



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Asuminen ja päiväaikainen toiminta, psykososiaaliset palvelut, Omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuhenkilö

Marja Mustonen

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, 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

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Hyvärinen Kosti

Puhelinnumero

0406204823

Palveluyksikön nimi

Asuminen ja päiväaikainen toiminta, psykososiaaliset palvelut

Palvelumuoto

Sosiaalihuoltolain mukaiset asumispalvelut ja päiväaikaisen toiminnan palveluiden tuottaminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille ja asiakkaille, joilla on neuropsykiatrisia haasteita. Palvelutuotanto asumispalveluissa: tilapäinen asuminen, tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen palveluasuminen. Palvelutuotanto päiväaikaisessa toiminnassa perustuen sosiaalihuoltolain mukaiseen sosiaaliseen kuntoutukseen, päihdeongelmaisten päivätoimintaan ja osallisuutta tukevana toimintana myönnettävää palveluun. Palvelut tuotetaan joko omana tuotantona tai ostopalveluina.

Osoite

Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Puhelinnumero

040 141 7381 (tulosaluekokonaisuudesta vastaava päällikkö Marja Mustonen)

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen – marja.mustonen@ovph.fi

Puh. 040 141 7381

Palveluyksikön päällikkö Noora Ekström – noora.ekstrom@ovph.fi

Puh. 040 718 0401

Palveluesimies Madeleine Sjölund - madeleine.sjolund@ovph.fi

Puh. 050 409 9355

Palveluesimies Tarja Koski - tarja.koski@ovph.fi

Puh. 040 486 4450

Palveluyksikön päällikkö Anna-Stina Småros - anna-stina.smaros@ovph.fi

Puh. 044 721 7500

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujiin asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta
Palvelukokonaisuudesta (myös ostopalvelut) vastaava koordinoivan tason päällikkö
Noora Ekström, puh. 040 718 0401

Palvelukokonaisuus 1. Palveluesimies Madeleine Sjölund, puh. 050 409 9355
Asumisyksikkö Ankaret
Klövergränden 6, 68570 Luoto
Puh. 040 526 5217
Palveluvastaava Tina Öhberg
Puh. 040 483 7135

Asumisyksikkö Purotien palveluyksikkö
Purotie 9 A 24, 64200 Närpiö
Puh. 040 160 0620
Palveluvastaava Sandra Skogman
Puh. 040 612 4205

Asumisyksikkö Hagaborg,
Gustav Adolfsgränd 3, 66900 Uusikaarlepyy
Puh. 050 911 2766
Palveluvastaava Marica Stråka
Puh. 040 526 5878

Asumisyksikkö Kreivinkoti
Rautatienkatu 1, 64100 Kristiinankaupunki
Puh. 044 780 0468
Palveluvastaava Eivor Lillås
Puh. 040 625 5792

Asumisyksikkö Maya
Kråkhölmantie 31 A 1, 68600 Pietarsaari
Puh. 050 438 5902
Palveluvastaava Tove Kjellman
Puh. 040 805 1692

Asumisyksikkö Stella
Otto Malminkatu 5 B 21, 68600 Pietarsaari
Puh. 050 563 9409
Palveluvastaava Tove Kjellman
Puh. 040 805 1692

Palvelukokonaisuus 2. Palveluesimies Tarja Koski, puh. 040 486 4450
Asumisyksikkö Aaltokoti
Kalastajankatu 13, 65100 Vaasa
Puh. 040 701 2911
Palveluvastaava Pyry Björkbacka
Puh. 040 139 4704

Asumisyksikkö Silmukoti
Tammikaivontie 6, 65100 Vaasa
Puh. 040 673 5375
Palveluvastaava Pyry Björkbacka
Puh. 040 139 4704

Psykososiaalinen kotikuntoutustiimi
Sarjakatu 2, B3, 65320 Vaasa
Puh. 040 481 8979
va. Palveluvastaava Anne Päällysaho
Puh. 040 481 8979

Päiväkeskus Paussi
Palosaarentie 16, 65200 Vaasa
Puh. 040 481 8979
va. Palveluvastaava Anne Päällysaho
Puh. 040 481 8979

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien päiväaikainen toiminta Pietarsaari ja Uusikaarlepyy
Palvelukokonaisuudesta vastaava Palveluyksikön päällikkö Anna-Stina Småros, puh. 044 721 7500

Päiväkeskus Lillhaga
Jeansborgintie 1C, 66900 Uusikaarlepyy
Puh. 050 364 2201
Palveluvastaava Tina Silvennoinen
Puh. 040 805 1555

Päiväkeskus Sympatia
Kråkholmantie 31, 68600 Pietarsaari
Puh. 040 805 1673
Palveluvastaava Tina Silvennoinen
Puh. 040 805 1555

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 |
|---|---|
| Tuettu ja ympärivuorokautinen palveluasuminen | Attendo Mi-Hoiva oy Sabinantupa, Mustasaari |

| Ostettu palvelu | Palvelutuottaja |
|--|---|
| Tuettu asuminen, ympärivuorokautinen palveluasuminen, Sosiaalinen kuntoutus, | Attendo Mi-Hoiva oy Attendo Castren, Pietarsaari |
| Tuettu asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen | Attendo Mi-Hoiva oy Attendo Komia, Kauhava |
| Tuettu asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen | Attendo Mi-Hoiva oy Attendo Mendis, Seinäjoki |
| Ympärivuorokautinen palveluasuminen | Attendo Mi-Hoiva oy Attendo Seinäjoen Aalto, Seinäjoki |
| Ympärivuorokautinen palveluasuminen | Attendo Mi-Hoiva oy Attendo Tuokko, Teuva |
| Tuettu asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen | Attendo Kokkolan Aalto, Kokkola |
| Ympärivuorokautinen asumispalvelu | Attendo Mäntän palvelukoti oy, Attendo Kaarna, Kokkola |
| Tuettu, yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen asumispalvelu | Attendo Mäntän palvelukoti oy Attendo Aava, Kokkola |
| Tuettu ja yhteisöllinen asumispalvelu | Attendo Mi-Hoiva oy Jakobintupa Pietarsaari |
| Yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen asumispalvelu | Esperi care Kauhajoen hoiva ja Huolenpito oy Ventusranta Kruunupy |
| Tuettu asuminen | Humana avopalvelut oy, Vaasan toimipiste |
| Tuettu asuminen | Kristillinen alkoholisti- ja narkomaanityö ry Jyväskylä |
| Tuettu asuminen | Kristillinen alkoholisti- ja narkomaanityö ry Päijät-Häme, Nastola |
| Tuettu asuminen | Kristillinen alkoholisti- ja narkomaanityö ry, Peltotupa, Kauhava (Kortesjärvi) |
| Tuettu asuminen | Lääkärikeskus Nero oy Vaasa |
| Ympärivuorokautinen palveluasuminen | Pihlajalinna Ikipihlaja Matinkartano oy Lieto |
| Tuettu ja ympärivuorokautinen asumispalvelu | Sevinio oy Kuntoutuskoti Lumme Kangasala |
| Tuettu ja ympärivuorokautinen asumispalvelu | Sevinio oy Kuntoutuskoti Suinula Kangasala |

| Ostettu palvelu | Palvelutuottaja |
|---|--|
| Ympäri vuorokautinen asumispalvelu | Vaasan Setlementti-yhdistys ry Hopearanta Vaasa |
| Tuettu asuminen , yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen | Attendo Attendo Merikoto Vaasa |
| Ympäri vuorokautinen asumispalvelu | Esperi care Hoitokoti Ulpukka Vaasa |
| Tuettu asuminen | Esperi care Sosiaali- ja terveystyöpalvelut Merimajakka oy Kallio Vaasa |
| Ympäri vuorokautinen palveluasuminen | Esperi care Sosiaali- ja terveystyöpalvelut Merimajakka oy Janssonkoti Vaasa |
| Ympäri vuorokautinen palveluasuminen | Förening för Mariahemmet, Pietarsaari |
| Yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen | Humana Karhun Kranni, Seinäjoki |
| Ympäri vuorokautinen palveluasuminen | Humana Toivolanranta oy Toivontupa Ylivieska |
| Ympäri vuorokautinen palveluasuminen | Validia, Palosaari, Vaasa |
| Tuettu asuminen | Kotico Keski-Suomi oy, Tukiasuntoyksikkö Kotorinne Jyväskylä |
| Yhteisöllinen asuminen | Vaasan setlementtiyhdistys ry Kultanutti Vaasa |
| Sosiaalinen kuntoutus | Mielle ry, päivätoiminta Komppis, Vaasa |
| Sosiaalinen kuntoutus | Mielle ry, päivätoiminta Tiimitupa, Vaasa |
| Sosiaalinen kuntoutus | Mielle ry, päivätoiminta Meijeri, Vaasa |
| Sosiaalinen kuntoutus | Mello ry, Duunipaja, Kotipääsky, Vaskooli, Versta, Tervapaja |
| Sosiaalinen kuntoutus | EKE-tuote, Kaustinen |
| Sosiaalinen kuntoutus | Attendo Aalto, Tammisaari |
| Tuettu asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen | Hoitokoti Reimari |
| Sosiaalinen kuntoutus | Työkylä Puustelli |

| Ostettu palvelu | Palvelutuottaja |
|--------------------------------------|---|
| Sosiaalinen kuntoutus | Musiikkikahvila, After Eight, Kokkola |
| Yhteisöllinen asuminen | Buusti ry, Pelttari, Seinäjoki |
| Tuettu asuminen | USM ry, Maalahti |
| Yhteisöllinen asuminen | Ykköskoti Siipi, Mehiläinen, Espoo |
| Yhteisöllinen asuminen | Ykköskoti Hilmari, Mehiläinen, Keuruu |
| Yhteisöllinen asuminen | Attendo Lapinjärven Tyrsky, Lapinjärvi |
| Yhteisöllinen asuminen | Mello ry, Armi, Kokkola |
| Ympäri vuorokautinen palveluasuminen | Tukena ry, Aarlan markki, Lapua |
| Sosiaalinen kuntoutus | EKE-tuote, Kaustinen |
| Sosiaalinen kuntoutus | Mello ry, Vaskooli, |
| Sosiaalinen kuntoutus | Mello ry, Verstas ja Tervapaja, Kokkola |
| Siivous- ja puhtaanapitopalvelut | Teese Botnia |
| Siivous- ja puhtaanapitopalvelut | Stöd Botnia |
| Siivous- ja puhtaanapitopalvelut | Alerte |
| Työterveys | TT Botnia |
| Työterveys | Työplussa |
| Lääkäripalvelut | Mehiläinen |

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Asuminen ja päiväaikainen toiminta, psykososiaaliset palvelut -tulosalue on yksi Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut -toimialan tulosalueista. Tulosalue tuottaa asumispalveluita ja päiväaikaista toimintaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, aktiivisesti päihteitä käyttäville ja neuropsykiatrisia haasteita omaaville henkilöille. Valtaosalla asiakkaista on psykiatrisia, neuropsykiatrisia tai päihteiden käytöstä johtuvia diagnooseja. Asiakkaiden toimintakyky vaihtelee paljon tukea ja palvelua tarvitsevista hyvin omatoimisiin asiakkaisiin. Osalla asiakkaista on myös somaattisia sairauksia ja rajoitteita ja eritasoisia muistiongelmia ja diagnostisoituja muistisairauksia. Asiakaskuntaan kuuluu myös aktiivisesti päihteitä käyttäviä. Kaikki edellä esitetyt syyt vaikuttavat siihen, miten paljon palveluja ja tukea asiakkaat tarvitsevat.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Palvelut tuotetaan omatuotantona ja ostopalveluina. Omatuotanto on esitelty kohdassa 1.1. ja ostopalvelut kohdassa 1.2. Asumispalveluina tuotetaan seuraavat sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut:

- tilapäinen asuminen, Shl §21
- Tuettu asuminen, Shl § 21a
- Yhteisöllinen asuminen, Shl § 21b
- Ympärivuorokautinen palveluasuminen Shl, § 21c
- Tukipalvelut, Shl §19
- Kotihoito, Shl §19a
- Sosiaalinen kuntoutus, Shl §17
- Päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut, Shl §24a
- Päiväkeskus päihdetyön erityisenä palveluna, Shl §24b

Palveluissa toteutettavien terveydenhuollon toimenpiteiden ja lääkehoidon osalta lakiperuste on terveydenhuoltolaki.

Palveluvalikoimaan on mahdollista ottaa tarvittaessa toteutettavaksi myös muita palveluita. On lisäksi huomioitava, että palvelutuotanto sisältää asiakkaan hoidon ja huolenpidon kannalta välttämättömiä terveydenhuollon palveluita, kuten lääkehoidon toteutusta.

Palveluihin hakeutuminen tapahtuu yhteydenoton ja palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palveluiden järjestäminen perustuu asiakassuunnitelmaan ja viranhaltijapäätökseen. Asiakkailla on erityisen tuen tarpeita ja heidän sosiaalihuollon palveluistaan vastaa sosiaalityöntekijä. Palvelun toteutuksen viitekehys on kuntouttava ja perustuu toipumisorientaatioon. Toipumisorientaation on toimintamalli jossa asiakkaan omien voimavarojen huomiointi on keskiössä. Toimintamallissa asiakas nähdään aktiivisena toimijana. Tavoitteena on tukea asiakasta elämään merkityksellistä elämää. Asiakkaalla voi olla oireita ja sairauden aiheuttamia haasteita, mutta hän voi niistä huolimatta ja omien toiveidensa, voimavarojensa ja tahtonsa mukaisesti, olla osa yhteiskuntaa.

Palveluissa syntyvät asiakkuudet ovat usein pitkiä. Asiakas voi kuntoutua, jolloin palvelutarve vähenee. Toisaalta on myös mahdollista, ettei merkittävää kuntotumista tapahdu. Tällöin on tärkeää tukea asiakkaan toimintakykyä ja mahdollistaa hänelle arvokas ja hyvä elämä, jossa kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan ja yhteiskunnallista osallisuutta. Palveluiden toteutusta ohjaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot. Toimintaa toteutetaan ihmiseltä ihmiselle, vastuullisesti, turvallisesti ja luottamusta vahvistaen. Suuri osa asiakkaista on hoitosuhteessa joko perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluihin tai erikoissairaanhoidon psykiatriaan. Lisäksi heillä on asiakkuussuhde sosiaalihuoltoon.

Asumispalveluiden piirissä (asiakkuudessa) on n. 600 asiakasta. Heistä 57% on omassa palvelutuotannossa ja 47% ostopalveluissa. Omissa asumisyksiköissä asiakaspaikkoja ja asiakkaita on seuraavasti:

| Palvelu | Asiakaspaikkojen määrä/ Asiakkaita palvelussa |
|-------------------------|---|
| Asumisyksikkö Aaltokoti | 9 |

| | |
|--|---------|
| Asumisyksikkö Ankaret | 11 |
| Asumisyksikkö Purotien palveluyksikkö | 18 |
| Asumisyksikkö Hagaborg | 12 |
| Asumisyksikkö Kreivinkoti | 15 |
| Asumisyksikkö Maya | 22 |
| Asumisyksikkö Silmukoti | 15 |
| Asumispalvelu Stella (asiakasmäärä vaihtelee) | 20 + 51 |
| Psykososiaalinen kotikuntoutus (asiakasmäärä vaihtelee) | 150 |
| Päiväkeskus Paussi (palvelu käynnistynyt 4/26, ei tilastoja) | |
| Päiväkeskus Lillhaga | 25 |
| Päiväkeskus Sympatia | 40 |

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen – marja.mustonen@ovph.fi
Puh. 040 141 7381

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen – marja.mustonen@ovph.fi
Puh. 040 141 7381

YKSIKÖN KUVAUS

Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen – marja.mustonen@ovph.fi
Puh. 040 141 7381

Palveluyksikön päällikkö Noora Ekström – noora.ekstrom@ovph.fi
Puh. 040 718 0401

Asiakkaita osallistetaan asumisyksiköissä keskustelemalla ja kuulemalla heitä mm. asukaskokousten yhteydessä ja huomioimalla heidän mielipiteitään ja näkemyksiään toiminnan toteutuksessa. Asiakkailta kerätään myös asiakaspalautetta, joka huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

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

Palveluyksiköt peilaavat omat omavalvontasuunnitelmansa tulosalueen omavalvontasuunnitelmaan. Toimiala- ja tulosaluetasoiset suunnitelmat luovat palveluyksiköiden toimintasuunnitelmille yhteiset raamit ja ohjaavat yksikkökohtaisten suunnitelmien laatimista. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee palveluyksiköitä käytännön tasolla omavalvontasuunnitelmien laadinnassa sekä omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma laaditaan sähköisesti, ja sen tulee olla julkisesti nähtävillä sekä yksikössä että Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Näin asiakkaat, omaiset ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen helposti ilman erillistä pyyntöä. Palveluyksiköt vastaavat siitä, että suunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä esimerkiksi yksikön ilmoitustaululla.

Tulosaluetasoinen varautumissuunnitelma toimii pohjana palveluyksiköiden pelastussuunnitelmille.

Palveluissa sekä niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset dokumentoidaan tulosaluetasolla neljännesvuosittaisessa omavalvontatiedon raportoinnissa. Omavalvontatiedon seurantaraportti, siihen liittyvät havainnot sekä havaintojen perusteella toteutettavat toimenpiteet laaditaan tulosaluetasolla ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljännesvuosittain.

Tulosalueen omavalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset ja muutokset tiedotetaan yksiköiden esihenkilöille ja henkilöstölle.

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

Tulosalueen laadunvalvonnassa käytetään Pohjanmaan hyvinvointialueen laadunhallinnan työkaluiksi valittua SHQS-laatuohjelmaa. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan Haipro ja Sospro -järjestelmillä.

Hyvinvointialueella vuosittain laadittava laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportti seuraa laatutietoa ja tukee kehittämistyötä laatupoikkeamien välttämiseksi. Toimialakohtaiset ulkoiset auditoinnit toteutetaan vuosittain. Tulosaluetasolla toteutetaan vuosittain johdon katselmus, jossa yksiköiden ja tulosalueiden toimintaa arvioidaan monipuolisesti ja jonka avulla varaudutaan myös toiminnan kehittämisessä ja palveluiden toteutuksessa tunnistettuihin tarpeisiin. Palveluyksikkökohtaiset sisäiset valvontakäynnit toteutetaan oman valvontayksikön toimesta säännöllisesti. Tarvittaessa seuranta tapahtuu myös Lupa- ja valvontaviraston suorittamana valvontana.

Tulosalueeseen kohdistuneet muistutukset ja kantelut tuottavat tulosalueelle tietoa toiminnan ohjaamisen ja laadun kehittämisen työkaluina ja ne käsitellään hyvinvointialueelle rakennettujen prosessien ja ohjeistusten mukaisesti.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja neuropsykiatrisia haasteita omaavien asiakkaiden palvelutuotantoa koskeviin laadullisiin vaatimuksiin vastataan tulosalueella henkilökuntaa kouluttamalla ja konsultoimalla vastaavia palveluita tuottavia yhteistyötahoja hyvinvointialueen sisällä. Kohderyhmiä koskevien asumispalveluissa ja päiväaikaisessa toiminnassa on tärkeää ymmärtää asiakkaiden toimintakyvyn taustoja, esimerkiksi psyykkisen- tai riippuvuussairauden, sekä neuropsykiatrisen oireilun tuomia haasteita ja vaikutuksia asiakkaan käyttäytymiseen, suoriutumiseen ja voimavaroihin. Tästä johtuen yhteistyö muiden mielenterveys- ja päihdepalveluita, myös erikoissairaanhoidon ja vammaispalveluita toteuttavien toimijoiden kanssa tuo varmuutta kohderyhmän asumis- ja päiväaikaisen toiminnan toteutukseen.

Palveluprosessia ei käytännössä pitäisi suunnitella, ellei palvelun käyttäjänä oleva asiakas ja tarvittaessa myös hänen läheisensä osallistu suunnitteluun. Suunnitelmallisuus varmistetaan asiakassuunnitelman ja palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja mittaamalla palvelun toteutukselle asetettuja tavoitteita palvelun toteutuksen eri vaiheissa. Asiakkaan osallistamisella

voidaan varmistaa, että asiakas saa tarpeidensa mukaista tukea. Tällä tavalla voidaan myös edistää asiakkaan kuntoutumista ja vahvistaa palvelun laadukkuutta.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja neuropsykiatrisia haasteita omaavien henkilöiden palveluiden toteuttamisessa on huomioitava, että palvelut toteutetaan asiakkaan omalla äidinkielellä. Mikäli asiakkaan kieli on jokin muu kuin suomi tai ruotsi, tulee palvelussa varmistaa, että asiakas tulee ymmärretyksi, eikä kieli muodosta esteitä palvelun toteuttamiselle ja asiakkaan osallistumiselle.

Sosiaalihuoltolaki ja lain soveltamisopas ohjaavat järjestämään ja toteuttamaan kohderyhmän asumispalvelut ja päiväaikaisen toiminnan palvelut sisällöllisesti ja määrällisesti siten, että ne tukevat asiakkaana olevan henkilön yksilöllisiä tarpeita. Palvelun toteutuksessa tulee huomioida asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Palvelun tulee vastata asiakkaan muuttuvia elämäntilanteita ja tukea joustavasti asiakasta hänen toimintakykyään ja kuntoutumistaan tukevien tarpeiden toteuttamisessa. Asiakkaan kulttuurinen tausta huomioidaan myös palvelun toteutuksessa mahdollisuuksien mukaan. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja neuropsykiatrisia haasteita omaavien asiakkaiden palveluissa asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja huomiointi ohjaa palvelun toteutusta. Tätä kutsutaan toipumisorientoituneeksi viitekehykseksi. Toipumisorientaatioon perustuvan toimintamallin käyttöönotto tulee yleistymään toiminnan toteuttamisessa jatkossa enemmänkin kouluttamalla henkilökuntaa toimintamallin käyttöön. Toimintamallin huomioiminen sisällytetään myös osaksi uusien työntekijöiden perehdyttämisohjelmaa.

Tulosalue toteuttaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kuin myös neuropsykiatrisia haasteita omaavien palvelut aikuisväestölle. Palveluissa huomioidaan eri ikäryhmiin kuuluvien asiakkaiden erilaisia tarpeita ja erityisesti kotiin vietävissä asumispalveluissa tarpeiden toteutus onnistuu vaivatta. Asumisyksiköiden osalta ikäryhmittäiset jaot voivat kuitenkin tuottaa haasteita, koska kohderyhmän asumispalveluita on omassa palvelutuotannossa tarjolla rajoitetusti ikäperusteisesti. Päiväaikaisessa toiminnassa eri ikäryhmien tarpeet on helpompi huomioida.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja neuropsykiatrisia haasteita omaavien henkilöiden asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta toteutetaan sosiaalihuoltolain perusteella. Toteutettavissa palveluissa ei ole lähtökohtaisesti käytössä lakisääteisiä rajoitustoimenpiteitä. Palveluiden toteuttamisen arjessa tulee tilanteita, joissa asiakkaat voivat sairautensa tai esimerkiksi päihteiden käyttönsä vuoksi näyttää vahvojakin tunteita, kuten aggressiivisuutta tai käyttäytyä häiritsevästi. Näissä tilanteissa on erittäin tärkeää, että henkilökunta osaa kohdata asiakkaan tavalla, joka rauhoittaa asiakasta. Oikea ja tilanteeseen sopiva kommunikatio on osa työntekijöiden ammatillisuutta ja sillä turvataan palvelun toteuttamisedellytyksiä. Tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy sopimattomalla tavalla voidaan kuitenkin tarvittaessa soveltaa yleisen järjestyssäännön mukaisia toimenpiteitä. Työntekijöiden osaamista tuetaan myös saatavilla olevien turvallisuuskoulutusten avulla.

Digitaalisia palveluita on alettu käyttää yhä enemmän hyvinvointialueen palvelutuotannossa ja niitä tullaan jatkossa ottamaan kasvavasti käyttöön myös mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja neuropsykiatrisia haasteita omaavien asiakkaiden kanssa. Esimerkkinä tästä on kotiin vietävää asumispalvelua toteutettavassa psykososiaalisessa kotikuntoutustiimissä käyttöön otettu asiakkaan ja palveluntuottajan yhteydenpitoa tukeva digitaalinen työkalu. Tämä mahdollistaa yhteydenpidon asiakkaan ja työntekijän välillä silloin, kun ohjausta ja tukea ei voida antaa fyysisesti samassa tilassa. Digitaalinen ja etänä toteutuvan palvelun hyötynä on mm. että se

mahdollistaa asiakkaalle itsenäisemmän ja omavastuuta tukevan tavan kuntoutua ja selviytyä arjessaan. Digitaalisten sovellusten avulla on mahdollista toteuttaa myös kohderyhmän tarvitsemia terveydenhuollon palveluita mm. lääkäripalveluita ja terapeutista tukea.

Henkilökuntaa rohkaistaan raportoimaan laatupoikkeamista. Poikkeamien raportoinnissa on tavoitteena tunnistaa erilaisia vaaratilanteita ja löytää toimintamalleja, jotka tukevat palveluiden turvallista toteuttamista.

Palveluyksikötason turvallisuussuunnitelmien pohjana toimii tulosalueen varautumissuunnitelma. Tulosalueella rohkaistaan henkilökuntaa laatupoikkeamista raportoimiseen. Poikkeamien raportoinnissa vältetään syyllisten etsimistä; tavoitteena on vaaratilanteista oppiminen.

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

Omavalvonnan toteuttamiseen liittyvä asiakasturvallisuuden toteutuminen, arviointi ja valvonta tapahtuu Pohjanmaan hyvinvointialueella koko organisaation läpileikkaavasti ja tavalla, jossa toimialojen, tulosalueiden ja tulosityksiköiden vastuut on määritelty selkeästi. Määritelmä perustuu johtamisjärjestelmään, jonka osalta vastuu- ja työnjako pohjautuu hyvinvointialueen hallintosääntöön. Tämän mukaisesti kunkin johtotehtävässä toimivan viranhaltijan, mutta myös palveluita työnjohdollisessa roolissa johtavien tulee varmistaa omalta osaltaan, että hänen vastuullaan olevan palvelukokonaisuuden palvelut ja palveluita koskeva laadunhallinta toteutuu suunnitelmallisesti ja palvelut tuotetaan turvallisesti ja lainsäädännön mukaisesti.

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut toimialan osalta vastuu omavalvontasuunnitelman laadinnasta on toimialajohtaja Kosti Hyväriselä. Mielensterveys- ja päihdekuntoutujien asuminen ja päiväaikainen toiminta, psykososiaaliset palvelut – tulosalueella omavalvontasuunnitelmasta vastaa tulosalueen päällikkö, mielensterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen. Palveluita tuottavat palveluyksiköt laativat omat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Toimiala- ja keskijohto seuraavat palvelujen toteutumista sisäisen raportointijärjestelmän kautta ja viikoittaisissa tilannekuvakokouksissa ja johtoryhmien kokouksissa. Raportoinnin työkaluina käytetään mm. Haipro- ja Sospro -raportteja, Exreport-järjestelmää, Power BI -data- ja analysointityökalua ja muita mm. exelpohjaisia ja suulliseen ja kirjalliseen kommunikointiin perustuvia raportointikeinoja.

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/hoido on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon

järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsyä ja hoidon saatavuutta ja odotusaikoja koskevat tiedot löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ Hoitoon pääsy ja Hoidon saatavuus-odotusajat Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: Hoitoon pääsy (hoitotakuu).

Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujensaataavuus>

Asiakkaiden yhdenvertainen pääsy palveluihin:

Palvelupäätökset tulosalueella toteutettavan palvelun saamisesta tekee palvelun järjestämistä vastuussa oleva sosiaalityö. Sosiaalityö on organisoitu työikäisten palveluiden osalta Sosiaali- ja terveyskeskus -toimialalle ja yli 65-vuotta täyttäneiden osalta Asiakas- ja resurssikeskus -toimialalle. Sosiaalityön päätöksenteon tukena toteutetaan asumispalveluiden osalta palvelun tuottamisvastuussa olevan toimijan organisoimaa AsTu - asumisen tuen -foorumia. Toiminta perustuu sosiaalihuoltolain (SHL) 41§:n mukaiseen monialaiseen yhteistyöhön ja sen tavoitteena on löytää asiakkaalle hänen palvelutarvettaan parhaiten tukeva palvelu. Päiväaikaisen toiminnan osalta kyseistä työryhmää ei ole, mutta palvelun järjestäjä ja toteuttaja tekevät muutoin tiivistä yhteistyötä.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Lakisääteinen vastuu asiakkaan palvelutarpeesta on järjestävällä sosiaalityöllä. Palvelutarvetta arvioidaan kuitenkin yhdessä palvelun toteutuksesta vastaavan tahon kanssa ennen kuin päätöksiä palvelun järjestämisestä tehdään. AsTu -forumissa tehtävä moniammatillinen yhteistyö on yksi keino varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa asumispalvelun.

Asiakkaan palvelun tarve ja palveluiden toteutus on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmasta vastaa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä. Palvelun toteutus on kuvattu palvelun tuottamisesta vastaavan tahon laatimassa toteuttamissuunnitelmassa.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa havaitaan sellaisia muutoksia, mihin palvelun toteutuksessa ei voida vastata tai asiakkaan saama palvelu on ylimitoitettu hänen tarpeisiinsa, otetaan yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijän tulee arvioida, jatkaako asiakas nykyisessä palvelussa, tarvitseeko asiakas lisää palveluita tai vähennetäänkö ja kevennetäänkö asiakkaan palveluita sen vuoksi, että asiakkaan palvelutarve on esim. kuntoutumisen vuoksi vähentynyt.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa ja päiväaikaisessa toiminnassa erilaisten laadullisten mittareiden käyttö palveluntarpeen arvioinnin tukena palvelun toteutuksessa on toistaiseksi uutta. Asumispalveluissa on otettu alkuvuodesta 2026 käyttöön InterRAI-CMH-arviointivälineen. InterRAI-CMH on tarkoitettu mielentereystyön avopalveluihin, kuten asumispalveluihin, kotona toteutettavaan kuntoutukseen ja päivä- ja työtoimintaan

arviointityökaluksi. Mittari tulee olemaan yksi työväline kokonaisvaltaisessa palvelun toteutuksen suunnittelussa. Palvelun käyttöönottoa voidaan tulevaisuudessa laajentaa myös päiväaikaiseen toimintaan tai toiminnan vaikuttavuuden ja laadun arviointiin voidaan ottaa käyttöön muita tarkoituksenmukaisempia työkaluja. Erilaisten arviointimittareiden avulla on mahdollista saada asiakkaan palvelun toteutusta tukevaa tietoa, mutta niiden hyödynnettävyys palvelutarpeen arvioinnissa edellyttää kuitenkin myös sitä, että palvelun järjestämisestä vastuussa oleva sosiaalityö osaa hyödyntää niistä saatavan tiedon.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja neuropsykiatrisia haasteita omaavien asiakkaiden asumispalveluissa ja päiväaikaisissa palveluissa olevien asiakkaiden palvelusta vastaavat sosiaalihuoltolain edellyttämä omatyöntekijät ovat hyvinvointialueen organisaatiossa sijoittuneet joko Sosiaali- ja terveyskeskus toimialalle tai Asiakas- ja resurssikeskus -toimialalle. Palveluysikkötasolla jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma ohjaaja, joka vastaa mm. palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnasta, päivityksestä ja suunnitelman toteutuksesta palvelussa yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen alaisissa palveluysiköissä laaditaan asiakaskohtaiset palvelun toteuttamissuunnitelmat asiakkaan tullessa palvelun piiriin yhdessä asiakkaan, ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Tästä säädetään Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 7 §, jonka mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Myös asiakkaan oma sosiaalityöntekijä kuin myös hoidosta vastaava lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattilainen voivat osallistua suunnitelman tekoon, jos se on tilanteessa ilmeisen tarpeellista ja mahdollista ajalliset resurssit huomioiden. Toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa palveluysikössä (niin omatuotanto kuin ostopalvelutkin).

Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa. Suunnitelman laadinnasta vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelman laatijana voi toimia asiakkaan oma hoitaja/ohjaaja. Palvelu- ja asiakaskohtaisessa palvelun toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan sosiaalityössä asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita, suunnitellaan palvelun toteuttamista sekä asetetaan palvelulle tavoitteet konkreettisella tasolla. Suunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi tapahtuu palveluysikkötasolla.

Palveluysikön esihenkilön ja asiakkaan oma ohjaajan tehtävinä on huolehtia, että palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjatut asiakaskohtaiset toimintatavat ja tavoitteet huomioidaan työyhteisön työskentelyssä ja asiakkaan kohtaamisessa. He huolehtivat myös siitä, että tavoitteiden toteutumisen prosessia seurataan säännöllisesti osana asiakastyötä. Uusien työntekijöiden tulee osana asiakaskohtaista perehdytystä perehtyä asiakaskohtaisiin palvelun toteuttamissuunnitelmiin.

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/hoidoa 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 ilmoitusmenettelyyn 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

Pohjanmaan hyvinvointialueen kelpoisuussännössä määritellään henkilökunnan kielitaitovaatimukset kuhunkin tehtävään ja ne huomioidaan työntekijöiden rekrytoinnissa. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan, psykososiaaliset palvelut -tulosalueen kaikki oman palvelutuotannon yksiköt ovat kaksikielisiä. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta palveluyksikön valinnassa kunnioitetaan myös kielellisten oikeuksien näkökulmasta niin pitkälle, kuin se on mahdollista, asiakkaan palvelutarve huomioiden.

Asiakkaan asiallinen ja yhdenvertainen kohtelu perustuu palveluissamme sosiaalialan eettisiin ohjeisiin (<https://elsilehto.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/sosiaalialanammattilaisen-eettiset-ohjeet.pdf>), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä hyvinvointialueen toimintaohjeistukseen asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Epäasiallisen kohtelun havaitsemisen raportoinniksi henkilökuntaa on perehdytetty Haipro ja Spro -laatu- ja oikeusmailmoitusmenettelyn käyttöön. Spro -ilmoitus on kanava jolla ilmoitetaan huonosta kohtelusta tai käytöksestä. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan epäkohdista ja vaaratapahtumista.

Jos palvelussa oleva asiakas joutuu epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen kohteeksi, käsitellään tilanne asiakkaan kanssa. Luottamuksen luominen ja säilyttäminen on haittatapahtumista raportoinnin yhteydessä tärkeää. Asiakkasta informaoidaan haittatapahtuman yhteydessä oikeusturvakieinoina mahdollisuudesta musitutuksen tai kantelun tekemiseen, sekä sosiaaliasiavastaavalta saatavaan apuun oikeusturvakieinojen käytössä. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat yksiköissä ilmoitustaululla nähtävillä, kuten myös lomakkeet sosiaalihuollon muistutuksen tekemiseen.

Hyvinvointialueen sosiaalihuollon delegointitaulukon mukaisesti ilmoituksen tai hakemuksen holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle voi tulosalueella tehdä tulosyksikön tai tulosalueen vastuuhenkilö. Käytännössä ilmennyt tarve edunvalvonnasta viedään sosiaalityöntekijälle tiedoksi.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta ja neuropsykiatrisia haasteita omaaville henkilöille tulosalueella järjestettävä toiminta ja palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin. Palveluiden toteuttamisessa ei ole laillista oikeutta toteuttaa rajoittamistoimenpiteitä. Tämä perustuu siihen, että Suomen lainsäädännön keskeinen periaate on, että ihmisen perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain silloin, kun siitä on säädetty lailla. Sosiaalihuollon asumispalvelut kuin myös päiväaikainen toiminta, perustuvat asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja yhteistyöhalukkuuteen. Hänellä on samat perusoikeudet ja vapaudet, kuin esim. omassa kodissaan asuvalla. Hänen liikkumistaan ei saa rajoittaa ovia lukitsemalla, eikä hänen tavaroitaan saa takavarikoida tai yhteydenpitoaan rajoittaa.

Mikäli palvelun piirissä olevan asiakkaan oikeus tai käytös muodostuu kuitenkin sellaiseksi, ettei hänen omaa tai läsnäolojoiden turvallisuutta voida taata ilman rajoittamista, on arvioitava, vastaako yksikön palvelu hänen tarpeitaan ja arvioitava myös mahdollinen tarve psykiatriselle sairaanhoidolle tai virka-avun pyytäminen poliisiviranomaiselta.

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

Mikäli ilmenee aihetta tehdä kantelu tai muistutus annetusta palvelusta tai palvelussa olevan asiakkaan kohtelusta, voidaan se tehdä Pohjanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilta os. <https://intra.pohjanmaanhyvinvointialue.fi/fi/aineisto/sosiaalihuollon-muistutus/> ja menettelytavat intranetin aineistopalkista: <https://intra.pohjanmaanhyvinvointi.fi/fi/aineisto/ohjeistus-sosiaalihuollon-muistutusten-jakanteluiden-kasittelyyn/>

Kanteluun tai muistutukseen tulle vastata neljän viikon kuluessa siitä, kun muistutus on tullut hyvinvointialueen käsittelyyn.

Sosiaalihuollon muistutus, joka koskee tulosalueen palveluita, ohajutuu hyvinvointialueen delegointitaulukon mukaisesti tulosalueen vastuuhenkilö Marja Mustoselle puh. 040 141 7381.

Sosiaalihuollon palveluissa annettava lääkehoito ja muu siihen rinnastettava hoito katsotaan oikeudellisesti terveydenhoidon palveluksi ja tämän vuoksi niiden osalta voidaan tehdä myös potilasvahinkoilmoitus, joka tehdään Potilasvakuutuskeskukselle.

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

Janne Mäntynen, puh. 040 543 3921 / Marja Mustonen puh. 040 141 7381

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Marja Mustonen puh. 040 141 7381

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 potilasasiavastaavien 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

Tulosalueen osalta yhteystiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustauluilta ja hyvinvointialueen www.sivuilta.

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

Asiakkaan osallisuuden tukeminen on keskeinen arvo palveluissamme ja toipumisorientaation toimintamallin käyttöönotto ja vahvistaminen ovat toimenpiteitä, joilla tätä arvoa tuetaan käytännön toiminnassa. Asiakkaan osallistaminen on punainen lanka, jota noudatetaan palveluprosessin järjestämisen ja toteutuksen jokaisessa vaiheessa.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta.

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakaspalautteen kerääminen toteutuu pääasiallisesti hyvinvointialueen palautekanavien kautta. Tulosaluetasolla palaute tulee pääasiassa toimintayksiköiden kautta. Yksiköissä palautetta kerätään Roidu-järjestelmään QRkoodien kautta. Vastauksista tulee kooste kuukausittain tulosalueen vastuuhenkilöille.

Palautetta voidaan kerätä myös sms-viestiejärjestelmän (tekstiviesti) kautta.

Asiakkaat ja myös heidän läheisensä kuin myös muut tahot, voivat antaa myös suoraa palautetta esimerkiksi puhelitse ja sähköpostitse. Yksikkötasolla palautteen saanut yksikön työntekijä tuo palautteen yksikön esihenkilölle. Esihenkilön tehtävä on huolehtia, että saatu palaute käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa ja mikäli se koskee yksittäistä työntekijää, asia käsitellään aina myös hänen kanssaan. Yksiköiden esihenkilöiden tulee myös raportoida saadusta palautteesta ylemmälle tasolle.

Toimintaa kehittäminen saadun palautteen perusteella on jatkuvaa ja sillä voidaan vaikuttaa palveluiden toteuttamistapaan ja tulosalueen linjauksiin siinä määrin kuin se on mahdollista. Henkilöstön NPS-mittarin tulokset käydään läpi koko tulosalueen henkilökunnan kanssa.

3.5 Henkilöstö

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

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

Tulosalueelle on resursoitu vakansseja yhteensä 92, joista asumispalveluihin kohdentuu 88 vakanssia ja päivätoimintaan 4. Sijaistamistilanteissa henkilöstömäärä voi olla suurempi.

Suurin ammattiryhmä tulosalueella on lähihoitajat. Lisäksi tulosalueella työskentelee sairaanhoitajia, joilla on vastuu yksiköissä toteutettavasta lääkehoidosta. Muita ammattiryhmiä ovat sosionomit, hoiva-apulaiset ja yksi suurtalouskokki. Palveluiden hallinnollisesta esihenkilötyöstä vastaavat palveluyksikön päälliköt ja palveluesimiehet. Työnjohdollinen vastuu on pääasiallisesti palveluvastaavilla. Tulosalueesta vastaa kokonaisuudessaan mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö.

Asumispalveluita toteutetaan seitsemänä päivänä viikossa ympärivuorokautisena asumispalveluna, yhteisöllisenä asumisena ja tuettuna asumisena. Ympärivuorokautisessa ja yhteisöllisessä asumisessa työvuorot toteutuvat kolmessa vuorossa ja tuetussa asumisessa kahdessa vuorossa. Työvuorojen henkilöstörakenne on määritelty tarkemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Päiväaikainen toiminta toteutuu yhdessä vuorossa ja arkipäivisin.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnan rekrytointi on pääsääntöisesti palveluyksiköiden esihenkilöiden vastuulla. Palveluyksikön päällikön rekrytoi mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö. Palveluyksiköiden hallinnolliset esihenkilöt, eli palveluesimiehet rekrytoi palveluyksikön päällikkö yhdessä mielehterveys- ja päihdehuollon päällikön kanssa. Palveluvastaavien rekrytointi on palveluesimiesten ja palveluyksikön päällikön vastuulla. Palveluyksiköiden henkilökunnan rekrytoivat palveluesimiehet yhdessä palveluvastaavien kanssa.

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan täyttölupaprosessia. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaiseen yli neljän viikon pituiseen rekrytointiin tulee hakea täyttölupa. Täyttöluvat myöntää toimialajohtaja tulosalueen päällikön puolelta.

Vakituiset virat ja toimet rekrytoidaan ulkoisena hakuna Suomen kunta-alan ja hyvinvointialueiden sähköisen työnhaku- ja rekrytointipalvelu Kuntarekryn kautta. Määräaikaisia työsopimuksia ja virkamääräyksiä voidaan tehdä pääsääntöiseksi viiden kuukauden ajaksi.

Lyhytaikaiset sijaiset hankitaan pääsääntöisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen resurssiyksikön ja Sotender-sovelluksen kautta. Tulosyksikön hallinnolliset esihenkilöt vastaavat sijaisten hankkimisesta virka-ajalla. Virka-ajan ulkopuolella syntyvät äkilliset sijaistarpeet hoidetaan yksiköissä työvuorossa olevien työntekijöiden toimesta.

Hallinnollisen lähiesihenkilön tulee tarkistaa henkilökunnan ammattioikeudet Julkisuusosikki/terhikki-rekisteristä. Kelpoisuusvaatimukset ja kielitaitovaatimukset kuhunkin tehtävään on määritelty hyvinvointialueen kelpoisuussäännössä. Kelpoisuussääntö on talletettu hyvinvointialueen intraan.

Henkilökunnan koulutuksen, osaamisen, ammattitaidon sekä kielitaidon varmistaa rekrytoiva esihenkilö tehtävään palkattavan henkilön koulu- ja työtodistuksista. Esihenkilö arvioi työntekijän soveltuvuuden referenssien ja työhaastattelun avulla. Työnantaja edellyttää tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Lääkehoidon osaaminen tarkistetaan voimassa olevien lääkelupien osalta todistuksesta sekä näyttöjen perusteella.

Opiskelijan oikeus työskennellä yksikössä määritellään hyvinvointialueen ohjeistuksessa ja tarkistetaan opiskelijan opintorekisteriotteesta. Opiskelijat ja muut, joilla ei ole Valvira-rekisteröintiä työskentelevät aina pätevän henkilön valvonnassa.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueella tulee tarkistaa rikosrekisteri sellaisten työntekijöiden osalta, jotka työskentelevät iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa. Rikosrekisteriotte tarkistetaan työn alkaessa työhönottotilanteessa. Rikosrekisteriotteen tarkistaa rekrytoiva esihenkilö ja se dokumentoidaan erillisellä lomakkeella yksikköön. Rekrytoinnissa suuri painoarvo on myös henkilökohtaisella soveltuvuudella mielenterveys- ja päihdetyöhön ja neuropsykiatrisia haasteita omaavien kanssa työskentelyyn.

3.5.3 Pehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön pehdytys

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

Organisaatiomme pehdytysohjelma koostuu yleisestä, e-verkkopohjaisesta pehdytyksestä. Seurantajärjestelmä mahdollistaa pehdytyksen suorittamisen reaaliaikaisen seuraamisen.

1.1.2025 otettiin käyttöön e-pehdytysmateriaali opiskelijoille, joka opiskelijat saavat käyttöönsä ennen harjoittelun alkua. Yleispehdytyksen lisäksi, rakennetaan parhaillaan yksikkökohtaisen pehdytysohjelman teknistä pohjaa, jonka avulla varmistetaan uuden työntekijän osaaminen oman vastualueensa erityiskysymyksissä. Yksikkökohtainen pehdytysohjelmaan yksiköt täyttävät itse omat tietonsa, ja tavoitteena on saada se valmiiksi koko organisaation osalta vuonna 2026. Yksikkökohtaisen pehdytysohjelman loppuun tulee lisäksi palautekysely

perehdytyksen riittävydestä. Perehdytysohjelmat löytyvät Laatuportti-ohjelmasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen toimintayksiköt vastaavat henkilökunnan perehdytyksestä niillä tavoilla, jotka on kuvattu yksiköiden omissa omalvontasuunnitelmissa. Uusien yksiköiden työnjohdollisten esihenkilöiden perehdytyksestä vastavat hallinnollinen palveluesimies ja palveluyksikön päällikkö ja hallinnollisen esihenkilön perehdytyksestä taas palveluyksikön päällikkö tulosalueen päällikön kanssa. Perehdyttämisessä hyödynnetään myös kollegiaalista osaamista ja asiantuntemusta.

Opiskelijoille on nimetty yksiköstä oma ohjaaja, jolla on sama koulutustausta, mutta perehdyttämiseen osallistuu koko työryhmä. Koko henkilöstöä koskeva yleisperehdytysmateriaali on julkaistu Laatuportissa.

Yleisperehdytysmateriaali on kohdennettu uusille työntekijöille.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön 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 kehittämistä 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 koulutuslomakkeiden perusteella henkilöstöhallintojärjestelmä Almassa. Lisäksi koulutuslupalukemamme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia oman ammattiosaamisensa ylläpitämisestä. Työnantaja tulee tarjota henkilöstölle tarvetta vastaavaa ja lakisääteiset velvoitteet kattavaa täydennyskoulutusta osaamisen varmistamiseksi. Myös työnohjausta voidaan järjestää tarpeen mukaan.

Henkilökunnalta edellytetään lakisääteiset turvallisuuskoulutukset ja ensiapukoulutukset ja niitä koskeva koulutus toteutetaan hyvinvointialueen koulutuskalenterin mukaisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus löytyy hyvinvointialueen intranetistä ja hyvinvointialueen valmiuskoulutusta koskeva tieto on tallennettu Laatuporttiin.

Lääkehoidon koulutukset toteutetaan Love-koulutuksina. Henkilökunnan koulutukset kirjataan henkilöstöjärjestelmä Almaan tai sisiaiseen koulutuskalenteriin ja henkilökunnan pätevyydet Laatuporttiin. Jokaisella palvelyksiköllä on oma koulutusbudjetti, jonka yksiköt käyttävät henkilökunnan ammattitaidon ylläpitämiseen. Tämän lisäksi koulutusta voidaan vuosittain tukea toimialan yhteiskustannuksiin budjetoiduin varoin.

Henkilökunnan kehityskeskustelut käydään vuosittain. Kehityskeskusteluja voidaan käydä yksilö- tai ryhmämuotoisina ja ne kirjataan henkilöstöjärjestelmä Almaan.

Toiminnan kannalta tärkeitä koulutustavoitteita kirjataan myös toimintasuunnitelmaan, jossa tulosaluetasolla voidaan asettaa tavoiteytasoja ja seurata niiden toteutumista. Yksikkötasolla esihenkilöt seuraavat yksiköidensä täydennyskoulutusvelvoitteiden täyttymistä. Koulutusten linjausta ohjaa osaamisen varmistamissuunnitelma.

Palveluyksikkötasolla palveluyksikön esimies vastaa siitä, että henkilöstön täydennyskoulutusvaatimukset tulevat täytettyä, ja koulutukset ovat tuloalueen linjausten mukaisia. Heillä on myös vastuu nostaa esiin koulutustarpeita, jotka nousevat henkilöstön toimintatavoista ja havaituista epäkohdista työhön liittyen.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilötyöllä tuetaan työntekijöiden työssäjaksamista. Tavoite on, että työntekijöiden työstä johtuviin kuormitustilanteisiin vaikutetaan ennaltaehkäisevästi ja ne pyritään ratkaisemaan aktiivisesti ja sairaslomia välttämällä. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut ja työyhteisöjen työilmapiiriä tuetaan niin, että ilmapiiri on avoin ja turvallinen ja jokainen työntekijä voi tuntea olevansa tasaveroinen työyhteisön jäsen. Pohjanmaan hyvinvointialue tukee henkilökunnan hyvinvointia erilaisilla henkilöstöeduilla. Työntekijöiden käytettävissä ovat mm. ePassi ja työyksiköissä tarjolla olevat maksuttomat kahvi ja tee.

Esihenkilöt voivat hyödyntää hyvinvointialueen Henkilöstön työkyvyn johtaminen -ohjelmaa työyhteisön ja työntekijöiden tukemisessa. Työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamiseen kuuluvat ennaltaehkäisevä (varhainen) tuki, työhönpaluun tukeminen ja tehostettu tuki silloin kun työkyky on pysyvästi alentunut. Intrasta voidaan ottaa käyttöön työkyvyn johtamista tukevaa lomakkeistoa. Tarvittaessa työntekijä voidaan ohjata työterveyden piiriin ja hänen tilanteeseensa haetaan silloin ratkaisuja työterveydenhuollon kanssa.

Työnantajan velvollisuutena on varmistaa, että työskentelyolosuhteet sekä työ- ja suojavälineet ovat kunnossa. Näitä asioita seurataan omavalvonnallisoin toimenpitein ja tarkistetaan mm. riskiarviointien sekä turvallisuuskävelyiden yhteydessä. Jokaisen yksittäisen työntekijän velvollisuutena on seurata työnantajan ohjeita työturvallisuuden osalta ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa kuin myöskään päiväaikaisen toiminnan toteuttamisessa ei ole lakisääteisiä mitoituksia. Henkilöstömitoituksia ohjataan kuitenkin valvontaviranomaisten (Lupa- ja valvontavirasto) laatusuosituksilla. Laki edellyttää, että henkilötön määrän ja osaamisen tulee olla riittävä vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja turvaamaan laukkaat ja turvalliset palvelut. Henkilöstö on lähtökohtaisesti mitoitettu niin, että työvuoroissa on riittävästi henkilökuntaa huomioiden yksiköiden asiakkaiden hoitoisuus ja tarpeet. Käytännössä jouston varaa ei juurikaan ole ja tämä aiheuttaa ajoittain haastavia tilanteita henkilöstön äkillisissä sairastumis- tai muissa poissaoloa vaativissa tilaneissa. Henkilöstön rekrytointiin tuo haastavuutta alueellinen segregatio, joka vaikuttaa niin, ettei pätevää henkilöstöä ole aina saatavilla.

Henkilöstösuunnittelua tehdään jatkuvasti ja tarpeisiin pyritään varautumaan myös pidempiaikaisella henkilöstö- ja taloussuunnittelulla. Käytännön tilanteissa vastuu henkilöstön riittävyyden, pätevyyden ja työkuormituksen sääntelyn osalta on toimintaa johtavilla esihenkilöillä. Lähiesihenkilöiden tulee reagoida aktiivisesti muuttuviin ja akuutteihin tilanteisiin

ja tämä vaatii erityistä ratkaisukykyä, jolloin henkilöstöä tulee tarvittaessa osata johtaa tiukemmalla otteella ja toisaalta mahdollisuuksien mukaan työajan joustojakin sallien. Tällä tavalla varmistetaan henkilöstön jaksaminen ja henkilöstön pysyvyys. Henkilöstöä voidaan erityisesti sijaistamistilanteissa siirtää yksiköiden välillä. Käytännössä siirrot voivat kuitenkin olla haastavia, koska kaikki yksiköt sijaitsevat etäällä toisistaan.

Henkilöstökustannuksia seurataan säännöllisesti ja budjetin laadinnan yhteydessä tarkistetaan vakanssit ja niihin varatut määrärahat.

Työajan toteutumista seurataan Titania-työvuoro-ohjelmassa niiden työntekijöiden osalta joilla se on käytössä. Käytännössä tämä koskee kaikkia asumispalveluita. Esihenkilötehtävissä työskentelevillä työaikaa seurataan Excel-pohjaisella työajanseurannalla.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalue vastaa asiakkaalle myönnettyjen sosiaalihoitolain mukaisten palveluiden toteuttamisesta. Palveluiden myöntämisestä ja palvelukokonaisuuden hallinnasta vastaa asiakkaan oma sosiaalityöntekijä. Palveluiden toteuttamisen yhteydessä yhteistyötä tehdään järjestämisvastuussa olevan sosiaalityön lisäksi perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon psykiatrian ja mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluiden kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä voidaan tehdä myös kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Ostopalveluissa olevien asiakkaiden osalta yhteistyötahot muodostuvat yksityisistä palveluntuottajista. Asumispalveluiden osalta AsTu-forum on tärkeä ja viikoittain kokoontuva yhteistyöelin järjestävän sosiaalityön ja palvelun toteutuksesta vastaavien kesken.

Yhteistyö on erityisen aktiivista tulosalueen rinnakkaistoimijoiden, eli asumisyksiköiden ja päivätoiminnan kanssa. Esihenkilötasolla mietitään päivittäin joko asiakastilanteiden hoitamiseen tai yksiköiden johtamiseen liittyviä asioita.

Yhteistyötä koskeva tiedonkulku toteutuu toiminnan, johtamisen kuin myös asiakastyön osalta pääasiallisesti puhelimitse, whats app-toiminnon ja sähköpostin kautta, tietosuojasäännöksiä noudattaen. KANTA-palvelun laajentuminen tulee mahdollistamaan näkyvyyttä myös yksityisten palveluntuottajien asiakasdokumentaatioon.

Yksiköillä ja eri yhteistyöryhmillä on käytössään Teams-kanavat, joihin voidaan tallettaa paljon toiminnan kannalta merkityksellistä tietoa. Viikoittain ja kuukausittain toteutuvat yhteistyökokoukset ovat myös tärkeä tiedotuskanava.

Asiakasdokumentaatio tallennetaan Lifecare -asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen omatuotannon toimintayksiköt ovat sijoittuneet maantieteellisesti koko hyvinvointialueen laajuisesti. Asumispalveluiden palveluvalikoimassa on asumisyksiköitä, joihin kuuluu sekä ympärivuorokautista, yhteisöllistä että tuettua asumista. Kotiinvietävää tuettua asumista toteuttavat psykososiaaliset kotikuntoutustiimit, joilla on henkilökuntaa varten omat toimitilansa Vaasassa ja Pietarsaareissa. Lisäksi tulosalueella on päiväkeskustoiminnan yksiköitä alueen pohjois- ja keskiosassa. Suurin osa käytössä olevista tiloista on

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

vuokrakiinteistöjä, mutta osa on myös hyvinvointialueen omistuksessa.

Asumisyksiköissä asuvat asiakkaat ovat vuokrasuhteessa. Asunnoissa voi olla peruskalustusta, kuten sänky, mutta muutoin asukkaat voivat sisustaa omat asuntontonsa omien toiveidensa mukaisesti. Asunto on ainoastaan vuokralaisen omassa käytössä. Psykososiaalisten kotikuntoutustiimien asiakkaat asuvat yksityisiltä vuoraaamisessaan tai hyvinvointialueen välivuokraustoiminnan piirissä olevissa asunnossa. Joillain palvelun piirissä olevilla asiakkailla voi olla myös omistusasunto.

Hyvinvointialueen hallinnoimat toimisto- ja asuintilat ovat esteettömiä, ja niiden sisustuksessa pyritään kodinomaiseen ympäristöön.

Asukkaalla on käytössään asunto, jossa on 1-2 huonetta sekä WC- ja pesutilat. Asumisyksiköissä asunnoissa on aina yksi huone, wc- ja pesutilat. Yksiköissä on yleensä myös yleiset sauna- ja pesutilat. Asuntojen koko noudattaa pääsääntöisesti Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksia, lukuunottamatta yhtä yksikköä, jonka tilat on otettu ja hyväksytty käyttöön ennen valvontaviranomaisten ohjeistusten voimaantuloa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköissä on määräysten mukaiset lääkehuoneet. Lisäksi asumisyksiköissä on asukkaiden käyttöön ja kokoontumista varten tarkoitettuja olohuonetiloja ja ruokailutilat. Jokaisella yksiköllä on myös piha-alueita ja ulkotiloja, joissa asukkaat voivat oleilla.

Tilojen siivouksista on tehty sopimukset yksityisten hyvinvointialueelle palveluja tuottavien yhtiöiden kanssa. Asukkaat huolehtivat henkilökunnan tuella joko osittain tai kokonaan omien asuinhuoneidensa siivouksesta.

Omaiset ja läheiset voivat vieraila sekä yöpyä asiakkaiden luona vapaasti, mutta tätä ei kuitenkaan tapahdu kovin usein.

Käytössä olevista tiloista on tehty asianmukaiset ilmoitukset kunnan tai kaupungin terveydensuojeluviranomaiselle sekä pelastuslaitokselle. Tilojen riskit on arvioitu yksikkökohtaisesti, ja kuvattu yksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa.

Jokaisella yksiköllä on kiinteistöhuolto, joka vastaa kiintestön ylläpidosta ja jolle ilmoitetaan kiinteistössä havaituista puutteista. Jätehuolto on järjestetty määräysten mukaisesti. Hyvinvointialueella on määritelty vastuuhenkilöt vuokra- ja omistuskiinteistöille.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Yksiköissä tulee tunnistaa, [mitkä laitteet ovat lääkinällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

Kameravalvonta

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköissä on vähän lääkinnällisiä laitteita, mutta jos niitä on, on henkilökunnalla käytössä laitepassi ja he ovat saaneet perehdytyksen laitteiden käyttöön.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Jokaiseen yksikköön on nimetty oma laitevastaava.

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen asiakastyötä tekevä henkilöstö on koulutettu sosiaalihuollon Lifecare -asiakastietojärjestelmän käyttöön. Niiden työntekijöiden osalta, jotka kirjaavat tietoa myös terveydenhuollon osalta, on heille annettu käyttöoikeudet ja koulutus järjestelmän käyttöön. Tietojärjestelmien käytön koulutuksia järjestetään tarvittaessa yksikön sisäisenä koulutuksena ja tarvittaessa konsultoidaan hyvinvointialueen järjestelmäkouluttajia. Kirjaamisvastaavat tukevat henkilöstön osaamista ja perehdytys järjestetään myös 2M-it:n kautta.

Henkilöstön perehdytykseen sisältyy Tietosuojan ABC kurssi ja yksiköiden esihenkilöt vastaavat omalta osaltaan henkilöstönsä tietojärjestelmäosaamisen ja tietoturvallisuuden edistämisestä.

Yksiköissä reagoidaan mahdollisiin tietoturvapoikkeamiin ja tietojärjestelmäpuutteisiin ottamalla yhteys hyvinvointialueen tietojärjestelmien toimivuudesta vastaaviin viranomaisiin ja 2m-it:n tukipalveluihin. Tarpeen vaatiessa em. tahot ovat yhteydessä mm. valtakunnallisiin toimijoihin sen mukaan, miten on ohjeistettu toimimaan tietoturvariskejä koskevissa tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakas- ja toimintatapatyöryhmä kuin myös sosiaali- ja terveydenhuollon toimintatapatyöryhmä tukee asiakas- ja potilasdokumentaation kirjaamista lakisääteiset ja kansalliset ohjeistukset huomioiden. Kyseinen ryhmä voi määritellä ja ottaa tarvittaessa kantaa rekisterinpitäjän päätöksentekoa vaativiin tietoturvaan, käyttöoikeuksia ja dokumentointia koskeviin kysymyksiin.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue edistää aktiivisesti uusien teknologioiden ja digitaalisten sovellusten kokeilua ja käyttöönottoa.

Yksiköissä voidaan käyttää joitain teknologisia turvalaitteita esimerkiksi kulunvalvonnan ja sammutusjärjestelmien (springler) osalta. Muita teknologisia sovelluksia ja laitteita, kuten turvarannekkeita, älylattiaita ja -patjoja tai henkilön toimintoja mittaavia laitteita ei ole. Mikäli laitteita kuitenkin on, huolehtii yksikön esihenkilö niiden turvallisesta käytöstä ja asiakkaiden ja henkilökunnan perehdytyksestä laitteiden osalta. Laitteiden huollot järjestetään ohjeistusten mukaisesti. Yksikkökohtaiset teknologiaan liittyvät käytännöt ja riskit on kuvattu yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Palveluyksiköissä säilytetään ohjeiden mukaisesti kriisi- ja häiriötilanteiden varalle asiakkaiden palvelun ja hoidon toteutusta koskevia kriittisiä tietoja paperisena. Näitä tietoja ovat esimerkiksi lääkityksiä ja allergioita koskevat tiedot.

Asiakkaalle ja/tai hänen läheiselleen kerrotaan palvelun alkaessa, että asiakkaasta kirjataan ja tallennetaan tietoja asiakastietojärjestelmään, joka on yhteydessä Kanta-palveluihin. Kirjaamisessa pyritään mahdollisuuksien mukaan osallistamaan toimintatapaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Palveluyksiköiden sisätiloissa ei käytetä kameravalvontaa. Ulko-ovien kulunvalvonnassa kameravalvontaa voidaan käyttää, mikäli se ei vaaranna yksityisyyden suojaa.

Asiakkaita ei valokuvata eikä heistä julkaista materiaalia sosiaalisessa mediassa ilman asiakkaan suostumusta tai, jos asiakas ei kykene itse antamaan lupaa, hänen läheisensä suostumusta. Useat palveluyksiköt julkaisevat toiminnastaan sisältöä esimerkiksi Instagramissa.

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

Mikäli laitteita on, toimii yksikön esihenkilö niiden toimintavarmuudesta vastaavana

3.10 Lääkehoito

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkehoitoa toteutetaan valtakunnallisen Turvallisen lääkehoito-oppaan ja yksiköiden omien lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Palveluesimiehet, yksiköiden sairaanhoitajat ja palveluvastaavat vastaavat lääkehoitosuunnitelmien laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta.

Lääkehoitosuunnitelman laatiminen on prosessi, joka osallistaa kaikki yksikön lääkehoitoon liittyvät ammattiryhmät tavalla tai toisella. Kaikkien tulee tuntea lääkehoidon toteuttamisen perusteet ja ne, jotka osallistuvat käytännössä lääkehoidon toteutukseen, tulee olla siihen perehtynyt ja tuntea toimintatavat.

Asumisyksiköiden asiakkaila on omat henkilökohtaiset lääkkeet, joita säilytetään lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti yksikön lääkehoidon huoneessa. Tuetussa asumisessa lääkkeiden säilytys on asiakkaila, ellei niiden osalta ole sovittu toisenlaista potilasturvallisuuteen liittyvää järjestelyä.

Päiväaikaisessa toiminnassa toteutetaan ainoastaan välttämätön lääkehoito ja asiakkaat tuovat nämä lääkkeet mukanaan toimintaan.

Yksiköillä ei ole käytössä rajattuja lääkevarastoja.

Jokaisella työntekijällä pitää olla voimassa oleva lääkelupa. Lääkeluvan voimassaolo ja uusiminen on työntekijän vastuulla. Yksikön esimies seuraa pätevyyksien voimassa oloa Laatuportissa.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Johtava psykiatri Janne Mäntynen, puh. 040 543 3921

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi
 Yksiköiden sairaanhoitajat ja esihenkilöt vastaavat lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta

Sosiaalihuollon palveluasumisen toimintayksikön rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi
(jos toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto)
 Yksiköissä ei ole rajattuja lääkevarastoja

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Asumisyksiköissä tarjotaan monipuolista ja ravintorikasta ruokaa, jonka valmistuksessa huomioidaan erityisruokavaliot. Asiakkaiden ruokahuolto on järjestetty yksioissa eri tavoilla. Pääasiallisesti ruoka tilataan yksikköön joko lämpimänä, lämmitysvalmiina tai puolivalmiina ja jaetaan jakelukeittiöstä yhteisruokailuna. Yhdessä yksikössä ateriat valmistetaan yksikön oman suurtaloukokin toimesta.

Mikäli asiakas asuu ympärivuorokautista palveluasumista toteuttavan asumisyksikön yhteydessä olevassa tukiasunnossa, on hänellä mahdollisuus ruokailla asumisyksikössä. Tukiasumisen piirissä olevat asiakkaat vastaavat omasta ruokahuollosta pääasiallisesti itse. He voivat myös tilata valmiita tai puolivalmiita ruoka-annoksia hyvinvointialueen ateriapalveluiden yhteistyötaholta.

Asumisyksiköissä henkilökunta avustaa tarvittaessa asukkaita ruokailutilanteissa mikäli asumisyksikössä asuu iäkkäitä henkilöitä, huolehditaan asumisyksikön toimesta, että ruokailuvälit eivät muodostu liian pitkiksi. Tuetussa asumisessa asiakkaalla on mahdollisuus saada ohjausta ja neuvontaa ruokaostosten tekemiseen ja ruoan valmistukseen.

Yksiköissä huomioidaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden toiveet ruokalistojen suunnittelussa. Asiakkaat maksavat ruoasta sen mukaan, mitä hyvinvointialue on määritellyt asiakas- ja ateriamaksujen osalta.

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 vastualueet 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

Hygienia ja infektioiden ehkäisy ovat tärkeä osa laadunhallintaa ja asiakasturvallisuutta.

Yksikön hygienian laatuavoitteet perustuvat yksikössä harjoitettavaan toimintaan ja asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Yksikön omavalvontasuunnitelmissa kuvataan ruokahuollon, puhtaanapidon ja tekstiilihuollon toteuttamiseen liittyvät hygieniakäytännöt sekä keinot infektioiden ennaltaehkäisyyn ja torjuntaan. Mikäli yksikön hygienian tai asiakkaiden hygieniahoidossa ilmenee poikkeamia ja puutteita tai syntyy infektioita, tulee yksikön esihenkilön huolehtia, että poikkeamatilanteet hoidetaan ohjeistusten mukaisesti kuntoon, ohjeet päivitetään ja henkilökunta perehdytetään ohjeiden osalta. Ohjeistukset tulee käydä läpi ainakin soveltuvin osin myös asiakkaiden kanssa, jotta he omalta osaltaan edistävät asumisyksikön tai omaan asumiseensa liittyvää hygieniakulttuuria. Yksiköissä ja yksittäisessä tukiasumisessa voi ilmetä ajoittain myös esim. ludeongelmia. Näiden osalta tulee ryhtyä välittömiin toimenpiteisiin, jotta syntynyt ongelma saadaan torjuttua ja eliminoidua. Näissä tilanteissa on myös erityisen tärkeää huolehtia asukkaiden ja asiakkaiden tietoisuuden lisäämisestä pieneliöongelmien torjumisessa. Lisäksi henkilöstön tulee olla tietoinen toimintatavoista, jotta eivät omalla toiminnallaan levitä mahdollista ongelmaa asunnosta toiseen.

Yksikön esihenkilön vastuulla on varmistaa henkilökunnan osaaminen ja ohjeiden noudattaminen. Yksiköissä on nimetyt hygieniavastaavat.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Yksiköihin on nimetty omat hygieniavastaavat

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asumisyksiköiden henkilökunta voi avustaa asiakkaita itsehoidollisten terveydenhoitoon liittyvien toimenpiteiden toteuttamisessa, mutta sosiaalihuoltolain mukaisissa asumisyksiköissä- ja asumispalveluissa henkilökunnan mahdollisuus toteuttaa terveydenhoitoa riippuu ennen kaikkea henkilöstön koulutuksesta, yksikön toteuttamasta asumispalvelusta ja hyvinvointialueen ohjeista. Pohjanmaan hyvinvointialueella toimivat mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautisen asumisen asumisyksiköt on määritelty sote-yhteisiksi yksiköiksi. Sote-yhteisessä yksikössä toteutetaan samassa yksikössä palveluita asiakasryhmälle, jolla on monenlaisia ja yhtäaikaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutarpeita. Näissä yksiköissä voidaan toteuttaa paljon arjen terveydenhoitoon liittyviä tehtäviä, kuten:

- avustaa lääkkeiden ottamisessa
- jakaa lääkkeitä, jos yksikössä on lääkehoitosuunnitelma ja työntekijällä asianmukainen lupa
- seurata vointia ja perusterveyden mittareita (verenpaine, verensokeri jne.)
- huolehtia haavanhoidosta osaamisen ja lupien mukaisesti
- arvioida asiakkaan toimintakykyä ja terveydentilaa
- tehdä yhteistyötä kotihoidon, kotisairaalan ja lääkärin ja hyvinvointialueen palvelujen kanssa

- tukea asiakkaan hygieniaa, ravitsemusta ja kuntoutumista (ennaltaehkäisy)

Asumisyksiköiden henkilökunta ei normaalitilanteissa toteuta vaativaa iv-lääkehoitoa, jatkuvaa sairaalatasoista seurantaa, itsenäistä diagnoosien tekemistä eikä uusi lääkemääräyksiä.

Kaikissa tulosalueen ympärivuorokautista asumispalvelua toteuttavissa asumisyksiköissä henkilökuntaa kuuluu sairaanhoitaja. Myös yhteisöllisessä asumisessa ja kotiinvietävissä tuetun asumisen palveluissa on töissä muutamia sairaanhoitajia, mutta näissä palveluissa ei toteuteta terveydenhoitoa, koska palvelu myönnetään tuettuna asumisena. Palvelua on mahdollista myöntää myös kotihoitona, mutta toistaiseksi näin ei ol tehty.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa toteutetut terveydenhuollon toimenpiteet dokumentoidaan terveydenhuollon tietojärjestelmään. Asukkaat ovat normaalien terveydenhuollon palveluiden piirissä sen mukaisesti, onko hoitovastu perusterveydenhuollossa vai erikoissairaanhoidossa. Asumispalveluiden asiakkaat voivat halutessaan käyttää myös yksityisen terveydenhuollon palveluita. Suunterveydenhoito toteutuu hyvinvointialueen palvelussa, ellei asiakas ole itse hakeutunut yksityisen palveluntuottajan järjestämään hoitoon.

Asumispalveluiden henkilökunta osallistuu säännöllisesti hyvinvointialueen järjestämään ensiapukoulutukseen.

Palliativisen ja elämän loppuvaiheen hoidon osalta asumisyksiköiden asukkailla pyritään turvaamaan asuminen omassa kodissaan (asumisyksikössä) niin kauan, kuin se on suinkin hänen hoidon tarve huomioiden mahdollista. Henkilökunnalla ei ole erityistä palliativisen hoidon koulutusvaadetta. Tämä on kuitenkin tunnistettu kehittämisalueeksi, koska yksiköissä asuu ikääntyneitä kuin myös kuolemaan johtavista sairauksista kärsiviä henkilöitä. Yksiköissä on olemassa kuolemantilanteita koskevat kirjalliset toimintaohjeet.

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

Tulosalueen yksiköissä edistetään asiakkaiden hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta, jotka ovat osa toipumisorientaatioviitekehyksen toteuttamista. Kuntouttava työote ohjaa toimintaa. Lähtökohta on, että asiakkaat voivat edetä kuntoutumisessaan, tulla toimintakykyisemmiksi ja omatoimisemmiksi. Joidenkin asiakkaiden kohdalla kuntoutuminen on vähäisempää. Tällöin tavoite on taata asiakkaalle hyvä ja turvallinen arki ja tukea asiakkaan nykyistä toimintakykyisyyttä ja ennaltaehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Toiminnan tulee edistää asiakkaiden elämää yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä ja mahdollisuutta elää oman näköistä mielekästä arkea.

Niin asumisyksiköiden kuin päiväaikaisen toiminnan palvelut suunnitellaan ja toteutetaan huomioiden asiakkaiden ysilölliset tarpeet, kuin myös asiakkaan asiakkaiden ikä, fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Tarkemmat asiakkaiden ja asukkaiden osallisuutta, kuntoutumista ja toimintakyvyn tukemista koskevat toimenpiteet on kirjattu palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmiin.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelus- tai

toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutukset löytyvät Intran kautta Laatuportista.

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen yksiköissä jokainen työntekijä perehdytetään tietoturvallisuudesta sekä tietojärjestelmien käyttöohjeista (osa yleisperehdytystä)

Jokaisen työntekijän tulee allekirjoittaa tietoturvasitoumus rekrytoinnin yhteydessä. Jos yksikön esihenkilö tai työntekijät havaitsevat tietoturvaa tai tietosuojaa uhkaavia tekiöitä, riskejä tai heidän tietoonsa tulee mahdollisesti lainvastainen toiminta potilastietojen käsittelyssä, asiasta ilmoitetaan tietosuojavastaavalle ja tehdään erillinen HaiPro tietoturvailmoitus.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, 040 141 7381

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä

työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakkoiva 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

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut toimialalla riskienhallintaa toteutetaan toiminnan joka tasolla ja se on osa päivittäistyötä. Lähtökohta on, että jokainen toimialan työntekijä osaa omassa työssään tunnistaa ja havainnoida, millaisia riskejä eri tilanteisiin liittyy, että riskit osataan arvioida etukäteen ja niihin osataan varautua. Työntekijöiden vastuulla on tehdä ohjeistuksen mukaiset vaaratapahtumailmoitukset, jotka tehdään sekä Hai-pro-, että Sospro - ilmoituksia käyttäen. Ilmoitusten käsittely tapahtuu yksiköissä ja tilanteen niin vaatiessa ne toimitetaan myös ylemmän tason käsittelyyn. Työntekijöiden riskienhallinnan osaamista tuetaan koulutuksin ja avoimesti asioista keskustelemassa. Avoin keskustelukulttuuri tukee osaltaan sitä, että vaikeatkin riskitilanteet ja tapahtumat uskalletaan tuoda esiin. Tällä tavoin varmistetaan yksiköiden asiakasturvallisuuden toteutumista.

Koko toimialan osalta riskienhallinnasta vastaa toimialajohtaja yhdessä johtoryhmänsä tulosaluevastaavien kanssa. Tulosalueiden ja yksiköiden riskien hallinta kuuluu tulosaluevastaavan ja yksiköiden esihenkilöiden tehtäviin.

Riskien arviointia tehdään myös silloin, kun toimintaan tulee muutoksia, tai toimintaa kehitetään. Riskiarviointi tehdään yksiköissä yhdessä henkilökunnan kanssa ja näissä tilanteissa on tärkeää nostaa riskien osalta esiin millaisia niin psyykkisiä kuin fyysisiäkin kuormitustekijöitä erilaisiin tilanteisiin ja niissä syntyviin riskeihin liittyy. Yksiköt tekevät vuosittain Laatuporttiin kirjattavan riskiarvioinnin. Laatuporttiin kirjataan myös riskiarvioinnit (EVA-arviointi), jotka toteutetaan erilaisissa yksiköiden muutos- ja kehittämistilanteissa. Laadun ja valvonnan tulosalue tarjoaa tukea riskien hallinnan käsittelyyn.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö
- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikkö vastaa riskienhallintaa koskevien toimenpiteiden toteutuksen koordinoinnista tarjoten hyvinvointialueen toimialoille, tulosalueille ja yksiköihin tukea riskienhallintaa koskevien toimenpiteiden toteuttamiseen. Ohjeistusten ja koulutusten lisäksi riskienhallintaa toteutetaan hyvinvointialueen omissa kuin myös ostopalveluissa tehtävillä valvontakäynneillä. Valvontakäynneillä ilmenneisiin epäkohtiin puututaan ja yksiköt sitoutuvat työstämään asioita niin, että mahdolliset laatu-poikkeamat ja epäkohdat saadaan korjattua.

Hyvinvointialue toteuttaa myös jatkuvaa toiminnan laadunvalvontaa SHQS-laatuarvioinnissa. Riskien hallinta on jatkuva ja päättymätön laadunhalluntaa tukeva prosessi, jossa tunnistettuja epäkohtia korjataan mutta jossa myös ennaltaehkäistään uusien epäkohtien syntymistä. Vaikka yksiköissä olisi varauduttu ohjeiden mukaisesti kaikkiin mahdollisiin riskitilanteisiin on silti mahdollista, että riski muuttuu vaaratapahtumaksi.

Keskeisimmät mielenterveys- ja päihdepalveluissa esiintyvät riskit liittyvät siihen, että asiakkailla voi olla sairautensa vuoksi tietyissä tilanteissa ilmenevää toimintakyvyttömyyttä tai kyvyttömyyttä säädellä tunteita ja toimintaansa. Näissä tilanteissa tunnistetutkin riskit voivat realisoitua. Asiakkaiden lääkehoidon toteutus on toinen asiakokonaisuus, jossa syntyy riskitilanteita. Näissä tilanteissa riski on myös usein työntekijälähtöinen (väärin jaoettu lääke).

Puutteet henkilöstöresursseissa ja vaikeudet saada sijaisia voivat myös kasvattaa yksiköissä riskitilanteiden syntymistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden lisäksi riskien hallintaan liittyvällä työllä tuetaan myös työntekijäturvallisuutta.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

| Riski | Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin |
|------------------------------------|---|
| Asiakkaan haastava käytös | Henkilöstölle järjestettävät turvallisuuskoulutukset (esim. puhejudo) jolla vahvistetaan henkilöstön kykyä toimia ja rauhoittaa haastava asiakas. Riittävä määrä henkilöstöä. |
| Poikkeamat lääkehoidossa | Työntekijöiden lääkehoidon koulutuksista huolehtiminen ja säännölliset lääkehoidon toteutukseen liittyvät perehdytyskeskustelut. Aktiivinen lääkehoidon poikkeamien tunnistaminen ja avoin keskustleukulttuuri tavoitteena oppia tapahtuneista. Hyvinvointialueen lääkitysturvallisuus koordinaattorin ja muiden asiantuntijoiden hyödyntäminen |
| Riittämättömät henkilöstöresurssit | Aktiivinen henkilöstösuunnittelu, jolla turvataan resurssit päivittäistoiminnassa, akuuteissa tilanteissa ja varaudutaan tulevaisuuteen. |

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 omavalvonnallisoin 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, tietosuojatietoturvallisuusilmoitus)
- **SPro-järjestelmä** (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

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

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

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

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä, laatupoikkeamista ja muista epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti, ja se kuuluu myös uusien työntekijöiden perehdytykseen. Avoin vuorovaikutus ja hyvä turvallisuuskulttuuri tukevat matalan kynnyksen ilmoittamiskäytäntöä.

Läheltä piti -tilanteet, vaaratapahtumat ja laatupoikkeamat ilmoitetaan ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-järjestelmien kautta. Tarvittaessa asiasta ilmoitetaan lisäksi suullisesti esihenkilölle. Ilmoitukset käsitellään palveluysikkötasolla tai tilanteen mukaan yhteistyössä tulosaluevastaavan, ylihoitajan tai ylilääkärin kanssa. Ilmoituksen voi ohjata myös työsuojeluvaltuutetulle. Ilmoitukseen kirjataan tarvittaessa myös ehdotukset korjaavista toimenpiteistä. Lisäksi eettiseen ilmoituskanavaan voi ilmoittaa korruptiosta, epäeettisestä toiminnasta tai lain rikkomuksista, kuten hankintaepäselvyyksistä, rahanpesusta tai tietosuojarikkeistä.

Esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Riskienhallintaan kuuluu tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja saadun tiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä. Työntekijöiden vastuulla on huolehtia siitä, että tieto saatetaan myös johdon käyttöön.

Haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos kyseessä on vakava haittatapahtuma, joka on aiheuttanut korvattavia seurauksia, asiakasta tai omaista ohjataan korvausten hakemisessa.

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

Vakavat tapahtumat ja riskit käsitellään viipymättä toimialan omassa johtoryhmässä ja tarvittaessa myös hyvinvointialueen johtoryhmässä. Käsittelyssä sovitaan tarvittavista toimenpiteistä, seurannasta sekä keinoista ehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa.

Kaikki HaiPro- ja SPro-ilmoitukset käsitellään ja käydään läpi yksikkökokouksissa. Vakavat läheltä piti -tilanteet ja laatupoikkeamat siirretään tarvittaessa esihenkilöiden tai johdon jatkokäsittelyyn. Omavalvonnan raportoinnissa seurataan ilmoitusten määrää sekä niiden perusteella toteutettuja toimenpiteitä.

Tapahtumien käsittelyssä korostetaan avoimuutta ja ei-syylisyyttä toimintatapaa, jotta henkilöstö uskaltaa tehdä ilmoituksia matalalla kynnyksellä ja turvallisuuskulttuuri vahvistuu. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja kehittää toimintatapoja turvallisemmiksi.

Sisäinen vakavan vaaratapahtuman tutkinta käynnistetään tilanteissa, joissa toiminnassa tai prosesseissa havaitaan merkittäviä kehittämistarpeita. Päätöksen tutkinnan käynnistämisestä tekee resurssijohto. Vakavista lääkitysturvallisuuspoikkeamista laaditaan asiakasturvallisuus selvitys.

Never event -tapahtumilla tarkoitetaan vakavia, vältettävissä olevia tapahtumia, joissa asiakas tai

potilas kokee merkittävää haittaa tai kuolee. Tällaisissa tilanteissa organisaation tulee käynnistää välittömästi korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi.

Omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavonnan 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 omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omaavontasuunnitelman 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 suoraankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluista toteutetaan ostopalveluina lähes puolet ja päiväaikaisen toiminnan osalta yli 80%. Palveluja koskevat hankinnat valmistellaan ja toteutetaan pääasiallisesti hyvinvointialueen hankintaorganisaation kanssa, jossa yhtenä toimijana on myös TeeseBotnian hankintayksikkö. Asumispalveluiden osalta hankinnoissa käytetään Dynaamisen kilpailutuksen hankintajärjestelmää. Hankinnoista laaditaan palveluntuottajan kanssa sekä palvelukohtaiset puitesopimukset että asiakaskohtaiset sopimukset. Joiltain osin hankintoja tehdään myös suoraostoina. Päiväaikaisen toiminnan hankinnat toteutetaan pääasiallisesti suoraankintoina. Sopimuksissa määritellään mm. ehdot, jotka liittyvät laatuun, asiakasturvallisuuteen, valvontaan ja mahdollisiin poikkeamiin. Dynaamisen kilpailutuksen kautta tehdyt hankintasopimukset allekirjoittaa hyvinvointialueen puolesta Teese Botnia. Asiakaskohtaiset tai suoraankintasopimukset allekirjoitetaan hyvinvointialueen hankintavaltuuksien mukaisesti.

Hyvinvointialueen valvontayksikkö tekee tilaajan roolissa suunniteltuja ja reaktiivisia valvontakäyntejä hyvinvointialueella toimivien palveluntuottajien palveluyksiköihin. Tulosaluevastaava saa näistä käynneistä valvontaraportit, jotka on tallennettu Laatuportissa. Hyvinvointialueen toimirajojen ulkopuolella sijaitseviin ostopalveluntuottajien palveluyksiköihin valvontakäynnit tehdään kyseisen hyvinvointialueen valvontayksikön toimesta. Myös näistä raportit tulevat sekä omaavonnan, että tulosalue vastuuhenkilön tietoon.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Pohjanmaan hyvinvointialue huomioi riskienhallinnassaan varautumista ja palveluiden

jatkuvuutta koskevat veloitteet 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 evakuoitussuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuden varmistaminen palveluyksiköissä kattaa useita eri osa-alueita ja määräytyy yksikön toiminnan mukaan. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat ja evakuoititurvallisuutta koskevat tarkastelut ovat palo- ja pelastusviranomaisten valvonnassa. Jokaiselle palveluyksikölle laaditaan turvallisuussuunnitelma, joka sisältää muun muassa palo- ja evakuoititurvallisuuden, kiinteistö- ja henkilöturvallisuuden sekä turvajärjestelmiin liittyvät käytännöt.

Toiminnassa ylläpidetään jatkuvaa valmiutta häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle, jotta palvelut ja yhteiskunnan toimivuus voidaan turvata kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta kuuluu osaksi päivittäistä toimintaa, ja niihin varaudutaan organisaatio- ja yksikötason valmiussuunnitelmien avulla.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti paloturvallisuus-, evakuointi- ja elvytyskoulutuksiin, ja osallistumiset kirjataan HR-järjestelmään. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstön osaaminen pysyy ajan tasalla. Lisäksi yksiköissä toteutetaan säännöllisiä turvallisuuskierroksia.

Organisaatiolla on kirjalliset ohjeet häiriö- ja poikkeusoloihin varautumisesta. Esihenkilöt saavat tietoa häiriötilanteista valmiusjohtoryhmän sekä Secapp-järjestelmän kautta. Lisäksi toimialan johtoryhmällä on käytössään erillinen WhatsApp-kanava nopeaa tiedonkulkua varten.

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

Marja Mustonen

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

Omavalvonnan seurantaraportti laaditaan tulosalueella neljännesvuosittain ja julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä tallennetaan Dynasty-asianhallintajärjestelmään. Raportin laatii ja päivittää tulosaluevastaava.

Raportissa seurataan muun muassa vaara- ja haittatapahtumailmoituksia, muistutuksia, kanteluita, asiakaspalautetta, henkilöstön tyytyväisyyttä sekä poissaoloja.

Yksikötasolla haitta- ja vaaratapahtumista tehdään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Poikkeamat käsitellään tiimeissä yhdessä kehittämistoimenpiteiden kanssa. Kaikki HaiPro-ilmoitukset toimitetaan myös tulosaluepäällikölle ja lääkehoitopoikkeamat lääkeshoidosta vastaavalle ylihoitajalle. Tarvittaessa ilmoituksia voidaan käsitellä myös keskijohdon ja työsuojelun kanssa jatkotoimenpiteiden arvioimiseksi.

Palveluiden saatavuutta seurataan viikoittain hyvinvointialueen tilannekuvassa. Tulosalue raportoi jonossa olevien asiakkaiden määrän, vapaat asumispaikat sekä muut merkittävät poikkeamat.

Lisäksi yksiköissä tehdään vähintään kerran vuodessa järjestelmällinen riskien arviointi yhdessä henkilöstön kanssa. Muutostilanteissa ja palveluverkkoa koskevissa päätöksissä laaditaan ennakoarviointi (EVA), jossa arvioidaan asiakasvaikutukset sekä riskien ehkäisy ja seuranta.

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

Tulosaluetasoisien omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa tulosalueen vastuhenkilö. Omavalvonnan seuraamiseen osallistetaan myös tulosalueen esihenkilöt.

Omavalvonnan seurannassa havaittuihin puutteisiin reagoidaan aina. Joissain tilanteissa puutteita ei kuitenkaan pystytä kaikilta osin korjaamaan, vaikka riskejä saataisiinkin pienennettyä.

Omavalvonnan seurantaraportista vastaava tuolosalueen vastuhenkilö saa muistiutuksen sähköpostiin, kun kvarttaaliraportti on ajankohtainen. Raportti ja muutokset viedään Dynasty asianhallintajärjestelmään, mistä raporttitiedot siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

28.5.2026, versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, 28.5.2026

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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