



**Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue**

# **Omavalvontasuunnitelma, Omaishoidon tuki yli 65 v**

**Vastuhenkilö**  
Monika Björkqvist

# Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

## Sisällysluettelo

### Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

## **Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma**

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

# Omavalvontasuunnitelma

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

**Palveluntuottaja**

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

**Toimialan nimi**

Koti- ja asumispalvelut

**Toimialajohtajan nimi**

Tony Pellfolk

**Puhelinnumero**

040 838 0127

**Palveluyksikön nimi**

Omaishoidon tuki yli 65 v

**Palvelumuoto**

Omaishoidon tuki, kiertävä perhehoito, kotilomitus

**Osoite**

Hietalahdenkatu 2-4

**Puhelinnumero**

050 5994671

**Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot**

Monika Björkqvist, kotiin annettavien palveluiden päällikkö puh 050 5994617

**Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt**

Omaishoidon tuki yli 65 v, kiertävä perhehoito ja kotilomitus

Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Monika Björkqvist, kotiin annettavien palveluiden päällikkö puh 050 5994617

Johanna Juthborg, palveluesimies lähihoitajien kotilomitus puh 050 371 4501

**Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot**

Omaishoidon tuki yli 65 v, Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

### 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
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	AktiVera dagrehabilitering
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Aito-Kotihoito Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Debora Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Folkhälsan Valfärd Ab
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Folkhälsan Valfärd Ab
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Harmonia care Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Inmedi Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Jelppis-Tiimi Osuuskunta
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Kotihoito Harmonia Vaasa
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Kotihoito Hehku Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Kotipalvelu Mehiläinen Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Lääkärikeskus Nero Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Lääkärikeskus Nero Oy
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Ristilä Group Oy

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	SJT Trade Ab
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Stinas Taktil & V RD
Palveluseteli lakisääteinen vapaa ja kotilomitus	Vimmimimmit Oy Ab
Siivous	TeeSe Botnia Oy Ab, Alerte eller StödBotnia Tuki Oy Ab
Työterveyshuolto	TTBotnia, Työplus, Mehiläinen, Wellmedic
It-palvelut	2M-It

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yli 65-vuotiaiden omaishoito hallinnoidaan koti- ja asumispalveluiden toimialalla, joiden toiminta-ajatus on edistää ikäihmisten hyvinvointia ja toimintakykyä. Yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuki tarjoaa ikääntyneille sosiaalipalveluja, joihin sisältyy palvelutarpeen arviointi sekä ikäihmisten omaishoidon tuen tarpeen arviointi. Yksikön sosionomit myöntävät omaishoidon tukea, liikkuvaa perhehoitoa ja sijaishoitopalvelua. Sosionomit hyväksyvät omaishoitajat, perhehoitajat ja sijaishoitajat sekä tekevät toimeksiantosopimukset. Sosionomit hallinnoivat omaishoidon, perhehoidon ja sijaishoidon toimeksiantosopimuksia digitaalisesti Oima-palvelun kautta. Oima-palvelussa sosionomit hyväksyvät palkkiot ja korvaukset kuukausittaista maksua varten.

Yksikköön kuuluu myös:

Kiertävä perhehoito ikäihmisille.

Omaishoidon tuen saajat voivat hakea kiertävä perhehoitoa omaishoitajan lakisääteisen vapaan järjestämiseksi. Perhehoitajat osallistuvat valmennukseen, joka koostuu viidestä koulutuskerrasta. Koulutuksessa käsitellään perhehoidon perusteita, ikääntyneiden erityistarpeita sekä perhehoitajan roolia ja vastuuta. Koulutuksen tavoitteena on antaa osallistujille riittävät tiedot ja taidot toimia ikäihmisten perhehoitajina.

Omaishoidon tilapäinen apu.

Kun omaishoitajalla on asioita hoidettavana eikä hän voi jättää hoidettavaa henkilöä yksin, kotiin voidaan varata lähihoitaja (resurssit 4,6 vakanssia) arkisin klo 8–16. Lähihoitajan tehtävänä on turvata hoidettavan hyvinvointi omaishoitajan poissaolon aikana. Lähihoitajan käynti ei korvaa lakisääteisiä vapaita. Lähihoitaja voi toimia myös saattajana, kun hoidettava menee lääkärikäynnille tai intervallijaksolle.

Haluamme luoda hyvin toimivan toiminnan, jossa koko henkilöstö työskentelee yhteisten arvojen pohjalta. Arvojamme ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen,

yhdenvertaisuus ja tasa-arvoinen toiminta, ihmiseltä ihmiselle työskentely sekä tulevaisuuteen katsominen ja työskentely vastuullisesti. Työskentelemme sen periaatteen mukaisesti, että kaikkien asiakkaiden palvelutarve arvioidaan samojen periaatteiden ja kriteerien mukaan. Pyrimme siihen, että asiakkaat voivat omaishoidon tuen ja muiden tukipalvelujen avulla asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Asiakkaan ja omaisen tulee olla mukana kaikissa arvioinneissa ja päätöksissä. Toimimme ennaltaehkäisevästi ja pyrimme lisäämään hyvinvointia. Tavoitteena on tarjota hyvää, turvallista ja ammatillista palvelua, joka tukee itsenäistä kotona asumista ja ehkäisee syrjäytymistä. Henkilöstöllä on laaja sosiaali- ja terveysalan osaaminen.

Yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuen piirissä hoidettujen henkilöiden kokonaismäärä oli: 2023 – 1264 asiakasta, 2024 – 1234 asiakasta, 2025 – 1233 asiakasta.

Toiminta perustuu lainsäädäntöön, ohjausasiakirjoihin, osaamiseen ja resursseihin.

Toimintaa ohjaavat seuraavat lait ja suositukset:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992 ja 912/1992)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Hallintolaki (434/2003)

Perhehoitolaki (263/2015)

Laki perhehoitolain muuttamisesta (606/2022)

Kotikuntalaki (201/1994)

Työsopimuslaki (55/2021)

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Työtaturma- ja ammattitautilaki (459/2015)

Julkisten alojen eläkelaki (81/2016)

Sairausvakuutuslaki (1224/2004)

Vuorotteluvapaalaki (1305/2002)

Ikäystävällisen, toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamisen laatusuositus 2024–2027: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2024:8

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö 2024:18

Omaishoidon tuki. Käsikirja kunnallisille päättäjille. Sosiaali- ja terveysministeriö 2006

Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:17

Omaishoidon tuen kansalliset myöntämisperusteet – THL:n ehdotus (Työpaperi 43/2022)

Sopimusomaishoidon tilannekuva 2024. Hyvinvointialueiden myöntämisperusteet, toimintakäytännöt ja omaishoidon tuen menot – THL (Työpaperi 53/2024)

## 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 seuranta varten sähköinen

omavalvontasuunnitelma.

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

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat Sosiaali- ja terveyslupaviraston entisen Valviran [määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta 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 laadimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

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

Monika Björkqvist, kotiin annettavien palvelujen päällikkö, puh 050 599 4671

**Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot**

Ks yllä oleva

## YKSIKÖN KUVAUS

Ikääntyneiden omaishoidon tuki , all-Österbottnisk enhet

## 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

Omanvalvontasuunnitelma on palveluyksikön laatima, ja se on julkaistu Laatuportissa sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla, jotta asiakkaat, heidän omaisensa ja kaikki omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua suunnitelmaan. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa sekä aina silloin, kun ohjeisiin, toimintaan tai lainsäädäntöön tulee muutoksia.

Suunnitelma omavalvontaa koskevaa suunnitelmaa tulee muuttaa myös silloin, kun vastuuhenkilöt vaihtuvat. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman ja noudattaa sitä. Suunnitelman ja sen päivitysten hyväksyminen tehdään sähköisessä Dynasty-arkistossa. Päivitetyt versiot omavalvontasuunnitelmasta julkaistaan organisaation verkkosivuilla sekä yksikössä. Vastuuhenkilö tiedottaa henkilöstölle suunnitelmaan tehdyistä muutoksista. Mikäli muutokset edellyttävät toimintakäytäntöjen muuttamista, vastuuhenkilö varmistaa omalla vastuualueellaan, että henkilöstöllä on riittävät tiedot toimintatavan soveltamiseen päivittäisessä työssä.

Henkilöstö on velvollinen ylläpitämään ammattitaitoaan organisaation ohjeiden mukaisesti. Esihenkilö seuraa henkilöstön täydennyskoulutusta henkilökohtaisella tasolla ja mahdollistaa osaamisen ylläpitämisen. Täydennyskoulutus kirjataan koulutuskalenteriin tai HR-työkaluun. Henkilöstö osallistuu työpaikalla järjestettäviin turvallisuuskoulutuksiin.

### 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

Tulosityksikössä noudatamme organisaation visiota. Käytämme resurssejamme vaikuttavasti. Asiakasturvallisuus ja laatu ovat korkealla prioriteetilla. Varmistamme henkilöstön osaamisen jatkuvan vahvistamisen. Asiakkaille antamiemme lupauksen mukaisesti varmistamme työn laadun, olemme tavoitettavissa silloin kun meitä tarvitaan ja asiakas tulee aina ensimmäisenä. Autamme asiakasta ylläpitämään hyvinvointia ja tuemme myös omaishoitajaa. Laatutodistus edellyttää, että toimintaa auditoidaan säännöllisesti sekä sisäisillä että ulkoisilla auditoinneilla. Ennen jokaista auditointia tulosalue valmistautuu tekemällä itsearviointin toiminnasta. Organisaation oma valvontayksikkö tekee myös systemaattisia omavalvontakäyntejä yksikössä. Näissä yhteyksissä esille tulevat kehittämiskohteet viedään eteenpäin laaditun suunnitelman mukaisesti. Omavalvontaraportit kootaan neljännesvuosittain ja julkaistaan organisaation verkkosivuilla.

Valvontaviranomaiset suorittavat toiminnassamme tarkastuksia. Työsuojelu voi tarvittaessa antaa kehittämissuhteita ja ohjeita muutostarpeista. Laatuportti on verkkoalusta, jota käytetään laadunhallinnan tukena. Järjestelmässä on riskinarviointeja, auditointiraportteja, henkilöstön osaamisen seuranta, valvontakäyntien raportteja sekä muuta laadunhallintaan liittyvää materiaalia.

HaiPro on raportointijärjestelmä hoidon ja palvelun haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden

ilmoittamiseen. Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan potilas- ja asiakasturvallisuuden poikkeamista ja raportoimaan ne HaiPro-järjestelmässä. Jokainen ilmoitus käydään läpi henkilöstön kanssa, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Raportointi mahdollistaa toiminnan kehittämisen sekä yksikkö- että organisaatiotasolla.

SPro-raportointityökalua käytetään sosiaalihuollon toteuttamisessa havaittujen epäkohtien tai ilmeisten epäkohtien riskien ilmoittamiseen.

Roidun digitaalisen palautteenantojärjestelmän kautta asiakkaat ja omaiset voivat antaa niin myönteistä kuin kielteistä palautetta. Palautetta voi antaa verkkosivun kautta. Palaute voidaan antaa anonyymisti tai yhteystietojen kera. Kaikki saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Palautetta saadaan myös suullisesti ja sähköpostitse.

Muut keskeiset tunnusluvut ovat seurattavissa Exreport-johto- ja raportointijärjestelmässä. Siellä seurataan keskeisiä henkilöstöön, asiakkaisiin ja talouteen liittyviä mittareita.

Tiedotustilaisuuksia järjestetään sekä lähijohdolle että yksikön henkilöstölle. Henkilöstö osallistuu kehittämisprosesseihin ja on myös itse vastuussa ammatillisen osaamisensa ylläpitämisestä. Henkilöstö pyrkii yhdenvertaiseen kohteluun ja tasalaatuisiin palveluihin kaikille hyvinvointialueen yli 65-vuotiaille omaishoitajille. Asiakkaat saavat palvelua molemmilla kotimaisilla kielillä.

### 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 hyvinvointialue on matriisiorganisaatio, jossa on sektorit, resurssilinjat ja toimialueet. Toimialueet jakautuvat tulosalueisiin ja tulosalueet tulosityksiköihin. Vastuualueet ovat toisiinsa kietoutuneita ja määritelty hallintosäännössä sekä erilaisissa ohjeissa, tehtävänkuvauksissa ja toimivaltuussäännöissä.

Hyvinvointialuehallinnon johtavat viranhaltijat johtavat hallinnollisia palveluja tarkoituksenaan tukea hyvinvointialueen muuta toimintaa. Toimialuejohtajat johtavat toimialueita ja yhteensovittavat toimintaa eri toimialueiden välillä.

Resurssijohtajat johtavat henkilökuntaansa suorassa linjassa. Sosiaalijohtaja toimii sosiaalihuollon johtavana viranhaltijana sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a §:ssä tarkoitetulla tavalla. Väliportaana johtoon kuuluvat tulosaluevastaavat.

Tulosaluevastaavat johtavat omalla vastuualueellaan ja omalta osaltaan tulosalueen palvelukokonaisuutta. He vastaavat strategian linjausten sekä toiminta- ja taloussuunnitelman pohjalta palvelujen saatavuudesta sekä palvelun laadusta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta, palvelujen vaikuttavuudesta sekä asiakasohjauksesta. Tulosaluevastaavat kehittävät keskeisiä prosesseja omalla vastuualueellaan yhteistyössä toimialuejohtajan ja resurssijohtajien kanssa. Hallintosäännön mukaan kukin tulosityksikkövastaava vastaa yksikkönsä toiminnasta ja taloudesta sekä palvelujen toimivuudesta ja yksiköiden johtamisesta.

### 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

Sosiaalihuoltoa hakevalla henkilöllä on oikeus palvelutarpeen arviointiin (ShL 36 §), ellei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi siksi, että palvelutarve on tilapäinen. Palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (ShL 41 §). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys omista voimavaroistaan ja siitä, miten niitä voidaan vahvistaa.

Palvelutarpeen selvittämisessä tulee kiinnittää huomiota toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutumismahdollisuuksiin. Palvelutarpeen arviointi kattaa toimintakyvyn kaikki ulottuvuudet: fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Arvioinnissa huomioidaan eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten epävakaata terveydentila, aliravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien puute tai yksinäisyys. Asian käsittelyaikaa ja palveluihin pääsyä seurataan Exreport-järjestelmän kautta. Ikääntyneiden palvelulain 15 a §:n mukaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälinettä ikäihmisen toimintakykyä silloin, kun alustavan arvion mukaan hän tarvitsee säännöllistä sosiaalipalvelua hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI-arviointivälineen käyttö on ollut 1.4.2023 alkaen lakisääteistä ikääntyneiden palvelulain mukaan.

### 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Omaishoidon tuki on lakisäätäinen sosiaalipalvelu, jota hyvinvointialue myöntää varattujen määrärahojen puitteissa. Hakemus tehdään kirjallisesti erillisellä lomakkeella tai sähköisesti verkkosivun kautta. Sosionomi tekee kotikäynnin kartoittaakseen ja arvioidakseen palvelutarpeen sekä arvioidakseen hoidon sitovuutta ja vaativuutta. Omaishoidon tuen arviointiin sisältyvät kotikäynnillä tehdyt havainnot, hoidettavan ja omaishoitajan haastattelut, asumis- ja hoitoympäristön tarkoituksenmukaisuuden arviointi, mahdollisten apuvälineiden tarve sekä hoidettavan toimintakyvyn arviointi RAI-arviointivälineen avulla. Omaishoidon tulee olla hoidettavan edun mukaista.

Omaishoidon tuesta annetaan yksikön viranhaltijan tekemä kirjallinen hallintopäätös. Päätös tehdään kotikäynnin yhteydessä tehdyn palvelutarpeen arvioinnin sekä muiden mahdollisten lausuntojen perusteella. Omaishoidon tuki myönnetään vahvistettujen kriteerien mukaisesti. Päätös annetaan tiedoksi ja siihen liitetään ohjeet oikaisuvaatimuksesta. Oikaisuvaatimus voidaan toimittaa Pohjanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostolle. Omaishoidon tuki myönnetään aikaisintaan sen kuukauden alusta, jolloin hakemus liitteineen on täydellinen.

Kun tuki on myönnetty, hyvinvointialue ja omaishoitaja tekevät toimeksiantosopimuksen, johon hoito- ja palvelusuunnitelma liitetään. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuvataan tarkemmin omaishoitajan tehtävät, mahdolliset muut tukipalvelut sekä se, miten lakisääteiset vapautukset järjestetään. Asiakas ja omaishoitaja osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa, jos palvelutarve muuttuu.

Sosionomi, joka on myöntänyt omaishoidon tuen, toimii yhteyshenkilönä (ShL 42 §).

Ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla yhteyshenkilön tehtäviä on täsmennetty ikääntyneiden

palvelulain 17 §:ssä. Yhteyshenkilön tulee tarvittaessa antaa ikääntyneelle asiakkaalle neuvontaa ja tukea, seurata asiakassuunnitelman toteutumista ja palvelutarpeen muutoksia sekä olla yhteydessä palvelun järjestäjään ja tuottajaan palvelujen saatavuuden ja laadun varmistamiseksi. Jos asiakas tarvitsee erityistä tukea, yhteyshenkilön työparina toimii sosiaalityöntekijä.

#### Kiertävä perhehoito

Kiertävällä perhehoidolla tarkoitetaan sitä, että hoivaa ja huolenpitoa annetaan hoidettavan omassa kodissa. Perhehoitajana toimii henkilö, joka on suorittanut ennakkovalmennuksen ja jonka hyvinvointialue on hyväksynyt. Perhehoitaja toimii omaishoitajan sijaisena tämän vapaapäivien aikana asiakkaan kotona. Omaishoitajan sijaisuus on lyhytaikaista tai voi kestää osan vuorokaudesta riippuen hoidettavan yksilöllisistä tarpeista.

Perhehoito perustuu aina palvelutarpeen arviointiin sekä yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Toimeksiantosopimuksessa määritellään perhehoidon muoto ja sen kesto. Perhehoitoon soveltuvat asiakkaat valitaan huomioiden hoidettavan, omaishoitajan ja perhehoitajan toiveet.

### 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuvataan asiakkaan terveys ja toimintakyky suunniteltuja palveluja ajatellen. Siinä kuvataan myös omaishoitajan antaman hoidon laajuus ja sisältö (laki omaishoidon tuesta 937/2005, 7 §) sekä mitä omaishoitaja tekee sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelmassa määritellään myös, miten hoidettavan hoito järjestetään omaishoitajan vapaan aikana. Myös muiden tukipalvelujen laajuus mahdollisesti tarvittavien palvelujen laajuus kuvataan myös. Suunnitelma, toimeksiantosopimus sekä muu informaatio annetaan asiakkaalle ja omaishoitajalle. Omaishoidon tukea seurataan ja arvioidaan vuosittain. Seurantakäyntejä asiakkaan kotiin tehdään tarpeen mukaan.

### 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 on oikeus laadukkaaseen sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää sosiaalihuoltoa antavalta taholta. Asiakasta tulee kohdella niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuollon toteuttamisessa tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Hyvinvointialue on laatinut ohjeet hyvästä asiakaskohtaamisesta sekä menettelystä epäasiallisen kohtelun tai käyttäytymisen ilmoittamiseksi. Ilmoituksen epäasiallisesta käyttäytymisestä tai kohtelusta voi tehdä asiakas, potilas tai omainen. Ilmoituksen voivat tehdä myös työntekijät tai muut tilanteessa läsnä olleet. Epäasiallista kohtelua koskevan ilmoituksen voi tehdä useiden eri kanavien kautta. Asiakkaiden, potilaiden ja ulkopuolisten käytettävissä olevat kanavat löytyvät verkkosivuilta. Henkilöstön käytössä olevat kanavat löytyvät intranetistä. Asiakas, potilas tai omainen voi antaa palautetta myös suullisesti.

Hyvinvointialueen verkkosivun kautta potilaat, asiakkaat ja omaiset voivat tehdä ilmoituksen haittatapahtumasta, epäkohdasta tai epäasiallisesta kohtelusta sähköisellä lomakkeella; näin toimimme/anna palautetta/ilmoitus vaaratapahtumasta (HaiPro ja SPro).

### **Itsemääräämisoikeus**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Sosiaalihuollon toteuttamisessa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa hänelle tarjottavien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, heikentyneen psyykkisen toimintakyvyn tai muun vastaavan syyn vuoksi voi osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen, asiakkaan tahto selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen kanssa. Omaishoito ja lähihoitajien antama sijaishoito perustuvat vapaaehtoisuuteen, ja palveluja tarjotaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Omaishoidon tulee olla hoidettavan edun mukaista. Hoidettava ja omaishoitaja osallistuvat omaishoidon tuen tarpeen arviointiin. Hoidettavan ja omaishoitajan näkemys tilanteesta kirjataan arvioinnin yhteydessä.

Yksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

#### Kiertävä perhehoito

Perhehoitoon soveltuvat asiakkaat valitaan huomioiden hoidettavan, omaishoitajan ja perhehoitajan toiveet.

Perhehoito ei sovellu iäkkäälle henkilölle, joka:

tarvitsee jatkuvaa sairaalatasoista hoitoa

on aggressiivinen tai jonka käyttäytymistä on vaikea hallita siten, että perhehoitajan tai muiden turvallisuutta ei voida varmistaa

on taipuvainen karkaamaan

tarvitsee jatkuvasti kahden henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa, eikä siirtymisiä voida toteuttaa yhden avustajan avulla / tarvitsee sellaisia apuvälineitä, joita ei voida käyttää kotona on oikeustoimikelpoinen ja ymmärtää hoidon tarpeensa, mutta ei itse halua ottaa vastaan perhehoitoa.

ei sitoudu yhteistyöhön tai jos asiakkaan omaiset eivät sitoudu yhteistyöhön.

kuntoutuu siten, että perhehoidon tarve lakkaa.

### 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

Asiakkaalla, joka on tyytymätön sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa, on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön ansvarsperson eller till socialvårdens ledande tjänsteinnehavare. Om klienten inte kan göra en anmärkning på grund av sjukdom, mental funktionsnedsättning eller andra liknande skäl, eller om hen är avliden, kan anmärkningen göras av hans eller hennes lagliga företrädare, anhörig eller annan närstående person. Som huvudregel ska anmärkningen framställas skriftligen. Av särskilda skäl kan en anmärkning också ges muntligt (Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000, § 23).

En anmärkning kan göras på det formulär som finns på välfärdsområdets webbplats eller genom ett fritt formulerat brev, i vilket det framgår den information som efterfrågas i formuläret. Anmärkningen besvaras inom rimlig tid, inom 1–4 veckor. Om ärendet är ytterst komplext och kräver utredningsarbete är det acceptabelt att svaret avges inom 1–2 månader.

I socialvårdens beslutsdelegeringstabell har behandling och bemötande av anmärkning delegerats till respektive resultatområdesansvarig eller verksamhetsdirektör.

I anmärkningsförfarandet eftersträvas en behandling av klientens ärende möjligast nära serviceprocessen och av en sådan person som med sina avgöranden snabbt och direkt kan bidra till att åtgärda de upptäckta missförhållandena.

En klient kan anföra klagomål om upplevda missförhållanden eller om myndighetens förfaranden till bl.a. regionförvaltningsverket eller till riksdagens justitieombudsman. Så gott som alla klagomål gällande socialvården hör till regionförvaltningsverket.

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

Geriatrinen ylilääkäri Markus Råback 040 569 5943

**Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja**

**yhteystiedot**

Kotiin annettavien palvelujen päällikkö Monika Björkqvist 050 599 4671

**3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut****Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot**

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

**Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:**

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita/potilaita tai heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä 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**

Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta Asiakkaan ja potilaan oikeudet.

**3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus**

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella on neljä asiakasraatia, joissa jäsenet voivat ottaa kantaa siihen, miten asiakaslähtöisyys ja asiakkaan näkökulma huomioidaan hyvinvointialueen toiminnassa. Raadit tekevät myös ehdotuksia palvelujen käytettävyyden parantamiseksi.

Hyvinvointialueen vanhusneuvosto käsittelee asioita, jotka vaikuttavat oman asiakasryhmänsä tarvitsemiin palveluihin. Vanhusneuvosto on osallistunut palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Vanhusneuvoston tehtäviin kuuluu esimerkiksi aloitteiden tekeminen, lausuntojen antaminen ja kannanottojen esittäminen. Vanhusneuvosto kokoontui seitsemän kertaa vuonna 2025. Ikäihmisten palvelujen toimiala on osallistunut vanhusasiakasraadien kokouksiin. Vanhusneuvosto on vuoden 2025 aikana:

käsitellyt raporttia "Miten Pohjanmaa voi"?  
osallistunut strategiatyöpajaan  
kuultu palvelustrategiaan liittyen vanhusneuvoston kokouksessa  
antanut lausunnon hyvinvointialueen hallitukselle vuoden 2026 talousarviosta  
käsitellyt ikäihmisten sektorille laadittua toimintasuunnitelmaa vuodelle 2026  
saanut tietoa seniorineuvonnan toiminnasta  
saanut katsauksen ajankohtaisista asioista koti- ja asumispalveluissa  
käsitellyt Hyvinvointioppaan  
käsitellyt RAI-itsearviointityökalua  
perehtynyt Muistipolku Pohjanmaalla -hankkeeseen  
saanut tietoa 68-vuotiaille tarkoitetusta tietopaketesta.  
Yhteistyö yhdistysten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa.

## 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 nettosuositeluindeksin 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-sivuilla.

### **Henkilöstöltä kerättävä palaute**

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

## **YKSIKÖN KUVAUS**

Då tjänstenhetens plan för egenkontroll utarbetas, ändras och vid tjänsteutveckling ska tjänsteproducenten ta hänsyn till respons som regelbundet samlas in från de klienter som tillhandahålls tjänster vid enheten, deras anhöriga och närstående samt från tjänstenhetens personal. (Tillsynslagen 741/2023, 27 §). Respons och erfarenheter från klienter och deras närstående är en viktig och väsentlig del av utvecklingen av välfärdsområdets tjänster med avseende på innehållet, kvaliteten, klientsäkerheten och egenkontrollen. Eftersom god kvalitet på en tjänst kan betyda olika saker för personalen och klienterna, är respons som regelbundet insamlas på olika sätt en viktig del av utvecklingen av enheten. Enheterna har egna CLES- Roidu- och NPS-kanaler. Enheternas ansvarspersoner går genom feedbacken i dessa enligt organisationens föreskrifter. Feedbacken går genom på möten så att den når de anställda. Statistiken för dessa publiceras i verksamhetsområdets egenkontrollrapport kvartalsvis.

## **3.5 Henkilöstö**

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten veloitteiden 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

Hyvinvointialueen virkojen ja tehtävien muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen pätevyys ja kielitaitovaatimukset, on määritelty toimivaltuussäännössä sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015, § 8). Toimivaltuussääntö löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta. Yksikössä Omaishoidon tuki työskentelee yhdeksän sosionomia virkasuhteessa.

### 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Lyhyt- ja pitkäaikaisiin sijaistuksiin palkattavat työntekijät rekrytoidaan Kuntarekryn kautta. Organisaation kelpoisuus- ja kielitaitosääntö määrittää sijaisten kelpoisuusvaatimukset. Työsuhteen alkaessa kaikkien ammattihenkilöiden pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki-viranomaisrekisteristä.

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Työnantajalla on lain mukaan velvollisuus tarkistaa rikosrekisteriote lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä (1.1.2025 alkaen). Työpaikkailmoituksessa mainitaan, että valitun henkilön tulee esittää rikosrekisteriote. Lakia sovelletaan ikääntyneiden henkilöiden kanssa tehtävään työhön, ja sen tarkoituksena on edistää ikääntyneiden henkilökohtaista turvallisuutta sekä suojella heidän yksityisyyttään. Lakia

ei sovelleta sellaisiin työsuhteisiin, jotka kestävät yhteensä enintään kolme kuukautta vuoden aikana. Vuodella ei tarkoiteta kalenterivuotta, vaan aika lasketaan ensimmäisen työsuhteen alkamisesta.

Työntekijä esittää rikosrekisteriotteen, joka ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, eikä otetta saa kopioida.

### 3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

#### Henkilöstön perehdytys

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

Organisaatiomme perehdytysohjelma koostuu yleisestä, e-verkkopohjaisesta perehdytyksestä.

Seurantajärjestelmä mahdollistaa perehdytyksen suorittamisen reaaliaikaisen seuraamisen.

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytysohjelman sisältö on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa. Työhön perehdytys järjestetään mentoroinnin avulla uusille työntekijöille. Organisaatiolla on Laatuportissa perehdytysohjelma.

#### 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 koulutuslustomme 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 lakisäätteistä, viranomaisten vaatimaa ja muuta osaamista pääasiassa Alman koulutusrekisterin, kehityskeskustelujen ja laatutyön kautta. Esihenkilöt ja työntekijät saavat sähköisen hälytysjärjestelmän (Laatuportti) avulla ilmoituksen määräaikaisten pätevyksien voimassaoloajan päättymisestä. Ammatillisen täydennyskoulutuksen laajuudesta ja kustannuksista raportoidaan Kunnalliselle työmarkkinalaitokselle.

## YKSIKÖN KUVAUS

Täydennyskoulutuksen sisältö huomioi henkilöstön peruskoulutuksen sekä työn vaatimukset ja sisällön. Seuranta tapahtuu yksikkötasolla esihenkilön toimesta, ja raportointi tehdään sisäisesti Alma-järjestelmässä ja Laatuportissa. Pakolliset koulutukset – ensiapu, turvallisuus, tietoturva ja dokumentointi – järjestetään organisaation toimesta. Yksikkökohtaisia koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan. Osaamista seurataan yksikkötasolla, ja mahdolliset puutteet tai epäkohdat käsitellään HaiPro-järjestelmän kautta.

Kehityskeskustelut järjestetään vuosittain, ja seuranta tehdään henkilöstöhallinnon Alma-ohjelmassa. Lisäksi vuosittain toteutetaan täydennyskoulutuskysely, jonka perusteella seuraavan vuoden koulutussuunnitelma laaditaan. Jokaisella työntekijällä on myös oma vastuu osaamisensa kehittämistä.

### 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

## YKSIKÖN KUVAUS

Hyvä työhyvinvointi on toiminnan edellytys ja tärkeää myös asiakkaiden tarpeiden kohtaamisessa palvelutarpeen kartoitusten yhteydessä. Henkilöstön jaksamiseen liittyvät haasteet vaikuttavat työn laatuun, työntekijän asenteeseen ja sitä kautta asiakkaiden subjektiiviseen kokemukseen palvelun laadusta. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan sairauspoissaolotilastojen, vuosittain toteutettavan hyvinvointikyselyn sekä NPS-kartoituksen avulla, jossa selvitetään suosittelisivatko työntekijät työpaikkaansa. Henkilöstön hyvinvointia ja jaksamista tuetaan muun muassa E-passilla ja ilmaisella kahvilla työpaikalla. Kaikki työntekijät kuuluvat työterveyshuollon piiriin. Jokaisella työntekijällä on myös oma vastuu työhyvinvoinnistaan. Organisaationa toimimme ennaltaehkäisevästi tämän edistämiseksi. Sisäisiä ohjeita ja suunnitelmia on laadittu sen tueksi, kuinka henkilöstöä tuetaan.

## 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyttä 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 terveystalvuluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyttä 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 riittävyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvonnan seurantaraportissa.

### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikköä ei koske laissa säädetyt henkilöstömitoitusvaatimukset. Henkilöstö jakautuu alueelle siten, että viranhaltijoilla on vastuu eri kunnista hyvinvointialueella. Tämä järjestely mahdollistaa sen, että omaishoidon asiakkailta on oma yhteyshenkilö, joka tuntee heidän asiansa. Henkilöstön saatavuus turvataan sijaistamalla toisia lyhyiden poissaolojen aikana. Omaishoidon tuen asiakkaiden määrä seurataan kuukausittain. Työkuormitus vaihtelee alueittain, eikä sihteeriresursseja ole käytettävissä. Kaikki palvelutarpeen arvioinnit tehdään kotikäynneillä, mikä tarkoittaa pitkiä ajomatkoja, jotka ovat aikaa vieviä ja haastavia.

## 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

### YKSIKÖN KUVAUS

Omaishoidon tuen asiakkaat voivat tarvita useita palveluja samanaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuus toimisi asiakkaiden näkökulmasta hyvin ja vastaisi heidän tarpeitaan, tarvitaan yhteistyötä palveluntuottajien välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen on huolehdittava siitä, että henkilön yksilöllisten tarpeiden edellyttämä riittävä asiantuntemus ja osaaminen on käytettävissä. Yksikkö tekee yhteistyötä asiakas- ja palveluohjauksen sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajien, seniorineuvonnan, muistikoordinaattorien, kotihoidon sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Siirtymä vuonna 2025 yhteiseen apty-järjestelmään on tuonut yksikön käyttöön sosiaalihuollon LC:n. Tiedonkulku tapahtuu suullisesti, kirjallisesti sekä Turvaposti-palvelun kautta turvallisella sähköpostiviestillä.

## 3.8 Toimitilat ja välineet

### YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköllä on ainoastaan henkilöstön toimistotiloja useilla paikkakunnilla hyvinvointialueella.

## 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

### Lääkinnälliset laitteet

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 ohjaukirjeen (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**

Yksiköllä ei ole lääkinnällisiä laitteita.

#### **Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi**

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö puh 044 323 1181

## Tietojärjestelmät ja tietoturva

### YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhdessä 2M-IT:n kanssa, että apty-järjestelmä täyttää asiakastietolain (703/2023) vaatimukset. Organisaation sisäiseen käyttöön (intraan) on laadittu tietoturvasuunnitelma vuonna 2024. Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2023) 77 §:ssä sekä THL:n määräyksessä 3/2024 säädetyt vaatimukset. Tietohallintojohtajat vastaavat tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä.

Henkilöstön tulee suorittaa sähköinen tietosuojakoulutus. Asiakastietojärjestelmälle on erilliset ohjeet, ja käyttöoikeuksia hallinnoidaan 2M-IT:n palvelukanavan kautta. Henkilöstöä sitoo lain sekä työ-/virkasopimuksen mukainen salassapitovelvollisuus. Hyvinvointialueella on myös omat tietosuojaohjeet, joita tulee noudattaa.

### Teknologian käyttö

### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä ei käytetä henkilöhälyttimiä. Henkilöstön työpuhelimeen on asennettu 112-sovellus. Kun hakemus on rekisteröity, palveluohjaaja ottaa hakijaan yhteyttä puhelimitse kotikäynnin sopimiseksi. Ennen kotikäyntiä palveluohjaaja arvioi, onko käynti tehtävä parina. Arvio perustuu käytettävissä oleviin asiakas- ja potilastietoihin.

### Yksikön henkilö/asiakas/potilasturvalaitteiden ja/tai turvpuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi

Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö puh 044 323 1181

## 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 organisaatitasolla 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 henkilöstö, sosionomit, eivät osallistu lääkehoitoon.  
Kotilomituksen lähihoitajat osallistuvat lääkehoitoon.

**Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi**  
Marcus Råback

### 3.11 Ravitsemus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Ateriapalvelu voidaan myöntää omaishoidon tukipalveluna. Yksikkö ei seuraa asiakkaiden ravitsemustilaa.

### 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

Föreskrifter finns för hygieniskt arbetssätt. Hygienskötare arbetar som sakkunniga i hygien och bekämpning av infektioner och smittsamma sjukdomar i Österbottens välfärdsområde.

#### Yksikön hygieniavastaavan nimi

Chatrine Heimdahl puh 050 501 8891

### 3.13 Terveys- ja sairaanhoito

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö vastaa palvelutarpeen arvioinnista sekä omaishoidon tuen ja liikkuvan perhehoidon päätöksenteosta. Terveys- ja sairaanhoito tuotetaan muiden toimialueiden toimesta.

### 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspäivälaissa (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

Kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, palvelutarve arvioidaan uudelleen. Omaishoidon tukea voidaan täydentää muilla palveluilla tai kotihoidolla, jotka tukevat asiakkaan kotona asumisen jatkumista ja omaishoitajan jaksamista.

### 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä ja henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelytavat on

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki työntekijät vastaavat asiakastietojen kirjaamisesta. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun yksikkö on saanut tiedon henkilön hoidon tai palvelun tarpeesta. Kirjaukset tulee tehdä viipymättä asian tullessa vireille. Henkilöstö käyttää omia käyttäjätunnuksiaan ja kirjautumisiaan organisaation tietokoneisiin ja apty-tietojärjestelmään, Lifecareen. Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisellä Tietosuojan ABC -koulutuksella sekä sosiaalihuollon dokumentointikoulutuksella (merkintä Laatuporttiin).

Lifecare-käyttöoikeudet myönnetään ammattiroolin ja työtehtävien mukaisesti. Käytössä on rakenteinen kirjaaminen sekä yhteiset fraasit dokumentointia varten Lifecaressa.

Perehdytysuunnitelman mukaisesti uudelle henkilöstölle annetaan perehdytys potilastietojen kirjaamiseen. Opiskelijat dokumentoivat yhdessä ohjaajan kanssa. Kun on tarpeen lähettää asiakastietoja, käytetään turva-postia / suojattua sähköpostia, joka on salasanalla suojattu.

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

Tony Pellfolk, toimialajohtaja puhelinnumero 040 8380 0127

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste

## Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitetopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitetopyynnöt 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

Tulosyksikkö noudattaa organisaation toimintatapoja ja käyttää organisaation riskienhallintaohjeita omassa toiminnassaan. Riskinarviointeja on toteutettu säännöllisesti toimialueella, erityisesti haastavissa tilanteissa ja ennen uusien toimintojen käynnistämistä. Arviointit ovat usein yksiköiden rajat ylittäviä. Laadun- ja valvontayksikön asiantuntemusta on hyödynnetty riskinarviointien tukena.

Riskinarviointien tulosten perusteella pyritään mukauttamaan ja kehittämään toimintaa. Myös riskinarviointien seuranta on tärkeää. Tavoitteena on alentaa riskipisteitä, kunnes riskit poistuvat.

## 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 delegointitulokko
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi

- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuus selvityksen (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

Haipro, Spro- genomgångar att anmälningar- med syftet att lära av misstag och ständigt utveckla processer.

Tjänsteinnehavarna har kontorsutrymmen i olika fastigheter runt om i Österbotten. Varje enskild fastighet har en räddningsplan och anvisningar för eventuell utrymning.

Tjänsteinnehavaren har en skyldighet att känna till räddningsplanen och utrymningsvägar i den fastighet där hen huvudsakligen vistas.

Egenkontrollplanen finns i den gemensamma teamsmappen och i Laatuportti. Alla har ett ansvar för att läsa planen och ta del av dess innehåll. Planen för egenkontroll uppdateras årligen eller när ändringar inträffar i verksamheten som påverkar servicekvaliteten och klientsäkerheten. En uppdaterad plan för egenkontroll finns publicerad på välfärdsområdets hemsida så att klienterna, deras anhöriga och alla som är intresserade av egenkontroll lätt och utan särskild begäran kan läsa planen.

Personalen har möjlighet att delta i olika utbildningar som ordnas, anmälan via utbildningskalendern till bl.a skolningar i Laatuportti, första hjälpen, säkerhetsskolning. Både i interna och externa skolningar kan man delta.

## Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Yksintyöskentely	Tehdä kotikäyntejä ja työskennellä parityöskentelynä tarpeen mukaan

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Pitkät työmatkat kotikäyntien yhteydessä	Mahdollisuus käyttää toimistotiloja koko Pohjanmaan alueella
Uhkaavat, päihtyneet tai aggressiiviset asiakkaat	Pidä kollegasi ajan tasalla siitä, minne menet kotikäynnille. Työskennelkää parityöskentelynä
Stressi, suuri työkuormitus	Priorisoi ja tee tehtävälista (to-do-lista)
Asiattomat henkilöt voivat saada pääsyn asiakasasiakirjoihin	Kirjautu ulos asiakastietojärjestelmästä, kun sitä ei käytetä; pidä toimiston ovi suljettuna; säilytä asiakirjat lukittavissa kaapeissa; käytä digitaalisia työvälineitä.
Oikea palvelu omaishoitajalle ja hoidettavalle	Hoito- ja palvelusuunnitelmien säännöllinen päivittäminen.
Useita palveluja käyttävät asiakkaat	Yhteistyö toimialueiden välillä ja moniammatillisesti.

#### 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 lapsen 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 lapsen 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**

Onnettomuuksien ja poikkeamien käsittelyyn kuuluu dokumentointi, analysointi ja raportointi. Riskienhallinnassa kerätyn tiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä vastaa palveluntuottaja, mutta työntekijöiden vastuulla on toimittaa tieto eteenpäin johdolle. Poikkeamien käsittelyyn sisältyy myös niiden läpikäynti henkilöstön, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Vakavan, korvattavia vahinkoja aiheuttaneen poikkeaman jälkeen asiakkaalle tai omaisille annetaan tieto siitä, miten korvausta voi hakea.

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytettävät raportointijärjestelmät:

HaiPro – onnettomuuksien ja haittatapahtumien raportointi

SPro – ilmoitukset sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista

#### **4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat**

##### **Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta**

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

##### **Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus**

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

## Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

### 4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö tuo esiin huolensa riskeistä, epäkohdista ja laadunpoikkeamista yhteisissä kokouksissa tai yksilöllisesti keskustelujen kautta. Poikkeamat voidaan käsitellä viikkokokouksissa. Tavoitteena on minimoida riskit ja korjata poikkeamat. Asiakkaisiin liittyvät haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan asianomaisiin potilas- ja asiakastietojärjestelmiin.

HAIPro-järjestelmää käytetään potilas- ja asiakasturvallisuusilmoituksiin, työsuojeluilmoituksiin sekä tietoturvailmoituksiin.

SPro-järjestelmään ilmoitetaan sosiaalihuollon toteuttamisessa havaittu epäkohta tai ilmeinen epäkohta, sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.

Toimialue dokumentoi riskit Laatuporttiin.

#### Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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

### 4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Hankinnat, ostot ja sopimukset tehdään yhteistyössä organisaation hankintayksikön kanssa. Hankintapäällikkö, hankintayksikön henkilöstö, sopimushallinnoija ja juristi auttavat tarvittaessa asiakirjojen laatimisessa. Sopimuksissa määritellään muun muassa laatuun, asiakasturvallisuuteen, valvontaan ja mahdollisiin poikkeamiin liittyvät ehdot.

#### 4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön henkilöstö on hajautuneena koko Pohjanmaan alueelle pohjoisesta etelään viidessä (5) eri toimipisteessä, useimmiten toimistotiloissa, jotka sijaitsevat samassa rakennuksessa muiden toimialueiden henkilöstön kanssa, kuten asumisyksiköiden, kotihoidon, terveyskeskuksen tai toimistohenkilöstön tiloissa. Jokaisessa toimipisteessä on oma pelastussuunnitelma. Yhteisiä poistumisharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä järjestetään, ja henkilöstö osallistuu harjoituksiin. Jokainen työntekijä vastaa itse siitä, että hän pysyy ajan tasalla kyseisen kiinteistön poistumis- ja turvallisuussuunnitelmasta.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Tony Pellfolk toimialajohtaja

## 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

Ennen yksikössä tehtäviä suurempia muutoksia tehdään riskikartoitus. HaiPro-järjestelmää käytetään pääasiallisena kanavana riskien sekä vakavien ja läheltä piti -tilanteiden seurantaan.

### 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

Toimialueen johtoryhmä vastaa neljännesvuosittain laadittavasta seurantaraportista (jaksot 1.1.–30.4., 1.5.–31.8., 1.9.–31.12.), jonka avulla muodostetaan kokonaiskuva toiminnan tilanteesta. Seuranta tehdään olemassa olevan tiedon, raporttien ja tilastojen perusteella. Johtamisraportointi julkaistaan Dynasty-järjestelmässä.

## 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

31.3.2026

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Monika Björkqvist

## Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia