



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma, 11.06.2025

Yleiset tiedot

Yksikkö

Kotisairaala

Raportointipäivä

11.6.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Kirsi Kainulainen

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Sairaalapalvelut

Toimialajohtajan nimi

Christian Palmberg

Puhelinnumero

+358 40 579 6181

Palveluyksikön nimi

Pohjanmaan kotisairaala

Palvelumuoto

Tehostettu kotisairaanhoido, erikoissairaanhoido kotona ja vastaanotolla

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4, 65100 Vaasa

Puhelinnumero

+358 40 741 5950

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Markus Råback, Ylilääkäri +358 40 5695943

Johanna Syren, Ylihoitaja + 358 40 523 9749

Kirsi Kainulainen, Osastonhoitaja + 358 40 579 9024

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Pohjoinen alue, Pietarsaari-Luoto--Kruunupyy-Pedersöre-Uusikaarlepyy, Kolpintie 7, 68600

Pietarsaari, apulaisosastonhoitaja Anette Ekman + 358 50 599 7987

Keskinen alue, Vöyri, Öyrintie 25, 66800 Oravainen, Keskinen alue, Vaasa- Mustasaari- Laihia,

Hietalahdenkatu 2-4, 65100 Vaasa , osastonhoitaja Kirsi Kainulainen + 358 40 579 9024.

Eteläinen alue, Maalahti, Tamppitie 2 , 66100 Maalahti, eteläinen alue Närpiö, Kirkkotie 6 64200

Närpiö, tiiminvetäjä Gitte Hartvik +358 40 352 6731

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
Kotisairaalan vastaanotto, Kristiinankaupunki	Pihlajalinna
Palliativinen sairaanhoitaja, eteläinen alue	Pohjanmaan syöpäyhdistys
Laboratoriopalvelut	Fimlab
Infusioiden etäseuranta	Monidor
It-palvelut, kuljetus, huolto ja laitteet	2M-it
Autot, leasing 11 kpl	Secto
Auto, leasing 1 kpl	Arval
Työterveyshuolto	TT-botnia, Työplus, Wellmedic
Kuljetus ja siivous	Teese, Alerte, Stödbotnia
Kiinteistöhuolto	Malmin kiinteistöt, Hyvinvointialue (Hietalahti), Vöyri -Maalahti- Närpiö -kunnat
Vartiointipalvelut	Axia, Securitas

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Meidän arvomme perustuvat hyvinvointialueen periaatteisiin toimia yhdenmukaisesti, tasa-arvoisesti ja vastuullisesti, katse kohti tulevaisuutta keskipisteenä ihminen. Pohjanmaan kotisairaala tarjoaa korkealaatuista sairaanhoitoa potilaan kotona, palvelutaloissa tai asumispalveluyksiköissä 16- vuotiaille ja sitä vanhemmille potilaille koko pohjanmaan alueella. Kotisairaalan tehtäviin kuuluu muun muassa erilaisten suonensisäisten infusioiden antaminen, vaativa kivunhoito, haavahoito jne.

Kotisairaala tarjoaa myös palliativisen ja terminaalihoidon potilaiden seuranta ja hoitoa kotona. Kotisairaaloiminta sisältää myös perusterveydenhuollon ja erikoissairanhoidon sairaalatasoisia poliklinikkakäyntejä. (pohjoinen alue).

Jotta kotisairaala voi turvallisesti hoitaa potilasta kotona, on täytettävä tietyt kriteerit, kuten potilaan halukkuus siirtyä kotisairaalaan, potilaan fyysinen kunto on sellainen, että hän selviytyy itse omaisten tai kotihoidon avustuksella kotisairaalakäyntien välillä. Potilas sitoutuu olemaan käytettävissä sovittuina aikoina, eikä potilaalla ole aktiivista päihteidenkäyttöä. Tarkoituksena on potilaan terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen hoitotyön keinoin hänen optimaalisen hyvinvointinsa saavuttamiseksi tai potilaan ja hänen omaistensa ohjaus ja tuki saattohoidon ollessa kyseessä.

Tavoitteenamme on antaa paras mahdollinen hoito potilaan omassa kodissa arvostaen ammatillisuutta, kokonaisvaltaista hoitoa, turvallisuutta, vapaaehtoisuutta, yksilöllisyyttä, itsemääräämisoikeutta, loukkaamattomuutta, tasa-arvoisuutta, yhteistyötä ja hoidon jatkuvuutta.

Ammatillisuus: Henkilökunnalla on hyvä ammatillinen tietotaito sekä perus- että erikoissairaanhoidosta. Pidämme vaitiolovelvollisuutta erittäin tärkeänä kotisairaalahoidossa, ja sen vuoksi sitä korostetaan kaikille hoitoon osallistuville. Kotisairaalahoidossa potilas on tasavertaisessa vuorovaikutussuhteessa hoitajan kanssa. Ammatillisuus näkyy siinä, että hoitaja tiedostaa asemansa ja vastuunsa hoitosuhteessa.

Kokonaisvaltainen hoito: Huomiomme potilaan kokonaisuutena ja hoitosuhteessa otamme mahdollisuuksien mukaan huomioon fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset, hengelliset ja kulttuuriset tarpeet. Kunnioitamme potilaan toiveita ja huomioimme omaiset tärkeänä osana hoitoa.

Itsemääräämisoikeus: Otamme huomioon potilaan tahdon omasta hoidostaan. Pyrimme antamaan potilaillemme tietoa heidän sairautensa hoidosta niin hyvin, että he ymmärtävät mihin hoitotoimenpiteet perustuvat ja osaavat toimia niin, että paranemisen edellytykset toteutuvat parhaalla tavalla.

Turvallisuus: Henkilökunnan ammattitaito on edellytys turvalliseen sairaanhoitoon kotona. Hoitoympäristön pyrimme järjestämään niin, että hoito kotona on turvallista paitsi potilaan, myös hoitajan kannalta. Tarkkailemme potilasta kokonaisvaltaisesti ja muutoksiin terveydentilassa reagoimme herkästi. Mikäli potilaan tilanne vaatii, vaihtoehtona on sairaalaan siirto. Turvallisuuden pyrimme takaamaan kaikissa tilanteissa. Varmistamme, että potilas tai omainen saa meihin tarvitessaan yhteyden.

Vastuullisuus/vapaaehtoisuus: Potilas sitoutuu ottamaan vastuuta hoidostaan suostuessaan kotisairaalan potilaaksi. Meillä hoitajina on velvollisuus tehdä potilaan hoitoa koskevia päätöksiä havaintojemme ja tietojemme perusteella. Hoitajina tunnemme vastuamme potilaasta, tämä tarkoittaa omien resurssien ja valtuuksien tiedostamista.

Yksilöllisyys: Jokainen potilas odottaa, että kohtaamme hänet omana persoonanaan ja otamme hänen kokemuksensa ja elämänkatsomuksensa huomioon. Omassa kotonaan yksilöllisyyden huomioiminen on luontevaa; voimme keskittyä yhteen potilaaseen ja identiteettisuoja on helposti toteutettavissa.

Loukkaamattomuus: Inhimillisyys ja empatia ovat hoitotyömme perusajatuksia. Potilaan kotona olemme vieraita hoitajan ominaisuudessa. Meillä ei ole oikeutta puuttua potilaan elämään tehtävämme puitteissa. Loukkaamattomuus liittyy itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Tasa-arvoisuus: Suhtautumiseemme potilaaseen ei saa vaikuttaa sosiaalinen asema, äidinkieli,

sukupuoli, ikä tai uskonto. Monikulttuurisuus tulee yhä useammin vastaan työssämme. Puhuttemme potilasta hänen omalla äidinkielellään (ruotsi, suomi, englanti). Tulkkipalveluita käytämme tarvittaessa.

Lainsäädäntö.

Hyvinvointialueita ohjaa kolme keskeistä lakia, jotka säädettiin hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä: laki hyvinvointialueista (611/2014), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), samoin laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)

Terveydenhuollon palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) sekä muun muassa erityislaeilla työterveyshuollosta (1383/2001), hedelmöityshoidoista (1237/2006), tartuntatautien ehkäisystä ja hoidosta (1227/2016) sekä rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013).

Valvontalaissa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023) määrätään sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämisestä, yksityisten ja julkisten palveluntuottajien toimintaedellytyksistä ja rekisteröinneistä, omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjän asemaa turvaa lait asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 46 a §). Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä säädetään laeilla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

Asiakastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalveluita järjestettäessä ja toteutettaessa säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, myöhemmin 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 seuranta varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

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

palveluysikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluysikkö 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

Kirsi Kainulainen, osastonhoitaja .Puhelin: 040 579 9024

Anette Ekman, apulaisosastonhoitaja. Puhelin: 050 599 7987

Anna-Karin Nygård, vastaava sairaanhoitaja. Puhelin: 040 154 7576

Gitte Hartvik, sairaanhoitaja, tiiminvetäjä eteläinen alue. Puhelin: 040 352 6731

Sissel Lövsund, sairaanhoitaja. Puhelin: 050 411 7942

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Kirsi Kainulainen, osastonhoitaja. Puhelin: 040 579 9024

Markus Råback, geriatrian ylilääkäri. Puhelin: 040 569 5943

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman tekemiseen osallistuvat osastonhoitaja Kirsi Kainulainen, apulaisosastonhoitaja Siv Rönnebacka, vastaava sairaanhoitaja Anna-Karin Nygård ja sairaanhoitaja Sissel Lövsund, jotka kaikki vastaavat palveluysiköstä yhdessä henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman eri osiot voidaan vastuuttaa eri henkilöille. Myös potilaat osallistuvat omavalvontasuunnitelman tekemiseen siten, että he voivat antaa palautetta saamastaan hoidosta Roidun avulla. Tämän perusteella saadaan selville mikä toiminnassa on hyvää ja kehittämiskelpoista. Potilaat ja omaiset osallistuvat epäsuorasti omavalvonnan suunnitteluun ja seurantaan antamalla suullista ja kirjallista palautetta yksikköön. Suullinen palaute annetaan suoraan henkilökunnalle hoitojakson aikana tai puhelimitse. Palaute voi tulla myös Haipro-ilmoituksen muodossa, muistutuksena saadusta hoidosta web-sivuilla olevan ohjeen mukaan. Palaute voi tulla myös potilasasiamiehen kautta.

Omavalvontasuunnitelma tulee lakisääteiseksi terveyden- ja sairaanhoidossa vuoden 2024 alussa. Tämä on ensimmäinen lyhyt yleiskatsaus kokonaisuudesta.

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 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.

Palveluysikköjen laatimat omavalvontasuunnitelmat on nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja lisäksi omavalvontasuunnitelman tulostettu versio pidetään yksikössä esillä siten, että asiakkaat/potilaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Palveluysikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa osastonhoitaja. Palveluysikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös silloin, kun vastuuhenkilö vaihtuu. Palveluysikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

Osastonhoitaja vastaa siitä, että henkilökunta tuntee omavalvontasuunnitelman ja noudattaa sitä. Suunnitelman hyväksyntä ja päivitys tehdään sähköisessä Dynasty arkistossa. Päivitetty omavalvonta suunnitelma viedään organisaation kotisivuille ja yksikköön yllä mainitun ohjeen mukaan. Osastonhoitaja tiedottaa henkilökunnalleen suunnitelmaan tehdyistä päivityksistä. Jos muutokset johtavat toimintatapojen muutoksiin yksikössä osastonhoitajan on varmistettava, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa voidakseen soveltaa toimintatapaa päivittäisessä työssään.

Henkilökunta päivittää säännöllisesti lääkehoito-osaamisensa, suorittaa siihen liittyvät tentit organisaation vaatimusten mukaisesti sekä tuntee yksikön lääkehoitosuunnitelman. Koko henkilökunta osallistuu joka viides vuosi turvallisuuskoulutuksiin ja sammutusharjoituksiin sekä potilaiden evakuoitiharjoituksiin tulipalon sattuessa joka kolmasvuosi. Osastojen valmius- ja turvallisuussuunnitelmiin on kirjattu toimenpiteet erilaisia poikkeavia tapahtumia varten. Näin ollen henkilöstöllä on valmius kohdata niitä. Muita pakollisia verkkokoulutuksia ovat tietoturva-, kanta- ja saattohoitokoulutukset. Henkilöstöllä on velvollisuus pitää yllä ammattitaitoaan organisaation ohjeiden mukaan. Koulutuksia seurataan henkilötasolla. Osastohoitaja seuraa ja mahdollistaa sen, että henkilökunta pystyy ylläpitämään osaamistasoaan.

Kotisairaalan henkilökunta käy säännöllisesti läpi omavalvontasuunnitelman ja merkitsee sen luetuksi. Esihenkilöllä on lista välttämättömistä koulutuksista, jotka kotisairaalan sairaanhoitajan tulee käydä koskien osaamista, riskejä ja turvallisuutta. Tästä näkyy selkeästi mikä on henkilökunnan tilanne näiden koulutusten ja ohjeiden läpikäynnin suhteen.

Kotisairaalan omavalvontasuunnitelma julkaistaan laatuportissa. Esimies, apulaisosastonhoitaja ja vastaava sairaanhoitaja ovat vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useamminkin. Kun suunnitelma päivitetään, siitä ilmoitetaan henkilökunnalle, se päivitetään laatuporttiin ja webbiin. Esihenkilöllä erillinen lista henkilökunnan koulutuksista ja ohjeisiin tutustumisista koskien esim. love, saattohoitopassi, laitepassi, turvallisuuskävelyt, omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma jne..

Toimintayksikkö käyttää organisaation riskienkäsittelyohjeistusta omassa toiminnassaan. Riskien arviointia on tehty matalalla kynnyksellä eri aiheista. Säännölliset riskienarviointit tehdään, erityisesti haastavissa tilanteissa ja aina ennen uuden toiminnan aloittamista. Ne ovat usein yli rajojen menevää arviointia. Arvioinneissa on apuna käytetty laadun- ja valvonnan

asiantuntijoita. Riskien arvioinnin tulosten perusteella toimintoja muutetaan ja kehitetään. Riskien arvioinnin seuranta on myös tärkeää. Tavoitteena on alentaa riskipisteitä siten, että riskit häviävät kokonaan tai ainakin vähenevät hyväksyttävälle tasolle.

On tärkeää kehittää toimintaa asiakas- ja henkilöstönäkökulmasta käsin. Tavoitteena on ylläpitää korkealaatuista ja sopivaa sairaalatasoista hoitoa kotona. Laadun edistäminen, palvelujen saatavuus ja toiminnan muuttaminen kantelujen perusteella ovat keinoja vaikuttaa siihen palveluun, jota potilaat saavat.

Palveluprosessia ja yhdenvertaista palvelujen saatavuutta valvotaan ja poikkeamiin reagoidaan. Tavoitteena on yhtenäistää toimintaa ja pyrkiä saamaan aikaan yhdenmukainen hyvä käytäntö. Tavoitteena myös lisätä henkilökunnan osaamista koulutusten avulla ja hankkimalla pätevyyttä eri asioista. Kotisairaalassa on nimetyt laadun ja turvallisuuden vastuuhenkilöt (Anette Ekman, Sissel Lövsund, Anna-Karin Nygård), jotka osallistuvat organisaation järjestämään koulutukseen. Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja järjestetään säännöllisesti. SHQS itsearviointeja suhteessa laatujohtamiseen tulee joka yksikössä käydä läpi vuosittain. Henkilökuntaa kannustetaan tekemään poikkeamista ilmoituksia. Haipro-ilmoitukset käsitellään esimiestasolla. Hyvinvointialueen johto tarkastaa kaikki ilmoitukset ja niiden käsittelyn. Ilmoitukset kuitataan järjestelmään, kun ne on valmiiksi käsitelty.

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

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.

Me seuraamme toimintayksikössä hyvinvointialueen visiota. Me käytämme resurssimme vaikuttavasti. Potilasturvallisuus ja laatu ovat korkealle priorisoitu. Me varmistamme henkilökunnan osaamisen kohenemisen. Potilaille tekemämme lupauksen mukaan varmistamme hoidon laadun 24/7. Me olemme aina tavoitettavissa ja asiakas on aina ykkönen. Me autamme asiakkaita pitämään yllä heidän hyvinvointiaan ja tarvittaessa tuemme myös omaisia. Työskentelemme niin, että potilashoitoprosessit ja hoitoketjut olisivat niin toimivia kuin mahdollista.

Laatusertifikaatti edellyttää, että toimintaa auditoidaan säännöllisesti sekä sisäisillä että ulkoisilla auditoinneilla. Ennen jokaista auditointia osasto valmistautuu siihen tekemällä toimintansa itsearvioinnin. Organisaation valvontayksikkö tekee säännöllisiä omavalvontakäyntejä osastoilla. Näiden käyntien yhteydessä tulee esiin kehitettäviä alueita.

Valvontaviranomaiset suorittavat osaston toiminnan- ja työsuojelutarkastuksen ja he voivat tarvittaessa antaa kehittämisehdotuksia ja ohjeita muutoksien tekemiseen.

Laatuportti on on-line- alusta, jota käytetään laatujohtamisessa. Ohjelma sisältää riskiarviointeja, auditointiraportteja, henkilökunnan pätevyyksien seuranta ja muuta laatuun liittyvää materiaalia.

Haipro on raportointijärjestelmä hoidossa tapahtuvia kielteisiä tapahtumia varten. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan kaikki potilas- ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat poikkeamat Haiprojärjestelmään. Kaikki ilmoitukset käydään läpi henkilökunnan kanssa, jotta estettäisiin uudet, samankaltaiset tapahtumat jatkossa. Raportointi auttaa sekä osasto- että organisaatiotasolla kehittämään ja parantamaan toimintaa.

Digitaalisen palautejärjestelmän, Roidun avulla potilaat ja omaiset voivat antaa positiivista ja negatiivista palautetta. Palautetta voi antaa verkkosivujen, (Roidu- tablettien) ja QR-koodien avulla. Näistä palaute johdetaan edelleen Roidu-ohjelmaan. Palautteen voi antaa nimettömänä tai yhteystietojen kanssa. Kaikkea saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen.

Yksikössä seurataan hoidon intensiteettiä kotisairaalaan kehitetyn taulukon avulla. Siinä arvioidaan potilashoidon intensiteettiä suhteessa päivittäiseen henkilöstömäärään nähden. Intensiteetin tulee olla tietyllä optimaalisella alueella jotta henkilökunnalla on edellytykset antaa potilaille hyvää ja turvallista hoitoa ja hoivaa.

Muita avainlukuja saadaan seuraamalla johdon raportointijärjestelmää, Exreporttia. Sinne tulee keskeisiä henkilökuntaa, potilaita ja taloutta koskevia avainlukuja.

Osasto tekee vuosittain toimintasuunnitelman organisaation yhteiseen Opiferus-ohjelmaan. Siellä suunnitelmaa myös arvioidaan. Toimintasuunnitelmat sisältävät tavoitteet, keskeiset tavoitetta kuvaavat mittarit, toiminnot ja riskit, jotka ovat esteenä tavoitteiden saavuttamisessa.

Osastonhoitaja jakaa tietoa henkilökunnalle osastotunneilla ja tiedotustilaisuuksissa. Henkilökunta ottaa aktiivisesti osaa kehittämisprosesseihin ja he ovat myös itse vastuussa oman ammattitaitonsa ylläpidosta.

Henkilökunnan tavoitteena on tarjota yhdenvertaista ja samanarvoista hoidon laatua kaikille hyvinvointialueen asiakkaille omissa yksiköissään.

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

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

Organisaatio on matriisiorganisaatio, jossa vastuualueet ovat kietoutuneet yhteen ja ne on määritelty toimintasäännössä, erilaisissa ohjeissa ja tehtävänkuvauksissa.

Hyvinvointialuehallinnon johtava viranhaltija johtaa hallinnollisia palveluita siten, että se auttaa muita hyvinvointialueen toimintoja. Toimialajohtajat johtavat omia toimialojaan ja yhteensovittavat toimintaa eri toimialueiden kesken.

Resurssijohtajat, jotka hoito-osastoilla ovat lähinnä johtajaylihoitaja ja johtajaylilääkäri johtavat suorassa linjassa henkilöstöään. Johtajaylihoitaja johtaa hoitohenkilökuntaa, terapeutteja ja sihteerejä ja johtajaylilääkäri johtaa lääkärikuntaa ja tiettyjä asiantuntijoita kuten psykologeja ja sosiaalityöntekijöitä.

Keskijohto koostuu tulosaluevastaavista. Tulosaluevastaavat johtavat omassa linjassaan ja omalta osaltaan tulosalueen palvelukokonaisuutta.

Tulosaluevastaavat vastaavat strategialinjausten mukaisesti toiminta- ja taloussuunnitelmasta, mutta myös palvelun laadusta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja palvelun tehokkuudesta sekä asiakaskeskeisyydestä. Tulosaluevastaavat kehittävät keskeisiä prosesseja omalla vastuualueellaan yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa. Hoito-osastoilla on tulosalueen yhteinen johtoryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti.

Toimintasäännön mukaan kukin tulosityksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön toiminnasta, taloudesta ja johtamisesta.

Osastoilla on osastonhoitaja (ja koordinoiva osastonhoitaja) tulosityksikön vastuuhenkilö ja hoitotyönlinjassa hän on suoraan ylihoitajan alaisuudessa. Osastonhoitaja vastaa laadusta ja palvelujen tuomasta kokemuksesta potilaille, toiminnan ja henkilöstön kehittämisestä, henkilöhallinnollisista tehtävistä sekä toiminnan johtamisesta talousarvion mukaisesti. Osastohoitaja on myös vastuussa henkilökunnan suorituskyvystä, hyvinvoinnista ja työsuojelusta. Lääketieteellisestä hoidosta, sen laadusta, kehittämisestä ja seurannasta vastaa osastonlääkäri lääkäriinlinjassa esimiehensä alaisuudessa.

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/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

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 käsittelystä, ja niihin liittyvistä määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014).

Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Potilaat tulevat kotisairaalaan päivystyspoliklinikalta, terveyskeskuslääkärivastaanotolta, yksityisiltä lääkäriasemilta, yleislääketieteenosastoilta tai erikoissairaanhoidonosastoilta, palveluasumisyksiköistä ja toisista sairaanhoitopiireistä. Kotisairaalaissa ei ole jonotusjärjestelmää eikä tarkkaa potilaspääkkämäärää. Vapaisiin tai käytettävissä oleviin resursseihin vaikuttaa matka potilaan luo ja takaisin, hoidon tyyppi ja potilaan yleistila. Nämä ovat ne eniten kotisairaalan resursseihin vaikuttavat tekijät.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Potilaita hoidetaan lääketieteellisen hoidonarvioinnin perusteella, kaikkia tasapuolisesti. Hoito toteutetaan lääketieteellisten käytänteiden ja organisaation ohjeiden mukaisesti. Lääkärin tekemän lääketieteellisen arvion perusteella päätetään, milloin potilas on valmis uloskirjoitukseen kotisairaalaan tai siirtymään toiseen hoitoyksikköön tai kotiin.

Toimintaa seurataan tulosalueen omavalvontaraporttien avulla neljännesvuosittain. Nämä julkaistaan organisaation kotisivuilla ja korjaavia toimenpiteitä tehdään heti, kun tarvetta esiintyy.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Terveystieteellisen (1326/2010) luvussa 6 on vastaavasti kuvattu henkilön/potilaan oikeudet päästä hoitoon terveydenhuollon palveluiden osalta.

Kaikkia potilaita hoidetaan samalla tavoin lääketieteellisen hoidonarvioinnin perusteella. Osastonlääkäri ottaa kantaa potilaan hoidon tarpeeseen ja hoitoon tulos syyhyn sekä tekee yksilöllisen hoitosuunnitelman yhteistyössä potilaan ja tarvittaessa myös hänen omaisensa kanssa. Hoitohenkilökunta arvioi omalta osaltansa hoidon ja kuntoutuksen tarvetta, suunnittelee hoidon ja toteuttaa lääkärin tekemät hoitomääräykset sekä seuraa hoidon etenemistä. Hoitohenkilökunta tekee päivittäin yhteistyötä fysioterapeutin kanssa osastoilla. Hän tukee henkilökuntaa ja potilaita heidän mobilisoinnissaan ja aktivoinnissaan. Hoidon tarpeen muutoksia seurataan jatkuvasti hoitajakson aikana ja tavoitteena on potilaan kotiuttaminen tai siirtäminen toiselle palvelutasolle.

Kotisairaalan henkilökunta työskentelee pääsääntöisesti potilaan kotona ja keskimääräinen hoitoaika on 6,2 vrk (vuonna 2024). Vanhemmilla potilailla on yleensä kotihoito apuna. Yksiköiden välinen yhteistyö auttaa muodostamaan toimivan kommunikaation ja tämä helpottaa potilaan muuttuneen hoidontarpeen arvioimisessa.

Hoitotyössä käytetään monta erilaista mittaria potilaan hoidon ja palvelun tarpeen arvioinnissa. Päivittäisessä työssä käytetään lääketieteellisiä laitteita kuten verenpainemittari, verinäyte, ruumiinlämmön mittaaminen, verensokerin mittaaminen, hapetuksen mittaaminen. Päivittäisen hoitotyön yhteydessä potilaan toimintakykyä seurataan ja se dokumentoidaan. Potilaan hoidon- ja palvelutarpeen mukaisesti hänelle tehdään hoitajaksolla moniammatillinen kokonaisarviointi.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta. Potilaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoidon suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Potilaan henkilökohtaista hoitosuunnitelmaa seuraavat vastuulääkäri, hoitohenkilökunta ja mahdolliset erityistyöntekijät. Hoito toteutetaan tämän suunnitelman mukaisesti. Sisäänkirjoituksen yhteydessä kotisairaalaan hoitohenkilökunta tekee potilaalle hoitotyötä koskevan päivittäisen hoitosuunnitelman, joka sisältää myös lääkärin määräysten

toimeenpanon. Päivittäistä hoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään joka päivä. Osastonlääkäri tekee lääketieteellisen hoitosuunnitelman ja epikriisin (hoitoyhteenveto). Hoitohenkilökunnan hoitoyhteenveto ja lääkärin hoitoepikriisi näkyvät potilaalle Omakannassa. Tämä sisältää jatkohoito- ja seurantaohjeet. Kaikki potilaskohtaiset kirjaukset tehdään sähköisessä potilastietojärjestelmässä.

Potilaalla on oikeus saada tietoa hoitosuunnitelmastaan. Potilaan voinnista ja hoitosuunnitelman muutoksista keskustellaan jatkuvasti potilaan itsensä kanssa ja tarvittaessa myös omaiset otetaan mukaan keskusteluun. Jos potilas ei jostain syystä pysty ilmaisemaan omia toiveitaan on omaisten kanssa yhteistyö erityisen tärkeää.

Henkilökunta lukee ja kirjaa hoitoa koskevia tietoja jokaisen työvuoron aikana.

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 rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toimivan henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnittelemiseen ja toteuttamiseen.

Potilaan kielellisiä oikeuksia varmistetaan organisaation kielitaitovaatimusten avulla. Organisaatio tukee molempien kotimaisten kielten opiskelua. Tulkkipalveluja käytetään aina, kun se on tarpeen.

Jokaiselle potilaalle taataan asiallinen ja tasapuolinen kohtelu ja henkilökunta noudattaa organisaation ohjetta potilaan hyvästä kohtelusta. Organisaatiolla on käytössä ohjeet siitä, kuinka työntekijöiden, potilaiden ja omaisten tulee toimia, kun he huomaavat epäasiallista kohtelua. Intran ja organisaation kotisivujen kautta on näistä mahdollista ilmoittaa eteenpäin. Kaikissa tapauksissa palaute koetusta huonosta kohtelusta käsitellään, olipa se sitten tullut suullisesti, haipro-ilmoituksen välityksellä tai muistutuksena potilasasiamieheltä tai viranomaiselta. Ilmoituksen tehnyt henkilö saa vastauksen siitä, että hänen palautteensa on käsitelty. Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä kaikissa yksiköissä.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus ja rajoittavat toimenpiteet

Potilaan itsemääräämisoikeus on laadukkaan hoidon keskeinen osa-alue. Potilaan liikkumista rajoittavia toimenpiteitä saa käyttää ainoastaan niissä tilanteissa, jolloin potilaan henkilökohtainen turvallisuus on vakavasti uhattuna. Rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain välttämättömissä yksittäisissä tapauksissa. Päätös on aina potilaskohtainen ja ennen sen tekemistä tulee harkita, olisiko muita keinoja lisätä turvallisuutta. Kun päätös asiakkaan/potilaan liikkumista rajoittavista toimenpiteistä tehdään, tulee rajoittamisen haitat ja edut punnita tarkoin samoilla ehdoilla.

Henkilökunta työskentelee jatkuvasti yhteistyössä potilaan ja tarvittaessa myös omaisten kanssa ja mahdollisuuksien mukaan heidän toiveensa hoitoa ja hoivaa koskien otetaan huomioon. Potilas ottaa aktiivisesti osaa hoitoonsa ja hänen toiveensa ja tarpeensa huomioidaan ja dokumentoidaan. Hoitosuunnitelma kirjoitetaan niin, että myös potilas ymmärtää ja tunnistaa sovitut hoidon tavoitteet. Hoitajat ja lääkärit varmistavat sen, että potilas saa niin hyvää hoitoa ja huolenpitoa, kuin se on mahdollista. Lääkäri kertoo potilaalle hänen sairaudestaan, tutkimustuloksistaan ja erilaisista hoitomahdollisuuksista ja niiden tehokkuudesta. Henkilökunta käyttää sellaista kieltä, jota potilas ymmärtää.

Kotisairaala käy potilaiden kotona. Käyntejä helpottaakseen potilaat voivat lainata ylimääräisiä kotiavaimiaan kotisairaalaan. Hoitajakson jälkeen tai aikaisemmin, jos potilas niin toivoo, ne palautetaan. Kotisairaalaan avaimet säilytetään lukitussa tilassa, erillisessä lukittavassa avainkaapissa. Avaimet merkataan tunnuksilla tai etunimellä ja tarkkaa kirjanpitoa pidetään siitä, ketkä potilaat ovat avaimensa kotisairaalaan lainanneet.

Henkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä säännöllisten koulutusten avulla. Henkilökunnalla on omat vastualueensa ja heidän tehtävänä on myös tuoda muulle henkilöstölle uusin tieto ja oppi omasta vastualueestaan.

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 §).

Terveysten- 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 asiakaan 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 asiakaan 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 potilasvahinkoilmoitukset tulevat kirjaamon kautta vastuussa olevalle viranhaltijalle vastausprosessia varten. Kaikki huomautukset tulee selvittää 10 § mukaan lain potilaan asemasta ja oikeudesta terveydenhuollossa. Tarvittaessa lausunto pyydetään osastonhoitajalta ja osastonlääkäriltä ja tarvittaessa myös muulta henkilökunnalta. Vastauksen antajan tulee perehtyä potilaan sairaskertomustietoihin. Saatujen tietojen perusteella vastaava viranhaltija ottaa kantaa siihen millainen virhe hoidossa tai kohtelussa on tapahtunut ja hän muotoilee vastauksen potilaalle/omaiselle. Kaikki saatu palaute käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

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

Markus Råback, ylilääkäri, +358 40 569 5943

Johanna Syren, ylihoitaja, +358 40 523 9749

Kirsi kainulainen, osastonhoitaja, +358 40579 9024

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 sosiaaliasiavastaavan 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

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista joko omaan hoitoon/palveluun tai omaa asiointia laajemmin palveluiden, palveluketjujen sekä palvelukokonaisuuksien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Potilaalla on oikeus osallistua oman tutkimuksensa, hoitonsa ja kuntoutuksen suunnitteluun. Terveysten- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma, josta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä tai hänen laillisen edustajansa kanssa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, § 4a).

Potilaiden ja omaisten osallisuus tarkoittaa sitä, että heidän näkemyksensä ja toiveensa huomioidaan kaikissa tilanteissa, jotka liittyvät palveluihin/hoitoon ja toiminnan kehittämiseen. Potilaiden osallisuudessa on tärkeintä, että heillä on mahdollisuus ottaa osaa oman hoitonsa ja palveluidensa suunnittelemiseen, tarjontaan ja arvioimiseen. Tämä tapahtuu yksittäistilanteissa yhteistyössä ammattilaisten kanssa.

Potilaillamme on mahdollisuus antaa palautetta jo aiemmin mainittujen kanavien kautta ja suorana vuoropuheluna henkilökuntamme kanssa. Pohjanmaan hyvinvointialueella on neljä asiakasraatia, joiden jäsenet voivat ottaa kantaa siihen, kuinka asiakassuuntautuneisuus ja asiakkaan näkökanta tulisi ottaa huomioon hyvinvointialueen toiminnassa. Raadit voivat myös antaa ehdotuksia siitä, kuinka palvelu saataisiin enemmän käyttäjäystävälliseksi. Asiakasraadit toimivat myös henkilöstön edustajien foorumina, jossa he voivat esittää kysymyksiä asiakkaille hyvinvointialueen palvelujen kehittämisen ja arvioinnin yhteydessä.

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 nettosuosittelemisindeksin 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 opiskelijapalauteen 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

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa, päivitettäessä ja palveluita kehittäessä palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute (valvontalaki 741/2023, 27 §).

Eri ikäisten potilaiden ja heidän perheensä/läheistensä palautteiden ja kokemusten huomioon ottaminen on tärkeä ja olennainen osa hyvinvointialueen palveluiden sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on säännöllisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Opiskelijat, potilaat ja omaiset voivat antaa palautetta osaston omien CLES-, Roidu- ja NPS-kanavien kautta. Yksikön vastuuhenkilö käy läpi palautteet organisaation ohjeiden mukaisesti. Palaute käydään läpi osastotunnilla, jotta se tavoittaa myös henkilökunnan. Palaute otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa. Tilastot näistä julkaistaan neljännesvuosittain toimialaa koskevassa omavalvontaraportissa

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

Henkilöstöllä tulee olla toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, riittävä ammattitaito ja osaaminen huomioiden tuotettavien palvelujen sisältöä ja palveluja käyttävät potilaat. Palveluntuottajan on varmistuttava, että myös vuokrattu tai alihankintana hankittu sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetuissa laeissa säädetyt edellytykset, kun tehtävien hoitaminen sitä mainittujen lakien tai muun sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaan edellyttää.

Henkilöstö:	Sairaanhoitaja	Lääkäri	Tiiminvetäjä/vastuuhenkilö
Pohjoinen alue:	15	0,5	1
Keskinen alue:	26	1,3-1,8	3
Eteläinen alue:	9	0,5	1

Miehitys työvuoroissa:

Pohjoinen alue, Pietarsaaren toimisto:

Kotisairaala, maanantain-sunnuntai klo 7-22	Päiväsairaala, maanantai-perjantai klo 7-15
Aamuvuoro 3-4 sairaanhoitajaa	Aamuvuoro, 2 sairaanhoitajaa
Iltavuoro 3 sairaanhoitajaa	(+1 keuhkohoitaja keskiviikkoisin)

Keskinen alue, Vöyrin toimisto: Maanantai-sunnuntai klo 7-22.

Aamuvuoro: 1 sairaanhoitaja

Iltavuoro: 1 sairaanhoitaja

Keskinen alue, Vaasan toimisto, Maanantai-sunnuntai 24/7

Aamuvuoro: 4-5 sairaanhoitajaa

Iltavuoro: 3-4 sairaanhoitajaa

Yövuoro: 2 sairaanhoitajaa

Keskinen alue: Maalahden toimisto, Maanantai-sunnuntai klo 7-22

Aamuvuoro, 1 sairaanhoitaja

Iltavuoro, 1 sairaanhoitaja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Eteläinen alue: Närpiön konttori, Maanantai-sunnuntai klo 7-22.
 Aamuvuoro, 1-2 sairaanhoitajaa
 Iltavuoro, 1-2 sairaanhoitajaa

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Sijaiset lyhyempiin sijaistuksiin palkataan pääasiassa resurssihallintayksikön kautta. Kuntarekryn kautta rekrytoidaan sijaiset pidempiin sijaistuksiin ja työntekijät vakinaisiin toimiin. Organisaation kelpoisuus – ja kielisäännös määrittää yksittäisten ammattiryhmien kelpoisuusvaatimuksen. Lääkäriresurssit hankitaan asiakas- ja resurssikeskuksen kautta. Esihenkilö tarkistaa työntekijän palkkaamisen yhteydessä hänen kelpoisuutensa ja sopivuutensa työtehtävään.

Eteläisellä alueella yksi 100% sairaanhoitajan toimi ostetaan Pohjanmaan syöpäyhdistykseltä.

Työntekijän palkkaamisen yhteydessä kaikilta tarkistetaan heidän kelpoisuutensa Julkiterhikki-viranomaisrekisteristä. Opiskelijalla ei ole mahdollisuutta työskennellä itsenäisesti kotisairaалassa lääkkeiden käsittelyyn liittyvien vaatimusten vuoksi. Mutta yövuoroissa toisen laillistetun sairaanhoitajan parina hän voi työskennellä. Opiskelijoita ohjataan ja valvotaan koko harjoitteluajan.

Sijaisia käytetään sen verran kuin potilasturvallisuus vaatii ja budjetti antaa myöten. Sairauspoissaolo tapauksissa henkilökunta arvioi sijaisen tarpeellisuuden. Jos sijaista tarvitaan, niin ensisijaisesti otetaan yhteyttä resurssiyksikköön. Jos heillä ei ole sijaista tarjolla kysytään ulkopuolisilta sijaisilta, jotka ennestään tuntevat kotisairaalan toimintaa tulisivatko he tai kysytään omilta, osa-aikaisilta työntekijöiltä ottaisivatko he lisätyövuoron. Virka-aikana osastonhoitaja järjestää sijaisen, virka-ajan ulkopuolella sen tekee vastaava sairaanhoitaja arvioituaan ensin sijaistarpeen.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitajan tulee selvittää niiden henkilöiden mahdollinen rikostausta, jotka työskentelevät vanhusten parissa rikostaustan selvittämistä (504/2002) määräävän lain sekä valvontalain vanhusten kanssa työskentelevien (741/2023) 28§ perusteella.

Osastonhoitaja pyytää rikosrekisteriotteen vakinaiseen toimeen valitulta. Henkilöresurssiyksikkö tai osastonhoitaja tarkastaa yli 3 kuukautta kestäviin sijaistuksiin palkattujen sijaisten rikosrekisteriotteet. Lain mukaan osastonhoitaja rekisteröi tiedon, että uusi työntekijä on näyttänyt rikosrekisteriotettaan ja se on voimassa toistaiseksi jollei työsuhteeseen tule katkosta.

Palkattaessa uutta henkilökuntaa, vakinaista tai sijaista osastonhoitaja tarkistaa, että työntekijä on soveltuva työtehtäväänsä ja että henkilökunnalla on muita välttämättömiä taitoja ja valmiuksia, joita työtehtävien suorittaminen vaatii.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Kotisairaalassa on henkilökunnan perehdyttämisen tukena asiakirja. Työn alla on laajempi perehdytysmateriaalikansio tarkistuslistan muodossa, jolla voitaisiin vielä paremmin tukea henkilökunnan perehdytystä. Tämän on tarkoitus olla valmiina keväällä 2025.

Uusi työntekijä lukee Laatuportissa olevan perehdytysohjelman ja suorittaa vaadittavat web-koulutukset. Opiskelijoiden perehdytykseen on olemassa hyväksytty prosessikaavio. Kaikilla opiskelijoille on nimetty yhdestä kahteen ohjaajaa.

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

Hyvinvointialueen tulee järjestelmällisesti seurata ja arvioida sosiaali- ja terveydenhuolto henkilöstön jatkokoulutuksia sekä suunnitelmia, jotka koskevat jatkokoulutuksia.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihte 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Jatkokoulutusten seurannassa arvioidaan ainakin niiden riittävyttä, koulutukseen osallistumista, koulutuksen sisältöä, laatua ja vaikuttavuutta sekä koulutuksesta aiheutuvia kustannuksia

Täydennyskoulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaativuus ja tehtävien sisältö. Osastonhoitaja seuraa henkilökunnan koulutuksiin osallistumista ja kirjaa ne Alma-ohjelmaan ja laatuporttiin sekä osaston omaan koulutussuunnitelmaan. Kaikilla työntekijöillä on myös itsellä vastuu kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan.

Pakollisia koulutuksia kuten elvytys, medical emergency team (MET), ensiapu, turvallisuus, tietoturva ja lääkkeiden käsittely järjestetään organisaation puolesta. Sen lisäksi osastotasolla järjestetään osastotunteja niiden aiheiden mukaisesti, joita toiminta ja henkilöstö vaatii. Osaamista seurataan yksikkötasolla ja mahdollisia puutteita ja epäkohtia seurataan haiprojen avulla.

Kehityskeskustelut pidetään vuosittain, seuranta tapahtuu sisäisesti Alma- ohjelman avulla. Tämän lisäksi tehdään vuosittain myös koulutuskysely, jonka perusteella koulutussuunnitelma vahvistetaan.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvä työkyky on edellytys potilasturvalliselle toiminnalle. Henkilökunnan jaksamisen haasteet vaikuttavat työn laatuun sekä työntekijän asenteisiin ja sitä kautta myös potilasturvallisuuteen. Henkilökunnan työhyvinvointia seurataan sairaspotilastilastojen ja vuosittain tehtävän hyvinvointikyselyn avulla. Henkilökunnan suosittelemittari NPS toteutetaan kahdesti vuodessa. Tuloksia seurataan yksikkö- ja tulosalueitasolla.

Henkilökunnan hyvinvointia ja jaksamista tuetaan mm. TYKY-toiminnan, E-passin ja esimiehille ja heidän sijaisilleen tarkoitetun johtamiskoulutuksen avulla. Jokaisella työntekijällä on myös itsellä vastuu omasta työhyvinvoinnistaan. Organisaatiossa painotetaan henkilökunnan hyvinvointia tukevia toimia. Tätä varten on tehty ohjelma , josta löytyy kattavasti ohjeita. Yksiköissä keskustellaan hyvinvointialueen visiosta, arvoista ja tavoitteista ja niiden pohjalta tehdään yksikön pelisäännöt. Yksikön yhteiset pelisäännöt mahdollistavat psykologisen turvallisuuden työpaikalla, jossa kaikki tulevat kuulluiksi, jossa luotetaan toinen toisiimme ja yhdessä työskennellään samaa tavoitetta kohti. Organisaation sisällä on mahdollista saada työnohjausta, päästä terveystarkastuksiin ja muihin työterveyshuollon tarjoamiin palveluihin.

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. Palveluyksiköjen 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 tehty korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksiköissä tulee olla oltava riittävästi moniammatillista henkilöstöä ja osaamista, jotta hoidon laatu ja turvallisuus palveluiden tuottamiseen voidaan varmistaa. Tulosalueen ja toimialueen johto vastaavat henkilöstön riittävyydestä.

Hoitotyön yksiköissä esihenkilöt seuraavat henkilöstöresurssien riittävyyttä muun muassa Rafaela -hoitoisuusraporttien avulla. Raporteilla saadaan yksikkökohtaisesti tietoa työmäärästä, potilaiden hoidon tarpeesta ja henkilöstöresursoinnista. Henkilöstömäärää ja hoidon tehoa seurataan lähi- ja keskijohdon toimesta. Osastoilla on poikkeustilanteita varten erillinen valmiussuunnitelma ja toimintakortit. Kotisairaalassa ei käytetä enää Rafaelaa, vaan siellä on kehitetty yhteinen henkilöstöresurssien ja potilasmäärien seurantajärjestelmä kaikkien alueen toimistojen käyttöön. Ohjelma päivitetään tiettyinä ennalta sovittuina vuorokauden aikoina.

Riskitekijät kartoitetaan toiminnan suunnittelun ja isompien toimenpiteiden yhteydessä. Organisaation veto- ja pitovoimaan satsataan. Tilanteissa, joissa henkilökuntaa ei ole riittävästi tai osaavaa henkilökuntaa ei ole riittävästi tehdään yhteistyötä yli osastorajojen ja resurssihallintayksikön kanssa.

Sellaisia erikoistilanteita varten, joissa potilaskuormitus on normaalia korkeampi tai henkilöstövaje on tilapäisesti normaalia suurempi, on olemassa ohjeet, joiden mukaan työtehtävät priorisoidaan ilman että potilasturvallisuus vaarantuu.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaiden/potilaiden kannalta toimiva, ja heidän tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Terveystietolaki (1326/2010, 32 §) ohjaa monialaista yhteistyötä potilaiden eri palvelutuottajien kesken.

Asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa säädetään asiakastietolain (703/2023) luvussa 7. Tietojen antamisesta ilman asiakkaan lupaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muihin terveystietoihin välttämättömien terveystietojen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi säädetään asiakastietolain 53 §:ssä.

Kotisairaala tekee yhteistyötä monien ammattiryhmien edustajien kanssa suullisen tiedonsiirron ja erilaisten tietoteknisten ratkaisujen avulla organisaation sisällä (lääkärit, hoitohenkilökunta, terapiapalvelut, sosiaalihuolto, kuvadiagnostiikka, laboratoriotekniikka, asumispalveluiden hoidon suunnitteluryhmä, SAS-ryhmä/palveluohjaus, tekninen henkilökunta).

Yhteisen vuonna 2025 käyttöön otetun potilastietojärjestelmän avulla kaikki hyvinvointialueen yksiköt pääsevät käsiksi välttämättömään potilaan hoidossa tarvittavaan tietoon. Niiden yksiköiden välillä, joilla ei ole yhteistä potilastietojärjestelmää tieto siirtyy suullisesti tai kirjallisesti sisäisellä tai ulkoisella postilla, se haetaan Kanta-tietokannasta ja –arkistosta, joka on organisaation sisällä. Näiden lisäksi käytössä on turvaposti, jonka kautta potilastieto siirtyy turvasähköpostin avulla.

Yksiköissä pidetään säännöllisiä kokouksia muiden sekä organisaation sisäisten että ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Jatkokoulutuksia pidetään henkilökunnalle koulutussuunnitelman mukaisesti. Niissä otetaan huomioon organisaation vaatimukset ja yhdenmukaiset tarpeet.

Potilas- ja omaispalaute voidaan antaa suoraan hoitavalle yksikölle, suullisesti tai Roidun palautekanavan tai QR-koodin kautta. Tämän lisäksi palautetta voidaan antaa hyvinvointialueen kotisivujen kautta. Niiden kautta voidaan tehdä myös Haipro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen toimitilojen tulee olla asianmukaiset ja toiminnalle riittävät. Toimitilan ja toimintaympäristön on oltava terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan asiakkaalle/potilaalle annettavalle palvelulle, hoidolle, tutkimukselle, kasvatukselle ja muulle huolenpidolle sopiva ja turvallinen. Toimitilojen tulee tukea asiakkaiden/potilaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta.

Kotisairaalayksiköitä on ympäri Pohjanmaan hyvinvointialuetta ja kaikki toimistot ovat joko sairaalan tai SOTE-keskuksen yhteydessä, joten meidän poliklinikkavastaanottoja voidaan pitää tarkoituksenmukaisina toimitiloina.

Terveydensuojelulakiin (763/1994, 2 §) sisältyy omavalvontavaatimus. Sen mukaisesti toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä. Toimintaan vaikuttavat riskit (esim. sisäilman lämpötila, melu, ilmanvaihto, säteily ja valaistus) on tunnistettava, niiden vakavuus on arvioitava ja riskien hallintakeinot on suunniteltava. Viimeisin auditointi ja toiminnan laaduntarkastus on tehty maaliskuussa 2024.

Kaikille hyvinvointialueen yksiköille tulee käyttöön oma turvallisuussivu verkkopohjaisessa laatu- ja riskienhallintaohjelmassa Laatuportissa. Yksikön turvallisuussivu sisältää turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuuden ja häiriötilanteita varten yleiset toimintaohjekortit.

Kiinteistöjen omistaja on vastuussa toiminnassa olevien kiinteistöjen huollosta. Sisäisten kotisivujen kautta voidaan sähköisesti tehdä korjauspyyntö, vikailmoitus tai pyyntö toimitilojen muutostöistä. Osastot ovat tehneet turvallisuussivut ja toimintakortit poikkeustilanteisiin. Turvallisuuskävelyjä tehdään säännöllisesti ja pelastautumisvalmiuksia harjoitellaan tasaisin väliajoin.

Siivous, jätteiden- ja ongelmajätteiden käsittely hoidetaan sisäisen yhtiön toimesta.

Toiminnan ulkoinen auditointi on tehty 3/24. Työterveyshuollon tarkastus ja työsuojelutarkastus on tehty 10/24.

Yksikkökohtaiset turvallisuussuunnitelmat on tehty ja henkilökunta on osallistunut niiden sisällön suunnitteluun. Henkilökunta osallistuu vuosittain yksikkönsä turvallisuuskävelyyn ja pelastautumista harjoitellaan säännöllisesti.

Kaikki käytössä olevat lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet on tarkastettu ja merkitty turvallisiksi käyttää.

Tietoturvaselvitys on kaikissa yksiköissä tehty ja riskienkartoitus tehdään vuosittain Laatuporttiin. Katso lähemmin kohta riskienkartoitus alempana.

Eri konttoreilla on erilaiset ohjeet ilmoittaa tarpeesta liittyen kiinteistöjen teknisiin korjauksiin. Vaasassa ilmoitus tehdään Medusa-ohjelmaan. Sekä Maalahdessa että Närpiössä ilmoitukset tehdään Granlund Manager Asset –ohjelmaan. Pietarsaareissa ja Vöyrillä teknisiin korjaustoimenpiteisiin käytetään paikallisia ratkaisuja, Pietarsaari soittaa Malmska kiinteistöille ja Vöyri soittaa terveysaseman vahtimestarille.

Secapp -hälytysjärjestelmää käytetään häiriötilanteiden kriisiviestinnässä.

Kaikissa toimistoissa on käytössä henkilökortti. Vaasan, Pietarsaaren ja Närpiön lääkehuoneissa on lukitus, joka toimii henkilökohtaisella avaimella.

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
Sairaaleteknikan 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

Haipro-ilmoituksen kautta voi lääkinnällisistä laitteista tehdä vikailmoituksen, joka linkittyy suoraan Fimeaan, joka on lääkinnällisten laitteiden valvova elin.

Kaikki laitteet tarkastetaan ennen niiden käyttöönottoa ja säännöllisin välein osaavan lääkitysteknisen henkilökunnan toimesta. Yksiköissä on laitevastaavaa henkilökuntaa, joilla on kokonaiskuva yksikön laitteista.

Henkilökunta on saanut perehdytyksen, käyttökoulutuksen ja he ovat näyttäneet osaamisensa koskien lääkinnällisiä laitteita. Tämä on dokumentoitu sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Yhteistyötä tehdään erityisasiantuntijoiden kanssa. He voivat ohjata, opettaa ja neuvoa laitteiden käytössä ja huoltoon liittyvissä asioissa.

Lääkinnällisten laitteiden hankinta tapahtuu organisaation hankintayksikön kautta.

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

Antti Havia, huoltoinsinööri .Puhelin 06 7862338 (Pohjoinen alue)
 Ilkka Puhakka, sairaalainsinööri. Puhelin 06 218 8164 (Keskinen alue)
 Anette Ekman, apulaisosastonhoitaja. Puhelin 0505997987 (Pohjoinen alue)
 Sissel Lövsund, laitevastaava, sairaanhoitaja (Pohjoinen alue).Puhelin 050 411 7942
 Johanna Sippus, laitevastaava, sairaanhoitaja (Vöyri). Puhelin 040 1827 329
 Marleena Lattunen, laitevastaava, sairaanhoitaja (Vaasa). Puhelin 040 741 5950
 Anna Sunden, laitevastaava, sairaanhoitaja (Malax) Puhelin 040 3540 886
 Elin Wilson, laitevastaava, sairaanhoitaja (Närpiö). Puhelin 040 352 6731

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella henkilötietoja käsitellään tietoturva-asetuksen mukaisesti. Sääntöjen mukaan henkilötietojen käsittely perustuu lakisääteiseen velvollisuuteen tai rekisteröidyn henkilön antamaan lupaan. Henkilötietoja käytetään vain siihen määritellyyn

tarkoitukseen.

Rekisteröidyllä on oikeus tietää mihin tarkoitukseen ja millä tavoin henkilötietoja käsitellään. Hyvinvointialueen kotisivuilla on julkinen potilasrekisterien tietoturvaselvitys ja tieto siitä, kuka niistä on vastuussa. Se sisältää tiedot tietosuojavastaavasta ja hänen yhteystietonsa. Tietosuojavastaava antaa tarvittaessa lisätietoja siitä, kuinka henkilötietoja käsitellään hyvinvointialueella ja hän ottaa vastaan myös mahdolliset valitukset koskien käsiteltyjä henkilötietoja. Hyvinvointialueen kotisivuilla on myös tietosuojaselostuksia koskien kameravalvontaa, asiakaspalautejärjestelmä Roidua ja puhelinvaihdetta.

Tietoturvasuunnitelma on henkilökunnan saatavilla intran sivuilla ja se käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä. Henkilökunta päivittää säännöllisesti tietoturva ja -suoja osaamisensa verkkokoulutuksen avulla. Esihenkilö seuraa, että kaikki ovat koulutuksen käyneet. Uusien työntekijöiden palkkauksen yhteydessä heitä tiedotetaan organisaation tietoturvamääräyksistä ja he allekirjoittavat lomakkeen, jossa he vahvistavat saaneensa tämän tiedon.

Organisaatiossa on vastuuhenkilöitä, jotka tarkistavat, että ostopalvelu- ja alihankintasopimukset ovat riittävän kattavia.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus toteutuvat normaaliin tapaan myös silloin, kun palvelujen tarjoamisessa käytetään teknologiaa. Rekisteriotteet ovat olemassa samoin kuten aiemmin oli mainittu. Saatuja henkilötietoja käytetään vain sovittuun tarkoitukseen. Palveluun vaikuttavia teknisiä toimintavikoja ja odotusaikoja varten on omat toimintasuunnitelmansa. Isompia teknisiä riskejä esitellään eri yhteyksissä tehtävissä riskikartoituksissa ja niiden avulla pyritään ennaltaehkäisemään epätoivottuja tapahtumia.

Organisaatio on kilpailuttanut ne turvallisuus- ja vartiointipalvelut, joita tarvitaan virka-ajan ulkopuolella. Käytössä on Vartiointipalvelu Axia, Security Oy, 112 sovellus puhelimessa ja päällekkäushälytys, joka menee suoraan vartiointipalveluun, Secapp, henkilökohtaiset kulkuavaimet (tagi). Hälytysjärjestelmät, joita käytetään yksiköissä potilailla ja henkilökunnalla tarkistetaan säännöllisesti niin, että ne toimivat.

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

Kirsi Kainulainen, osastonhoitaja Pohjanmaan kotisairaалassa. Puhelin 040 5799 024

Anette Ekman, apulaisosastonhoitaja, Pietarsaari. Puhelin 050 5997 987

Pernilla Backlund, sairaanhoitaja, Vöyri. Puhelin 040 1827 329

Piritta Hyyppä, sairaanhoitaja, Vaasa. Puhelin 040 7415 950

Elin Henriksson, sairaanhoitaja, Maalahti. Puhelin 040 3540 886

Viveca Bodbacka, sairaanhoitaja, Närpiö. Puhelin 0403526731

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitava lääkäri kantaa kokonaisvastuun potilaiden lääkehoidon toteuttamisesta. Työyksiköissä tulee olla nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidosta kokonaisuudessaan. Lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan tulee puuttua epäkohtiin, jos hän sellaisia huomaa. (Ohjekirja turvallinen lääkehoitosuunnitelma 2021:6;Fimea).

Lääkehoitoa toteutetaan yksiköissä säännöllisesti lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoito- suunnitelma päivitetään vuosittain ja myös tarvittaessa.

Osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, vastaava sairaanhoitaja, tiiminvetäjät ja lääkehoitovastaavat päivittävät lääkehoitosuunnitelman aina tarvittaessa ja osaston vastaava lääkäri lukee sen läpi ja hyväksyy kokonaisuudessaan. Osaston hoitohenkilökunta, joka osallistuu lääkehoidon toteuttamiseen lukee suunnitelman ja kuittaa sen luetuksi. Osastonhoitaja vastaa yksikön lääkehoidosta ja varmistaa, että se toteutetaan potilasturvallisesti ja vallitsevien ohjeiden mukaisesti.

Hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa oleva todistus siitä, että heillä on riittävä lääkehoidon osaaminen. Tämä varmistetaan siten, että hoitohenkilökunta (sairaanhoitaja, lähihoitaja) joka 5 vuosi lukee ja kirjoittaa tentin sekä näyttää yksikössä vaadittavan lääkehoidon osaamisensa, LOVEN.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Markus Råback, geriatrian ylilääkäri. Puhelin 040 5695 943

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Kirsi Kainulainen, osastonhoitaja: Puhelin: 040 5799 024

Anette Ekman, apulaisosastonhoitaja. Puhelin 050 3452 510

Satu Reini, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Puhelin: 040 741 5059

Nina Grägg, sairaanhoitaja. Puhelin: 040 741 5059

Elin Wilson, lääkehoitovastaava, Närpiö. Puhelin: 040 3526 731

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä huomioidaan potilaiden ravitsemuksessa Ruokaviraston voimassa olevat väestölle ja eri ikäryhmille laaditut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden/potilaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (sairauksiin liittyvät, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) ja erilaiset ruokarakenteet, niin että kaikki voivat nauttia ravintoa ilman tarpeettomia terveysriskejä. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa monikulttuurisuutta, mikä myös huomioidaan palveluita/hoidoa toteuttaessa ja sitä kunnioitetaan.

Kotisairaala hoitaa potilaita heidän kotonaan, joten ruokatarjoilun järjestäminen ei kuulu kotisairaallalle. Potilaat ovat itse vastuussa syömisestään ja siihen liittyvistä järjestelyistä. Jos vastaanottokäynti päiväsairaalassa kestää yli 4 tuntia siihen voi sisältyä poikkeuksellisesti lounastarjoilu.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tartuntatautilakia (1227/2016) ja THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialueelle on luotu omat hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeet. Nämä ohjeet löytyvät henkilökunnalle sekä palveluntuottajille hyvinvointialueen intrasta ja Sharepointista.

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Tartuntatautilain (1227/2016, 17 §) terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan/vastuuhenkilön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Toimintayksikön on huolehdittava asiakkaiden, potilaiden, henkilökunnan ja opiskelijoiden sekä harjoittelijoiden

tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Toimintayksikön johtajan/vastuuhenkilön on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa (1149/2022).

Henkilökunta noudattaa annettuja hygieni- ja infektioidentorjuntaohjeita. Vastuu hygieniasta ja infektioidentorjunnasta on yksiköllä. Hygieniatiimi toimii tukena. Yksiköllä tulee olla nimetty hygieniavastaava, joka toimii linkkinä hygieniatiimin ja yksikön välillä. Yksikön hygieniavastaava yhdessä yksikön osastonhoitajan kanssa varmistaa sen, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa hygieni-ohjeista. Henkilökunnan osaamisen varmistaminen: Yksikössä järjestettävät säännölliset osastotunnit hygieniaan liittyen sekä osallistuminen suurempiin alueellisiin koulutuksiin.

Osasto seuraa hyvinvointialueen yhteisiä hygieni-ohjeita. Ohjeet ovat henkilökunnan saatavilla intrasivujen kautta.

Käsidesiä on saatavilla jokaisen kotikäynnin yhteydessä ja kanslian jokaisessa työpisteessä. Lääkinnällisten laitteiden puhdistus tapahtuu laitetoimittajan ohjeiden mukaisesti.

Hygieniahoitajat seuraavat kaikkia hoitoon liittyviä infektioita, he toimivat asiantuntijoina sekä ottavat yhteyttä tarvittaessa asianomaisiin yksiköihin.

Saatavilla yksiköissä on hygieniaan ja siivoukseen liittyvät suunnitelmat, jotka on tehty yhteistyössä sisäisen siivouksesta ja puhtaudesta huolehtivan yhtiön työntekijöiden kanssa.

Pesulapalvelut on kilpailutettu ja ne hoidetaan, samoin kuin vuokratekstiilien tilaukset Provinan kautta.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Josefine Norrback, sairaanhoitaja, pohjoinen alue. Puhelin: 050 4117 942

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon varmistamiseksi henkilökunnan on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattiosaamistaan. Ensiapuosaamisen tulee vastata yksikön potilasrakennetta. Eri palveluyksiköissä toimivien työntekijöiden ensiapu- ja elvytysvalmiutta ylläpidetään hyvinvointialueelle laaditun ohjeen mukaisesti (Intranet: Ohje henkilökunnan ensiapu- ja elvytysvalmiudesta). Henkilökunta osallistuu säännöllisesti kerran vuodessa elvytyskoulutukseen. Osastonhoitaja seuraa tätä sekä oman seurantadokumenttinsa että Almassa olevan koulutuskalenterin koulutustietojen avulla. Elvytysvastaavat yksiköissä järjestävät vuoden aikana myös lyhyempiä elvytysharjoituksia.

Useammat hoitajat ovat käyneet saattohoidon verkkokoulutuksen, jota osastonhoitaja seuraa. Lisäksi yksiköissä on henkilöitä, jotka ovat käyneet palliatiivisen jatkokoulutuksen. Yksiköissä on kirjalliset ohjeet siitä, kuinka toimitaan kuolemantapausten sattuessa.

Kaikissa muissa toimistoissa toiminta on klo 7-22- välillä, 7 päivää viikossa, paitsi Vaasassa toiminta on 24/7. Osa pohjoisen alueen palliatiivista potilaista, jotka täyttävät kriteerit, joiden

perusteella heillä on "lupapaikka yleislääketieteenosastolla B2" voivat tarvittaessa tulla suoraan osastolle ilman, että heidän tarvitsee mennä arvoitavaksi päivystykseen. Lääkäri ja hoitaja kiertää potilaat joka päivä vuoden ympäri. Ilta- ja yöaikana on mahdollisuus myös lääkärin fyysiseen konsultaatioon tai puhelimitse tapahtuvaan konsultaatioon.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta asiakkaiden/potilaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät muun muassa asiakkaan/potilaan päivittäiseen liikkumiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, ulkoiluun, sosiaaliseen kanssakäymiseen, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspalvelulaissa (980/2012), laissa asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) ja lastensuojelulaissa (417/2007) ja laissa hyvinvointialueesta (611/2021).

Yksiköissä käytetään aktivoivaa työskentelytapaa hoitosuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa fysioterapiahenkilöstö ottaa osaa potilaan aktivointiin hoitohenkilökunnan tukena. Potilaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan hoitosuunnitelman päivittäisen arvioinnin avulla. Potilaalla on myös mahdollisuus tarvittaessa tavata sairaalapastori.

Lähtevän yksikön tulee arvioida potilaan kotona tarvittavan avun tarve ennen kuin potilas sisään kirjataan kotisairaalaan. Kotisairaalassa yhteistyö kotihoidon kanssa on luonnollista. Palvelunohjauksessa arvioidaan potilaan toimintakyky yhdessä hoitohenkilökunnan, lääkärin ja terapiahenkilökunnan kanssa. Palvelunohjaus/SAS-ryhmä päättää ja vastaa potilaiden sijoittamisesta eri asumispalveluyksiköihin silloin, kun se on ajankohtaista. Kotisairaalassa on mahdollisuuksia käyttää kolmannen sektorin tukipalveluita mm. Olka-tukipalvelua ja syöpäyhdistyksen palliativisia tukihenkilöitä.

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 laativia 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

Asiakas/potilastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palvelun/hoidontarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan terveystietopalvelua. Kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan/potilaan asiaa on käsitelty/hoidettu.

Hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelman mukaisesti henkilökunta käyttää omia käyttäjätunnuksiaan ja salasanaa kirjautuessaan organisaation tietokoneelle ja potilastietojärjestelmään.

Henkilökunnan osaaminen varmistetaan tietoturvan ABC koulutuksen avulla ja heidän tulee allekirjoittaa henkilökohtaisesti tietoturvasitoumus koskien potilastietoja ja tietojärjestelmän käyttöä.

Potilastietojärjestelmä Lifecarestä, joka otetaan käyttöön 2025 vuoden alussa voi saada selville, kuka on käynyt katsomassa potilaan sähköistä hoitokertomusta. Oikeudet hoitokertomustietoihin annetaan ammattiroolin ja hoitavan yksikön perusteella.

Perehdytysuunnitelman mukaisesti uusi henkilöstö perehdytetään potilastietojen kirjaamiseen. Opiskelijat dokumentoivat yhdessä ohjaajan kanssa, ainakin vielä toistaiseksi.

Kun tulee tarve lähettää potilastietoja organisaation ulkopuolelle, käytetään turvapostia/turvallista sähköpostia, joka on turvattu salasanalla.

Tulostettu potilastieto säilytetään potilaskansiossa tai se laitetaan silppuroitavaksi. Kotisairaala (pohjoisella alueella) kuvaa esim. haavat, ihottumat jne mobiilipuhelimen avulla. Potilaasta otetut kuvat säilytetään potilaskansiossa ja ne poistetaan puhelimesta.

Tietosuojaseloste asiakas- ja potilasrekistereiden pitämisestä on hyvinvointialueen verkkosivuilla: meidän tietoturvakäytäntö.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
 Kirsi Kainulainen, osastonhoitaja: Puhelin: 040 5799 024
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 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

Hyvinvointialueen johdon, palveluyksikköjen vastuuhenkilöiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto, vastuu- ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on varmistaa henkilöstön riittävä perehdytys toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinnalle on luonteenomaista, ettei työ ole koskaan valmista. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Kaikilta hyvinvointialueen /palveluyksikköjen työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi osallistuvat ottamalla henkilökunta mukaan turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Keräämällä aktiivisesti tietoa turvallisuuteen vaikuttavista uhkatekijöistä pyritään määrittämään niihin liittyvät riskit ja riskienhallintaan vaadittavat toimet, jotta mahdolliset vaaratapahtumat voidaan ehkäistä ennalta. Riskienhallinnassa keskeistä on, että kukin toiminta- ja työyksikkö tunnistaa omaan toimintaansa liittyvät riskit, arvioi riskien vakavuutta ja toteutumien todennäköisyyttä sekä vastuuttaa ja ottaa tarvittaessa käyttöön erilaisia hallintakeinoja riskien minimoimiseksi.

Yksiköiden lähiesihenkilöt keskijohdon kanssa ovat vastuussa yksiköiden riskien hallinnasta. Yksiköissä on nimetyt turvallisuus- ja laatuvaastavat. Yksikön lähiesihenkilö tekee riskienkartoituksen vuosittain oman henkilökuntansa kanssa. Yksiköiden henkilökunta osallistuu joka 5 vuosi turvallisuuskoulutukseen ja vuosittain turvallisuuskävelyn.

Jos on huomautettavaa tai kehittämis ehdotuksia liittyen turvallisuuteen on sekä ulkopuolisilla että henkilökunnalla mahdollisuus tehdä asiasta haipro-ilmoitus, joka käsitellään yksikössä ja tarvittaessa myös suuremmassa työryhmässä hyvinvointialueella.

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

Me ennaltaehkäisemme ja kontrolloimme organisaation sisällä niitä riskejä, jotka kohdistuvat toimintaan ja potilasturvallisuuteen siten, että meillä on selvä toimintasuunnitelma esimerkiksi lääkehoidon toteutuksessa, potilassiirroissa ja kriisitilanteissa. Henkilökunta saa koulutusta ja tietoa erilaisista turvallisuusohjeista. Potilasturvallisuus on jatkuva aihe uuden henkilökunnan ja opiskelijoiden perehdytyksessä.

Kaikissa poikkeavissa tilanteissa tehdään Haipro-ilmoitus. Organisaation tavoitteena on, että teemme enemmän läheltä piti-ilmoituksia kuin varsinaisia vahinkoilmoituksia. Näin korostamme ennaltaehkäisyä potilasturvallisuustyössä. Kaikki ilmoitukset käsitellään ja niihin vastataan. Tapahtumat käsitellään osastotunneilla henkilökunnan kanssa ja samalla mietitään, kuinka tilanteen olisi voinut estää. Ohjeet päivitetään, jos huomataan, että ne eivät ole riittävän hyvät ehkäisemään vakavaa vaaratilannetta. Haipro-ilmoituksia seurataan sekä yksikkö- että organisaatiotasolla. Näitä tutkitaan myös auditointien ja tarkastusten yhteydessä.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnot ovat osa jatkuvaa työtä potilasturvallisuuden parantamiseksi. Kaikki selvityspyynnot dokumentoidaan sähköiseen Dynasty arkistoon. Mikäli valvovat viranomaiset vaativat muutoksia tai parannuksia tehdään suunnitelma siitä, kuinka nämä muutokset otetaan huomioon. Suunnitelmassa on aina nimettynä vastuuhenkilö, joka valvoo ja pitää huolta siitä, että muutokset tehdään aikataulun mukaisesti. Muutosten tehokkuutta seurataan ja tarvittaessa niistä raportoidaan selvityksen tehneelle viranomaiselle.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Lääkehoidon toteutus	Kaksoistarkastus lääkkeiden jaossa .Huolellinen lääkemääräysten kirjaaminen.
Tietotulva ja tietojen käsittely	Järjestelmällinen ja toimiva raportointijärjestelmä hoitotiimin sisällä ja yksiköiden välillä.
Puuttellinen henkilöstöresurssointi	Säännöllinen henkilöstön kouluttaminen.Henkilöstön perehdytys. Riittävä hoitajamitoitus ja hoidon tehokkuuden seuraaminen reurssimittarina. Työtehtävien organisointi, selvät ohjeet ja toimintasuunnitelmat yksiköihin.

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Kriittiset tiedotusjärjestelmät pois käytöstä täysin tai osittain	Tiedotusjärjestelmien säännölliset päivitykset, varmuuskopioinnit ja toimintasuunnitelmat kaikkiin kriittisten toimintojen varajärjestelmiin.
Tekniset laitteet pois käytöstä	Leasingautojen säännölliset huollot. Yksikön sisällä nimetyt autovastaavat, jotka vastaavat huoltojen tilaamisesta jne
Salassapito, potilas voi kuulla toisen potilaan henkilökohtaisia tietoja kotikäynnin aikaisen puhelinkeskustelun aikana.	Sairaanhoitaja siirtyy kauemmaksi puhumaan tai pyytää takaisin soittoa meneillään olevan kotikäynnin jälkeen. Hän ei kertaa henkilökohtaista tietoa, jos se sisältää sellaista asiaa, josta voi tunnistaa toisen potilaan.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus 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

Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamien käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden velvollisuutena ja vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.

Henkilökunta saa perehdytyksen yhteydessä ohjeet siitä, että heillä on velvollisuus raportoida poikkeavista olosuhteista tai tapaturmariskeistä. Organisaation kotisivuilla on selkeä toimintaohje. Lähiesimiehen vastuulla on säännöllisesti ottaa asia esille osastokokouksissa. Organisaatiossa on käytössä HaiPro-raportointijärjestelmä.

Mahdolliseen vaaratilanteeseen tai valitukseen liittyvä haiPro-ilmoitus tulee esihenkilön sähköpostiin, joka käsittelee sen mahdollisimman nopeasti, viimeistään kuukauden sisällä. Riippuen valituksen sisällöstä se käsitellään joko yksikössä tai tarvittaessa myös sopivissa työryhmissä organisaation sisällä.

Osasto tekee oman riskikartoituksensa vuosittain ja siinä yhteydessä tehdään myös toimenpide-ehdotus. Sisäinen tarkastus tehdään vuosittain ja tarkastuskertomus mahdollisine parannus-/muutos toimenpiteineen tallennetaan Laatuportissa. Sisäiset ja ulkoiset tarkastukset pidetään tasaisin väliajoin. Auditoinneista saadaan myös raportit ja mahdolliset toimenpide-ehdotukset.

Intrasta helposti saatavilla oleva tieto ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta ja siitä kuinka niitä käytetään auttaa henkilökuntaa. Tarvittaessa henkilökunta voi ottaa yhteyttä valvontayksikköön saadakseen lisäapua. Henkilökunnalla/potilailla/omaisilla on vapaa pääsy HaiPro ilmoituksen tekoon sähköisesti kotisivujen/intran kautta. Ilmoituksen voi tehdä myös nimettömänä.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle yksiköissä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumista jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien juurisyiden selvittäminen, ja niihin perustuvien toiminta- ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Sisäisen vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdään tilanteissa, joissa on prosessin näkökulmasta kehitettävää. Päätös sen käynnistämisestä tehdään resurssijohdon toimesta.

Palveluyksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä kuten esimerkiksi, asiakkaiden/potilaiden, omaisten/läheisten, henkilöstön, yhteistyökumppanien, laatutyön, riskienhallinnan tai valvontaviranomaisen/valvonnan kautta.

Valvontalakiin (741/2023, 32 §) perustuvan toiminnan yleinen ohjaus, suunnittelu, kehittäminen ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto valvoo Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siihen liittyvää ohjausta.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvan oman ja yksityisen palvelutuotannon suunnitelmallisesta ja reaktiivisesta (ilmoitukseen perustuvasta) valvonnasta vastaa laadun ja valvonnan yksikön valvontatyötä tekevät viranomaiset.

Pohjanmaan hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen (AVI/Valvira) on lähetettävä toisilleen salassapitosäännösten estämättä tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat palvelunjärjestäjälle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Korjattavia ja kehitettäviä toimenpiteitä rekisteröidään laatuportin omavalvonta-arviointiin (sillä kiireellisyydellä, millä riskin olemassaolo jatkuu), toteutuksen aikataulu ja vastuunjako, seuranta ja toteutuksen arviointi.

Me ilmoitamme henkilökunnalle, potilaille, omaisille/läheisille, kanssatyöskenteleville ja sidosryhmille kehittämistoimenpiteistä ja sovitusta työssä tapahtuvista parannuksista antamalla vastikkeen kyseessä olevan ilmoituksen tehneelle potilaalle, omaiselle/läheiselle, sidosryhmälle. Yksikön henkilökunta yhdessä lähiesimiehensä kanssa suunnittelevat kehittämistoimenpiteitä ja esimiehen toimesta niistä tiedotetaan yksikön henkilökuntaa ja tarvittaessa myös muita yksiköitä.

Perehdyttämisohjelman myötä alkaa vaarallisten tapahtumien käsittelyn opetteleminen jatkuen turvallisuuskoulutuksiin ja vuosittaisiin turvallisuuskävelyihin.

Tilanteen luonteesta riippuen asia voidaan käsitellä valmiiksi tehtyjen toimintakorttien/toimintaohjeiden mukaan yksikön sisällä. Mahdollisesti suurempien poikkeavuuksien/ onnettomuuksien/tilanteiden sattuesssa voidaan tehdä hälytys koko organisaatiolle Secapp-järjestelmän kautta (organisaation sisäinen hälytyssovellus), asia voidaan käsitellä myös yksikön osastokokouksessa.

Vakavien vaarallisten tapahtumien selvitysprosessi on kuvattu intrassa. Siellä kuvataan myös vakavampien tapahtumien niin kutsuttu never event. Ilmoitusmenettelyn kulttuuri ei ole syyllistävää ja henkilökunta voi saada tukea papilta, työnohjaajalta ja debriefingin kautta mahdollisiin selvitys- ja tutkimustilanteisiin.

Omaavonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omaavonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omaavontasuunnitelman 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 omaavontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

Omaavalvonnan ja ostopalvelusopimusten vaatimuksiin tulee sisällyttää säännöllinen palvelun/hoidon laadun, asiakaspalautteiden, asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden, työhyvinvoinnin, työolosuhteiden sekä henkilöstön riittävyyden seuranta ja raportointi.

Kuluttajaturvallisuuslaissa (920/2011, 7–8 §) säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa vaarallisesta turvapuhelinpalvelusta tai muusta vastaavasta kuluttajapalvelusta ja –tavarasta Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle sekä velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirjan tulee sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi Turvallisuusasiakirja voidaan 7 §:n 2 momentin mukaan korvata omaavontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla. Edellä mainittujen asioiden toteutuminen on tarpeen varmistaa ostopalvelusopimusten teon yhteydessä ja alihankintamenettelyissä. Myös toimintaohjeet vaaratapahtumista ilmoittamiseen myös hyvinvointialueelle tulee olla kirjallisesti ohjeistettu.

Yksikön johdolla on säännöllisiä seurantakokouksia siivouspalveluja, keittiöpalveluja ja laboratoriopalveluja tarjoavien toimijoiden kanssa. Katso kappale 1.2.

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. Turvallisuuskävelyyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaation ja toimialojen tulee valmiusasioissa työskennellä tiiviissä yhteistyössä länsisuomen yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden, alueen kuntien, in-House yhtiöiden ja yhteiskunnan muiden toimijoiden kanssa. Kriittisiä sopimustoimijoita ovat laboratorio, veri- ja patologiapalvelut, sairaala-apteekki, siivous-, pesula-, tavarankuljetus ja ruokapalvelut, it-palvelut sekä potilaskuljetukset. Yhtä lailla olemme riippuvaisia kiinteistöhuollosta, logistiikkapalveluista sekä turvallisuus- ja vartiointipalveluista, jotka myös perustuvat sopimukseen.

Koordinoimalla toimintaamme ulkoisen toimintaympäristömme kanssa, voimme ennaltaehkäistä häiriötilanteita ja heikentää niiden seurauksia palveluntuotannossa. Jos palvelu tai osa siitä hankitaan in-house-yhtiön tai yksityisen palvelun tuottajan kautta tulee sopia jatkuvuuden hallinnasta ja valmiudesta sopimusteknisiin järjestelyihin. Vaatimus kirjoitetaan yksityiskohtaisesti ja selvästi sopimukseen yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Valmiuteen liittyvät roolivastuut on määritelty hyvinvointialueen valmiussuunnitelmassa. Valmiustilanteessa suunniteltu toiminta voidaan minimoida, jotta akuutti toiminta saadaan turvattua.

Tarvittaessa voidaan osa yksiköistä yhdistää. Ulkoisten toimijoiden valmius ja jatkuvuuden hallinta on sopimussidonnaista.

Työvuorossa oleva osaston henkilökunta tai osastonhoitaja, jos hän on paikalla, raportoi häiriötilanteesta tulosalueenjohdolle, joka raportoi edelleen toimialajohtajaa ja resurssijohtajia.

Yksikkö seuraa johdon ohjeita liittyen henkilöstöresursseihin ja potilasvirran ohjaukseen poikkeustilanteissa. Valmiustasosta riippuen oman henkilökunnan käyttöä sopeutetaan tulosalueen sisällä. Tarvittaessa henkilökuntaa voidaan liikutella edestakaisin sairaalapalvelujen ja myös toisen toimialueen sisällä. Henkilökunnan siirtämisen lisäksi voidaan myös toimintaa keskittää tai yhdistää yksiköitä/ osastoja.

Yksiköt ovat vuoden 2025 alusta lähtien tehneet Laatuporttiin toimintakortteja näiden poikkeamien ja vaaratilanteiden varalle. Toimintakorttien laadintaan on henkilökunta osallistunut ja ne on toteutettu niin, että koko henkilökunta osaa toimia samalla tavoin onnettomuuden tai häiriötilanteen sattuessa. Toimintakortit päivitetään säännöllisesti. Tämän lisäksi henkilökunta päivittää yleiseen valmiussuunnitelmaan liittyvän osaamisensa laatuportissa olevan koulutuspaketin avulla.

Osastonhoitaja seuraa yksilöittäin, että henkilöstö osallistuu kerran vuodessa turvallisuuskävelyihin (koulutuksen osallistujat dokumentoidaan), turvallisuuspäivään joka 5.vuosi (koulutus sisältää sammutusharjoituksen, koulutukseen osallistujat dokumentoidaan) sekä muihin turvallisuuteen liittyviin koulutuksiin.

Vaasa: Hietalahden kiinteistöjen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma on tehty 10/2023 turvallisuusyksikön toimesta ja sitä on täydennetty vuonna 2024.

Pietarsaari: Malmin sairaalakiinteistö 5/2024

Vöyri: turvallisuussuunnitelma 9/2023, täydennetty vuonna 2024

Maalahti: sosiaali- ja terveystieteiden turvallisuussuunnitelma 12/23, täydennetty 2024

Närpiö: sosiaali- ja terveystieteiden turvallisuussuunnitelma 10/23, täydennetty 2024

Palotarkastus tehdään paloviranomaisten toimesta kolmen vuoden välein. Työterveyshuollon työpaikkakäynti tehdään viiden vuoden välein.

Ympäristöterveydenhuolto tarkastaa uudet tilat ja ottaa bakteerinäytteitä pinnoilta säännöllisesti sekä tekee tarkastuksia epidemioiden yhteydessä.

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

Kirsi Kainulainen, osastonhoitaja, Pohjanmaan kotisairaala. Puhelin: 040 5799 024

Anette Ekman, apulaisosastonhoitaja, pohjoinen alue. Puhelin: 050 3452 510

Anna-Karin Nygård, vastaava sairaanhoitaja, pohjanmaan kotisairaala. Puhelin: 040 154 7576

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

Yksiköt ovat tehneet laajan riskikartoituksen, joka koskee potilasturvallisuutta, tietoturvallisuutta, tietosuojaa, työturvallisuutta, henkilöturvallisuutta, paloturvallisuutta, rikos- ja kiinteistöturvallisuutta, valmiutta, ympäristö- ja kemikaaliturvallisuutta. Riskikartoitus tallennetaan Laatuporttiin ja se päivitetään ohjeiden mukaan. Auditointien ja omavalvontakäyntien yhteydessä riskikartoituksia ja niiden seuranta tarkastellaan.

Riskit huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja sen seurannassa. Toimintasuunnitelmassa on erillinen osio, jossa nostetaan esille merkittävät riskit ja niiden käsittely. Henkilöstön riskien käsittelyn osaaminen varmistetaan työhön perehdyttämisen, jatkuvan koulutuksen ja pakollisten koulutusten yksilötason seurannan avulla.

Haiproa käytetään pääasiallisena keinona riskien, vakavien ja läheltä-piti tapahtumien seuraamiseksi. Ilmoitukset siirretään tarvittaessa korkeammalle johtotasolle. Vakavammat vaaratilanteet ja lääkinnällisten laitteiden puutteet ilmoitetaan laadun ja valvonnan yksikköön ja tarvittaessa ohjeiden mukaan Valviraan

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 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

Osastonhoitaja on vastuussa siitä, että omavalvontaa seurataan ja toteutetaan. Omavalvonnassa esiin tulleista puutteista dokumentoidaan ja ne käydään läpi henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa tehdään toimenpidesuunnitelma ja toimenpiteille toteuttamissuunnitelma.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

11.6.2025 versio 1

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Kirsi Kainulainen

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
11.6.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
Etävastaanottotoiminnan lisääminen	Päästä alkuun	Vuosi 2025-2026
Yhteistyön kehittäminen kotisairaalan ja palliatiivisen keskuksen välillä	Potilaiden sujuvampi siirtyminen esh->pth	Vuosi 2025
Enemmän potilaita ja potilaskäyntejä	Enemmän käyntejä kaikilla alueilla	Vuosi 2025
Lisääntynyt yhteistyö muiden liikkuvien yksiköiden kanssa, kuten Liikkuva Liisa ja kotihoito	Enemmän yhteistyötä	Vuosi 2025