



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja terveyskeskus, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Sosiaali - Ja Terveyskeskus

Raportointipäivä

21.3.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Sofia Svartsjö

Omaevalvontasuunnitelma

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 Omaevalvontasuunnitelman laatiminen
 - 2.2 Omaevalvontasuunnitelman 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 koordinoiminen
 - 3.8 Toimitilat ja välineet
 - 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 3.10 Lääkehoito
 - 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta
 - 3.13 Terveystieteen- ja sairaanhoito
 - 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta
 - 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Sosiaali- ja terveyskeskus

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050-5181091

Palvelumuoto

Sosiaalihuolto lapsille ja perheille, aikuisille sekä vammaisille, terveydenhuolto perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa, suun terveydenhuolto

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4, 65100 Vaasa

Puhelinnumero

050-5181091

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Avopalvelu

Camilla Mäkinen, ylihoitaja perusterveydenhuollon avohoito (040-721 4060)

Karolina Lönnberg, vt. johtava perusterveydenhuollon avohoito (040-668 2300)

Jouni Nummi, Aikuisten sosiaalihuollon päällikkö (040-632 5125)

Lapsi- ja perhepalvelut

Virpi Kortemäki, sosiaalihuollon päällikkö (040-524 9970)

Kathy Guss, ylihoitaja (040-1384890)

Arja Lassila, ylilääkäri perusterveydenhuollossa (040-5592747)

Tarja Holm, ylilääkäri lastentaudit(044-323 1910)

Erikoissairaanhoidon avopalvelut

Lisa Sundman, ylihoitaja (040-825 4158)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Tanja Skuthälla, johtava lääkäri, kirurgia (040-585 4552)
Christian Kantola, johtava lääkäri, sisätaudit (050-530 9472)

Suun teveydenhuolto
Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri (040-516 2118)
Camilla Mäkinen, ylihoitaja (040-721 4060)

Kehittämispäällikkö
Liselott Lund-Enholm, 046-922 8805

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Perusterveydenhuolto Kristiinankaupunki	Selkämeren Terveys
Kuulon kuntoutus	Kuulostudio, Aurix
Skopiatutkimukset	KristinaMedi
Silmälääkäripalvelu	Pilke
Sosiaalihuoltopalvelut, kuntouttava työtoiminta	Useampi
Sosiaalihuoltopalvelut, avohoito	Useampi
Sosiaalihuoltopalvelut, laitos- ja perhehoito	Useampi

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Jokainen tulosalue johdetaan toiminnan substansjohdon toimesta, ja siinä on edustus lääkäreiden, hoitajien ja sosiaalihuollon linjoilta. Tulosalueet on jaettu tulosityksiköihin, joilla on omat vastuuhenkilöt.

Avopalvelut: Perusterveydenhuolto, ennaltaehkäisevä terveys- ja sairaanhoito yhdeksällä sosiaali- ja terveyskeskuksella sekä 13 hyvinvointiasemalla, aikuissosiaalityö ja taloudellinen tuki sekä vammaispalvelut.

Lapsi- ja perhepalvelut: Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto, perusterveydenhuolto sekä erikoissairaanhoito ja sosiaalihuolto kaikilla tasoilla, mukaan lukien lastensuojelu ja perhekeskustoiminta (HYTE).

Erikoissairaanhoidon avopalvelut: Poliklinikkatoiminta sekä Vaasan keskussairaalassa että

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Malmin sosiaali- ja terveyskeskuksessa, sekä osittain muissa sosiaali- ja terveyskeskuksissa ja hyvinvointiasemilla sekä digitaalisesti.

Suun terveydenhuolto: Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon taso.

Perusterveydenhuolto on jaettu kiireelliseen ja ei-kiireelliseen hoitoon. Erikoissairaanhoidon ja erityishammashoidon perusterveydenhuollon sisällä. Ennaltaehkäisevä suun terveydenhuolto kaikilla tasoilla.

Toimialueen arvot ovat samat kuin koko organisaatiolla:

- Toimimme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti
- Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle
- Katsomme eteenpäin vaikuttavasti

Visio: Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin.

Tavoitteet: Meillä työskentelevät Suomen parhaat hyvinvointialan työntekijät. Turvallisuutemme ja laatumme ovat Pohjoismaiden huippuluokkaa. Käytämme resurssejamme vaikuttavasti.

Sosiaali- ja terveyskeskuksen toiminta-alueen lisäarvot:

- Lapsille ja nuorille räätälöidyt palvelut, yksilölliset ja turvalliset palvelut sekä tiedotus, sujuvat ja tehokkaat palvelut, oikea hoito ja palvelu oikeaan aikaan, oma yhteyshenkilö –malli, helposti saavutettava palvelutieto, ensiluokkainen neuvonta ja ohjaus

- Lisäksi lapsi- ja perhetulosalueelle on tehty strategiatyötä, jonka mukaiset arvot lapsille, nuorille ja perheille ovat: Lapsi aina ensin, kunnioittavaa kohtaaminen, tasavertaiset palvelut koko alueella, nopea apu myös virka-ajan ulkopuolella, autamme sinua auttamaan itseäsi ja perhettäsi, erityisosaamista lapsista ja nuorista

Organisaatiolle on myös hyväksytty tavoitekulttuuritaulu, joka ohjaa kohtaamista ja toimintatapoja toimiyksiköissämme.

Omaevalvonta toimialueella toteutetaan yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti.

Valvontakohteita kattavat palveluiden saatavuus ja tarjonta, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, tehokkuus, tasa-arvo, asiakaskokemus sekä henkilöstön hyvinvointi liittyvät kysymykset. Omaevalvonnan tilasta raportoidaan kolme kertaa vuodessa (4 kuukauden välein) organisaation verkkosivuilla. Lisäksi tilannetta tarkastellaan säännöllisesti toimialueen johtoryhmässä, tulosalueiden johtoryhmissä, tulosityksiköissä ja yhteistyöryhmissä. Vuosittain toteutetaan johdon katselmukset, itsearviointit ja riskienarvioinnin päivitykset. Keskeisiin tulosindikaattoreihin kuuluvat kustannusseuranta, suoritevolyymit, ostopalveluiden käyttö, tehtyjen palvelupäätösten määrä, sairauspoissaolopäivät. Hoidon ja palveluiden saatavuus sekä lakimukaisten määräaikojen täyttäminen valvotaan myös.

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 seurantaan varten sähköisen omaevalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omaevalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasolla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti.

Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksiköjä. Omaevalvontasuunnitelman tulee kattaa

kaikki palveluntuottajan palveluysikössä, 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 palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisemisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatisminen

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

Sofia Svartsjö, toimialajohtaja, 050-51891091

Toimialajohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatisemisesta ja toteutuksen seurannasta.

Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä suurempien muutosten yhteydessä.

Tulosalueet laativat omat omavalvontasuunnitelmansa, joissa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon suunnitelmat laaditaan osittain erikseen selkeyden vuoksi.

Seuranta tehdään tulosalueittain kolme kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Sofia Svartsjö, toimialajohtaja, 050-51891091

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteuttamisen ja toimivan omavalvonnan kannalta asiakas- ja potilastyössä on olennaista, että koko palveluysikön henkilöstö sitoutuu omavalvontaan ja ymmärtää sen merkityksen, tarkoitukset ja tavoitteet. Suunnitelma ohjaa henkilöstön päivittäistä työtä ja palveluysikön toimintaa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen. Aiemmat omavalvontasuunnitelman versiot säilytetään vähintään 7 vuoden ajan.

Omavalvontasuunnitelma tallennetaan Laatuporttiin sekä organisaation verkkosivuille.

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

- ☒ Laadunvaatimukset SHQS-standardin mukaan.
- ☒ Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sovitun suunnitelman mukaan toimintavuoden aikana.
- ☒ Omavalvontaraportointi B kertaa vuodessa.
- ☒ Haittoja S-Pro käytetään toiminnan parantamiseen.
- ☒ Jatkuva parantaminen toiminnan periaatteena, jossa poikkeamat käsitellään tavoitteenaan parantaa laatua ja potilas- ja asiakasturvallisuutta.
- ☒ Digitaaliset palvelut sekä niiden turvallisuus ja laatu varmistetaan yhteisillä periaatteilla ja tarkastuksilla hyvinvointialueella.

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

- ☒ Toimialajohtaja vastaa toiminnasta toimialatasolla.
- ☒ Jokaisella tulosalueella (4 kpl) on vastuuhenkilöitä lääkäri- ja hoitolinjasta, kahdessa tulosalueessa myös sosiaalihuollon linjasta. He vastaavat yhteisesti toiminnasta tulosalueilla ja arvioivat laadun seurannan kunkin osa-alueen tasolla.
- ☒ Omavalvontaraporteissa kuvataan palvelujen laatu ja saatavuus sekä tulosalueen että tulostulosyksikön tasolla.

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 sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoidto 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; sosiaalihuoltolaki 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 \(hoitotakuu\)](#).
 Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädetyssä 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 säädetyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

YKSIKÖN KUVAUS

- ☒ Seurantaa tehdään osittain viikoittain, pääsääntöisesti kuukausittain, terveydenhuollon ja sairaanhoidon saatavuuden, mukaan lukien suun terveydenhuolto, voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Odotusajat julkistetaan hyvinvointialueen verkkosivustolla:
- ☒ Sosiaalihuollon käsittelyajat seurataan viikoittain.
- ☒ Raportointia parannetaan vuoden 2025 aikana, kun kaikki tiedot kerätään samaan potilas- ja asiakastietojärjestelmään.
- ☒ Vuoden 2025 aikana päätetään hyvinvointialueen valinnanvapauden laajentamisesta, jotta palvelujen saatavuus olisi tasa-arvoisempaa.
- ☒ Työkaluja kehitetään yksiköiden omalle hallinnalle, analyysille ja jatkuvalle parantamiselle tavoitteenaan päästä jonottomaan hoitoon ja palveluihin.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitoon ja palveluihin pääsyä seurataan säännöllisesti sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon osalta. Raportointi ja seuranta tapahtuvat kansallisesti ja organisaatiotasolla, mutta myös yksikkötasolla. Toimintaraportointi ja -seuranta tapahtuvat yksiköissä Exreportin kautta, mutta osittain myös manuaalisesti odotettaessa luotettavien raporttien saapumista yhteisestä potilas- ja asiakastietojärjestelmästä.
 Hoitoon ja palveluihin pääsy näkyy myös verkkosivustolla.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaan palvelutarpeen arviointia tulee täydentää asiakassuunnitelmalla, joka laaditaan asiakkaalle tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei ole ilmeistä, että suunnitelman laatiminen on tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan asiakaslähtöisesti tavoitteena, että hyvinvointialueen palveluntuottaja ja asiakas jakavat yhteisen näkemyksen asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeesta. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan käsitys, toiveet ja mielipiteet palveluista ja tukitoimista. Asiakassuunnitelmien määrää seuraavat tulosalueista vastaavat henkilöt.

Sosiaali- ja terveyskeskuksen toiminnassa suunnitelmia laaditaan sosiaalihuollossa aikuisille, lapsille ja perheille sekä vammaispalveluissa.

Terveystieteiden hoitosuunnitelmat laaditaan yhteistyössä potilaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Uudessa potilastietojärjestelmässä on hoitosuunnitelmien laatimiseen tarkoitettu työkalu, joka on näkyvässä kaikille potilaan hoitoon osallistuvilla tahoilla.

Organisaatiolla on HaiPro-seurantajärjestelmä tietosuojapoikkeamien valvontaan. Organisaation tietosuojavastaava on Tuija Viitala (etunimi.sukunimi@ovph.fi). Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen aloittaessaan työskentelyn 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 ilmoitusmenettelyyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on lakisääteinen oikeus laadukkaaseen hoitoon ja palveluun sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää ammattihenkilöiden taholta. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja henkilökohtaista koskemattomuuttaan kunnioitetaan. Hyvä kohtelu liittyy asiakkaan oikeuteen tulla kuulluksi, puhutelluksi ja kohdatuksi yksilönä asiallisella ja ystävällisellä tavalla jne.

Jokaisen yksikön tulee määritellä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa heidän toiminnassaan, jotta kaikki voivat sitoutua yhteiseen hyvään käytäntöön. Vastaavasti on määriteltävä epäasiallinen kohtelu ja kaltoinkohtelu sekä sovittava, miten tällaiseen käyttäytymiseen reagoidaan.

Toimialalla ei hyväksytä asiakkaiden asiatonta kohtelua. Saatu palaute käsitellään esihenkilöportaan johdolla tarvittavien osapuolten kanssa. Asiakas voi antaa palautetta suoraan suullisesti, puhelimitse, sähköpostitse tai Roidu-järjestelmän kautta, joka on organisaation virallinen asiakaspalautekanava. Suosittelemme käyttämään virallista palautekanavaa, koska sen kautta palaute rekisteröityy ja siihen on helpompi reagoida. Asiakkaisiin otetaan yhteyttä, jos he haluavat ja ovat jättäneet yhteystietonsa ammattihenkilöille.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Toimialue noudattaa organisaation periaatteita, ja tulosalueiden sekä yksiköiden omavalvontasuunnitelmat kuvaavat tarkemmin menettelytapoja.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinko ilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut 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 §).

Terveyden- 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/hoitoa 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 785/1992, 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

Huomautukset ja muistutukset toimitetaan ensisijaisesti tulosalueista vastaaville sekä toimialajohtajalle. Näitä käsitellään tarvittaessa yhteisesti, ja vastaukset laaditaan yhteistyössä vastuuhenkilöiden kanssa. Tavoitteena on antaa vastaus kahden viikon kuluessa.

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

Karolina Lönnberg, vt. johtava lääkäri, perusterveydenhuollon avopalvelut, 040-668 2300
 Arja Lassila, ylilääkäri, perusterveydenhuolto, Lapsi- ja perhepalvelut, 040-559 2747
 Tarja Holm, ylilääkäri, lastentaudit, Lapsi ja perhepalvelut, 044-323 1910
 Tanja Skuthäällä, johtava lääkäri, kirurgia, erikoissairaanhoidon avopalvelut, 040-585 4552
 Christian Kantola, johtava lääkäri, sisätaudit, erikoissairaanhoidon avopalvelut, 050-530 9472
 Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, 040-516 2118
 Viime kädessä terveydenhuoltoa koskevista huomautuksista vastaa ylilääkäri Peter Nieminen, 044-323 1300.

Huomautukset voivat usein johtaa palvelun parantamiseen.

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Jouni Nummi, sosiaalihuollon päällikkö, aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut, 040-632 5125
 Virpi Kortemäki, lapsi- ja perhepalvelut, 040-524 9970

Myös toimialohtaja on vastuussa sosiaalihuoltoa koskevien huomautusten käsittelystä, jos asian käsittely ei ole tarkoituksenmukaista tavallisten vastuuhenkilöiden hoidettavaksi.

Huomautukset voivat usein johtaa palvelun parantamiseen.

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 asiakkailla 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

Asiakasneuvostojen ja vaikuttamiselinten käyttö asioissa, jotka koskevat toiminnan muotojen suunnittelua, on tärkeää. Yhteistyöllä muiden tahojen kanssa on suuri rooli palveluiden suunnittelussa Pohjanmaan hyvinvointialueella. Ennaltaehkäisevien palveluiden yhteistyö

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihte 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

alueella, niin kuntien kuin kolmannen sektorin kautta, on olennaista, jotta voidaan yhdessä edistää väestön terveyttä. Perhekeskustoiminnassa tätä on vahvistettu perhekeskuskoordinaattoreiden avulla. Organisaation HYTE-koordinaattoreita käytetään viestinnässä kuntien ja kolmannen sektorin kanssa. Yhteisen alustan kautta, sekä lapsi- ja perhepalveluissa että muille väestöryhmille, voidaan esittää palveluja kaikilta sektoreilta. Digitaalinen perhekeskus omaa erillisen verkkosivuston, jossa esitellään kuntien, yhdistysten ja hyvinvointialueen palveluja. Äskettäin otettu käyttöön palvelualusta löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta, joissa kuntien, yhdistysten ja hyvinvointialueen palvelut ovat näkyvillä kaikille, keskittyen erityisesti ennaltaehkäiseviin ja terveyttä edistäviin palveluihin aikuisille ja ikäihmiselle.

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 nettosuosittelemittarin 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 toimialoittain.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat voivat jatkuvasti antaa palautetta toiminnasta Roidu-järjestelmän kautta. Jokainen palaute käsitellään ja pyritään ottamaan huomioon toiminnan kehittämisessä. NPS-tulosten analysointi johtoryhmässä tehdään kehitystarpeiden tunnistamiseksi.

Haipro- ja S-Pro-ilmoituksia käsitellään jatkuvasti ja aina työpaikkakokouksissa toiminnan parantamiseksi.

Johdon katselmus tehdään vuosittain, jossa tiivistetään toteutetut korjaavat toimenpiteet, jotka on muun muassa käynnistetty asiakas- tai henkilöstöpalautteen perusteella.

Omaevalvontaraportointi seuraa myös palautetta ja korjaavien toimenpiteiden etenemistä.

3.5 Henkilöstö

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

Toimialueella on 21.1.2025 yhteensä 1180 työllistettynä. Suurin osa heistä on hoitohenkilökuntaa ja sosiaalihuollon henkilöstöä. Yksiköissä työskentelevät lääkärit ovat työsuhteessa Asiakas- ja resurssikeskukseen.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueiden vastuuhenkilöt varmistavat henkilöstön rekrytoinnin, sijaishankinnan ja resurssiyksikön käytön sijaisuustarpeisiin. Resurssilinjoilla varmistetaan osaaminen ja ammatilliset oikeudet.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lasten, vanhusten ja vammaisten parissa työskenteleviltä työntekijöiltä esihenkilöt tarkistavat rikosrekisteriotteen. 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

Resurssilinjalla, tässä yhteydessä tulosalueiden tasolla, varmistetaan, että kullekin ammattiryhmälle annetaan riittävä perehdytys.

Yksiköissä, joissa henkilöstöä palkataan toisen toimialueen kautta, kuten sihteerit, lääkärit, psykologit jne, perehdytys tulee järjestää siinä työyksikössä, jossa henkilö työskentelee.

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 terveystieteiden 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

Täydennyskoulutus, osaamisen varmistaminen ja sen seuranta kuvataan tulosalueiden omavalvontasuunnitelmissa.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Työsuojelutarkastuksiin osallistutaan säännöllisesti, ja niitä käytetään työ turvallisuuden parantamiseen ja haitallisen kuormituksen vähentämiseen henkilöstölle.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yhteistyössä HR-yksikön kanssa seurataan sairauspoissaoloja ja suunnitellaan toimenpiteitä niiden vähentämiseksi.

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 terveystalvuluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluyksikköjen 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. Palveluyksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omaoalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Riittävä henkilöstöresurssi on edellytys hyväksyttävälle työkuormalle sekä potilasturvalliselle hoidolle ja palvelulle.

Niillä toimialueilla, joita koskee lainsäädännön mukainen henkilöstömitoitus, seuranta tapahtuu kunkin tulosalueen vastuuhenkilön sekä organisaatiotasolla.

Koska tiettyjen ammattiryhmien saatavuus on haasteellista, tarvitaan monenlaisia toimenpiteitä varmistamaan henkilöstön saatavuus oikealla osaamisella.

Työtä tehdään myös määritelläkseen, mitkä työtehtävät voidaan siirtää toiselle ammattiryhmälle tai automatisoida kokonaan, kuten esimerkiksi puheentunnistus lääkäreille, joka vapauttaa sihteeriresursseja epäsuoraan potilastyöhön.

Budjettivaroja varmistetaan, jotta saavutetaan lainsäädännön mukainen henkilöstömitoitus.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelujen integrointia helpotetaan sillä, että terveydenhuolto ja sosiaalihuolto ovat samassa tulosalueessa Avopalvelussa sekä Lapsi- ja perhepalveluissa. Yhteistyötarpeet voidaan tunnistaa ylemmällä tasolla, jopa yli toimialueet, mutta myös yksilötasolla. Monialainen yhteistyö on kehittynyt esimerkiksi työkykytiimeissä Pohjanmaalla, joissa sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon edustajat työskentelevät yhdessä asiakkaan kanssa tukien paluuta työelämään. Kahdella tulosalueella, joihin kuuluvat sekä terveydenhuolto että sosiaalihuolto, on omat johtoryhmänsä, joissa yhteistyön tarpeita voidaan edistää tarpeen mukaan.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Toimitilat, joissa toiminta tapahtuu, ovat hajautettu hyvinvointialueelle. Erikoissairaanhoido on Vaasassa ja Pietarsaareissa sekä tietyissä sosiaali- ja terveystasemilla ja digitaalisesti.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Sosiaali- ja terveysasemat sisältävät avohoidon ja neuvontapalvelut. Kouluilta löytyy tiloja oppilashuoltoa varten, ja osittain on myös vuokrattu lisätiloja oppilashuollon henkilöstölle. Suun terveydenhuollossa on klinikoita Kruunupyystä pohjoisessa Kristiinankaupunkiin etelässä. Laspsi- ja perhepalvelut sosiaalihuollossa ovat osittain keskitetty terveydenhuollon läheisyyteen (esimerkiksi Pietarsaassa, Närpiössä), kun taas Vaasassa toiminnot ovat erillään. Suunnitelmana on yhdistää terveydenhuollon ja sosiaalihuollon kevyemmät palvelut samoihin tiloihin, jotta yhteistyö helpottuisi sekä asiakkaan että henkilöstön näkökulmasta. Kun fyysisellä sosiaali- ja terveysasemalla on toimintaa useilta eri toimialoilta, on yhteisesti laadittu toimintakortit onnettomuuden tai muun häiriötilanteen varalta.

Tilojen soveltuvuus arvioidaan yhteistyössä toimitilapalveluiden kanssa.

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

Toimialueella varmistetaan, että henkilöstöllä on laitepassit käytettävälle laitteistolle sekä että heille annetaan perehdytystä lääketieteellisiin laitteisiin. Osittain vastuullisuus laadunhallinnasta kuuluu Fimlabille, jos laitteet hankitaan heidän kautta.

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietojärjestelmien käytön koulutuksia järjestetään tarvittaessa sisäisinä koulutuksina työyksikössä, ja tarvittaessa käytetään ulkopuolisia kouluttajia, kuten 2M-it:n kautta. Tietojärjestelmien käytön muutokset vaativat jatkuvaa oppimista ja täydennyskoulutusta. Käyttötietojen seuranta tapahtuu lokitietojen avulla, joissa valvotaan käyttäjäkohtaisia näyttötietoja satunnaistarkastusten avulla ja tarvittaessa.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Uuden teknologian käyttöönotossa IT-päälliköillä on tärkeä rooli turvallisuuden arvioinnissa. Tarvittava teknologia hankitaan 2M-it:n kautta, ja hankinnat sekä sopimusasiat käsitellään heidän kauttansa. Hälytys- ja valvontalaitteet hankitaan, ohjataan ja valvotaan sairaalatekniikan toimesta.

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkkeiden käsittely ja lääkkeiden käsittelyn ohjaus toteutetaan kaikilla perusterveydenhuollon avohoidon yksiköillä, lapsi- ja perhepalvelujen terveydenhuollon yksiköissä, erikoissairaanhoidon poliklinikoilla sekä kaikilla suun terveydenhuollon klinikoilla.

Lääkkeiden käsittelysuunnitelmien laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta vastaa lähiesihenkilöt. Hoitohenkilöstön on säännöllisesti suoritettava lääkkeiden käsittelyn pätevyystesti (LoVe).

Lääkkeiden käsittelysuunnitelmien tarkempi kuvaus löytyy tulosalueittain laadituista omavalvontasuunnitelmista.

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 infektiolääkärien 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 selvittämisestä 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/infektiotaudit-ja-rokotukset/audit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

THL. Infektiotaudit ja rokotukset: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/>

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvä hygieniakäytäntö tartuntojen ehkäisemiseksi on äärimmäisen tärkeää kaikilla toimialueen yksiköillä, jotka tarjoavat hoitoa. Organisaation ohjeita noudatetaan, ja lähihenkilöiden vastuulla on varmistaa, että toiminta ja hoito toteutetaan tavalla, joka minimoi tartuntariskit. Hoitoon liittyviä infektioita seurataan organisaatiossa sekä käsidesin käytön osalta.

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Lastensuojeluyksiköt toimialueella varmistavat, että lapset ja nuoret saavat tarpeidensa mukaisen terveydenhuollon ja sairaanhoidon.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Toimialueella on pääasiassa avohoitopalveluja. On kuitenkin yksiköitä, jotka tarjoavat ympärivuorokautista palveluja, kuten kolme lastensuojeluyksikköä, joissa kaikki lasten tarpeet täytetään. Näihin kuuluvat koulunkäynti, hoito, yhteydenpito läheisiin, aktiivinen elämä mukaan lukien harrastukset.

Yksiköissä on pilotoitu asiakastyytyväisyysanalyysityökalua vuonna 2024, ja tämän on tarkoitus laajentua avohoitopalveluihin vuoden 2025 aikana. Tämä on keino varmistaa, että lasten ja nuorten hoito koetaan arvokkaaksi ja hyväksi.

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 rekisteröidään eri järjestelmiin, kuten asiakas- ja potilastietojärjestelmään Lifecare sekä useisiin muihin järjestelmiin.

Henkilökunta saa koulutusta eri järjestelmien käyttöön ja sitoutuu työsuhteessaan noudattamaan organisaation sääntöjä asiakirjanpidon, henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan osalta.

Mahdolliset tietomurrot käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti.

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

Avopalvelu

Camilla Mäkinen, Ylihoitaja, perusterveydenhuollon avopalvelut (040-721 4060)

Karolina Lönnberg, Vt. johtava lääkäri perusterveydenhuollon avopalvelut (040-668 2300)

Jouni Nummi, Aikuissosiaalityön päällikkö (040-632 5125)

Lapsi- ja perhepalvelut

Virpi Kortemäki, sosiaalityön päällikkö (040-524 9970)

Kathy Guss, ylihoitaja (040-1384890)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Arja Lassila, ylilääkäri perusterveydenhuollossa (040-5592747)
 Tarja Holm, lastentautien ylilääkäri (044-323 1910)

Erikoissairaanhoidon avopalvelut
 Lisa Sundman, ylihoitaja (040-825 4158)
 Tanja Skuthällä, johtava lääkäri, kirurgia (040-585 4552)
 Christian Kantola, johtava lääkäri medisiinisen toiminta (050-530 9472)

Suun terveydenhuolto
 Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri (040-516 2118)
 Camilla Mäkinen, ylihoitaja (040-721 4060)
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).

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

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

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

Toimialajohtaja vastaa yhdessä johtoryhmänsä kanssa tulosaluevastaavien kanssa jatkuvasta riskienhallinnasta. Vuosittain toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä arvioidaan toiminnan keskeiset riskit ja niiden hallintamenetelmät.

Toiminnan muutoksissa tehdään riskiarviointeja ja vaikutusanalysejä, usein yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa, riskien tunnistamiseksi, keinojen löytämiseksi riskien vähentämiseksi ja riskien arvioimiseksi.

Yhdessä aina tarpeen mukaan suoritettut riskinarvioinnit laadunhallintayksikön asiantuntijatuken hyödyntäen vahvistavat riskitietoisuutta.

Avoin ja positiivinen asenne Haiproa ja S-Prota kohtaan on keino edistää avointa turvallisuuskulttuuria

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

Organisaatiolla on oma laatu- ja valvontayksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja niihin liittyvää koulutusta organisaation tasolla. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit toteutetaan säännöllisesti. Laadunhallinnan vuosittainen SHQS-itsearviointi toteutetaan jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialalla. Henkilökuntaa 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 tapahtumien ja niihin liittyvien riskien ilmoittamiseen. S-Pro on työkalu ammattilaisille, joiden avulla voidaan ilmoittaa tapahtumista sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisesti. Kaikki ilmoitukset käsitellään esihenkilöiden toimesta, ja toimiala johtaa valvoo kaikkia tehtyjä ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Ilmoitukset vahvistetaan järjestelmässä käsitellyiksi, kun asia on ratkaistu.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Psykososiaalinen kuormitus	Varmistaa lainsäädännön mukainen henkilöstömitoitus, työskennellä sujuvampien prosessien, digitalisoinnin ja työajan vapauttamista edistävien toimenpiteiden parissa jne.
Huono sisäilma	Koordinointi ja ilmoitusten käsittely sisäilmatyöryhmän kautta
Työntekijöiden kohdistuva väkivalta	Suunnitelma laadittu

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 §)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

- HaiPro-järjestelmä (asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus, 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

Jatkuva HAIPRO- ja S-PRO-ilmoitusten seuranta sekä niiden käsittely. Kehitystoimenpiteiden seuranta riskitapahtumista.

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:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Vakavat tapahtumat tai riskit käsitellään viipymättä omassa johtoryhmässä ja tarvittaessa myös hyvinvointialueen johtoryhmässä. Siellä sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja suojaumisesta vastaavilta tapahtumilta tulevaisuudessa.

Jokainen ilmoitettu Hai-pro- ja S-Pro-tapaus käsitellään ja käydään aina läpi niihin liittyvissä yksikkökokouksissa.

Mikäli lähellä piti-tilanne on riittävän vakava tai toimenpiteitä tarvitaan esihenkilöltä tai johdolta, asia siirretään jatkokäsittelyyn korkeammalle tasolle.

Omanvalvonnan raportoinnissa käydään läpi ilmoitusten määrä ja toimenpiteet, joita ne ovat vaatineet.

Tilanteen mukaan varmistetaan käsittelytavat, jotta negatiiviset tapahtumat johtavat parempiin työskentelytapoihin tulevaisuudessa.

Keskittyminen ei-syyllistävään käsittelyyn, jotta ilmoitusten määrä kasvaa ja siten turvallisuuskulttuuria vahvistetaan.

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

Hankinnat, ostot ja sopimukset tehdään yhteistyössä organisaation hankintayksikön kanssa. Hankintapäällikkö, hankintayksikön henkilökunta, sopimushallinnasta vastuussa oleva henkilö ja juristi avustavat tarvittaessa asiakirjojen laatimisessa. Sopimuksissa määritellään muun muassa ehdot, jotka liittyvät laatuun, asiakasturvallisuuteen, valvontaan ja mahdollisiin poikkeamiin.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 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 evakuointisuunnitelma. 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. Turvallisuuskävelyyä yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuden varmistaminen yksiköissä kattaa monia eri osa-alueita ja riippuen siitä, mitä toimintaa harjoitetaan. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat ja evakuointiturvallisuustarkastelut ovat palo- ja pelastusviranomaisten valvonnassa. Yksikölle laaditaan turvallisuussuunnitelma hoito- ja palveluyksiköissä, joka sisältää paloturvallisuuden ja evakuointiturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja turvajärjestelmät. Toiminnassa ylläpidetään valmiutta häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten, jotta yhteiskunnan toimivuus voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa päivittäistä työtä toiminnassa.

Valmiussuunnitelman avulla valmistaudutaan häiriö- ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksikötasolla. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti paloturvallisuus- ja evakuointiharjoituksiin sekä elvytyskoulutuksiin, ja osallistuminen rekisteröidään HR-järjestelmään. Esihenkilö huolehtii siitä, että henkilökunta osallistuu.

Turvallisuuskierroksia suoritetaan yksiköissä. Organisaatiolla on kirjalliset ohjeet häiriö- ja poikkeusoloihin valmistautumiseksi. Esihenkilöt saavat tietoa häiriötilanteista valmiusjohtoryhmän kautta tai Secapp-järjestelmän kautta. Toimiala johtoryhmällä on oma erillinen WhatsApp-kanava nopeaa tiedonkulkua varten.

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

Sofia Svartsjö, toimialajohtaja, 050-5181091

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

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan analysoimalla raportoituja poikkeamien määrä ja sisältöä sekä saatuja palautteita. Seurannan tulokset raportoidaan itsevalvontaraportin yhteydessä ja tarvittaessa viikoittaisissa tilannekokouksissa toimiala johtoryhmän kanssa. Riskinarvioinnit toteutetaan säännöllisesti riskienhallintakoordinaattorin avulla, ja riskikohdat päivitetään vuosittain.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön/yksikön vastuuhenkilöllä, ja sen henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Palveluyksikkö (tulosalue) laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta, ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Itsevalvonnan toteutusta seuraa johtoryhmä. Havaitut puutteet korjataan työyksiköiden kesijohdon kautta. Päälliköiden tietoisuus ja osaaminen omavalvontaa koskevissa asioissa ovat keskeisessä roolissa. Omavalvontaraportti laaditaan neljän kuukauden välein ja julkaistaan organisaation verkkosivustolla.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

25.2.2025, version 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Sofia Svartsjö, 25.2.25

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
25.2.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Vammaispalvelujen sisällyttäminen Avoimen palvelun tulosalueeseen	Selkeys tehtävien ja asiakasjaon jakautumisessa	2025 Jouni Nummi/Johanna Skarper
Jonoton palvelu	Aloitettut toimenpiteet, joilla pyritään lyhentämään jonoja	2025 Sofia Svartsjö, alla i mellanledning
Lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisuuden toimivuus myös asiakasohjauksen osalta	Oikea asiakas oikeassa palvelussa	2025 Virpi Kortemäki, servicechefer, Sofia Svartsjö
Perhekeskusyksikkö ja johtamisrakenteen valmis	Toiminnan johtaminen selkeytetty	2025, Sofia Svartsjö, Kathy Guss, Arja Lassila
Talousarvio vastaa yt-neuvottelutulosta	Oikea talousarvio oikealle yksikölle	2025, Sofia Svartsjö, Marika Björkskog