/hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta. Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella, täyttämällä tulostettavan lomakkeen tai kirjoittamalla vapaamuotoisen tekstin, jossa ilmenee kaikki muistutuslomakkeessa kysyttävät asiat. Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

Terveydenhuollon toimintaa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/Tyytymättömyys hoitoon.

Kantelu
Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 a §). Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät Lupa- ja valvontaviraston verkkosivuilta: Kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös verkkosivuiltamme: Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja Tyytymättömyys hoitoon. Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: Ohjeita asiakkaille ja potilaille.

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

sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: Potilasvahinkokeskus

YKSIKÖN KUVAUS
Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen palveluiden kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden sekä heidän perheidensä ja läheistensä huomioiminen on olennainen osa palvelujen sisällön ja laadun, asiakasturvallisuuden sekä omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat merkitä henkilöstölle ja asiakkaalle eri asioita, on tärkeää hyödyntää järjestelmällisesti eri tavoin kerättyä palautetta yksikön toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuus tarkoittaa sitä, että heidän näkemyksensä ja toiveensa otetaan huomioon kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Asiakas voi antaa palautetta suoraan palautejärjestelmän kautta verkkosivuilla Roidu- ja HaiPro-järjestelmien avulla. Kirjallista asiakaspalautetta voidaan toimittaa myös suoraan toimintayksikköön. Palautetta voidaan antaa lisäksi vapaamuotoisella kirjeellä.

Asiakkaat ja heidän läheisensä antavat palautetta myös suullisesti kotikäyntien yhteydessä sekä puhelimitse tai sähköpostilla.

Suullisen palautteen kirjaamisalusta on tarkoitettu henkilöstölle, joka tallentaa asiakkaiden suullisesti antamaa palautetta yksiköstä. Suullinen palaute tallennetaan Roidun asiakaspalautejärjestelmään samalla tavalla kuin muu asiakaspalaute. Suullinen palaute sisältää ainoastaan avointa palautetta, mutta jokaisesta kirjatusta suullisesta palautteesta lähetetään ilmoitus palautteen käsittelijälle. Suullinen palaute ei kuitenkaan edellytä varsinaista käsittelyä Roidu-järjestelmässä.

Yksikkö voi tarkastella saapunutta suullista palautetta Roidu-järjestelmässä kohdassa ”Yksittäiset vastaajat/Palaute” välilehdellä ”Vastaukset”.

Asiakaspalautetta kerätään yksiköissä vähintään kerran vuodessa.

Palautteet, muistutukset ja kantelut käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa. Tarvittaessa olemme yhteydessä asiakkaaseen ja hänen läheisiinsä. Tarvittaessa järjestämme asiakkaan kotona yhteisen hoitoneuvottelun, johon osallistuvat asiakkaan tilanteen kannalta keskeiset henkilöt.

Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot
Marcus Råback, Geriatrian ylilääkäri, tel. 0405695943

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Paula Olin, Kotihoidon päällikkö, tel. 0401450410

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot
Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta.Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8

§). Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot
Sosiaaliasiavastaava, puhelinnumero: 040 507 9303, puhelinaika: maanantai–perjantai kello 08.00–14.00
Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Käyntiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:
Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00
Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Asiakkaan ja potilaan oikeudet.

YKSIKÖN KUVAUS
Yksikön palveluvastaava tai palvelupäällikkö päivittää yksikössä olevan materiaalin muutosten yhteydessä ja tiedottaa henkilöstölle uusista yhteystiedoista.

Tietojen tulee olla aina nähtävillä tiedotustaululla.

Vastuuhenkilöt tarkistavat yhteystietojen ajantasaisuuden kaksi kertaa vuodessa.

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusosaajatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu

osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiselle. Osallisuussuunnitelma on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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

YKSIKÖN KUVAUS
Asiakkaitamme tuetaan selviytymään päivittäisestä elämästä huomioimalla heidän yksilölliset voimavaransa. Näin pyritään vahvistamaan tai tukemaan asiakkaan osallisuutta ja itsenäisyyttä.

Kotihoidon henkilöstö työskentelee kuntouttavalla työotteella, mikä tarkoittaa sitä, että asiakasta kannustetaan tekemään mahdollisimman paljon itse omien kykyjensä mukaisesti ja hänelle annetaan tarvittaessa apua ja tukea.

Asiakkaat osallistuvat hoitosuunnitelmien laadintaan ja RAI-arviointeihin. Myös omaiset otetaan mukaan asiakkaan toimintakyvyn ja hoidon tarpeen arviointiin.

Tarvittaessa sosiaaliohjaajat ja kotihoito voivat auttaa järjestämään asiakkaalle apua tai tukea myös muilta tahoilta, kuten seurakunnalta ja muilta yhteistyökumppaneilta.

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

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute
Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suosittelumittarin 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
Keräämme palautetta asiakkailta ja/tai omaisilta seuraavilla tavoilla:

Asiakaspalautetta kerätään Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kautta kahden vuoden välein.

Roidu-palautejärjestelmän kautta asiakkaat voivat antaa digitaalista palautetta Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen, asiakaspäätteiden sekä asiakkaiden kotona olevasta punaisesta kansiosta löytyvän QR-koodin avulla.

Palaute annetaan anonyymisti, mutta verkkosivujen kautta palautetta antava henkilö voi halutessaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Tällöin palautteen antajaan ollaan yhteydessä kahden viikon kuluessa.

Kaikki Roidun kautta saapuva palaute käsitellään sähköisessä palautejärjestelmässä. Jokaiselle yksikölle on nimetty palautevastaava. Kotihoito Pohjoinen alue 5:ssä saapuvan palautteen käsittelystä vastaa palveluyksikön päällikkö.

Yksikössä vastaanotetaan myös suullista ja muuta kirjallista palautetta. Suullinen palaute voidaan kirjata Roidun asiakaspalautejärjestelmään samalla tavalla kuin muu asiakaspalaute. Suullinen palaute sisältää ainoastaan avointa palautetta, mutta jokaisesta kirjatusta suullisesta palautteesta lähetetään aina ilmoitus palautevastaavalle.

Suullinen palaute ei kuitenkaan edellytä erillistä käsittelyä Roidussa. Yksikkö voi tarkastella saapunutta suullista palautetta Roidussa kohdassa ”Yksittäiset vastaajat/Palaute” ja sen jälkeen kohdassa ”Vastaukset”.

Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen

On tärkeää kirjata myös suullisesti annettu palaute, jotta sitä voidaan hyödyntää yksikön kehittämistyössä. Suullinen palaute antaa arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelusta, niin myönteisistä kokemuksista kuin kehittämistarpeistakin.

Suullisen palautteen kirjaaminen ei edellytä kirjautumista Roidu-järjestelmään. Kirjauslinkki löytyy intranetistä kohdasta:
Palvelut ja tuki Laatu ja valvonta Osallisuus Suullisen asiakaspalautteen kirjaaminen

Yksikön palautteiden käsittelystä vastaavat henkilöt voivat tarkastella suullisesti annettua palautetta erikseen Roidu-järjestelmässä valitsemalla kohdassa Taustatiedot – Palautekanava vaihtoehdon ”Suullinen palaute”.
Palautetta voidaan antaa myös hyvinvointialueen verkkosivujen kautta kohdassa Näin toimimme – Anna palautetta.

Edelleen suurin osa palautteesta saadaan suullisesti asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvä palaute ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta.

Henkilöstöltä kerätään lisäksi järjestelmällisesti palautetta sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa NPS-mittarin avulla. Tämä palaute liittyy työpaikkaan ja antaa tietoa siitä, miten henkilöstö viihtyy työssään.

Kaikki yksikköömme saapuva palaute käydään läpi henkilöstön kanssa työpaikkakokouksissa. Tarvittaessa toteutetaan korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Saatua palautetta hyödynnetään yksikön kehittämistyön välineenä.

Kaikkia opiskelijoita kannustetaan täyttämään CLES-kysely jokaisen yksikössä suoritetun harjoittelujakson jälkeen. Vastauksia käytetään sen arvioimiseen, miten opiskelijaohjaus tällä hetkellä toteutuu sekä mahdollisten kehittämistarpeiden tunnistamiseen. NPS-arvo kuvaa opiskelijoidemme tyytyväisyyttä.

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

Kotihoito, Pohjoinen alue: vakinainen henkilöstö seuraavasti:

Palveluyksikön päällikkö: 1
Palveluvastaava: 1
Sairaanhoitajia: 6
Lähihoitajia: 26

Arkisin aamuvuorossa työskentelee 6 vakituista sairaanhoitajaa ja 1 poolisairaanhoitaja sekä 25-26 lähihoitajaa tai hoiva-avustajaa.

Arkisin iltavuorossa työskentelee 10 lähihoitajaa tai hoiva-avustajaa, ja yövuorossa 1 lähihoitaja.

Viikonloppuisin aamuvuorossa työskentelee 19 lähihoitajaa tai hoiva-avustajaa, iltavuorossa 10 lähihoitajaa tai hoiva-avustajaa sekä yövuorossa 1 lähihoitaja.

Yöhoito
Yöhoidossa toteutetaan säännöllisesti suunniteltuja yökäyntejä sekä kiireellisiä yökäyntejä, jotka tulevat sosiaalipäivystyksen tai turvahälytyskeskuksen kautta.

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
Sijaisjärjestelyt

Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin, kuten äitiys- ja hoitovapaisiin, vuosilomiin, pitkiin sairauslomiin sekä muihin pidempikestoisiin sijaisuuksiin, rekrytointiyksikkö ja palveluyksikön päällikkö hakevat sijaiset yhteistyössä.

Lyhytaikaisissa ja äkillisissä poissaoloissa käytetään ensisijaisesti rekrytointiyksikön henkilöstöä. Mikäli heitä ei ole saatavilla, sijaisia etsitään Sotender-sovelluksen kautta. Sotender-järjestelmään on rekisteröity sekä lyhytaikaisia keikkasijaisia että osa vakituisesta henkilöstöstä, jotka voivat tarvittaessa tehdä lisävuoroja.

Kaikki Sotenderiin rekisteröidyt henkilöt ovat yksikön ja rekrytointiyksikön hyväksymiä, eli heidän kelpoisuusvaatimustensa on todettu täyttyvän.

Mikäli äkilliseen sijaistarpeeseen ei löydy ratkaisua Sotenderin kautta, yksikössä käytetään myös WhatsApp-ryhmää, jonka avulla pyritään rekrytoimaan henkilöstöä kiireellisissä tilanteissa. Jos sijaista ei näistä yrityksistä huolimatta saada, käyntisuunnittelija yhdessä palveluvastaavien ja palveluyksikön päällikön kanssa ottaa yhteyttä henkilöstöön puhelimitse.

Asiakaskäyntien optimointi hoidetaan Pietarsaaresta ja Oravaisista käsin. Optimointihenkilöstö ei työskentele iltaisin, minkä vuoksi äkillisen ja odottamattoman henkilöstöpoissaolon sattuessa työvuorossa oleva henkilöstö alkaa ensisijaisesti etsiä sijaista WhatsApp-ryhmän kautta.

Henkilöstön rekrytointi ja pätevyysvaatimukset

Vakinaisiin tehtäviin palkataan ainoastaan pätevää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä, ja hakijalta toivotaan kokemusta ikääntyneiden hoidosta.

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita voidaan palkata esimerkiksi kesäsijaisiksi määräaikaisiin työsuhteisiin, kun heillä on riittävästi opintosuorituksia, voimassa oleva opinto-oikeus sekä suoritettuna opiskelijoille tarkoitettu lääkehoitolupa.

Henkilöstöllä tulee olla ajokortti sekä käytettävissään oma auto kotikäyntien toteuttamiseksi. Sijaisilta, joilla ei ole meneillään hoitoalan koulutusta, edellytetään täysi-ikäisyyttä.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan henkilöllisyys, työkokemus sekä tutkinto- ja/tai opintotodistukset. Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiden pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki- ja JulkiSuosikki-rekistereistä. Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla henkilöllä on tehtävän edellyttämä pätevyys, osaaminen ja/tai riittävä työkokemus.

Uuden työntekijän työsopimukseen kirjataan koeaika, jonka aikana seurataan työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta tehtävään.

Muu kouluttamaton henkilöstö eli hoiva-avustajat suorittavat MiniLOP-lääkehoitoluvan. He voivat antaa valmiiksi jaettuja lääkkeitä sekä luonnollista antoreittiä annettavia lääkkeitä. He eivät osallistu lähihoitajien tai sairaanhoitajien tehtäviin, kuten haavanhoitoon, katetrointiin tai muihin vastaaviin toimenpiteisiin, vaan työskentelevät ainoastaan perushoidon tehtävissä.

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

YKSIKÖN KUVAUS
Uutta työntekijää pyydetään näyttäämään rikosrekisteriote. Yksikön päällikkö vastaa rikosrekisterinotteen tarkastamisesta. Hän myös vastaa dokumentoinnista. Myös julkiterhikki rekisteristä tarkistetaan työntekijän pätevyys.

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 riittävyydestä. Perehdytysohjelmat löytyvät Laatuportti-ohjelmasta.

YKSIKÖN KUVAUS
Perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut Laatuportti-laatumoduuliin perehdytyskoulutuksen, jonka henkilöstö suorittaa osana perehdytystä.

Kotihoito Pohjoinen alue 5:llä on jokaisella kotihoitotoimistolla oma perehdytyskansio, joka sisältää muun muassa seuraavat asiat:

Tietoa työsuhteeseen liittyvistä käytännöistä
Lääkehoitoluvat
Työvuorolistat
Sotender-järjestelmän käyttö
Sairauspoissaolojen ilmoittaminen
Henkilökortti (ID-kortti)
Avaimet
Työvaatteet
Hälytysraha (hälytyskorvaus)
E-passi

Lisäksi kansio sisältää yleistä tietoa kotihoidon toiminnasta, kuten:

Kotihoidon myöntämisperusteet
Omavalvontasuunnitelma
Muita kotihoidon toimintaa ohjaavia ohjeita ja käytäntöjä.
Pelastus- ja valmiussuunnitelman
Lääkehoitosuunnitelman
Erilaisia yhteystietoja sekä muuta tärkeää materiaalia
Tietojärjestelmiin ja laitteisiin liittyvä perehdytys

Perehdytyksessä käydään läpi muun muassa:
Hyvinvointialueen intranet
Sähköposti ja Alma
Populus
Lifecare
Käyntien optimointi
RAI-arviointi ja hoitosuunnitelmat
HaiPro-järjestelmä
Muut työssä tarvittavat ohjelmat ja sovellukset
Muut tärkeät käytännön asiat

Perehdytys sisältää myös tietoa esimerkiksi:
Tarvikkeiden ja tuotteiden tilaamisesta
Evondos-lääkeautomaatista
Etähoidosta
Työautoista

Hygieniaohjeistuksesta
Perehdytykseen liittyvät koulutukset ja lomakkeet

Työntekijä suorittaa tai täyttää perehdytyksen yhteydessä muun muassa:
Lääkehoitoluvat
Perehdytyspäivät
Laitepassit
Perehdytyskortin (perehdytyskansiossa)
Tietosuojan ABC -koulutuksen
Käyttö- ja salassapitositoumuksen
Valmiussuunnitelmakoulutuksen (suppea) Laatuportissa

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys

Perehdytystä annetaan opiskelijoille, uusille työntekijöille sekä työntekijöille, jotka ovat olleet pidempään poissa työelämästä.
Perehdytyksen tukena käytetään Laatuportin koulutuksia, kuten:
Yleinen perehdytys
Tietosuojan ABC
Ensiapu hätätilanteissa
Uudet työntekijät täyttävät intranetissä sähköisen salassapitositoumuksen, joka koskee tietoja ja tietojärjestelmiä.
Opiskelijat täyttävät kirjallisen salassapitositoumuksen ja perehtyvät lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla olevaan perehdytysmateriaaliin.

Opiskelijaohjaus
Osa henkilöstöstä on suorittanut työpaikkaohjaajakoulutuksen, minkä ansiosta he voivat vastaanottaa opiskelijoiden ammattiosaamisen näyttöjä.
Yksikössä käytetään myös yksikkökohtaista yleisperehdytystä sekä perehdytyksen tarkistuslistaa. Täytetty tarkistuslista palautetaan palveluyksikön päällikölle, joka arvioi sen perusteella, onko perehdytys ollut riittävä.

Kaikille uusille työntekijöille ja opiskelijoille nimetään vastuullinen perehdyttäjä.

Uudet työntekijät (lähihoitajat ja sairaanhoitajat) suorittavat Kelan/Kanta-palveluiden verkkokoulutukset (tietoturvallinen tiedonhallinta, Potilastiedon arkisto ja sähköinen lääkemääräys).
Uusi työntekijä työskentelee 3–5 työvuoroa perehdyttäjänsä kanssa ennen kuin hän tekee kotikäyntejä itsenäisesti. Lisäksi uusi työntekijä suorittaa Laatuportissa laiteperehdytyksen.
Opiskelijat tekevät kaikki kotikäynnit yhdessä perehdyttäjänsä kanssa koko harjoittelujakson ajan.
Perehdytyskansio on uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden käytettävissä yksikön infotelineessä.
Sairaanhoitaja tai lähihoitaja käy uuden työntekijän tai opiskelijan kanssa läpi kotihoidon lääkehoitosuunnitelman, lääkehoitoprosessin sekä muut lääkehoitoon liittyvät tehtävät.
Sairaanhoitaja tai lähihoitaja vastaanottaa lääkehoitoon liittyvät vaadittavat käytännön näytöt.
Osa lähihoitajista on suorittanut Moodlessa lääkehoidon näyttöjen arviointikoulutuksen, minkä ansiosta he voivat vastaanottaa ja arvioida kyseisiä näyttöjä.

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 koulutusalustallamme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstölle tiedotetaan organisaation tarjoamista koulutuksista sekä niistä koulutuksista, jotka ovat pakollisia. Yksikön palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaavat seuraavat koulutusten suorittamista sekä muistuttavat ja tiedottavat henkilöstöä niistä. Koulutustodistukset kerätään omaan kansioonsa.
Osa koulutuksista rekisteröityy automaattisesti Alma-henkilöstöjärjestelmään, mutta esihenkilö ylläpitää myös erillistä rekisteriä henkilöstön suorittamista koulutuksista. Tietyt koulutukset tulee

päivittää säännöllisesti, kuten lääkehoitokoulutus ja turvallisuuskoulutus.
Henkilöstö ja palveluyksikön päällikkö saavat sähköpostitse muistutuksen henkilöstön lääkelupien tulevista uusimisista. Henkilöstö osallistuu pääasiassa organisaation sisäisiin koulutuksiin, mutta tarvittaessa on mahdollista osallistua myös ulkopuolisiin täydennyskoulutuksiin.
Esihenkilö käy henkilöstönsä kanssa säännöllisesti kehityskeskusteluja, ja nämä keskustelut kirjataan sähköisesti Alma-henkilöstöjärjestelmään.

Osaamisen ylläpitäminen ja täydennyskoulutus
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015, 5 §) sekä laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994, 18 §) velvoittavat ammattihenkilöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan. Lisäksi työnantajan tulee luoda edellytykset täydennyskoulutukseen osallistumiselle.
Yksikön päällikkö ja palveluvastaavat tiedottavat henkilöstöä ajankohtaisista koulutuksista. Henkilöstö voi myös itse seurata tarjolla olevia sisäisiä koulutuksia koulutuskalenterin kautta. Monet koulutuksista järjestetään Teamsin välityksellä, mikä helpottaa henkilöstön osallistumista.
Koulutuskalenterin kautta valitut koulutukset kirjautuvat automaattisesti työntekijän koulutuskortille. Palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaavat voivat seurata henkilöstön koulutuksiin osallistumista työntekijöiden koulutustietojen avulla.
Laatuportissa on yksikkökohtaisia henkilöstön osaamisen seurantataulukoita, joiden avulla palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaavat voivat seurata henkilöstön osaamista, kuten lääkehoitolupien ja laitepassien voimassaoloa. Myös työntekijät voivat itse seurata omaa osaamistaan Laatuportissa ja tarkistaa, milloin osaaminen tai luvat tulee päivittää.
Palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaavat ylläpitävät lisäksi erillistä koulutusseurantataulukkoa. Taulukkoon kirjataan tietoja muun muassa seuraavista koulutuksista:
Ensiapukoulutus
Turvallisuuskoulutus
RAI-koulutukset
Palveluyksikön päällikkö käy vuosittain kehityskeskustelut henkilöstön kanssa. Näissä keskusteluissa arvioidaan osaamista, työssä suoriutumista, koulutustarpeita sekä ammatillisen kehittymisen tavoitteita.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS
Kotihoidon palveluyksikön päällikkö käyttää tietoon perustuvan johtamisen työkaluja seuratakseen ja arvioidakseen henkilöstön työajan jakautumista, välitöntä asiakasaikaa sekä näiden tietojen yhteyttä asiakasrakenteeseen. Nämä työkalut tuottavat luotettavaa ja ajantasaista tietoa kotihoidon päivittäisen johtamisen ja päätöksenteon tueksi.

Henkilöstön työvuorot suunnitellaan Titania-ohjelmassa. Sen avulla seurataan myös työajan toteutumista. Työajan seurantaan käytetään Uudessakaarlepyyssä NeptonFlexim-järjestelmää, jonka avulla palveluyksikön päällikkö varmistaa työaikojen noudattamisen ja puuttuu tarvittaessa työaikojen ali- tai ylityksiin. Oravaisissa ei ole käytössä sähköistä työajanseurantaa, vaan henkilöstö kirjaa poikkeavat työajat manuaalisesti.

Työplus- ja TT Botnia -työterveyshuollon kautta henkilöstölle järjestetään lakisääteiset terveystarkastukset viiden vuoden välein. Palveluesihenkilö seuraa sairauspoissaolojen määrää

ja tekee niihin liittyvät päätökset Alma-henkilöstöjärjestelmässä. Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen, kun työntekijän sairauspoissaolot saavuttavat tietyn määrän tai tason määrätyn ajanjakson aikana.

Tämän perusteella esihenkilö käy työntekijän kanssa niin sanotun aktiivisen tuen keskustelun. Pitkittyneiden sairauspoissaolojen yhteydessä järjestetään tarvittaessa yhteistyössä Työplus:in tai TT Botnian kanssa kolmikantaneuvotteluja, joissa käsitellään työntekijän työkykyä, työssä suoriutumista ja työssä jaksamista.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstöresurssit ja niiden riittävyyden varmistaminen

Kotihoidossa ei ole valtakunnallisesti määriteltyä henkilöstömitoitusta, eli sitä, kuinka monta hoitajaa yhtä asiakasta kohden tulisi olla, koska asiakkaat asuvat ja saavat hoitoa omissa kodeissaan.
Henkilöstöresurssien riittävyyttä ja palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti toiminnan suunnittelun yhteydessä sekä työvuorosuunnitteluohjelmassa että käyntien optimointiohjelmassa. Yksikölle on määritelty tietty määrä eri ammattiryhmiin kuuluvia vakansseja. Henkilöstön rekrytointi, niin pitkäaikaisiin kuin lyhytaikaisiinkin sijaisuuksiin, toteutetaan yhteistyössä yksikön ja rekrytointiyksikön kanssa.
Palvelujen laatua arvioidaan keräämällä säännöllisesti palautetta asiakkailta ja potilailta. Myös henkilöstöltä kerätään palautetta työoloista, työkuormituksesta ja työhyvinvoinnista.
Työvuorosuunnittelussa lähtökohtana on:
Aamuvuorossa 25 hoitajan perusmiehitys
Iltavuorossa vähintään 10 hoitajan miehitys
Yksikössä henkilöstöresursseja käytetään joustavasti eri tiimien välillä. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin oma niin sanottu kotitiiminsä, jossa hän pääasiassa työskentelee. Käyntien optimointijärjestelmä ohjaa henkilöstöresurssien kohdentumista päivittäin asiakkaiden tarpeiden mukaan. Asiakasmäärä vaihtelee yksikössä jatkuvasti.

Osaavan henkilöstön saatavuuden haasteet

Tilanne on tällä hetkellä sellainen, ettei kaikkiin sijaisuuksiin ole saatavilla riittävästi koulutettua henkilöstöä, erityisesti ammattitaitoisia lähihoitajia. Tämän vuoksi yksikössä on jouduttu palkkaamaan myös kouluttamattomia työntekijöitä, jotka ovat suorittaneet tehtävissään tarvittavat koulutukset ja pätevyydet voidakseen toimia hoiva-avustajina perushoidon tehtävissä. Tämä voi osittain rajoittaa käyntien suunnittelua, mutta samalla helpottaa yksikön kokonaisvaltaista toimintaa, koska kaikki asiakkaat eivät tarvitse sairaanhoidollisia tai lääkehoitoon liittyviä palveluja.
Yksikössä on tällä hetkellä myös kaksi oppisopimusopiskelijaa, jotka opiskelevat lähihoitajiksi.

Riskien huomioiminen työvuorosuunnittelussa
Työvuorosuunnittelussa tunnistetaan ammattitaitoisen henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit. Jokaisessa työvuorossa tulee olla riittävä määrä koulutettuja lähihoitajia, koska hoiva-avustajat eivät saa suorittaa lähihoitajille kuuluvia tehtäviä.
Yksikössä panostetaan myös harjoitteluun tulevien opiskelijoiden ohjaukseen ja perehdytykseen. Tavoitteena on varmistaa, että opiskelijat viihtyvät, kokevat olonsa turvalliseksi ja tervetulleeksi. Tämä lisää mahdollisuuksia siihen, että opiskelijat jäävät myöhemmin työskentelemään yksikköön sijaisina tai määräaikaisiin työsuhteisiin.

Toiminta poikkeustilanteissa
Yksikössä käytetään poikkeusolojen toimintamallia asiakkaiden, potilaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi.
Mikäli oma henkilöstö ja käytettävissä olevat sijaiset eivät riitä suunniteltujen asiakaskäyntien toteuttamiseen, pyydetään apua Pohjanmaan hyvinvointialueen pohjoisen alueen muista yksiköistä.
Tarvittaessa voidaan myös:
pyytää omaisilta apua asiakkaan tukemiseksi
priorisoida työtehtäviä ja asiakaskäyntejä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti
Näillä toimenpiteillä pyritään varmistamaan palvelujen jatkuvuus ja turvallinen toteutuminen myös henkilöstövajeen aikana.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteistyö sosiaaliohjaajan kanssa
Sosiaaliohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä yksityisten palveluntuottajien kanssa. Sosiaaliohjaaja myöntää palveluseteleitä niille asiakkaille, joita ei voida ottaa oman toiminnan piiriin.
Sosiaaliohjaaja tiedottaa asiakkaan kotihoitotiimiä asiakkaan hoitoon ja palveluihin liittyvistä ajankohtaisista asioista. Hän ilmoittaa myös asiakkaan palveluissa tapahtuvista muutoksista käyntien optimointiin.
Tietojen vaihtaminen asiakkaan palveluihin liittyen tapahtuu useilla eri tavoilla yhteistyössä sosiaaliohjaajan kanssa. Sosiaaliohjaaja on yhteydessä palveluyksikön päällikköön Lifecaren viestien välityksellä sekä tapaamisten ja puheluiden kautta.
Tiedonkulun varmistamiseksi sosiaaliohjaaja osallistuu viikoittain yhteistyöpalavereihin yhdessä optimoinnin, palveluyksikön päällikön ja sairaanhoitajan kanssa.
Lisäksi sosiaaliohjaaja osallistuu kerran kuukaudessa tiimin viikkopalaveriin.
Kiireellisissä asiakasasioissa sosiaaliohjaaja on nopeasti tavoitettavissa, mikä mahdollistaa sujuvan yhteistyön ja asiakkaiden palvelujen oikea-aikaisen järjestämisen.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS
Toimitilat ja turvallisuus

Kotihoito Pohjoinen alue 5:n yksiköt sijaitsevat neljällä eri kotihoitotoimistolla: Uudessakaarlepyyssä, Munsalassa, Jepualla ja Oravaisissa. Palveluyksikön päällikön ja palveluvastaavien toimistotilat sijaitsevat Uudessakaarlepyyssä.
Jokaisella kotihoitotoimistolla on tiimitilojen lisäksi erilliset työhuoneet sairaanhoitajille, taukotilat sekä WC-tilat.
Kotihoitotoimistojen siivouksesta vastaa Alerte, ja tilat siivotaan 1-2 kertaa viikossa. Kotihoidon käytössä olevat toimitilat vuokrataan Uudenkaarlepyyn kaupungilta sekä Oravaisten osalta Vöyrin kunnalta.
Jokaisella kotihoitotoimistolla on valmiuskansio, joka sisältää:
Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat
Henkilöstön pelastussuunnitelmat
Muita turvallisuuteen liittyviä ohjeita ja toimintaohjeita
Kotihoidolla ei ole vastaanottotoimintaa, minkä vuoksi kotihoitotoimistojen ovet pidetään lukittuina.

Jätehuolto
Riskijätteet kerätään erillisiin riskijäteastioihin.
Muut jätteet lajitellaan ja käsitellään yleisten ohjeiden mukaisesti.
Luottamuksellisia asiakirjoja varten jokaisella kotihoitotoimistolla on erillinen asiakirjajäteastia, johon tietosuojan kannalta arkaluonteiset dokumentit hävitetään turvallisesti.

Turvallisuusjohtaminen
Yksikkö on laatinut Laatuporttiin oman turvallisuussivun, joka sisältää muun muassa:
Turvallisuussuunnitelman
Toimintakortit eri tilanteisiin
Pelastussuunnitelmat
Muuta turvallisuuteen liittyvää ohjeistusta
Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön sekä piha- ja pysäköintialueiden kunnossapitoon liittyvistä tehtävistä.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Yksiköissä tulee tunnistaa, mitkä laitteet ovat lääkinnällisiä laitteita sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden

vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

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

Tietoturvasuunnitelma
Hyvinvointialueelle on laadittu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa vuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa henkilötietojenkäsittelyn ohjeistuksen tai tietojärjestelmien muutosten tai päivityksien yhteydessä. Tietoturvasuunnitelman toteutumista seurataan ja kehitetään yhteistyössä sekä 2M-IT:n että hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden 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
Yksikössä on nimetty vastuuhenkilö (palveluvastaava), joka vastaa käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista. Tarvittaessa laitteet lähetetään huoltoon. Jokainen työntekijä suorittaa laitepassin, joka rekisteröidään Laatuporttiin. Yksiköllä on oma laiteluettelo, jota päivitetään muutosten yhteydessä.

Asiakkaiden käyttämät apuvälineet tulevat apuvälinelainaamosta. Apuvälineitä lainataan lääketieteellisin perustein. Apuvälinelainaamo hankkii tarvittavat apuvälineet, huoltaa niitä ja toimittaa ne tarvittaessa korjattaviksi. Kotihoidolla on mahdollisuus ottaa fysioterapeutti tai toimintaterapeutti mukaan kotikäynnille apuvälinetarpeen kartoittamiseksi. Asiakasta ohjataan apuvälineen käytössä, ja tarvittaessa neuvoja ja ohjausta voidaan pyytää myös apuvälinekeskuksesta. Lisäksi fysioterapeutin apua on mahdollista saada asiakkaan apuvälinetarpeen arviointiin, neuvontaan ja ohjaukseen.

Osalla kotihoidon asiakkaista on käytössä etäkäyntejä Evondos-lääkeautomaatin tai

etäyhteystabletin avulla lääkehoidon turvaamiseksi. Evondos vastaa lääkeautomaattien huoltopalveluista sekä seuraa mahdollisia ongelmatilanteita. Lääkeautomaattien korjaukset ja vaihdot hoidetaan Evondoksen kautta. Etäkäynteihin liittyvissä ongelmatilanteissa tabletti lähetetään hyvinvointialueen erilliseen huoltopisteeseen. Tiimeillä on tätä varten tarvittavat yhteystiedot.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi
Eng Ulrika, serviceansvarig, tel. 0444038453

Petri Luoma, sairaalatekniikka päällikkö, telefonnummer 044 323 1181

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS
Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttöoikeus- ja salassapitositoumuksen, jossa käydään läpi tietosuojan ja tietoturvan perusteet. Lisäksi henkilöstön tulee suorittaa tietosuojaa ja tietoturvaa koskeva verkkokoulutus "Tietosuojan ABC julkishallinnon työntekijöille".

Tietosuojavastaavat ja järjestelmien pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa varmistaakseen, että henkilötietolakia, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia noudatetaan.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS
Evondos-lääkeautomaatti: Häiriötilanteissa Evondos hälyttää hoitajan matkapuhelimeen. Ensin selvitetään, voidaanko ongelma ratkaista kotihoidon toimesta. Mikäli tämä ei ole mahdollista, hoitajilla on käytössään Evondoksen tukipalvelun puhelinnumero, jonka kautta useita erilaisia ongelmia voidaan ratkaista etäyhteyden avulla. Jos automaatti tarvitsee huoltoa tai se on vaihdettava, käytettävissä on varalaite varastossa. Asiakas antaa tähän suullisen suostumuksensa.

Turvapuhelin: Hoitajat testaavat asiakkaiden turvapuhelimien toimivuuden säännöllisesti (kerran kuukaudessa). Viat ja häiriöt ilmoitetaan välittömästi eteenpäin, ja annettuja ohjeita noudatetaan. Turvahälytykset vastaanotetaan ja kuitataan Everon-sovelluksen kautta. Sovellus on asennettu jokaiseen työpuhelimeen. Henkilöstö kirjautuu sovellukseen työvuoron alussa ja ulos työvuoron päättyessä. Asiakas hakee turvapuhelinta kirjallisella hakemuksella.

Etähoidon tabletti: Asiakkailla, joiden kotikäynnit voidaan toteuttaa kokonaan tai osittain etäyhteydellä, on tätä varten tabletti kotonaan. Tabletin käyttöönottamisen yhteydessä asiakas allekirjoittaa suostumuslomakkeen, joka oikeuttaa kotihoidon henkilöstön avaamaan yhteyden asiakkaaseen tarvittaessa ilman vastausta. Tätä käytetään tilanteissa, joissa asiakas ei vastaa yhteydenottoihin ja on syytä epäillä, että hänelle on saattanut tapahtua jotain. Mikäli asiakas ei vastaa tällöinkään, hoitajat yrittävät tavoittaa hänet tavallisella puhelinsoitolla. Jos yhteyttä ei edelleenkään saada, tehdään fyysinen kotikäynti.

Palovaroitin (asiakkaan oma): Hoitajat voivat tarvittaessa testata asiakkaiden palovaroittimien toimivuuden ja varmistaa, että asiakkaalla on käytössään palovaroitin. Teknologisten ratkaisujen tarve asiakkaan kotona arvioidaan aina yksilöllisesti. Asiakkaalle annetaan selkeää tietoa suunnitelmasta, ja yhdessä asiakkaan kanssa voidaan ottaa käyttöön erilaisia teknologisia apuvälineitä kotiin. Kaikki uusi henkilöstö perehdytetään asiakkaiden kodeissa käytössä oleviin

teknologisiin apuvälineisiin (laitepassi).

Yksikön henkilö/asiakas/potilasturvalaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi
Evondos: Evondoksen tukipalvelu. Yhteyshenkilönä toimii Mikko Saari, puh. 050 407 6010.

Turvapuhelin: Everonin tukipalvelu.

Etähoito: Yksikössämme pääkäyttäjänä toimii Ulrika Eng, puh. 044 403 8453. Hyvinvointialueen yhteyshenkilönä toimii Mikaela Bärs-Sunabacka, puh. 040 137 1439.

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 erikoisalakohtaisesti.

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
Yksikön lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu osana henkilöstön perehdytystä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaavat palveluyksikön päällikkö, palveluvastaavat sekä yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoidon osalta kotihoidon henkilöstön tulee pystyä selvittämään asiakkaan kokonaislääkitys ja arvioimaan yhdessä lääkärin kanssa sen asianmukaisuutta, seuraamaan lääkkeiden vaikutuksia ja turvallisuutta sekä antamaan neuvontaa ja ohjausta. Lisäksi henkilöstö avustaa lääkkeiden annostelussa ja antamisessa sekä apteekkiasioiden hoidossa ja reseptien uusimisessa. Kotihoito varmistaa yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa, että lääkkeitä säilytetään asianmukaisesti asiakkaan kotona, sekä huolehtii siitä, että lääkehoidon yhteydessä noudatetaan hygieniaohjeita.

Kotihoidossa lääkehoitoa toteutetaan seuraavasti: lääkkeitä annetaan luonnollista antoreittiä käyttäen, ihonsisäisinä (intrakutaanisina), ihonalaisina (subkutaanisina) ja lihaksensisäisinä

injektioina. Laskimonsisäistä neste- ja lääkehoitoa toteutetaan harvemmin.

Koneellinen annosjakelu tarkoittaa sitä, että apteekki toimittaa asiakkaan aamu-, päivä- ja iltalääkkeet erillisiin annospusseihin pakattuina kahden viikon välein. Käytössä ovat ensisijaisesti sähköiset reseptit (muussa tapauksessa apteekit säilyttävät ja uusivat reseptit). Hoitajat seuraavat ensisijaisesti lääkkeiden vaikutuksia ja ohjaavat asiakkaita lääkehoitoon liittyvissä asioissa.

Hoitava lääkäri vastaa lääkehoidosta. Kotihoidon sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu lääkehoidosta omalla vastuualueellaan. Kokonaisvastuulla tarkoitetaan toiminnan organisointia, työnjakoa asiakastyössä sekä lääkehoitoon liittyvää ohjausta, neuvontaa ja valvontaa. Tähän kuuluu myös vastuu siitä, että työyksikön lääkehuolto toimii yhteistyössä hoitajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi
Kautiainen Markku, geriatrian ylilääkäri, 062183173

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi
Wikblad Annika, sairaanhoitaja, 0444038424
Rimmi Lena, sairaanhoitaja, 0444038334
Kvist Carina, sairaanhoitaja, 0444038345
Johnson Annika, sairaanhoitaja, 0444038455
Nyman Ellinor, sairaanhoitaja, 044403845
Långskog Malin, sairaanhoitaja, 0503618296

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS
Asiakkaiden ravitsemustilaa arvioidaan RAI-järjestelmän avulla kaksi kertaa vuodessa MNA-mittaria käyttäen. Lisäksi asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti noin kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan. Tarvittaessa käytetään erilaisia täydennysravintovalmisteita.

Henkilökunta seuraa kotikäyntien yhteydessä, että asiakkaat syövät riittävästi, ja avustaa tarvittaessa ruokailutilanteissa. Suurella osalla asiakkaista on käytössään ateriapalvelu, jolloin henkilöstön tehtävänä on pääasiassa aterioiden tarjoilu ja lämmittäminen. Tarvittaessa henkilöstö auttaa myös aamupalan, välipalojen ja iltapalan esille laittamisessa. Lisäksi henkilöstö auttaa asiakasta tilaamaan päivittäistavaroita kauppakassipalvelun kautta, mikäli asiakas itse tai hänen läheisensä eivät pysty tekemään tilausta.

Asiakkaiden erityisruokavaliot kirjataan ja huomioidaan Lifecaren riskitiedoissa. Hoitajat ottavat ruokavaliot huomioon tilatessaan ruokaa kaupasta tai ateriapalvelusta sekä tarjoillessaan aterioita. Asiakkaiden toiveet huomioidaan kotihoidon tilatessa, tarjoillessa ja lämmittäessä ruokaa.

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 selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: Tartuntataudit – yhteystiedot.

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:
THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita
Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta
Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: Ammattilaisille ja palveluntuottajille

YKSIKÖN KUVAUS
Kaikki kotihoitoyksikön hoitajat vastaavat osaltaan hyvän hygienian toteutumisesta hoitotyössä. Infektioiden riskitekijät ovat kotihoidossa samat kuin muuallakin terveydenhuollossa. Turvallinen ja laadukas kotihoito varmistetaan ehkäisemällä infektioiden syntymistä ja leviämistä aseptisilla toimintatavoilla.

Infektioiden ja tartuntatautien ehkäisyssä noudatetaan infektioyksikön yleisiä ohjeita. Tavanomaisten varotoimien ja hyvän hygienian merkitys korostuu erityisesti kotihoidossa. Infektioiden torjunta on tärkeä osa asiakkaan palveluprosessia. Kotihoidossa pyritään esimerkiksi suunnittelemaan työjärjestys ja kotikäynnit siten, että moniresistenttejä bakteereita kantavat asiakkaat hoidetaan muiden asiakkaiden jälkeen. Lisäksi noudatetaan tarkasti annettuja varotoimiohjeita, kuten suojavaatetuksen käyttöä.

Yksikössä on nimetty sairaanhoitaja hygienia- ja infektiovastaavaksi. Hän osallistuu säännöllisesti organisaation hygieniakoulutuksiin ja tiedottaa niistä edelleen yksikön henkilöstölle. Jokainen työntekijä on kuitenkin vastuussa uusien hygienia- ja infektio-ohjeiden seuraamisesta. Kysymyksissä ja epäselvissä tilanteissa otetaan yhteyttä hygieniahoitajaan.

Suojaustoimenpiteet

Käsidesinfektio:
Kotihoidon toimistolla käsienpesupisteiden yhteydessä on esillä ohjeita käsidesinfektiosta ja oikeasta käsienpesutekniikasta.
Käsidesiä on saatavilla jokaisessa kotihoitolaukussa, työautossa, yksikön ulko-oven läheisyydessä, yleisissä tiloissa, henkilökunnan tiloissa, wc-tiloissa sekä kaikilla käsienpesupisteillä.
Suojakäsineet, kengänsuojukset sekä tarvittaessa muut suojavaatteet ovat saatavilla jokaisessa kotihoitolaukussa.
Hoitovälineet ja kotihoitolaukut:
Jokaisella kotihoidon työntekijällä on oma kotihoitolaukku, jonka puhdistamisesta asianmukaisilla desinfiointiaineilla hän vastaa itse.

Työvaatteet
Henkilöstö käyttää työvaatteita, jotka työnantaja osittain hankkii.
Työnantaja vastaa työvaatteiden hankinnasta, pesusta ja korjauksesta.
Työjalkineiden tulee olla turvalliset ja helposti puhdistettavat. Pääsääntöisesti työntekijä vastaa itse työkenkien hankinnasta ja puhdistuksesta.

Hygieniapassia ei vaadita kotihoidossa, mutta asiakkaiden ruokahuollon perusedellytyksiä ovat puhtaat kädet, puhtaat astiat ja työvälineet, siisti työympäristö, elintarvikkeiden asianmukainen säilytys sekä hyvä käsihygienia.

Kotihoitoyksiköllä tulee olla ajantasainen kirjallinen siivoussuunnitelma, ja sellainen myös on käytössä. Suunnitelmasta ilmenee, kuka vastaa siivouksesta, milloin siivous tehdään ja mitä siivous sisältää.

Epidemiat ja rokotukset
Kotihoidon henkilöstölle tarjotaan kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset sekä vuosittainen kausi-influenssarokotus maksutta. Lisäksi tarvittavia rokotuksia on mahdollista saada työterveyshuollon kautta.

Esimerkiksi norovirus ja influenssavirus aiheuttavat ajoittain epidemioita yksikössä. Tartuntojen ehkäisyn kannalta on tärkeää, että epidemiatilanteissa noudatetaan tarkasti tartuntojen torjuntaohjeita epidemian katkaisemiseksi. Henkilöstö käyttää tarvittavia suojaimia, kuten suunenäsuojaimia, huolehtii erityisen tarkasta käsihygieniasta ja konsultoi tarvittaessa alueen hygieniahoitajaa.

Välinehuolto ja suojavarusteet
Instrumenttien ja välineiden sterilointi on keskitetty sairaalan välinehuoltoon. Hoitohenkilöstö puhdistaa lääkinnälliset laitteet ja välineet jokaisen käyttökerran jälkeen.
Henkilöstön suojavarusteet ja käsidesit tilataan keskusvarastosta ja lääkekeskuksesta.

Pyykki- ja siivouspalvelut
Kehon eritteillä likaantuneet työvaatteet laitetaan erilliseen pyykkipussiin.
Työvaatteiden pesupalvelusta vastaa Lindström.
Kotihoidon tilojen siivouksesta vastaa Alerte.

Yksikön hygieniavastaavan nimi
Rimmi Lena, sairaanhoitaja
Blomqvist Nina, perushoitaja

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS
Kiireetön sairaanhoito toteutetaan suunnitelman mukaisesti yksikön ja tiimin sairaanhoitajien toimesta.

Yksiköllä on hyvinvointialueen nimeämä vastuulääkäri säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Kotihoidon sairaanhoitajat saavat terveyskeskuslääkäriltä ohjeita ja määräyksiä erilaisiin sairaanhoitoa vaativiin tilanteisiin.

Yksikön tilapäisten ja säännöllisten kotihoidon asiakkaiden lääkäripalvelut järjestetään terveyskeskuksen kautta. Mikäli asiakkaan vointi kotikäynnin yhteydessä edellyttää välitöntä sairaanhoitoa, otetaan suoraan yhteyttä hätäkeskukseen.

Jos asiakkaan tila ei ole akuutti, otetaan virka-aikana yhteyttä terveyskeskuslääkäriin jatkohoito-ohjeiden saamiseksi. Virka-ajan ulkopuolella otetaan yhteyttä Pietarsaaren sairaalan päivystykseen tai hyvinvointialueen yleiseen hoidon tarpeen arviointiin. Tilapäisten asiakkaiden kohdalla voidaan kiireettömissä asioissa konsultoida terveyskeskuslääkäriä arkipäivisin.

Äkillisen kuolemantapauksen varalle hyvinvointialueella on omat ohjeistuksensa, jotka ovat yksikön saatavilla. Virka-aikana otetaan yhteyttä asiakkaan omaan terveyskeskuslääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella Pietarsaaren sairaalan päivystykseen. Hyvinvointialueella on lisäksi erillinen ohjeistus kotona tapahtuvan kuolemantapauksen varalle.

Asiakkaiden hammashoidon osalta asiakas, omainen tai henkilöstö voi ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammashoitolaan.

Palliatiivinen poliklinikka vastaa palliatiivisten asiakkaiden hoitolinjauksista. Kotihoito vastaa yhdessä kotisairaalan kanssa hoidon toteuttamisesta.

Palliatiivisessa hoidossa tai saattohoidossa olevien asiakkaiden kohdalla noudatetaan palliatiivisen hoidon sairaanhoitajien antamia ohjeita ja määräyksiä.

Jokaisella tiimillä on omat sairaanhoitajansa, jotka ovat paikalla arkipäivisin klo 7.00–15.00 (ajoittain klo 7.00–13.00). Asiakkaan terveydentilaa seurataan jokaisen kotikäynnin yhteydessä, ja tarvittaessa asiakkaan terveydentilasta voidaan olla yhteydessä terveyskeskuslääkäriin. Sairaanhoitajat konsultoivat vastuulääkäriä aina tarpeen mukaan sekä tarvittaessa Pietarsaaren sairaalan päivystystä.

Henkilöstö päivittää henkeä pelastavan ensiavun osaamisensa suunnitelman mukaisesti kolmen vuoden välein.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Hyvinvointialueella on vastuu edistää hyvinvointia ja terveyttä palveluissaan. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on yksilöön, perheisiin, yhteisöihin, väestöön, elinoloihin ja

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa myös omaisten kanssa. Suunnitelman perustana käytetään RAI-arviointia sekä siitä saatavia asiakkaan toimintakykyä kuvaavia tietoja.

Suunnitelmaan kirjataan tavoitteita esimerkiksi päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntouttavaan toimintaan sekä muihin asiakkaan hyvinvointia tukeviin asioihin liittyen. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan asiakkaan itse asettamat ja ilmaisemat tavoitteet.

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan puolesta ei tehdä sellaisia asioita, joihin hän kykenee itse, vaan häntä tuetaan ja ohjataan käyttämään omia voimavarojaan mahdollisimman pitkälle. Päivittäisiä askareita tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, kuten pyykinpesua, tiskausta ja roskien viemistä.

Asiakkaalle annetaan kannustavaa palautetta. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan osallistumaan harrastus- ja kerhotoimintaan, esimerkiksi päivätoimintaan. Asiakkaalle järjestetään tarvittavat apuvälineet, joiden avulla tuetaan hänen toimintakykyään ja hyvinvointiaan.

Omaisten osallistuminen asiakkaan hoitoon on tärkeä osa yhteistyötä kotihoidon kanssa. Tarvittaessa kotihoito tukee asiakasta esimerkiksi soittamaan yhdessä omaiselle, mikäli asiakas ei siihen itse kykene.

Asiakkaan hoitosuunnitelmaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa useammin. Päivittäisen kirjaamisen ja asiakaskontaktien avulla seurataan asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä sekä hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista.

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

Kun työntekijä aloittaa työsuhteen tai harjoittelujakson, hän perehtyy organisaation käyttö- ja salassapitositoumukseen, allekirjoittaa sen ja sitoutuu noudattamaan siinä kuvattuja ohjeita. Salassapitovelvollisuus on voimassa koko työ- tai harjoittelusuhteen ajan sekä sen päättymisen jälkeen. Lisäksi henkilöstön tulee suorittaa tietosuojaa ja tietoturvaa käsittelevä verkkokoulutus, Tietosuojan ABC. Kotihoidossa käytetään Lifecare-tietojärjestelmää.

Asiakastietoja ei enää arkistoida paperimuodossa, vaan sähköisesti edellä mainittuun potilastietojärjestelmään. Osa tiedoista siirtyy automaattisesti Kanta-palveluun.

Tietosuojavastaavat ja järjestelmän pääkäyttäjät toteuttavat lokivalvontaa varmistaakseen, että henkilötietolakia, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista noudatetaan. Kotihoidon henkilöstö kirjaa asiakasvierailut ja tilastotiedot mobiililaitteella viipymättä tai viimeistään saman päivän aikana.

Kaikki uusi henkilöstö saa 3–5 perehdytyspäivää ohjaajan kanssa, ja tämän jakson aikana perehdytetään myös asiakastietojen kirjaamiseen.

Opiskelijoille yksikön esihenkilö hakee opiskelijatunnukset potilastietojärjestelmään, mikä tarkoittaa, että ohjaajan tulee aina hyväksyä opiskelijan tekemät kirjaukset.

Henkilöstölle haetaan käyttöoikeudet eri ohjelmiin heidän koulutuksensa ja tehtävänkuvansa mukaisesti (esimerkiksi opiskelija, lähihoitaja, sairaanhoitaja jne.).

Henkilöstö tekee sähköisen ilmoituksen kaikista asiakkaaseen liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja poikkeamista sekä lähettää ilmoituksen käsiteltäväksi lähiesihenkilölleen. HaiPro (vaaratilanne- tai turvallisuushavaintoilmoitus) sekä SPro ovat raportointimenettelyjä ja tietoteknisiä välineitä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien käsittelyyn.

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

Tuija Viitala, tietosuojavastaava

Puhelin: 06 213 1840
Sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:
Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / G4, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Tietosuojavastaava: Tuija Viitala
Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi
tai
Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Sote-arkistot, Poikkikuja 7, 65100 Vaasa
Tietosuojavastaava: Anne Korpi
Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Yksikön esihenkilö yhdessä palveluvastaavan kanssa vastaa yksikön riskien arvioinnista ja riskienhallinnasta. Riskien arviointi toteutetaan säännöllisesti kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö ilmoittaa jatkuvasti ja säännöllisesti HaiPro-järjestelmän kautta riskeistä, poikkeamista ja läheltä piti -tilanteista, joita käsitellään tiimikokouksissa ja/tai henkilöstöpalavereissa.

Riskien ehkäisemiseksi laaditut toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman nopeasti riskin kiireellisyyden ja vakavuuden perusteella. Kaikkein kiireellisimmät riskit käsitellään välittömästi. Henkilöstö voi itse valita, tekeekö poikkeamailmoituksen nimettömänä vai omalla nimellään.

Ilmoitukset käsitellään puolueettomasti ja yleisellä tasolla ilman syyllistämistä tai yksittäisten henkilöiden nimien esiin tuomista. Arkaluonteisissa tilanteissa asia voidaan käsitellä erikseen asianomaisen henkilön kanssa.

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 tulosyksiköiden
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
Yksikön HaiPro-ilmoitusten käsittelyn avulla tunnistetaan riskejä sekä asiakkaiden kotiympäristössä että yksikön toimintatavoissa. Näiden tietojen avulla voidaan ehkäistä erilaisia riskejä, kuten kaatumisia ja lääkehoitoon liittyviä poikkeamia.

Riskienhallintatoimenpiteitä arvioidaan ja seurataan säännöllisesti osana laadun- ja turvallisuudenhallintajärjestelmää. Tämä sisältää jatkuvan riskien tunnistamisen, arvioinnin ja hallinnan prosessin. Riskienhallintamenetelmiä kehitetään jatkuvasti tehtyjen arviointien, saadun palautteen ja uuden tutkimustiedon pohjalta. Näin varmistetaan, että käytettävät menetelmät ovat aina ajantasaisia ja tehokkaita.

Mikäli yksikössä havaitaan epäkohtia, niihin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla, ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Valvontaviranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus sekä päätökset otetaan aina vakavasti, ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisuuksien mukaan välittömästi.

Jos asiaa ei voida käsitellä yksikkötasolla, se siirretään ylemmälle tasolle jatkokäsittelyä varten.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Työn keskeytyminen	Työn keskeytyminen avokonttoriympäristössä aiheuttaa haasteita muiden työntekijöiden aiheuttaman melun vuoksi. Tätä ehkäistään käyttämällä melua vaimentavia kuulokkeita.
Lähihoitajien puute työvuoron aikana	Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä lähihoitajia asiakkaiden tarpeisiin nähden. Näin pyritään varmistamaan hoidon jatkuvuus, turvallisuus ja laadukas palvelu kaikissa tilanteissa.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä Pohjanmaan

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:
- **HaiPro-järjestelmä** (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, tietosuoja/ tietoturvallisuusilmoitus)
- **SPro-järjestelmä** (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:
Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä (417/2007, 25 §, 12.2.2010/88)
Lastensuojelulaissa (25 §) ilmoitetuilla työntekijöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus,jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Tarkemmat ohjeet lastensuojeluilmoituksen ja lapseen kohdistuneiden rikosepäilyjen tekoon löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Lastensuojeluilmoitus.

Ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §)
Jos terveydenhuollon ammattihenkilö (559/1994), sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu sosiaalihuoltolain 35 §:ssä mainittu henkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai

turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus salassapitosäännösten estämättä. Ohje ja ilmoituslomake sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: Ikäihmisten sosiaalityö

Ilmoitus pelastusviranomaiselle ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä (pelastuslaki 379/2011, 42 §)
Jos hyvinvointialueen henkilöstö/viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten 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
Uuden henkilöstön perehdytyksen yhteydessä kotihoitoyksikössä kerrotaan, että jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdan uhista asiakkaiden hoidon toteuttamisessa.

Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön esihenkilölle, joka vastaanottaa poikkeamailmoitukset. Yksikön esihenkilö ilmoittaa asiasta edelleen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Mikäli työnantaja ei ryhdy riittäviin toimenpiteisiin yksikössä käytyjen keskustelujen jälkeen ja asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee asiasta tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee ryhtyä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi tai riskin poistamiseksi mahdollisimman nopeasti. Palveluja saaville asiakkaille on asetettu vaatimuksia, joiden tulee täyttyä sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuuden

varmistamiseksi.

Asiakas sitoutuu noudattamaan työturvallisuuslain mukaisia työturvallisuusmääräyksiä. Työnantajan velvollisuutena on varmistaa, ettei työntekijä joudu alttiiksi tapaturmavaaroille, työympäristön riskeille tai haitalliselle kuormitukselle asiakkaan kotona.

Läheltä piti -tilanteista ja muista poikkeamista henkilöstö tekee ilmoitukset HaiPro- ja SPro-järjestelmien kautta.

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/yhteystyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus
Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystyökumppanit voivat tehdä hyvinvointialueen toiminnasta ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen verkkolomakkeella. Ilmoitukset ohjautuvat asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattoreille sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään vastuussa olevien ihmisten kanssa. Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.
Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:
Anna palautetta

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

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS
Yksikössä tapahtuvista epäkohdista, poikkeamista, vaaratilanteista ja puutteista henkilöstö tekee ilmoituksia HaiPro- ja SPro-järjestelmien kautta. Ilmoitukset käsitellään ensisijaisesti yksikössä.

Vakavammissa tapauksissa ollaan yhteydessä myös yksikön ulkopuolisiin toimijoihin, kuten työsuojeluvaltuutettuun, koordinoivaan palveluesihenkilöön, tietosuojavastaavaan tai muihin asian kannalta relevantteihin tahoihin.

Poikkeamailmoituksista saatua tietoa ja niiden käsittelyn tuloksia hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Henkilöstö tuntee HaiPro- ja SPro-ilmoituksiin liittyvät toimintatavat ja menettelyohjeet.

Henkilöstön kanssa käsiteltävät HaiPro-ilmoitukset käydään läpi neutraalilla ja yleisellä tasolla ilman syyllistämistä. Tarkoituksena on oppia tapahtuneista tilanteista sekä kehittää toimintaa

turvallisemmaksi ja laadukkaammaksi.

Ilmoitukset voidaan tehdä myös nimettömästi (anonyymisti). Tämä madaltaa kynnystä tuoda esille havaitut epäkohdat, riskit, vaaratilanteet ja muut kehittämistä vaativat asiat. Näin edistetään avointa turvallisuuskulttuuria ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

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 tuotettaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS
Pohjanmaan hyvinvointialue voi hankkia sosiaali- ja terveyspalveluja yksityisiltä palveluntuottajilta sopimushallinnan periaatteiden mukaisesti asiakkaiden ja potilaiden turvallisuus huomioiden.

Hankinnoissa on otettava huomioon seuraavat asiat:

Hankitun palvelun tulee vastata tehtyä sopimusta.
Tarjouspyyntöön tulee sisällyttää palvelukuvaus ja palvelulle asetetut vaatimukset (kriteerit).
Yhteistyön ja tiedonkulun tulee toimia molempiin suuntiin.
Hankittavia palveluja koskevissa sopimuksissa tulee olla säännölliset seuranta- ja raportointivelvoitteet, jotka liittyvät työturvallisuuteen, työhyvinvointiin sekä riittäviin henkilöstöresursseihin.
Laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät rakenteet, roolit ja vastuut tulee huomioida sopimushallinnassa.

Kaikki Pohjanmaan hyvinvointialueen hankinnat hoidetaan hankintapalveluiden ja logistiikkakeskuksen kautta. Jokaisessa sopimuksessa tulee olla nimetty yhteyshenkilö tai vastuuhenkilö.

Toimialueen johtaja tai hänen nimeämänsä henkilö vastaa sopimuksen yhteyshenkilön tai vastuuhenkilön nimeämisestä.

Hankinnat toteutetaan julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen hyväksymien hankintaohjelmien mukaisesti.

Näiden periaatteiden noudattaminen varmistaa, että turvalliset ja laadukkaat palvelut tuotetaan asianmukaisesti ja oikea-aikaisesti. Samalla käytettävissä olevat resurssit hyödynnetään mahdollisimman tehokkaasti. Palveluntuottajien, hoidon toteuttajien, asiakkaiden ja heidän omaistensa välinen yhteistyö ja viestintä ovat toimivia ja tehokkaita.

Asiakasturvallisuus on koko hyvinvointialueen yhteinen vastuu. Se edellyttää johdon ja henkilöstön sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Tavoitteena on kehittää toimintaa jatkuvasti sekä arvioida riskejä säännöllisesti, jotta yksikään asiakas ei joudu kärsimään poikkeamien tai virheiden aiheuttamasta haitasta.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosääntö § 42). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja professiojohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja toimintatapamallit palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, psykososiaalisen tuen valmiussuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosyksiköiden 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
Hyvinvointialueella on yhteistyösopimuksia useiden viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Näihin kuuluvat muun muassa poliisi, pelastuslaitos ja aluehallintovirasto. Sopimuksissa määritellään yhteistyön periaatteet sekä osapuolten vastuut. Yksikössä voidaan sopia vartijan osallistumisesta kotikäynnille, mutta päätöksen tästä tekee aina esihenkilö.

Palveluntuottajat varmistavat, että valmiuteen ja palvelujen jatkuvuuteen liittyvät sopimukset määritellään selkeästi silloin, kun palveluja hankitaan toiselta palveluntuottajalta. Näin varmistetaan, että kaikki osapuolet tuntevat vastuunsa ja velvollisuutensa.

Häiriötilanteita ja poikkeusoloja koskevat ohjeet löytyvät intranetistä. Ohjeet on käyty läpi henkilöstön kanssa. Henkilöstöä on ohjeistettu tutustumaan muun muassa valmiussuunnitelmaan, joka sisältää toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle. Palveluyksikön päällikkö ja palveluvastaava vastaavat siitä, että koko henkilöstö osallistuu turvallisuuskierrokseen kerran vuodessa ja että osallistuminen dokumentoidaan.

Yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että henkilöstö osallistuu Turvallisuuspäivä-koulutukseen viiden vuoden välein.

Jos sähköiset tietojärjestelmät eivät ole käytettävissä tai niitä päivitetään, käytetään paperisia asiakasluetteloita. Kaikilla tiimeillä on käytössään pienet varavirtalähteet, joita voidaan käyttää esimerkiksi puhelimien lataamiseen. Mobiililaitteita ladataan säännöllisesti, jotta niiden akut eivät pääse tyhjenemään. Kannettavissa tietokoneissa on akut, jotka mahdollistavat työskentelyn rajoitetun ajan sähkökatkon aikana.

Jokaisen työvuoron alussa tarkistetaan, että kaikki asiakkaat ovat mukana suunnitelluilla käyntilistoilla. Jokaisella tiimillä on lukitussa kaapissa ajantasainen asiakasluettelo, josta käyvät ilmi asiakkaiden käynnit. Asiakkaiden avaimet säilytetään toimistolla lukitussa kaapissa.

Toimistotiloissa järjestetään säännöllisesti turvallisuuskierroksia, joiden yhteydessä käydään läpi muun muassa paloturvallisuuteen liittyviä asioita, kuten hätäpoistumistiet ja kokoontumispaikka. Asiakkaiden kodeissa tehdään paloturvallisuuskartoitus. Mahdollisten puutteiden korjaamisesta vastaavat omaiset. Kotihoito tarkistaa asiakkaiden palovaroittimien toimivuuden kerran kuukaudessa.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi
Luoma-Stenvall Noora. palveluyksikön päällikkö

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
Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuston kautta tai asiakkaan kodissa olevan QR-koodin avulla.

Työntekijät voivat ilmoittaa riskeistä HaiPro-järjestelmän kautta. Tarvittaessa he tekevät myös työsuojeluilmoituksia HaiProon. Työsuojeluvaltuutettu saa tiedon kaikista työtapaturmailmoituksista ja ottaa tarvittaessa yhteyttä yksikön esihenkilöön.

SPro-järjestelmään ilmoitetaan sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai niiden uhista. SPro on sosiaalihuollon henkilöstölle tarkoitettu sähköinen ilmoitusjärjestelmä.

Muita riskien tunnistamisen ja hallinnan menetelmiä ovat omavalvonta, työn riskien arviointi, itsearviointi sekä sisäiset ja ulkoiset auditoinnit.

Henkilöstön esiin nostamat riskit käsitellään tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Mikäli parannustoimenpiteitä ei voida toteuttaa yksikkötasolla, riskit raportoidaan eteenpäin ylemmälle tasolle jatkokäsittelyä varten.

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
Palveluyksikön päällikkö vastaa omavalvonnan seurannasta ja omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa.

Kaikkien työntekijöiden tulee lukea ja tutustua yksikön omavalvontasuunnitelmaan sekä vahvistaa sen lukeminen lukukuittauksella.

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia