



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiakas- ja palveluohjaus

Omavalvontasuunnitelma, 28.02.2025

Yleiset tiedot

Yksikkö

Asiakas- Ja Palveluohjaus

Raportointipäivä

28.2.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Yvonne Holming

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT
 - 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot
 - 1.2 Alihankintana ostetut palvelut
 - 1.3 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 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

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Asiakas- ja resurssikeskus

Toimialajohtajan nimi

Satu Hautamäki

Puhelinnumero

040 183 9093

Palveluyksikön nimi

Asiakas- ja palveluohjaus

Palvelumuoto

Asiakaspalvelukeskus, Palvelupiste, Ikäihmisten sosiaalipalvelut, Sosiaalihuollon asiakas- ja palveluohjaus, Sosiaali- ja kriisipäiviystys

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4, XA, 65130 Vaasa

Puhelinnumero

Kathy Guss 040 138 4890, Yvonne Holming 050 502 7787

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Ylihoitaja, Kathy Guss 040 138 4890, läkkäiden palveluiden ja asiakas- ja palveluohjauksen päällikkö, Yvonne Holming 050 502 7787

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuuhenkilöt

Asiakaspalvelukeskus: Erja Lahti, osastohoitaja, 040 1616589

Palvelupiste: Mari Saaranluoma, osastohoitaja, 040 837 9936

Ikäihmisten sosiaalipalvelut: Berit Kivimäki, palvelupäällikkö, 040 354 9918 ja Ebba Finnäs, palvelupäällikkö, 044 403 8580

Asiakas- ja palveluohjaus: Dominique Donner, palveluesimies, 040 358 3317

Sosiaali- ja kriisipäivystys: Josefine Häggblom, palvelupäällikkö, 04 198 6494

Digivastaanotto: Kathy Guss, ylihoitaja, 040 138 4890

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 §).

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen Asiakas- ja palveluohjaus on yksi neljästä erillisestä tulosalueesta. Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalueelle on keskitetty ensivaiheen asiakas- ja palveluohjauksen toimintoja. Toiminnot ovat suunnattuja kaiken ikäisille asiakkaille.

Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalue sisältää terveydenhuollon hoidon tarpeen arvioinnin sekä tähän tarkoitukseen digitaalisten palveluiden kehittämistä, sosiaalihuollon ensivaiheen asiakas- ja palveluohjauksen, puhelinvaihteen ja palvelupisteen toiminnot sekä ikäihmisten sosiaalipalvelujen tarpeen kartoitukset ja niihin liittyvät palvelupäätökset. Lisäksi tälle tulosalueelle kuuluu sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminta.

Asiakaspalvelukeskuksen hoidon tarpeen arviointi palvelee koko hyvinvointialueen perusterveydenhuoltoa. Palvelu on ensisijaisesti puhelimessa tai chat-palveluna tapahtuvaa ja käytössä on myös Omaolo. Omaolo on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelu, jonka tarkoituksena on edistää kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia.

Chatbot auttaa asiakkaita navigoimaan hyvinvointialueen nettisivuilla.

Pohjanmaan hyvinvointialueen puhelinvaihte palvelee kaikkia alueen asiakkaita puhelinpalveluna. Puhelinvaihteen tehtävä on ohjata/yhdistää asiakkaiden puhelut oikealle palveluntuottajalle.

Palvelupiste pitää sisällensä Vaasan keskussairaalan potilaskuljettajat ja palveluohjaajat. Potilaskuljettajat tarjoavat palvelua osastoille. Palveluohjaajat auttavat asiakkaita löytämään oikeaan paikkaan sairaalassa ja ovat tarvittaessa ennakkoon varattavissa asiakkaiden avuksi.

Sosiaalihuollon asiakas- ja palveluohjaukseen kuuluu tällä hetkellä kaksi puhelininlinjaa, jotka tekevät ensiarvion sosiaalihuollon tarpeesta: toinen on aikuislinja ja toinen lapsille ja perheille.

Lisäksi sosiaaliohjaajat tarjoavat asiakas- ja palveluohjausta Vaasan keskussairaalassa, Malmin sairaalassa sekä Mustasaaren terveyskeskuksessa.

Ikäihmisten palvelujen arviointi ja päätökset kattavat koko hyvinvointialueen toiminta-alueen.

Sama koskee sosiaalihuollon sosiaali- ja kriisipäivystystä, joka tarjoaa palvelua ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä.

Tulosalueen arvot vastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvopohjaa. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat: ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova ja vastuullinen, yhdenvertainen ja tasa-arvoinen. Asiakas- ja palveluohjauksen arvolupaukset ja toimintaa ohjaavat periaatteet

asiakkaillemme ovat: riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, joustava ja moniammatillinen yhteistyö, valmentava johtaminen, työntekijöillä mahdollisuus tehdä työnsä hyvin ja kehittyä, helppo ja nopea töiden aloitus, laajat työmahdollisuudet, oikea-aikainen hoidon- ja palveluntarpeen arviointi, laadukas ja kaksikielinen hoito ja palvelu.

Tulosalueella seurataan omavalvontaa yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti. Valvonnan kohteina ovat mm. toiminnan saatavuus ja saavutettavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, vaikuttavuus, yhdenvertaisuus, asiakaskokemukset ja henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät asiat. Neljä kertaa vuodessa (3 kk:n välein) raportoidaan omavalvonnan tilanne organisaation www-sivuilla. Omavalvonnan tilannetta käydään lisäksi läpi säännöllisesti tulosalueen yksiköiden henkilöstön kanssa.

Vuosittain tehdään johdon katselmukset, itsearviointit ja riskienarviointien päivitykset. Keskeisiä toimintaa ohjaavia mittareita ovat mm. kustannusseurantatiedot, erilaiset puheluihin liittyvät seurantatiedot, chatbot- ja chat-kontaktien lukumäärät, omaolo-oirearvioiden lukumäärät, asiakaskäyntien ja asiakaskontaktien lukumäärät, tehtyjen palvelupäätösten lukumäärät, henkilöstöön liittyen vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden lukumäärät, tuntityöntekijöiden määrät, sairauspoissaolojen ja koulutuspäivien määrät.

Tilanteen mukaan seurataan myös hoitoon ja palvelun piiriin pääsyajoja sekä hoito- ja palvelutakuussa pysymistä.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasolla ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

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.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Ylihoitaja, Kathy Guss, 040 138 4890, läkkäiden palveluiden ja asiakas- palveluohjauksen päällikkö, Yvonne Holming, 050 502 7787

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Toimialajohtaja, Satu Hautamäki, 040 198 6494

YKSIKÖN KUVAUS

Lähiesihenkilöt ja henkilöstö osallistetaan suunnitelman sisältöön ja he jatkavat yksiköiden omien omavalvontasuunnitelmien laatimista huomioiden tulosalueen omavalvontasuunnitelman sisällön.

Tavoitteena on tehdä omavalvonnasta avoin ja jatkuva prosessi, jossa asiakkaiden ja omaisten näkemykset otetaan aktiivisesti huomioon palveluiden laadun ja turvallisuuden kehittämisessä. Esiin tuodut asiat, asiakaspalautteista, kyselyistä, asiakasraadeista, palautekanavista, yhteistyö järjestöjen kanssa ja omavalvontasuunnitelman kommentoinnista ja sen tiedottamisesta.

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

Henkilöstön Jatkuva koulutus ja perehdytys osana työprosesseja, esimerkiksi vuosittaiset koulutukset ja osastokohtaiset keskustelut. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Seuranta ja arviointi säännöllisten kehityskeskustelujen ja työyksikkökokousten kautta.

Henkilöstön aktiivinen osallistaminen omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen kerääminen käytännön toteutuksesta. Esihenkilö vastaa siitä, että ohjeistukset ovat selkeitä, saatavilla ja ymmärrettäviä.

Omavalvontaan liittyviä turvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja riskinarviointien yhteydessä. Poikkeamatilanteiden seuranta ja niiden käsittely yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan palveluyksikön verkkosivuilla selkeässä ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan merkittävien muutosten yhteydessä. Päivityksistä vastaa nimetty vastuuhenkilö/ esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

Suunnitelman muutokset julkaistaan ilman aiheetonta viivettä sekä verkkosivuilla että palveluyksikössä. Henkilöstölle tiedotetaan sisäisissä kokouksissa, sähköpostitse ja henkilöstöportaaliassa.

Käytännön toteutusta seurataan sisäisillä auditoinneilla ja omavalvonnan itsearvioinneilla. Esihenkilöt tarkistavat omavalvonnan toteutumista osana arjen johtamista ja työnohjausta. Henkilöstö voi raportoida epäselvyyksistä tai kehittämistarpeista esihenkilölle joko suullisesti tai

kirjallisesti.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan aiemmat versiot on säilytettävä vähintään seitsemän vuotta. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan Laatuporttiin ja organisaation www-sivuille.

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 2024 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta ja se on voimassa 26.01.2026 saakka. 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 käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

Laadunhallinnon toteuttamisessa toimialalla tehdään vuosittain itsearviointeja ja suoritetaan auditointeja. Auditoinnit ovat sisäisiä ja ulkoisia auditointeja. Palvelujen yhdenvertaisuus toteutuu käytännössä parhaiten keskitettyjen toimintojen avulla. Yhteiset kriteerit palveluiden myöntämiseen ja yhteiset säännöt henkilökunnan käytöstä ovat keskeisiä asioita yhdenvertaisuuden toteutumisessa. Asiakkaille on luotu useita erilaisia mahdollisuuksia asioida palveluissamme. Digitaalisten asiointikanavien turvallisuus ja laatu varmistetaan yhteistyössä tietohallinnon kanssa. Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksia seurataan tiiviisti ja poikkeamiin reagoidaan nopeasti. Poikkeamat käsitellään työyksikkökokouksissa.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä ja laadun ja turvallisuuden varmistaminen on kuvattu hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Toimialan tulosalueista Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalue tekee integroidun tulosaluetasoisien omavalvontasuunnitelman.

Tämän lisäksi kaikki sosiaalihuollon palveluyksiköt tekevät oman omavalvontasuunnitelman.

Keskijohto ja toimialajohto seuraavat palvelujen toteutumista esimerkiksi viikoittaisissa tilannekuvakokouksissa. Omavalvontaraportoinnin kautta saadaan tilannekuvaa pidemmältä ajanjaksolta.

Osavuosisraportoinnissa ja toimintakertomuksessa tuodaan esiin lakisääteisten palvelujen toteutuminen.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista 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 \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihoollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihoitolaisissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädettyssä enimmäisajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja, vaan hän maksaa hoidosta hyvinvointialueen asiakasmaksun. Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta muussa yksikössä ja hän voi jäädä odottamaan hoitoa valitsemaansa yksikköön. Jos hyvinvointialue ei voi järjestää hoitoa säädettyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan yhdenvertainen pääsy palvelujen piiriin toteutetaan erilaisten asiointikanavien avulla. Asiakas voi ottaa yhteyttä puhelimitse, chatbotin ja chatin kautta, oirearviointikyselyn kautta, tekstiviestillä tai esimerkiksi varaamalla itse vastaanottoajan hoitajalle. Asiakaspalvelukeskus toimii virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella yhteydenotto tapahtuu Luonan 116117 palvelun kautta. Sosiaali- ja kriisipäivystys on toiminnassa 24/7, myös virka-ajan ulkopuolella. Lakisääteisten määräaikojen mukaan asiakkaan täytyy saada hoidon tarpeen arviointi yhden vuorokauden sisällä yhteydenotosta ja palvelutarpeen arviointi seitsemän vuorokauden sisällä. Poikkeamat raportoidaan tilannekuvin ja omaevalvontaraporttien yhteydessä. Korjaavia toimenpiteitä tehdään jatkuvasti tilannekuvan perusteella.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö ja alustavan arvion mukaan tarvitsee

säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023. Toimialalla palvelutarpeen arviointia tehdään Ikäihmisten sosiaalipalvelujen yksikössä. Yksikköä johtaa vanhustyön sosiaalipalvelujen päällikkö. Yksikössä on työvälineenä RAI-arviointimittaristo. Toiminta on moniammatillista ja kattaa koko hyvinvointialueen väestöpohjan. Omavalvonnan raportoinnissa seurataan palvelutarpeen arvioinnin toteutumista lakisääteisissä määrärajoissa, tehtyjen palvelupäätösten lukumääriä ja asiakaskäyntien/asiakaskontaktien määriä. Sosiaalihuollon asiakasohjauksessa seurataan asiakasohjauksen kontaktimääriä. Hoidon tarpeen arviointi on myös laissa säädettyä toimintaa.

Kiireetön hoidon tarpeen arviointi asiakkaalle täytyy tehdä yhden vuorokauden sisällä. Pohjanmaan hyvinvointialueella puhelimitse tapahtuva kiireettömän hoidon tarpeen arviointi on keskitetty Asiakaspalvelukeskukseen. Lain mukaan asiakkaan on saatava välittömästi yhteys alueen terveysasemalle. Hyvinvointialue on asettanut tavoitteeksi sen, että asiakas tavoittaa ammattilaisen saman arkipäivän aikana. Kiireettömän hoidon tarpeen arviointia seurataan mm. puhelu- ja takaisinsoittopuhelumäärien, Omaolo-arviointien ja chatbot- sekä chatkontaktien lukumäärien avulla. Kiireellisen hoidon tarpeen arviointi toteutetaan 116117 päivystysapupuhelinpalvelun kautta. Hyvinvointialue ostaa tämän palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. Omavalvonnassa seurataan myös puhelinvaihteen puhelumääriä, potilaskuljettajien kuljetusmääriä sekä palveluneuvojen asiakaskontaktien määriä.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuoltolain 39 § mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti ja laadittaessa asiakassuunnitelmaa tulisi tavoitteena olla hyvinvointialueen viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan. Asiakas- ja resurssikeskuksen toimialalla asiakassuunnitelmia tehdään ikäihmisten sosiaalipalvelujen yksikössä.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja kirjaamisvelvoite on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 4). Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakaskirjaan. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Myös terveydenhuollossa on asiakastyön kirjaamisvelvollisuus. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä.

Sosiaalihuollon asiakas-asiakirjoihin kirjataan järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Terveydenhuollossa kirjaukset tehdään terveydenhuollon asiakas- ja potilasjärjestelmään.

Organisaatiossa on käytössä myös HaiPro-seurantajärjestelmä tietosuojapoikkeamiin liittyen. Organisaation tietosuojapäällikkönä toimii Tuija Viitala (etunimi.sukunimi@ovph.fi). Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuusslomakkeen aloittaessaan työt organisaatiossa.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoitoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

Asiakkailla, potilailla ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/>. Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoitaviin 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.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaalla on lakisääteinen oikeus laadukkaaseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää ammattilaisten taholta. Asiakasta tulee kohdella niin, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Hyvä kohtelu liittyy asiakkaan oikeuteen tulla kuulluksi, puhutelluksi ja kohdelluksi yksilönä asiallisesti ja ystävällisesti. Jokaisen yksikön on määriteltävä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa heidän toiminnassaan, jotta kaikki voivat sitoutua yhteisiin hyviin käytäntöihin. Tämä koskee sekä palveluita joita hyvinvointialue tuottaa sekä hyvinvointialueen ostopalveluita.

Vastaavasti tulee määritellä, mitä epäasiallinen kohtelu ja huono käytös tarkoittavat, sekä miten tällaisiin tilanteisiin reagoidaan. Toimialalla ei hyväksytä asiakkaan epäasiallista kohtelua. Saadut palautteet käsitellään esimieslinjassa tarvittavien tahojen kanssa. Asiakas voi antaa

palautetta suoraan suullisesti, puhelimitse, sähköpostilla tai virallisen asiakaspalautekanava Roidun kautta. Kannustamme käyttämään virallista asiakaspalautekanavaa, koska tällöin palautteet rekisteröidään ja niihin reagoiminen on sujuvampaa. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä, mikäli hän niin toivoo ja on jättänyt yhteystietonsa ammattilaisille.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Toimialalla noudatetaan organisaation ohjeita ja periaatteita (itsemääräämisoikeuden toteutuminen, menettelytavat).

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/hoidoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 §).

Terveiden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (terveydenhuoltolaki 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaaliasia- tai potilasasiavastaavalta.

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella tai täyttämällä tulostettavan lomakkeen.

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

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/hoidoa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa, noin 1–4 viikon kuluessa.

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 a §; terveydenhuoltolaki 785/1882, 10 a §) aluehallintovirastolle ja erityistapauksissa Valviralle. Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta: [Valvonta ja kantelut](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#).

Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: [Ohjeita asiakkaille ja potilaille](#).
Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Vahinkoilmoituslomakkeita ja lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: www.pvk.fi.

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutukset ja kantelut tulevat toimialajohtajalle sekä tulosalueiden vastuuhenkilöille. Vastineet laaditaan yhteistyössä vastuuhenkilöiden kanssa. Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman nopeasti ja vastine asiakkaalle pyritään lähettämään kahden viikon sisällä. Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalueella muistutuksen käsittelystä vastaa terveydenhuollon osalta Kathy Guss, ylihoitaja, ja sosiaalihuollon osalta Yvonne Holming, iäkkäiden sosiaalipalveluiden ja asiakas- ja palveluohjauksen päällikkö,

Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot
Kathy Guss, ylihoitaja, 040-138 4890

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Yvonne Holming, iäkkäiden sosiaalipalveluiden ja asiakas- ja palveluohjauksen päällikkö, 050-502 7787

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan 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 12.00–14.00 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: pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto.

Hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta tuetaan myös muun muassa hyvinvointialueen toimialojen sekä järjestöjen ja yhdistysten välisillä kumppanuuspöytäkeskusteluilla sekä koordinoitun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Toimialalla on hyödynnetty myös kokemusasiantuntijan ja vaikuttamistoimielinten jäsenten ideoita, ehdotuksia ja näkemyksiä. Vaasan osalta sähköisen asioinnin yhteydessä ilmeneviin teknillisiin ongelmiin voi antaa sähköisen alustan kautta palautetta; eTerveyspalvelut. Palautteet tulevat käsiteltäviksi Asiakaspalautekeskukseen. Chat-botin ja Omaolon toimivuudesta voi antaa palautetta sovelluksen kautta. Saadut palautteet käsitellään tulosalue- ja toimialatasolla, tarpeen mukaan toimialan johtoryhmässä.

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: pohjanmaanhyvinvointi.fi / Etusivu/Näin toimimme / [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.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden on mahdollista antaa jatkuvasti palautetta toimintaan liittyen RoiduTulostettu palautejärjestelmän kautta. Jokainen palaute otetaan käsittelyyn ja pyritään ottamaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Saatujen palautteiden avulla kehitetään toimintaa. Toimintaa on kehitetty mm. järjestämällä esimiesten välisiä säännöllisiä palveluneuvotteluja hoito- ja palveluyksiköiden 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 työsuhteen 55/2001, 7 §:n täyttyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoidon, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten velvoitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä.

[Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalue: 137 työntekijää, tulosalue sisältää viisi työyksikköä. Asiakaspalvelukeskus, Palvelupiste, Ikäihmisten sosiaalipalvelut, Sosiaalihuollon asiakas ja palveluohjaus ja Sosiaali- ja kriisipäivystys. Työntekijät ovat mm. sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, lähihoitajia. Toiminta on virka-aikana tapahtuvaa paitsi sosiaali- ja kriisipäivystys joka on 24/7 toimintaa.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakas- ja resurssikeskuksen toimialan tulosalue Resurssinhallintapalvelut toimii koko organisaation keskitettynä hoitoalan ja sosiaalihuollon sijaisvälitysyksikkönä. Sijaiset ovat vakituisia sisäisiä sijaisia, määräaikaista sijaisia ja ulkopuolisia tuntityöntekijöitä. Sijaiset koostuu vaikutuksista sisäisistä sijaisista, määräaikaista sijaisista ja ulkopuolisista tuntityöntekijöistä.

Vakitusten ja pitkäaikaisten työntekijöiden rekrytoinnista huolehtii kuntarekry.

Kelpoisuus- ja osaamisen varmistamisesta vastaa HR sekä haastattelijat jotka myös päättävät työsopimuksen ja virkamääräyksen tekemisestä.

JulkiTerhikkistä ja JulkiSuosikista tarkistetaan henkilökunnan oikeus toimia ammatissa.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden parissa työskentelevien työntekijöiden osalta tarkistetaan esihenkilöiden toimesta rikosrekisteriote. Työntekijöiden soveltuvuus työtehtävään arvioidaan haastattelujen yhteydessä.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisen perehdytysohjelman mukaisesti (osat 1–3). Ensimmäinen osa koostuu yleisperehdytyksestä. Se on suunnattu kaikille työntekijöille sekä myös opiskelijoille ja kesätyöntekijöille. Toinen osa koostuu toimialakohtaisesta perehdytyksestä (valmistunee vuoden 2024–2025 vaihteessa). Kolmannen osan yksiköt/osastot tuottavat itse valmiiksi laadittuun raamitettuun pohjaan (toteutus vuoden 2025 aikana).

Hyvinvointialueen perehdytysohjelma on rakennettu Laatuportti-ohjelmaan. Laatuportista löytyvät myös henkilöstön osaamismatriisit. Laatuportista on luotu rajapinnat lisäksi HRM-järjestelmään. Järjestelmien kautta esihenkilöt voivat seurata työntekijän perehdytyksen eri osioiden suorittamisen etenemistä. Verkkopohjainen perehdytysohjelma varmistaa seurannan lisäksi kaikille tasalaatuisen perehdytyksen. Perehdytysohjelman läpikäyneet työntekijät saavat palautekyselyn perehdytysmateriaalista.

Verkkopohjainen perehdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista perehdytystä. Uudelle työntekijälle tulee nimetä aina perehdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen perehdytyksen rooli on verkkoperehdytystä tärkeämpää. Perehtymisohjelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelu- ja hoitoyksiköt huolehtivat yleisperehdytyksen jälkeen työntekijöiden käytännön työn

perehdyttämisestä. Tässä on osittain toimialan sisällä tulosaluekohtaisia eroja, sihteeripalveluissa sihteeriesihenkilöt osallistuvat sihteerityön perehdyttämiseen tietyissä hoitoyksiköissä.

Työntekijöillä on mahdollisuus määrärahojen puitteissa osallistua täydennyskoulutuksiin. Koulutuspäivien määriä seurataan esihenkilöiden HR-työpöydän avulla. Käytössä oleva koulutusmääräraha ohjaa koulutuksiin osallistumista. Organisaatiossa toteutetaan tiettyjä lakisääteisiä koulutuksia, joiden suorittamiset kirjataan hallinnollisiin järjestelmiin. Tällaisia ovat esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan, lääkehoidon osaamiseen, ensiapuun ja elvytykseen, säteilykoulutukseen tai laitepassiin liittyvät koulutukset. Osa koulutuksista on säännöllisesti tietyin määräajoin suoritettavia verkkokoulutuksia. Työntekijät osallistuvat myös kansallisiin ja kansainvälisiin koulutuksiin mahdollisuuksien mukaan. Esihenkilöt pitävät vuosittain kehityskeskustelut työntekijöidensä kanssa. Suurien työyksiköiden osalta on sovittu, että kehityskeskustelut voidaan jakaa kahdelle vuodelle.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

Laatuportti sisältää henkilökunnan osaamisen seurantaan varten yksikkökohtaiset ryhmämatriisit, joita esimiehet voivat käyttää henkilökunnan osaamisen seurannassa (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata omaa osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava.

YKSIKÖN KUVAUS

Työntekijöiden osaamiseen ja työskentelyyn liittyviä epäkohtailmoituksia voi tulla eri reittejä, esimerkiksi suullisena/kirjallisena palautteena tai haipro/s-pro ilmoituksina. Esihenkilöt puuttuvat epäkohtiin ja poikkeamiin keskustelemalla työntekijän ja mahdollisten muiden asianosaisten kanssa ja ryhtymällä tarvittaviin toimenpiteisiin sen jälkeen.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilöt seuraavat työntekijöiden poissaolojen lukumääriä ja syitä poissaoloihin. Työntekijät ilmoittavat poissaolonsa hallinnolliselle esihenkilölle ja tarpeen mukaan myös hoito- ja palveluysikköön suoraan. Työntekijöiden työaikojen toteutumista seurataan työaikaleimausten avulla. Työterveydestä ilmoitetaan esihenkilöille, kun työntekijällä on tietty määrä kertynyt poissaoloja. Varhaisen tuen mallin mukaisesti esihenkilöt pitävät keskusteluja työntekijöiden kanssa ja tarpeen mukaan pidetään myös kolmikantakeskusteluja (työntekijä, esihenkilö/ esihenkilöt, työterveys). Työhyvinvointia ylläpidetään parhaiten arjessa kohtaamalla kaikki työntekijät hyvin. Työyksiköissä pidetään tyky-päiviä ja työnantaja tarjoaa työsuhte-etuina mm. epassia ja pyöräetua. Työturvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia noudatetaan ja työsuojelu auttaa tarvittaessa haastavissa tilanteissa kaikkia osapuolia.

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. Palveluysikköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

Toimi- ja tulosalueen valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluysiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakas- ja palveluohjauksen tulosalueen lähiesihenkilöiden keskeinen tehtävä on huolehtia henkilökunnan tehtävien jaosta päivittäin.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Ikäihmisten työyksikössä kartoitetaan uusien asiakkaiden sosiaalihuollon palvelutarpeet ja kun päätökset myönnytyistä palveluista on tehty, niin asiakas ohjataan palvelujen piiriin. Asiakaspalvelukeskuksessa hoidetaan asiakkaan asiaa moniammatillisesti, tarpeen mukaan lääkäriä konsultoiden ja etävastaanottoja pitäen. Kaikilla asiakas- ja

resurssiyksikön tulosalueilla tehdään monialaista yhteistyötä. Asiakkaan palvelu ja hoito edellyttävät usein monen eri ammattilaisen osallistumista ja yhteensopivien prosessien muodostamista.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakas- ja resurssikeskuksen henkilöstö työskentelee joka puolella organisaatiossa. He ovat hoitotyöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalihojaajia. Esihenkilöt ja hallinnollista työtä tekevät työntekijät työskentelevät toimistotiloissa eri puolilla hyvinvointialuetta. Asiakkaiden vastaanotto, palvelu ja hoito tapahtuvat joko puhelimitse, sähköisten asiointikanavien tai fyysisten vastaanotto-, palvelu- ja hoitotilojen kautta.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaalihojaajat, kartoitustiimi ja Helmi-tiimi tekevät kotikäyntejä ikäihmisten koteihin kartoittaessaan ikäihmisen palvelutarvetta. Sosiaalihojaajat, palveluneuvojat ja potilaskuljettajat toimivat myös Vaasan Keskussairaalassa ja osa myös Malmin sairaalassa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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 Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Hyvinvointialueelle on laadittu vuonna 2024 organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma (intra). Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan 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 Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa

hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

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: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatoksenteko/tietosuojakaytantomme/>.

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Käytössä on organisaation ohjeistusten mukaisesti henkilöstön Laitepassi, joka on jokaisella työntekijällä. Yksiköiden henkilökunnan laitteiden käytön osaaminen varmistetaan järjestämällä systemaattisesti perehdytystä kaikista uusista laitteista, jotka otetaan käyttöön sekä varmistetaan, että osaaminen säilyy. Tarkoituksen on varmistaa sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden säilyminen laitteita käytettäessä. Yksikön esihenkilön on annettava kaikille työntekijöille, jotka käyttävät laitteita jollain tavalla työssään, mahdollisuus osallistua uusia laitteita koskevaan koulutukseen. Työntekijän on itse vastattava osaamisensa ylläpitämisestä.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (palvelu/yksikön laitevastaavan) nimi ja yhteystiedot

Osastonhoitaja Erja Lahti, erja.lahti@ovph.fi, 040 161 6589, Osastonhoitaja Mari Saaranluoma, mari.saaranluoma@ovph.fi, 040 837 9936

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietojärjestelmien käytön koulutuksia järjestetään tarvittaessa työyksikön sisäisenä koulutuksena, ja tarvittaessa käytetään ulkopuolisia kouluttajia, muun muassa 2M-it:n kautta. Muutokset tietojärjestelmien käytössä edellyttävät jatkuvaa oppimista ja täydennyskoulutusta. Lokitietojen avulla seurataan käyttäjäkohtaista katseluaineistoa otantatarkastuksilla ja tarvittaessa.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Uuden teknologian käyttöönotossa IT-päälliköillä on keskeinen rooli. 2M-it:n kautta hankitaan tarvittava teknologia, ja hankinnat sekä sopimusasiat hoidetaan.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallisuuden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)

Vanhuspalveluissa on käytössä verenpaine- ja verensokerimittareita. Laitteista vastaavat sairaanhoitajat Netta Ritari, netta.ritari@ovph.fi, terveydenhoitaja Evelina Klemola, evelina.klemola@ovph.fi

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hoidon tarpeen arvioinnissa, asiakaspalvelukeskuksessa annetaan puhelimitse tai chatin välityksellä asiakkaille lääkehoidon ohjausta tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty asiakaspalvelukeskuksessa ja Palvelupisteessä 2025. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa yksiköiden esihenkilöt. Esihenkilöt seuraa myös että lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja toteutetaan. Henkilöstöllä tulee olla voimassa lääkehoitolupa LOVE tai LOP.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Johtava lääkäri/Ylilääkäri, Karolina Lönnberg, karolina.lonnberg@ovph.fi, 040 668 2300

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Osastonhoitaja Erja Lahti, erja.lahti@ovph.fi, 040 161 6589 Osastonhoitaja Mari Saaranluoma, mari.saaranluoma@ovph.fi, 040 837 9936

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Ikäihmisten Sosiaalihuollon asiakkaille myönnetään ateriapalvelu, mutta sen toteutus ei kuulu tulosalueen toimintaan.

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.

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastuualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisten palveluntuottajien Sharepointista.

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: <https://thl.fi/aiheet/infektiaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

THL. Infektiaudit ja rokotukset: <https://thl.fi/aiheet/infektiaudit-ja-rokotukset/>

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Hygienian laatutavoitteet perustuvat yksikössä harjoitettavaan toimintaan ja erityisesti asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin heidän palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Tämä näkyy myös yksikön jatkuvassa työssä asiakasturvallisuuden ja työympäristön varmistamiseksi sekä infektioiden ennaltaehkäisyssä ja torjunnassa. Organisaation Intra sivuilta löytyy aiheeseen hyvä informaatiota ja on henkilökunnan käytössä,

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueella asiakaspalvelukeskus tarjoaa terveydenhuoltoa. Tämä tapahtuu keskitetyn terveydenhuollon tarpeen arvioinnin avulla. Asiakkaat ottavat yhteyttä puhelimitse tai digitaalisten viestintäkanavien kautta. Sairaanhoitaja vastaa puheluihin ja vastaa asiakkaiden hoitotarpeen arvioinnista, hoidosta ja tarvittaessa jatkoneuvonnasta. Vastaanottotoiminnassa konsultoidaan tarvittaessa terveyskeskusten lääkäreitä.

Palvelupisteen henkilökunta, potilaskuljettajat ovat ammatiltaan lähihoitajia ja vastavta potilaiden terveydestä kuljetuksen aikana. Palveluneuvojat ovat myös lähihoitajia ja voivat ohjata potilaita sairaalassa ja antaa terveys- ja sairausneuvontaa tarvittaessa.

Hoitohenkilökunta käy säännöllisesti organisaation järjestämissä elvitys ja ensiapu koulutuksissa.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat ja heidän perheensä ohjataan oikeiden palvelujen piiriin. Hyvä hoito kaikissa tilanteissa edistää hyvinvointia ja osallisuutta. Ikäihmisten sosiaalipalveluja tuotetaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän omaistensa sekä kotihoidon ja asumispalvelusektorin kanssa. Vaasassa

Keskussairaalassa on potilaskuljettajia ja palveluneuvojia, jotka auttavat asiakkaita löytämään tiensä hoito- ja palveluyksiköihin.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelus- tai toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Potilas- ja asiakastiedot tallennetaan eri järjestelmiin, kuten Lifecare-asiakas- ja potilastietojärjestelmään, SBM-järjestelmään ikäihmisten asumispalvelujen koordinoitua varten ja RAI-järjestelmään ikäihmisten toimintakyvyn arviointia varten. Henkilöstö on koulutettu käyttämään eri järjestelmiä, ja mahdolliset tietomurrot käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti.

Seuraavien tietojen käsittelystä vastaavan johtajan/henkilön nimi ja yhteystiedot asiakastietojen käsittelystä palveluyksikössä asiakastietolain (703/2023) 7 §:n ja ohjeiden mukaisesti siihen liittyvät ohjeet.

Kathy Guss, ylihoitaja, 040-138 4890

Yvonne Holming, iäkkäiden palveluiden ja asiakas- ja palveluohjauksen päällikkö, 050-502 7787

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnot ja selvitykset. Tietotopyynnot on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.0, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja riskienhallinnan käytännön menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitetussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

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

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus) yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman 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. Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalue seuraa toimialan toimintatapaa.

Toimialat käyttävät organisaation riskienhallintaohjeita oman alueensa toiminnassa. Riskinarviointeja on tehty toimialueella säännöllisesti, erityisesti haastavissa tilanteissa ja ennen uusien toimintojen aloittamista. Ne ovat usein rajat ylittäviä arviointeja. Laatu- ja valvontayksikön asiantuntemusta on käytetty apuna riskinarvioinneissa. Riskinarviointien tulosten perusteella toimintaa pyritään mukauttamaan ja kehittämään. Myös riskinarviointien seuranta on tärkeää. Tavoitteena on alentaa riskipistemäärää, kunnes riskit häviävät. Toiminnan suunnittelutyökalu Opiferus sisältää myös avainriskit ja määrittelyn riskipisteet.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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
- Hallinto- ja toimintasäätö
- 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
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueiden jatkuva kehittäminen resurssienhallinnan näkökulmasta on tärkeää. Digitalisaation edistäminen ja nopeiden toimenpiteiden tekeminen puutteiden korjaamiseksi ovat keskeisiä keinoja vaikuttaa asiakkaiden saamaan palveluun. Henkilöstön osaamista laajennetaan koulutuksen, työkierron ja osaamisalueiden kehittämisen avulla.

Organisaatiolla on oma laatu- ja valvontayksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja siihen liittyvää koulutusta organisaatiotasolla.

Sisäinen ja ulkoinen auditoiminen toteutetaan säännöllisesti. Vuotuinen SHQS-itsearviointi laadunhallinnasta toteutetaan jokaisessa työyksikössä ja tulosalueella.

Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan puutteista esimerkiksi HaiPro-järjestelmän kautta. HaiPro-järjestelmän käyttö on vakiintunut osa toimintaa. Sosiaalihuollon puutteet käsitellään S-Pro-järjestelmän kautta. S-Pro-järjestelmää käytetään sosiaalihuollon incidenttien ja niihin liittyvien riskien ilmoittamiseen. S-Pro on työkalu ammattilaisille ilmoittaa incidenteistä

sosiaalihuoltolain § 48 mukaisesti. Kaikki ilmoitukset käsitellään esihenkilöiden toimesta, ja tulosalueen johto valvoo kaikkia tehtyjä ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Ilmoitukset vahvistetaan järjestelmässä käsitellyiksi, kun asia on saatu päätökseen. Merkittävät riskit, jotka yksiköt ovat tunnistaneet, ja menetelmät, joita käytetään niiden hallintaan

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Toimimattomat verkkoyhteydet	Valmiussuunnitelma, toimintakortit
Resurssipula, pula osaavasta henkilöstöstä	Joustava työrotatio
Puutteelliset toimialoja ylittävät prosessit	Jatkaa prosessien kehittämistä ja implementointia

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.
Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäynnösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen

voi päättää toimenpiteistä siten kuin (741/2023) 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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 (HARVI)

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Muiden epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\)](#)

Ilmoitus väärinkäytöksistä organisaatiossa (EU:n ilmoittajansuoja Whistleblowing direktiivi, 2019/1937; ilmoittajansuojalaki 1171/2022)

Pohjanmaan hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava organisaatiota koskevien väärinkäytösten ja epäasiallisen toiminnan ilmoittamista varten. Ohjeet ilmoituksen tekoon ja linkki ilmoituskanavalle löytyvät hyvinvointialueen intrasta (eettinen ilmoituskanava).

YKSIKÖN KUVAUS

Onnettomuuksien ja poikkeamien käsittelyyn sisältyy niiden dokumentointi, analysointi ja raportointi. Vastuu siitä, että riskienhallinnassa kerätty tieto hyödynnetään kehitystyössä, on palveluntuottajalla, mutta työntekijät ovat vastuussa siitä, että tieto välitetään johdon tietoon. Poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös se, että niitä käsitellään työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Vakavan poikkeaman jälkeen, joka on aiheuttanut korvattavia vahinkoja, asiakasta tai omaista tiedotetaan siitä, miten korvausta voi hakea.

Raportointijärjestelmät, joita käytetään Pohjanmaan hyvinvointialueella:

HaiPro, onnettomuuksien ja negatiivisten tapahtumien raportointi

SPro, ilmoitukset epäselvyyksistä ja ilmeisistä riskeistä sosiaalihuollon toteutuksessa.

Molempia edellä mainittuja järjestelmiä käytetään tulosalueella. Esihenkilöt huolehtivat lähellä tapahtuneista onnettomuuksista ja poikkeamista tehtävistä ilmoituksista. Jos he eivät pysty ratkaisemaan ongelmaa, se siirretään ylemmälle taholle toimenpiteitä varten. Haastavissa tilanteissa asiasta käydään laajempia keskusteluja ja vakavat tapaukset tutkitaan erikseen. Muistiinpanot tehdään järjestelmiin ja tarvittavat pöytäkirjat laaditaan vakavien tapausten tutkinnasta.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Riskitilanteet, puutteet ja ongelmat käsitellään lähiesihenkilöiden toimesta ja niitä keskustellaan työyksikön kokouksissa. Itsevalvontaraportoinnissa toiminnan johtoryhmä käy läpi toiminnassa ilmenneet poikkeamat. Kehitystoimenpiteet viestitään työyksikön kokouksissa, ja tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaaseen/potilaaseen tai heidän omaisiinsa.

Toiminnan johtoryhmään kuuluu laatukoordinaattori, joka käsittelee poikkeamiin liittyviä kysymyksiä. Tarvittaessa poikkeamat käsitellään työryhmissä, jotka käsittelevät vakavia riskitilanteita.

Itsevalvonnan kehittämissuunnitelma

Palvelun laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden puutteet, jotka on havaittu palveluyksikön/ yksikön itsevalvonnan seurannassa, sekä esiin tulleet kehitystarpeet ja toimenpiteet niiden korjaamiseksi kirjataan itsevalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan merkitään myös se, kuka on vastuussa (tehtävänimike) mistäkin kehitystoimenpiteestä ja millä aikarajoilla toimenpiteet toteutetaan. Kehityssuunnitelma löytyy liitteestä 1 itsevalvontasuunnitelmassa

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/ potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman liitteestä 1.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Sopimuksesta vastaava viranhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kilpailutukset, hankinnat ja sopimukset tehdään yhteistyössä organisaation hankintayksikön kanssa. Hankintapäällikkö, hankintayksikön henkilökunta, sopimushallinnon päällikkö ja juristi auttavat tarvittaessa dokumenttien laadinnassa. Sopimuksiin kirjataan mm. laatuun, asiakasturvallisuuteen, valvontaan ja mahdollisiin poikkeamiin liittyviä ehtoja.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosäätö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosäätö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa 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, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön/ palvelukokonaisuuden turvaaminen sisältää monenlaisia erilaisia näkökulmia ja riippuen yksikössä harjoitettavasta toiminnasta. Palo- ja pelastusviranomaisten valvonnan alaisuudessa ovat kiinteistöjen pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitykset. Hoitoja palveluysiköihin tullaan laatimaan yksikön turvallisuussuunnitelma, joka sisältää palo- ja poistumisturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja turvallisuusjärjestelmät. Toiminnassa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa jokapäiväistä toimintaa. Valmiussuunnitelman kautta varaudutaan häiriö ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksikötasolla.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksiin sekä elvytyskoulutuksiin ja osallistumiset kirjataan HR-järjestelmään. Lähiesihenkilö huolehtii henkilökuntansa osallistumisista. Turvallisuus-kävelyjä tehdään hoito- ja palveluysiköissä mm. sisäisten auditointien yhteydessä. Organisaatiossa on kirjallisia ohjeita häiriö- ja poikkeusoloihin varautumisessa. Toimialalla on käytössä mm. varajärjestelmä puhelinpalveluissa sekä sanelunhallinnassa tietoliikenne-katkoksiin liittyen. Esihenkilöt saavat tiedon häiriötilanteista valmiusjohtoryhmän tai Secapp järjestelmän kautta. Toimialan johtoryhmän keski johdolla on oma erillinen puhelimen whats up kanava pikaiseen tiedon siirtoon liittyen. Puhelinvaihteessa on käytössä Virve-puhelin. Puhelinvaihde on varavoiman piirissä ja toimii hätätilanteessa keskuksena. Resurssinhallinta-palveluiden Koordinointikeskuksen tilat Vaasan keskussairaalaassa toimivat suuronnettomuus-/hätätilanteessa operatiivista toimintaa johtavan johtoryhmän työskentelytilana.

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

Kathy Guss, ylihoitaja, 040-138 4890 ja Yvonne Holming, läikkäiden palveluiden ja asiakas- ja palveluohjauksen päällikkö, 050-502 7787

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle 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

Palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan ilmoitettujen poikkeamien lukumäärien ja sisällön avulla sekä saadun palautteen perusteella. Seurannasta raportoidaan omavalvontaraportin yhteydessä ja tarpeen mukaan viikoittaisissa toimialan johtoryhmän tilannekuvakokouksissa. Riskienarviointia tehdään säännöllisesti riskienhallinnan koordinaattorin avulla ja riskipisteet päivitetään vuosittain.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluysikön/yksikön vastuuhenkilöllä, ja sen henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Palveluyksikkö (tulosalue) laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta, ja sen edellyttämistä korjaavista toimenpiteistä **omavalvonnan seurantaraportin** neljän kuukauden välein (ajanjaksot 1.1–31.4, 1.5–31.8, 1.9–31.12). Seurantaraportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: Omavalvonta sekä palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluyksikköön (eli kyseiseen tulosalueeseen) kuuluvat tulos/toimintayksiköt arvioivat ja seuraavat yksikön omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein seurannassa havaittujen korjaus- ja kehittämistarpeiden mukaan päivitettävän **omavalvonnan kehittämissuunnitelman**. Kehittämissuunnitelma löytyy tulos/toimintayksikön laatiman omavalvontasuunnitelman liitteestä.

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa johtoryhmä. Havaittujen puutteiden korjaus tapahtuu keskijohdon kautta työyksiköissä. Omavalvonnallisissa asioissa esihenkilöiden tietoisuus ja osaaminen on merkittävässä roolissa. Neljän kuukauden välein kootaan omavalvontaraportti, joka julkaistaan organisaation www-sivuilla

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

28.2.2025 versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

ylihoitaja Kathy Guss, iäkkäidenpalveluiden ja asiakas- ja palveluohjauksen päällikkö Yvonne Holming 28.2.2025

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosityksikötasolla omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointia tehdään omavalvonnan kehittämissuunnitelman pohjalta.

Suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein (1.1–31.4, 1.5–31.8 ja 1.9–31.12), ja aina kun kehittämistarpeita ja korjaavia toimenpiteitä ilmenee.

Päivitetty
28.2.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Hoidon tarpeen arvioinnin Chat-palvelun siirto uudelle alustalle Flowmedic	Käyttöönotto	kevät 2025
Älykäs hoidon tarpeen arviointi työkaluksi hoidon tarpeen arviointiin	Kayttöönotto	kevät 2025
Digivastaanoton käynnistäminen	Käyttöönotto	Kevät 2025
Puhelinvaihteen chat-palvelun käynnistäminen	Käyttöönotto	25.3.2025
Sosiaalihuollon asiakaspalvelukeskuksessa otetaan käyttöön chat-palvelu	Käyttöönotto	Kevät 2025
Sosiaaliohjaajia palkataan Hyvinvointialueen eteläiseen osaan	Käyttöönotto	Kevät 2025
Lyhentää ikäihmisten jonoja	Pitää jonotilanne lakisääteisen rajan sisällä	Vähentää jonoja vuoden 2025 aikana