



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Psykososiaalinen keskus eteläinen, Omavalvontasuunnitelma

Allmän information

Enhet

Psykosos.Keskus,Eteläinen Alue

Rapporteringsdag

2025-06-10

Verksamhetschef

Mikaela Granfors

Omavalvontasuunnitelma

Innehållsförteckning

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ 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, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

040 6204823

Palveluyksikön nimi

Psykososiaalinen keskus, eteläinen alue

Palvelumuoto

Mielenterveys- ja päihdehoito, avohoito perusterveydehuolto ja erikoissairaanhoito

Osoite

Närpesvägen 4, 64200 Närpiö

Puhelinnumero

040 153 0887

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Lääkärilinja: Johtava psykiatri Ulla Savio, puh. 040 543 3921

Palveluyksikköjohtaja Mikaela Granfors, puh 040 5402014

Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen, puh 040 141 7381

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Palvelupiste 1, Psykososiaalinen keskus Närpiö

Närpesvägen 4, 2. kerros.

64200 Närpiö

Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, puh. 040 5402014

Palvelupiste 2, Korsnäsin psykososiaalinen keskus, Maalahden-Korsnäsin terveyskeskus

Norrbyvägen 9,
66200 Korsnäs
Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, puh. 040 5402014

Palvelupiste 3, Kristiinankaupunki, perhekeskus
Lappväärtintie 10
64100 Kristiinankaupunki
Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, puh. 040 5402014

Palvelupiste 4, Maalahden terveyskeskus
Tamppitie 2
66100 Maalahti
Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, puh. 040 5402014

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 palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Psykiatri- ja lääkäripalvelut	Pihlajalinna
Psykiatripalvelu	Aucuparia Oy Ab
Psykiatripalvelu	Lille Group Oy
Psykologipalvelu	Mehiläinen

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Eteläisen alueen, psykososiaalisen keskuksen toiminnan tavoitteena on tarjota ennaltaehkäisevää, hoidollista ja kuntouttavaa mielenterveys- ja päihdepalveluita perus- ja erikoistasolla Kaskisten, Korsnäsän, Kristiinankaupungin, Maalahden ja Närpiön kunnan asukkaille. Palvelut on suunnattu kaikille ikäryhmille ottaen huomioon yksilön elämäntilanne ja tarpeet.

Työskentelemme matalan kynnyksen periaatteella, mikä tarkoittaa, että hoitoa tarvitseva voi itse ottaa yhteyttä. Muut hoitolaitokset voivat tehdä hoitosuosituksia tai läheteitä.

Puhelinajat ovat arkisin klo 9-10 ja klo 12-13, jolloin sairaanhoitaja, jolla on erityiskoulutus psykiatriassa, suorittaa ensimmäisen hoidon tarpeen arvioinnin. Viikoittain on kaksi akuuttiaikaa psykiatrille etäyhteydellä. Päivittäin on myös akuuttiaika hoitajalle jossain toimintapisteistä.

Hoito toteutetaan yksilö-, pari- tai perhekohtaisina keskusteluina sekä verkostotapaamisina.

Toimintaa voidaan toteuttaa kaikissa kunnissa sekä vastaanottona, että kotikäynteinä tai etävastaanottona.

Psykososiaalisen yksikön työskentelytapa perustuu inhimilliseen käsitykseen, jossa kaikki ihmiset ovat ainutlaatuisia ja tasa-arvoisia. Tuotamme palveluja, joissa terveyttä edistävä ja ennaltaehkäisevä toiminta, hoito ja kuntoutus otetaan huomioon yhtä tärkeinä osina kokonaisuudessa.

Psykososiaalisia palveluja tarjotaan yksilöille, perheille ja pareille tai ryhmille sekä verkostoissa. Toiminta on näyttöön perustuvaa yhteistyössä hoitoa tarvitsevan, hänen perheensä ja verkostonsa kanssa.

Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoperusta kattaa myös meidän toimintamme eli: Ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova, vastuullinen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen. Psykososiaalisen palvelun arvot ja toiminnan periaatteet ovat: Lapset ja nuoret aina etusijalla, apua ensimmäisestä kontaktista alkaen, toimiva palvelu, tasa-arvoinen monimuotoinen palvelu, ammattilaisten välinen yhteistyö, keskitymme sinuun, ylläpidämme osaamistamme ja turvallinen hoitoympäristö.

Potilaat voivat ottaa yhteyttä psykososiaalisen keskuksen palveluihin, jos he kokevat psykososiaalisia haasteita. Tällaisia haasteita voivat olla esimerkiksi väsymys ja masennus tai se, ettei pysty toimimaan kuten ennen. Myös parisuhdevaikeudet ovat yleinen syy hakea apua. Yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa voit keskustella tilanteestasi ja hoitotarpeesi kartoitetaan. Hoitoa antaa moniammatillinen tiimi, johon kuuluu psykiatri, lääkäri, psykologit, sairaanhoitajat, psykoterapeutit, lähihoitajat, sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijät ja kuntoutuskoordinaattori sekä sihteerit.

Päihdehoitoa on tarjolla alkoholi-, huume- tai muista päihdeongelmista kärsiville henkilöille sekä riippuvuuskäyttäytymiseen. Päihdehoidon tavoitteena on ennaltaehkäistä ja vähentää päihteiden käyttöä sekä tukea päihteiden käyttäjää ja hänen läheisiään. Päihdehoidossa tarjotaan tietoa, neuvontaa, tukea ja terapiaa avohoidossa. Täällä työskentelee sairaanhoitajia ja sosiaaliohjaajia.

Keskeisiä lakeja toiminnalle ovat:

Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali-, terveydenhuolto- ja sairaanhoitopalveluihin (19 §, 731/1999). Hyvinvointialueita ohjaavat kolme keskeistä lakia, jotka säädettiin hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä: laki hyvinvointialueista (611/2014), laki sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä (612/2021) sekä laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021). Nämä lait muodostavat puitteet hyvinvointialueen omavalvonnalle, ja erityislainsäädännössä määritellään tarkemmin, mitä omavalvonnan tulee kattaa palvelusektoreittain.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) säätelee sosiaalihuollon järjestämistä ja sitä, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen tulee järjestää. Sosiaalihuoltoa säätelevät muun muassa seuraavat erityislait: lapsen suojelemista koskeva laki (417/2007), kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki (519/1977), vammaisten henkilöiden palveluista ja tuesta annettu laki (380/1987), omaishoidon tuesta annettu laki (937/2015), toimeentulotukilaki (1412/1997), perhehoitolaki (263/2015), kuntouttavan työtoiminnan laki (189/2001), mielenterveyslaki

(1116/1990), päihdehuoltolaki (41/1986) ja ikäihmisten toimintakyvyn tukemisesta ja sosiaali- ja terveyspalveluista ikääntyneille annettu laki (980/2012).

Terveydenhuoltopalveluja säätelee terveydenhuoltolaki (1326/2010) sekä muun muassa erityislait työterveyshuollosta (1383/2001), avustetusta lisääntymisestä (1237/2006), tartuntataudeista (1227/2016) ja rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013).

Valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023) säätelee sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien valvontaa, sekä yksityisten ja julkisten palveluntuottajien toimintaedellytyksiä ja rekisteröintiä, omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa.

Asiakkaiden ja potilaiden asema sosiaali- ja terveyspalveluissa turvataan asiakaslain (812/2000), potilaslain (785/1992) sekä sosiaalihuoltolain 46 a §:n säädöksillä (1301/2014).

Sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstöä koskevat säädökset löytyvät sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetusta laista (817/2015) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetusta laista (559/1994).

Potilas- ja asiakastietojen käsittely sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä ja tarjoamisessa säädetään asiakastietojen käsittelyä koskevassa laissa (703/2023, jäljempänä asiakastietolaki).

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 omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetaoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosaluetao 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

Mikaela Granfors, palveluysikköjohtaja, puh. 040 5402014

YKSIKÖN KUVAUS

Anna-Sara Sidbäck, sairaanhoitaja, 040 674970

Meri-Juulia Pihlaja, sairaanhoitaja, 050 3616885

Potilaiden ja omaisten mielipiteitä otetaan huomioon Roidy-ohjelman kautta. Suulliset ja kirjalliset palautteet otetaan aina huomioon ja keskustellaan henkilöstötapaamisissa. Haipro-ohjelma käytössä.

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

Palveluysiköiden laatimat omavalvontasuunnitelmat löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta (Omavalvonta), ja lisäksi omavalvontasuunnitelman tulostettu versio asetetaan esille yksikköön, jotta asiakkaat/potilaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä lukea sen.

Yksikön vastuhenkilö on vastuussa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Palveluysikön tulee aina päivittää omavalvontasuunnitelma, kun toiminnassa tai ohjeistuksessa tapahtuu muutoksia tai kehittämistoimia, esimerkiksi havaitun epäselvyyden, muutettujen omavalvontakäytäntöjen tai palautteen vuoksi. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä myös silloin, kun vastuhenkilö vaihtuu. Palveluysikön tulee tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelma vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelma esitellään henkilökuntakokouksissa, ja omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä se käydään läpi henkilökunnan kanssa.

Palveluysikön johtaja antaa ohjeet hyvinvointialueen suuntaviivojen mukaisesti henkilökuntakokouksissa ja tiedotustilaisuuksissa. Omavalvonnan ja laatuvarmistuksen käsikirja tukee palveluysiköitä omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja omavalvonnan eri osa-alueiden toteuttamisessa. Henkilökuntaa kannustetaan seuraamaan intranettiä. Suunnitelma voidaan myös julkaista yksikön omassa Teams-kanavassa.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma tulee olla yleisesti nähtävillä yksikössä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, jotta asiakkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erityistä pyyntöä lukea sen. Omavalvontasuunnitelma on myös yksiköissä saatavilla, jotta sekä henkilökunta, potilaat että läheiset voivat lukea sen.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla aina ajantasalla, ja mahdolliset päivitykset on julkaistava viipymättä. Suunnitelma päivitetään vuosittain helmikuussa.

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

Terveydenhuoltolaki (1326/2010) ja sen pohjalta annetut asetukset säätelevät terveydenhuollon laatua ja potilasturvallisuutta. Samalla tavoin sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään sosiaalihuollon laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Asiakkaille ja potilaille tarjottavien sosiaali- ja terveystalvelujen tulee vastata heidän tarpeitaan, olla hyvää laatua, asiakas- ja potilaslähtöisiä, turvallisia ja toteutettavia asianmukaisella tavalla.

Valvontalain (741/2023) tarkoituksena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä palveluiden hyvä laatu. Palveluyksikölle keskeisiä tekijöitä hyvän palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelujen kehittämisen varmistamiseksi ovat osaava henkilöstö, joka sitoutuu omavalvontaan, sekä sujuva yhteistyö muiden viranomaisten ja turvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toteutussuunnitelma (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu, 2022: 3).

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus: <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/>

Palveluiden laadun seuranta ja arviointi tapahtuu säännöllisesti yksikön palveluyksikön johtajan toimesta avoimen viestinnän avulla hoitajien ja esimiehen välillä. Laatua tarkkaillaan myös käymällä läpi potilasasiakirjoja ja varmistamalla erityisesti, että uusi henkilökunta kirjaa tiedot oikein. Avoin vuoropuhelu meidän ja yhteistyökumppaneidemme välillä antaa myös kuvan hoitomme laadusta.

Säännöllinen työnohjaus edistää hyvää laatua. Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Henkilökunnalla on ollut jo pitkään matala kynnys sisäiseen ohjaukseen ja yhteistyöhön.

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

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toteutussuunnitelma (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu, 2022: 3). Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus: <https://>

asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/

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 785/1992; 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 sosiaalihoollolaissa (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

Psykososiaalinen keskus eteläinen alue tarjoaa päivittäistä hoidon tarpeen arviointia. Sairaanhoitaja arvio mikäli potilas tulee ohjata terveyskeskukseen lääkärin arvioon, jos tilanne on akuutti ja henki tai terveys on uhattuna. Potilas voi saada kiireellisen ajan yksikköömme samalle viikolle, jos vapaata aikaa on. Terapianavigaattoria käytetään mahdollisuuksien mukaan. Potilaan asia viedään viikkotiimiin, jossa moniammatillinen tiimi käsittelee asian. Viikoittain käydään läpi, että edellisen tiimin potilaat ovat saaneet ajan.

Potilaat saavat hoidon tarpeen arvioinnin sinä päivänä, jolloin he ottavat yhteyttä hoidon tarpeen arviointiin. Tiimivastaavat seuraavat tilannetta ja raportoivat poikkeamat palveluyksikön esimiehelle, joka tarvittaessa raportoi eteenpäin.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Hoidon tarpeen arviointi keskustellen ja terapianavigaattori antaa laajan kuvan potilaan hoidon tarpeesta ja hoito suunnitellaan yhdessä potilaan kanssa pohjautuen hoidon tarpeen arvointiin. Mittarina toimii terapianavigaattorin sisältämät mittarin kuten PHQ 9 ja GAD-7. Potilaan tilanteen kartoitukseen käytetään myös mm. BDI-21. BAI, MDQ ja AUDIT/DUDIT- kyselyt. Tiimissä päätetään tuleva potilaan hoitokontakti. Kosnultaatiomahdollisuus lääkärille/ psykiatrille useasti viikossa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sairaanhoitaja, lähihoitaja, tai sosiaaliohjaaja tekee kartoituksen, n. 1-3 käyntiä. Määrätty hoitaja on vastuussa hoitosuunnitelman laatimisesta yhdessä potilaan kanssa, hoitosuunnitelman seurannasta ja sen arvioinnista potilaan kanssa.

Aikuisten potilaiden omaiset otetaan mukaan hoitoon, jos potilas niin haluaa.

Kun kyseessä ovat lapset ja nuoret, yksiköllä on perhekeskeinen työskentelytapa, ja lähtökohtana on, että perhe on mukana hoidossa. Nuorten kohdalla, jos kypsyys arvioidaan riittäväksi, hoitoa voidaan antaa yksilöllisesti.

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.

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

Potilaille tarjotaan aina oikeus saada hoitoa molemmilla kotimaisilla kielillä, ja muiden kielten osalta tarjotaan tulkki. Hoitoa ja kohtelua tarjotaan kaikille tasavertaisilla ehdoilla ja hyvällä kohtelulla.

Koulutukset ja tiimissä käytävät keskustelut varmistavat, että henkilökunnalla on osaaminen ja tieto siitä, miten kohdata potilas asiallisesti ja tasavertaisesti.

Epäasiallinen kohtelu potilasta tai omaista kohtaan tulee raportoida palveluyksikön esimiehelle tai hänen sijaiselleen. Käytävissä ovat kanavat kuten Roidu tai Haipro.

Oikeussuojastoimenpiteistä annetaan tietoa suullisesti ja kirjallisesti tarvittaessa.

Ilmoitustaululla on yhteystiedot potilasasiamiehelle.

Mikäli potilas ei kykene hoitamaan omia asioitaan, otetaan yhteyttä sosiaaliviranomaisiin, ja tällöin voi tulla kyseeseen edunvalvontaprosessin aloittaminen.

Koska kyseessä on avohoitopoliklinikka, potilaiden omaisuutta ei säilytetä täällä.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Aikuiset potilaat sekä nuoret, joiden kypsyys on osoitettu riittäväksi, ovat oikeutettuja päättämään omasta hoidostaan.

Hoitohenkilökunta voi antaa suosituksia ja ohjeita hoidon toteuttamiseksi, mutta potilaalla on oikeus päättää itse, millaista hoitoa hän saa.

Poikkeuksena on, jos potilaan sairaus on niin vakava, että mielenterveyslaki (1116/1990) tulee sovellettavaksi. Tällöin otetaan yhteyttä numeroon 112, ja potilas siirretään lähimpään terveyskeskukseen M1-arvioon.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut 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 785/1882, 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.

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

Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, 040 5402014
Marja Mustonen, Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, 040141 7381
Kosti Hyvärinen, toimialajohtaja, 040 6204823

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Marja Mustonen, Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, 040141 7381

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä 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 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: 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

Potilaiden osallisuutta vahvistetaan kysymällä aktiivisesti ja ottamalla huomioon heidän näkemyksensä ja toiveensa.

Alueen osallisuus toteutetaan hyvinvointialueen ohjeiden ja politiikan mukaisesti.

Yhteistyötä on jossain määrin esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoiden sekä muiden yhteisöjen kanssa.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas/potilas/läheinen voi antaa saamastaan palvelusta ja hoidosta palautetta ja vaikuttaa siten palveluiden kehittämiseen saamansa/läheisen saaman

palvelu/hoitokokemuksen kautta. Myös opiskelijoilta ja henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautekanavamme löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: 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 suosittelevansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-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

Roidu-ohjelmasta saadaan niukasti palautetta. Kokouksissamme käsitellään sekä positiivisia että negatiivisia palautteita. Haipro-ilmoitukset käydään läpi asianomaisen henkilökunnan kanssa ja yleisesti myös henkilökuntakokouksissa.

Opiskelijat antavat palautetta sekä suullisesti että sähköisesti.

Omaevalvontasuunnitelman seurantaraportti käsitellään esimies- ja yksikkökokouksissa.

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 työsuojelulain 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

Henkilökunta koostuu:

- Lääkäreistä ja psykiatreista. Yksi psykiatri paikanpäällä (työaika 80%) sekä etäpalveluissa 3 lääkäriä/psykiatria (20%+20%+40%).
- 6 psykologin virkaa, joista 3 on täytettyjä,
- 14 sairaanhoitajan virkaa, joista kaksi on 50%
- 1 psykoterapeutti
- 1 lähihoitaja
- 1 sosiaalityöntekijä
- 1 sosiaaliohjaaja
- 1 kuntoutuskoordinaattori
- 1,78 sihteeriä

Yksiköitä sijaitsee Närpiössä, Kristiinankaupungissa, Maalahdessa ja Korsnäsissä. Kotikäyntejä tehdään kaikkien kuntien alueella. Yksikkö palvelee arkipäivisin toimistoikaan klo. 8-16.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

- Rekrytointi tapahtuu Rekry-ohjelman kautta kun vapaita virkoja tai pidempiä sijaisuuksia.
- Lyhyempiä sijauksia ei ole budjetissa.
- Soveltuvuus arvioidaan yhteistyössä HR:n kanssa.
- Harvoin lyhyempiä sijaisuuksia.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palkaaminen yhteydessä tulee palkatun näyttää rikosrekisteriote. Palveluyksikönjohtaja on vastuussa tämän tarkastamisesta.

Rekrytointiprosessin aikana voidaan kysyä suositteluja. Perekäytöksen aikana pyritään uusi työntekijä tutustuttamaan yksikön henkilökuntaan sekä toimintatapoihin, painotetaan eettisiä ja moraalisia linjoja, joita yksikössä seurataan.

3.5.3 Perekäytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perekäytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perekäyttämisen toteutetaan kolmitasoisena perekäytysohjelman mukaisesti (osat 1–3). Ensimmäinen osa koostuu yleisperekäytuksesta. Se on suunnattu kaikille työntekijöille sekä myös opiskelijoille ja kesätyöntekijöille. Toinen osa koostuu toimialakohtaisesta perekäytuksesta (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

Yksikkömme toteuttaa Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeita, jotka löytyvät Intrasta. Käytetään myös intrasta löytyvää esittelyvideota. Sisäisessä teams kanavassa jaetaan tarvittavaa tietoa ja materiaalia uusille työntekijöille ja opiskelijoille. Uusille työntekijöille sekä opiskelijoille asetetaan vastuhenkilö.

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 terveystieteiden ministeriön 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

Palveluyksikön johtaja seuraa työntekijöiden koulutustarpeita. Kehityskeskustelut toteutetaan vuosittain, jossa myös koulutustarpeet otetaan esiin.

Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa tarvittavia koulutuksia, joihin henkilökunta voi osallistua. Yksikkömme henkilökunta on ollut aktiivisia jatkokoulutuksen suhteen sekä ulkoisien, että sisäisten koulutuksien suhteen.

Työntekijöiden osaamista seurataan säännöllisesti ja uusia toimintatapoja implementoidaan aktiivisesti.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Työajat raportoidaan Excel-taulukon avulla, joka lähetetään kuukauden lopussa esimiehelle. Esimies seuraa myös työtehon tasoa esimerkiksi Exreportin kautta saatujen käyntimäärien avulla.

Työterveydestä keskustellaan melkein joka viikko tiimeissämme. Kollegiaalinen tuki on hyvää, autamme toisiamme ja tuemme vaikeissa tilanteissa. Meillä on säännöllistä työnohjausta, johon myös palveluysikköjohtaja osallistuu tarvittaessa.

Meillä on nimetty vastuuryhmä TYKY-toiminnan järjestämiseksi.

Työturvallisuus otetaan esiin kokouksissa, ja TWIG-hälyttimet otetaan huomioon kotikäynneillä. Henkilöstöllä on mahdollisuus tilata vartija paikalle tai kun käydään potentiaalisesti arvaamattomien potilaiden luona.

Turvallisuuskoulutuksen järjestää hyvinvointialue.

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. 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

Psykososiaalinen keskus, eteläinen alue omaa kiinteän määrän virkoja. Tähän saakka henkilöstöresurssit ovat olleet riittävät. Kuitenkin loma aikaan tai monen sairasloman aikana on ilmennyt ongelmia resursseissa.

Budjettia lyhytaikaisesti sijaistuksiin ei ole, joten lyhyissä poissaoloissa joutuu henkilökunta priorisoimaan potilaiden suhteen.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta tekee yhteistyötä sote-keskuksien kanssa sekä sosiaalityön kanssa.

Perhetiimi tekee yhteistyötä koulujen sekä kouluterveydenhuollon kanssa.

Yksikkömme tekee yhteistyötä psykiatristen poliklinikoiden sekä osastoiden kanssa, nämä sijaitsevat Vaasassa.

Päihdehoitamme tekee aktiivisesti yhteistyötä Vaasan päihdehoidon kanssa.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Närpiön tiloja on vähennetty neljällä huoneella viimeisen vuoden aikana. Tämä on vaatinut henkilökunnalta paljon suunnittelua ja järjestelyä, jotta kaikilla on vastaanottohuone. Kaikissa huoneissa ei ole hätäuloskäyntiä, ja äänenkulku on edelleen ongelma joissakin huoneissa. Maalahden tilat vaihdettiin keväällä 2024 Korsnäsin terveystaloon, jossa huoneiden määrä väheni edelleen, mikä on aiheuttanut suuria vaikeuksia työn suunnittelussa ja toteuttamisessa. Maalahden terveystalossa on käytettävissämme yksi huone muiden varattavien huoneiden lisäksi, joita muut hyvinvointialueen toimijat myös käyttävät. Kristiinankaupungin perhekeskuksessa on tällä hetkellä riittävästi huoneita toimintaamme varten, mutta ilmanlaatu on ollut erittäin huono viimeisen vuoden ajan ilmanvaihtojärjestelmän korjaustöiden takia.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Fimea valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinällisten 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-paatokseteko/tietosuojakaytantomme/>.

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Psykososiaalinen keskus, eteläinen alue toteuttaa polikliinista avohoidon vastaanottoa sekä kotikäyntejä. Käytössämme ei ole montaa lääkinnällistä laitetta. Ajankohtaisesti käytössä ovat verenpainemittarit, alkomittari, fysioakustiset tuolit sekä t-DCS- laite.

Turvallisuussuunnitelma on työn alla.

Ongelmia sisäilman kanssa Kristiinankaupungissa.

Ongelmia tilojen saatavuudessa Maalahdessa ja Korsnäsissä

Kaikissa palvelupisteissä tiloja jaetaan muiden Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa.

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

Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, puh. 040 5402014

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

-Esittelyssä otetaan nämä asiat huomioon.

-Tietoturvakoulutus ja tentti tehdään työntekijöiden toimesta säännöllisesti. Tästä muistutetaan vuosittain.

-Korostetaan omaa vastuuta datan ja henkilötietojen käsittelyssä.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Valvontakameroita sijaitsee Närpiön ja Kristiinankaupungin vastaanottojen aulassa/käytävillä.

Jokaisessa toimipisteissä vastaanottohuoneissa on hälytin. Kuljetettavia hälyttymiä otetaan mukaan kotikäynneille. Kuljetettavien hälyttimien testaus säännöllisesti.

Jokaisessa toimipisteessä on murtohälyttimet.

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

Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, puh. 040 5402014

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 organisaatiossa lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osat 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 lääkehoitosuunnitelmapohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkkeet määrää lääkäri/psykiatri. Lääkkeiden vaikutusten seuranta tehdään lääkärin ohjeiden mukaisesti sairaanhoitajan toimesta. Potilaat ovat avohoitopotilaita ja hoitavat lääkityksensä itse tai kotipalvelun avulla.

Poikkeuksena on korvaushoito, joka toteutetaan lääkityksellä vastaanotolla.

Lääkkeiden hoitosuunnitelma on päivitetty tammikuussa 2025. Vastaava on Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja ja sairaanhoitajat Siv Eklund-Österberg, Yvonne Hermans ja Meri-Juulia Pihlaja.

Lääkäri/psykiatri vastaa lääkityksestä ja antaa ohjeet seurannalle. Monilla lääkkeillä on määriteltäviä sääntöjä, kuinka seuranta tulee tehdä säännöllisten laboratoriotestien avulla.

Lääkkeiden seurannasta vastaavalla henkilöstöllä on hyväksytyt Love-suoritukset kurseista, jotka on vahvistettu Pohjanmaan hyvinvointialueella ja joita seurataan Laatuportin kautta.

Palveluyksikön johtaja seuraa, että suoritukset ovat ajan tasalla. Uudelle henkilöstölle tarjotaan perehdytys yksikön erityislääkityksiin.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

- Fredrik Rönqvist, psykiatri
fredrik.ronnqvist.ovph.fi
- Björn Appelberg psykiatri
bjorn.appelberg@helsinki.fi
- Petteri Multimäki psykiatri
petteri.multimaki@pihlajalinna.fi
- Laura Häkkinen lapsi- ja nuorispsykiatri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

- Yvonne Hermans, 040 7099294
- Pasi Gröndahl, 040 5664859
- Gunilla Geberg, 050 466811
- Meri-Juulia Pihlaja, 050 3616885

Sosiaalihuollon palveluasumisen toimintayksikön rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot (jos toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto)

Korvaushoidon lääkityksestä vastaavat sairaanhoitajat Gröndahl, Hermans ja Geberg.

3.11 Ravitseminen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Ei ajankohtaista

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/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-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

Henkilökunnalla on käsidesiä ja huolehtivat käsihygieniasta.

Mikäli vastaanotolle saapuu potilas jolla on resistenttejä bakteereita, huone siivotaan hygieniahoitajan ohjeiden mukaisesti.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mikaela Granfors, 040 5402014

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Ei ajankohtaista, koska olemme avohoitoyksikkö. Jos potilaat tarvitsevat somaattista hoitoa täällä käynnin aikana tai kotikäynnin yhteydessä, voimme auttaa heitä ottamaan yhteyttä sosiaali- ja terveysasemalle.

Akuuteissa tilanteissa kutsutaan ambulanssi tai muu tarvittava kuljetus.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköllä on kuntoutuskoordinaattori ja sosiaalityöntekijä jotka tarvittaessa auttaa potilaita

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

olemaan yhteydessä tarvittaviin viranomaisiin ja instansseihin. Hoitohenkilökunnalla on tietotaitoa potilaiden ohjaamisesta.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojat-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, Tietosuojat ja tietoturvat -sivustolla. Samalta sivustolta löytyy myös toimintaohjeet henkilöstölle, miten tulee toimia tietosuojat-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 tietosuojat- ja tietoturvakoulutuksen. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö perehdytetään potilastietojen dokumentointiin Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 94/2022 mukaan.

Henkilöstö suorittaa Tietusuojan ABC -koulutuksen ja esittää todistuksen suoritetusta testistä.

Dokumentointi tapahtuu nykyään Pohjanmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon Lifecare-potilastietojärjestelmässä.

Koko henkilöstö on äskettäin käynyt koulutuksen ennen Lifecare-järjestelmän käyttöönottoa.

Uusi henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään hyvinvointialueen periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti dokumentointiin.

Opiskelijat eivät dokumentoi itsenäisesti yksikössämme.

Yksikön johtaja valvoo, että dokumentointi tapahtuu ohjeiden mukaisesti ja että jokaisella työntekijällä on pääsy vain niihin tietoihin, joita hän tarvitsee omassa työssään.

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

Kosti Hyvärinen, toimialajohtaja
Puhelinnumero 040 6204823,

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.O, 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 tarkoitettussa 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 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

Riskienhallinnasta vastaa yksikön päällikkö yhdessä koko henkilöstön kanssa. Teemme yhdessä vuosittaisen riskiarvioinnin, joka löytyy Laatuportista.

Riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa, että asetetut tavoitteet saavutetaan ja että toiminta on tuloksellista. Esimieskokouksissamme ja suurtiimeissämme, joita pidämme kolme kertaa lukukaudessa, käymme läpi toimintaa ja sitä, miten työ sujuu.

Vuosittaiset kehityskeskustelut tarjoavat mahdollisuuden tarkastella yksilötasolla, miten tavoitteet saavutetaan.

Suuret riskit, kuten henkilötyövoiman puutte ja tiettyjen henkilöstöryhmien puutteiden seuraukset, käsitellään esimiesten kanssa seuraavalla tasolla.

Turvallisuussuunnitelmat ja turvallisuuskortit on tehtävä. Tällä hetkellä ohjeet löytyvät yksikön Teams kanavalta. Tätä käsitellään usein tiimissämme.

Henkilöstöä kannustetaan tekemään Haipro-ilmoitus, jos hän havaitsee riskitilanteen.

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 toimintasääntö
- 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

Avoin ja suora viestintä mahdollistaa ennaltaehkäisevän toimenpiteen ja varmistaa, että riskienhallintamenetelmät toimivat ja ovat riittäviä.

Aktiivinen Haipro-ilmoitusten seuranta varmistaa, että puuttumisemme epäkohtiin ja puutteisiin käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla.

Mahdollisiin tutkintapyyntöihin vastaamme lain ja Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ja sen mukaan, mitä voimme tehdä.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Hoitatakuu ei täyty	Kehittää strukturoituja menetelmiä hoidon tarpeen kartoitukseen.
Pitkä odotusaika lyhytterapiaan	Kouluttaa lisää henkilökuntaa lyhytterapeutttiseen työskentelyyn
Psykologivaje, korvataan sairaanhoitajille	Kehittää psykologien pysyvyyttä organisaatiossa.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

Hyvinvointialueen/palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

Henkilöstöä informoidaan ilmoittamisvelvollisuudesta hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. HaiPro ilmoitusta käytetään, ohjeet Intrassa.
Lastensuojeluilmoitus ja sosiaalihuollon huoli-ilmoitus tehdään tarvittaessa Intrassa olevien ohjeiden mukaisesti.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

Mikäli asiakkaan/potilaan tai omaisen hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe, epäkohta tai läheltä piti -tilanne, voi asiakas/potilas tai omainen tehdä vaaratapahtumailmoituksen verkkolomakkeella Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Onnettomuustapaukset ja vaaralliset tilanteet johtavat Hai-pro-ilmoitukseen.

Tapahtumat otetaan esiin eri tiimeissämme.

Jos tapahtumat koskettavat potilasta, ne dokumentoidaan potilastietoihin.

Se, miten asianosaisia tiedotetaan, riippuu tilanteesta. Henkilöstöä tiedotetaan yksilöllisesti, tiimien kautta, viikkokirjeen tai Teams-kanavan välityksellä, asian luonteesta riippuen. Potilasta informoidaan yksilöllisesti, mikäli tilanne sitä vaatii.

Käytössämme on Roidu, mutta sen kautta tulee hyvin vähän tietoa.

Vakavasti vaarallisten tapahtumien tutkintaprosessi löytyy intranetistä. Tällaisessa tilanteessa ottaisimme myös yhteyttä laatu- ja valvontayksikköön.

Yksikössämme olemme tunnettuja avoimesta vuoropuhelusta ja matalalla kynnyksellä annettavasta sisäisestä ohjauksesta ja defusingista vaikeissa tilanteissa.

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 suoraan hankintana 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

Käytössämme olevat ostopalvelut koskettavat lääkäripalveluita sekä psykologipalveluita. Palveluntuottajan kanssa käydään aktiivista keskustelua ajankohtaisesta tilanteesta sekä tarpeista.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosäntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssihoitajien kanssa (hallintosäntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssihoitajansa 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. Turvallisuuskävelyyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuussuunnitelma on työnalla.
Turvallisuuskävely tehdään vuosittain.
Henkilöstöä kehoitetaan käymään turvallisuskoulutus tänä vuonna.

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

Mikaela Granfors, palveluyksikköjohtaja, puh 040 5402014

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

Seuraamme potilasvirtaa, käyntien määrää per potilas ja kuinka pitkään he saavat hoitoa.

Henkilöstöä kannustetaan käymään avointa vuoropuhelua potilaiden kanssa ja tekemään säännöllisiä arviointeja ja hoitosuunnitelmia.

Toimintasuunnitelmassa ja toimintakertomuksessa käydään läpi toiminta.

Vaarallisista tapahtumista raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta.

Eri tiimeissämme käsitellään usein riskienhallintaa.

Laatu- ja valvontayksikön henkilökunta on käynyt luonamme ja informoinut riskienhallintakäytännöistä.

Laatu- ja valvontayksiköltä olemme saaneet hyviä neuvoja ja apua kysymyksissämme.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön/yksikön vastuhenkilöllä, 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 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

Palveluyksikköjohtaja Mikaela Granfors, sairaanhoitaja Anna-Sara Sidbäck sekä sairaanhoitaja Meri-Juulia Pihlaja ovat vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta.

Edellämainitut henkilöt varmistavat, että omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet korjataan. Omavalvontasuunnitelma tulee olla koko henkilökunnan saatavilla, jokaisessa toimintayksikössä. Omavalvonnan seurantaraportti tehdään 4kk välein ja tämä merkitään kalenteriin työtehtävänä kaikkien osallisten osalta.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

11.04.2025 versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Mikaela Granfors

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

10.3.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Turvallisuussuunnitelma jokaiselle toimipisteelle	Saada suunnitelmat valmiiksi ja implementoitua	Tulevan neljän kuukauden aikana. Vastuuhenkilö palveluyksikön päällikkö
Materiaalit tarkastuskäynnille	Saada ne dokumentoitua	Ennen 15.5.2025. Vastuuhenkilö palveluyksikön päällikkö
Tarkistuslista uusien työntekijöiden perehdyttämiseen	Kootaan lista, joka perustuu ÖVPH:n ohjeistuksiin mutta käsittelee psykososiaalista keskusta, eteläinen alue	Vuoden 2025 aikana. Vastuuhenkilö palveluyksikön päällikkö yhdessä muun henkilökunnan kanssa.
Työnjako perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä	Selkeä henkilöstöstrukturi	1.9.2025 mennessä. Vastuuhenkilö palveluyksikön päällikkö yhdessä perhetiimin vastaavan kanssa.