



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Suun terveydenhuolto pohjoinen, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Suun Terveysdenhuolto, Pohj.

Raportointipäivä

27.6.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Anne Hägglund

Omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Sosiaali- ja terveystieteiden keskus

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050 518 1091

Palveluyksikön nimi

Suun terveydenhuolto pohjoinen

Palvelumuoto

Suun terveydenhuolto

Osoite

Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari

Puhelinnumero

06-2189100

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Camilla Melberg, osastonhoitaja, 040 561 8090

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Marjan hammashoitola, Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Teerijärven hammashoitola, Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Visasmäen hammashoitola, Visasmäki 2, 68600 Pietarsaari

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Kruunupyyn hammashoitola, Säbråntie 1, 68500 Kruunupyy
Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Luodon hammashoitola, Pajutie 2 B, 68570 Luoto
Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Uudenkaarlepyyn hammashoitola, Mathesiuksenkatu 9, 66900 Uusikaarlepyy
Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Pännäisten hammashoitola, Vaasantie 1, 68910 Pännäinen
Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

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
Palveluseteli (hammasloheama)	PlusTerveys Sirudent
Palveluseteli (hammasloheama)	Närdent
Palveluseteli (hammasloheama)	Hammasuttava Kaustinen
Palveluseteli (hammasloheama)	PlusTerveys Hammasklinikka Mats Moisio
Palveluseteli (hammasloheama)	Tandlākarna i Kurtenia
Palveluseteli (hammasloheama)	Hammas Mehiläinen Kokkola
Palveluseteli (hammasloheama)	Kokkola PlusTerveys Kokko-Dent
Palveluseteli (hammasloheama)	PlusTerveys Kokko-Dent Kannus
Palveluseteli (hammasloheama)	PlusTerveys Wasadent
Palveluseteli (hammasloheama)	Hammasklinikka Rytivaara Kokkola
Palveluseteli (hammasloheama)	PlusTerveys Kaustintie
Jononpurku (valmis potilas malli)	Spidermed

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Hammastekninen laboratorio	Jakodent
Hammastekninen laboratorio	Ododent

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Suun terveydenhuolto pohjoinen vastaa kattavien ja korkealaatuisten suun terveydenhuollon palvelujen tarjoamisesta Pohjanmaan hyvinvointialueen pohjoisosan osan väestölle.

Palvelut sisältävät:

- väestön suun terveyden seuranta
- terveysneuvonta ja terveystarkastusten tekeminen
- suun ja hampaiden sairauksien tutkiminen, ehkäisy ja hoito oikea-aikaisesti
- asiakkaan tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tarvittaessa ohjaaminen muihin sosiaali- ja terveyspalveluihin

Suun terveydenhuolto pohjoinen palvelee väestöä seuraavissa hoitoloissaa: Marja, Visasmäki, Pännäinen, Luoto, Uusikaarlepyy, Kruunupyy ja Teerijärvi. Syksyllä 2025 otetaan käyttöön myös etä vastaanotto 1-vuotiaille, mikä parantaa hoidon saatavuutta ja vahvistaa ennaltaehkäisevää työtä. Suun terveydenhuolto palvelee koko alueen väestöä, noin 50 000 asukasta kunnissa Kruunupyy, Luoto, Pietarsaari, Pedersöre ja Uusikaarlepyy. Potilasryhmiin kuuluvat lapset ja koululaiset, jotka kutsutaan tarkastuksiin lasten ja koululaisten kutsujärjestelmän mukaisesti ja ohjelma sisältää myös riskiarvioinnin. Aikuiset asetetaan kiireettömään tutkimusjonoon hoidon tarpeen arvion kautta ja kutsutaan aikajärjestyksessä hammaslääkärille tutkimukseen. Akuutit päivystyspotilaat hoidetaan virka-aikana kaikissa hoitoloissa. Alueen väestörakenteelle on ominaista suuri lapsiperheiden osuus ja keskimääräistä korkeampi sairastavuus, mikä vaikuttaa resurssien jakamiseen ja lisää panostustarvetta sekä lapsille että aikuisille.

Suun terveydenhuollon toiminta perustuu hyvinvointialueen missioon luoda turvallisuutta, toimintakykyä ja hyvinvointia kaksikielisesti yhdessä asukkaiden kanssa. Visio on, että alueen väestö on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin. Arvopohja perustuu tasa-arvoon, vastuullisuuteen ja inhimilliseen kohtaamiseen, jossa jokainen kohdataan kunnioittavasti ja omalla äidinkielellään. Toiminta on kaksikielistä ja alueellamme suurin osa väestöstä ovat ruotsinkielisiä. On tärkeää, että pystymme tarjoamaan palvelua asiakkaan omalla äidinkielellä. Suun terveydenhuollon palvelut tuotetaan omana toimintana, eikä se toimi alihankkijana tai ostopalveluntuottajana. Toimintaa ohjaavat terveydenhuoltolaki (1326/2010) sekä valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011), jotka muodostavat perustan hoidon suunnittelulle, toteutukselle ja seurannalle.

Tavoitteena on tarjota alueen asukkaille saavutettavaa, turvallista ja tehokasta suun terveydenhuoltoa oikea-aikaisesti ja laadukkaasti.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27 §, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee

laatia päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosalue- ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksiköitä. 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, laatisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatisminen

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

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802
Camilla Melberg, osastonhoitaja, 040 561 8090

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, 040 516 2118
Camilla Mäkinen, ylihoitaja, 040 721 4060
Sofia Svartsjö, toimialajohtaja sosiaali- ja terveystyökeskus, 050 518 1091

YKSIKÖN KUVAUS

Alueylihammaslääkäri Anne Hägglund ja osastonhoitaja Camilla Melberg ovat laatineet suun terveydenhuolto pohjoisen omavalvontasuunnitelman.

Potilailla on mahdollisuus osallistua omavalvontasuunnitelman laatisemiseen antamalla palautetta palautekanaviemme Roidun ja Haipron kautta sekä THL:n asiakastyytyväisyyskyselyssä. Palvelut suunnitellaan lain vaatimusten mukaisesti.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki uudet työntekijät käyvät perehdytyksen läpi ennen klinisen työn aloittamista.

Perehdytyksessä käydään läpi toiminnan tarkoitus, sisältö ja käytännöt. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa.

Säännöllisiä koulutustilaisuuksia järjestetään osaamisen päivittämiseksi esimerkiksi kliinisestä potilastyöstä, röntgensäteilystä, ensiavusta, lainsäädännöstä, hygieniakäytännöistä ja muista olennaisista aiheista. Omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla sekä digitaalisessa että paperimuodossa. Henkilöstöä kannustetaan seuraamaan säännöllisesti suunnitelman päivityksiä ja muutoksia.

Omavalvonta on osa työpaikkakokouksia, henkilöstöpalavereita ja kehityskeskusteluja, joissa on mahdollisuus keskustella käytännöistä, esittää kysymyksiä ja tuoda esiin kehitysehdotuksia. Säännöllisillä sisäisillä tarkastuksilla ja havainnoilla varmistetaan, että käytäntöjä noudatetaan. Poikkeamien yhteydessä annetaan palautetta ja tarvittaessa tarjotaan tukea tai lisäkoulutusta.

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan organisaation ohjeistuksen mukaisesti (vuosikello) ja päivitetään vähintään kerran vuodessa tai useammin tarpeen mukaan, jotta se pysyy ajantasaisena ja vastaa toiminnan nykyistä rakennetta ja käytäntöjä. Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman päivityksessä otetaan järjestelmällisesti huomioon toiminnan muutokset, jotta varmistetaan laadukas ja potilasturvallinen toiminta. Henkilöstöä tiedotetaan, kun suunnitelmaa on päivitetty. Uusin versio on saatavilla henkilöstölle ja potilaille organisaation verkkosivuilla.

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 nykyinen Aurevia 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

Palvelujen laatuvaatimusten määritelmät palveluntuottajan yksiköissä perustuvat lainsäädäntöön, hoitosuosituksiin ja organisaation toimintamalleihin.

Laatua valvotaan muun muassa itsearviointien, auditointien, riskinarviointien, potilaspalautteen, asiakaskyselyjen, työstä saadun palautteen sekä potilasturvallisuusilmoitusten avulla.

Hoidon yhdenvertaisen laadun ja laadunvalvonnan perusta on lainsäädännössä.

Henkilöstön ammatillista osaamista koskevat vaatimukset kirjataan ja tarkistetaan.

Digitaali- ja etävastaanotoilla noudatetaan samoja hoidon laadun ja turvallisuuden periaatteita kuin vastaanotoilla.

Potilasturvallisuus varmistetaan kouluttamalla henkilöstöä säännöllisesti hoitotyössä, akuuttihoitossa, lääkehoidossa ja tietoturvassa.

Esihenkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä työsuojelun, HR:n ja laadunvalvonnan kanssa.

Henkilöstöä ja potilaita kannustetaan ilmoittamaan epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista. Osallisuus on osa organisaatiokulttuuria.

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

Omavalvonnan vastuusuhteet määritellään johtamisjärjestelmässä.

Esihenkilön asemasta riippuen hänen tehtäviinsä kuuluu tiedottaminen ja tiedon välittäminen organisaation sisällä.

Suun terveydenhuolto pohjoisen lähiesihenkilöt (alueylihammaslääkäri ja osastonhoitaja) valvovat, että palvelut täyttävät asetetut vaatimukset ja että henkilöstön osaaminen vastaa työtehtävien edellyttämiä vaatimuksia.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#)

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#).

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yhdenvertainen hoitoonpääsy varmistetaan hoidontarpeen arviolla. Hoidon saannin määrääjät tulevat suoraan STM:ltä ja niitä seurataan säännöllisesti. Suun terveydenhuolto pohjoinen laatii kuukausittain seurantaraportin aikuisten kiireettömän tutkimusjonon tilanteesta, ja jonotiedot raportoidaan jatkuvasti verkkosivuilla. Lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamia seurataan omavalvonnan kautta.

Kun potilas ottaa yhteyttä suun terveydenhuoltoon, keskitetyssä ajanvarauksessa toimiva suunterveydenhuollon ammattilainen tekee hoidon tarpeen arvion. Mikäli kyseessä on kiireetön hoito, asetetaan potilas kutsuttavien listalle, josta hänet sitten järjestyksessä kutsutaan hoitoon. Potilaalle ilmoitetaan puhelimesta arvioitu jonotusaika kuukauden tarkkuudella. Hoidon tarpeen arvio kirjataan potilaskertomukseen. Potilasta informoidaan, että hänelle tullaan lähettämään hoitoaika kirjeitse viimeistään kaksi kuukautta ennen vastaanoton ajankohtaa. Yhteydenotossa potilaalle kerrotaan myös mahdollisuudesta hakeutua päivystykseen, mikäli suussa ilmenee päivystyksellistä vaivaa. Suun terveydenhuollossa alle 23-vuotiaiden on päästävä hoitoon viimeistään kolmessa kuukaudessa ja tätä vanhempien viimeistään kuudessa kuukaudessa

Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti potilaan asuinpaikasta riippumatta virka aikana.

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan lasten ja koululaisten määräaikaisten suun terveystarkastusten toimintamallia. Oikomishoidon tarve arvioidaan seulonnoilla, ja hoito toteutetaan yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti. Lasten ja koululaisten määräaikaiset suun terveystarkastukset sekä oikomishoito toteutuvat ajallaan pohjoisella alueella.

Organisaation on varmistettava, että toimintaan on budjetoidu riittävät resurssit. Hoitoloiden tulee olla tarkoituksenmukaisia, niissä tulee olla riittävästi hoitohuoneita ja niiden tulee olla turvallisia sekä henkilöstölle että potilaille. Pietarsaaren hoitolat eivät tällä hetkellä täytä näitä vaatimuksia. Mikäli oma henkilöstö ei riitä palvelujen saatavuuden turvaamiseen, on ostopalvelumahdollisuudet oltava budjetoituna.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Hoidon tarve määritetään terveydenhuollon ammattihenkilön tekemällä hoidon tarpeen arviolla. Yhteydenottojen määrää seurataan ja myös käyntien määrää seurataan tilastointiohjelman avulla. Todellinen hoidon tarve ja hoitosuunnitelma määritetään hammaslääkärin tekemässä tutkimuksessa. Hoitosuunnitelmaan sisältyy suositeltu tutkimusväli ja arviointia sekä hoitosuunnitelmaa seurataan seuraavaan tutkimukseen asti, jolloin hoidon tarve arvioidaan uudelleen ja mahdolliset muutokset otetaan huomioon uuden suunnitelman laatimisessa.

Jos ilmenee akuutteja ongelmia, potilas ottaa yhteyttä hoidon tarpeen arviointiin ja saa apua tarpeen mukaan.

Suun terveydenhuollossa ei nimetä potilaalle omaa yhteyshenkilöä eikä sosiaalityöntekijää vastaamaan asiakkaan asioista

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Hoidon tarve ja hoitosuunnitelma määritetään hammaslääkärin tai hoitohenkilökunnan

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

tekemässä tutkimuksessa.

Hoitosuunnitelmaan sisältyy suositeltu tutkimusväli, ja arviointia sekä hoitosuunnitelmaa seurataan seuraavaan tutkimukseen asti, jolloin hoidon tarve arvioidaan uudelleen ja mahdolliset muutokset otetaan huomioon uuden suunnitelman laatimisessa.

Hoitohenkilöstö (hammaslääkäri, suuhygienisti, hammashoitaja) vastaa potilaan hoidosta.

Potilaan tutkimus ja hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään. Potilaan yksilöllinen hoidon tarve dokumentoidaan, ja jatkokäynnit suunnitellaan/varataan potilastietojärjestelmän avulla.

Hoitoketjuja päivitetään ja käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa, jotta varmistetaan yhdenvertainen hoito. Hoitava taho – hammaslääkäri, hoitaja tai suuhygienisti – antaa ohjausta ja tietoa palvelu- ja hoitovaihtoehdoista.

Potilaalle annetaan mahdollisuus hyväksyä hoitosuunnitelma, ja suunnitelma on myös nähtävillä Kannan kautta.

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

Asiakkaan ja potilaan kielelliset oikeudet varmistetaan tarjoamalla palvelua suomeksi ja ruotsiksi

sekä tarvittaessa muilla kielillä henkilöstön kielitaidon ja tulkin tai digitaalisten apuvälineiden avulla. Jos potilaalle tarjotaan esimerkiksi päivystysaikaa hammaslääkärille joka ei puhu potilaan äidinkieltä (suomi tai ruotsi) ilmoitetaan asiasta HTA:n yhteydessä ja potilaalle varataan aika potilaan hyväksynnällä.

Henkilöstöä tiedotetaan kielilain mukaisista kielellisistä oikeuksista ja velvollisuuksista. Asiakas saa itse valita, mitä kieltä hän haluaa käyttää. Kaikkia asiakkaita ja potilaita kohdellaan yhdenvertaisesti, kunnioittavasti ja ammattimaisesti taustasta, sukupuolesta, iästä, kielestä tai terveydentilasta riippumatta. Mikäli epäillään asiastonta kohtelua, asiakasta kehoitetaan kertomaan kokemuksestaan, ja henkilöstöllä on velvollisuus raportoida asiasta sisäisten ohjeiden mukaisesti.

Organisaatiolla on laadittu tavoitekulttuurikartta, joka kuvaa yhteiset periaatteet siitä, miten toimimme ja työskentelemme yhdessä arvojemme pohjalta. Tavoitekulttuurikartta käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa. Henkilöstölle tiedotetaan velvollisuudesta toimia, jos havaitaan asiastonta käytöstä. Sisäiset ohjeet määrittelevät, miten havainnot dokumentoidaan ja raportoidaan vastuuhenkilölle tai laadunvalvonnasta vastaavalle.

Potilas voi antaa palautetta organisaation palautekanavien kautta, suoraan hoitohenkilökunnalle tai alueylihammaslääkärille. Yhteystiedot löytyvät verkkosivuilta. Tarvittaessa potilas voi tehdä ilmoituksen Potilasvakuutuskeskukselle tai ottaa yhteyttä potilasasiamieheen. Haipro-ilmoitus tehdään tarvittaessa. Mikäli potilas haluaa, asia käydään läpi yhdessä alueylihammaslääkärin kanssa. Potilaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan tehdä muistutus, reklamoida hoidosta, ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai tehdä potilasvahinkoilmoitus. Tiedot annetaan suullisesti ja kirjallisesti ja ne ovat saatavilla odotustiloissa ja yksikön verkkosivuilla. Mikäli epäillään, ettei asiakas kykene päättämään hoidostaan, otetaan yhteyttä sosiaaliviranomaiseen tai oikeusviranomaiseen voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Potilas vastaa itse omaisuudestaan suun terveydenhuollon käynnin aikana.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Aikuinen potilas saa tiedon hoitosuunnitelmastaan ja tutkimustuloksistaan sekä mahdollisuuden hyväksyä tai kieltäytyä tarjotusta hoidosta.

Vanhemmat voivat ottaa kantaa lastensa hoitosuunnitelmaan, mutta jos vanhemmat eivät noudata suunnitelmaa, esimerkiksi jäävät toistuvasti pois sovituilta käynneiltä, tehdään tarvittaessa lastensuojeluilmoitus.

Lasten itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kypsyysarviossa, joka tehdään jokaisella käynnillä yli 12-vuotiaille lapsille.

Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain poikkeustapauksissa, kun se on välttämätöntä potilaan tai muiden turvallisuuden takaamiseksi ja aina voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti (esim. sosiaalihuoltolaki ja kehitysvammaisten erityishuoltolaki).

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoidoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä

asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

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

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

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutukset ja kantelut käsitellään organisaation periaatteiden mukaisesti. Suun terveydenhuolto pohjoista koskevat asiat käsittelee alueylihammaslääkäri ja johtava hammaslääkäri. Tarvittaessa asiaan liittyvä henkilöstö osallistuu käsittelyyn.

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

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, 040 516 2118

Sofia Svartsjö, toimialajohtaja sosiaali- ja terveystieteiden keskus, 050 518 1091

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §). Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita/potilaita tai heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta/potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava, puhelinnumero: 040 507 9303, puhelinaika: maanantai–perjantai kello 08.00–14.00

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimieliinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemosajaatoiminnan 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 koordinoitujen järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Palautteet palautekanavien kautta otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Suun terveydenhuolto pohjoinen osallistuu organisaation järjestämiin tapahtumiin joita järjestetään esimerkiksi odottaville vanhemmille ja ikääntyneelle väestölle.

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. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin 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 suosittellevansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaat ja heidän omaisensa voivat antaa palautetta toiminnasta Roidu-järjestelmän kautta. Palautteet käydään säännöllisesti läpi ja käsitellään henkilöstöpalavereissa toiminnan

kehittämiseksi.

3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluysiköissä 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

Suun terveydenhuolto pohjoisella on seuraavat vakanssit:

Hammaslääkäri: 20
Erikoishammaslääkäri: 2
Apulaisalueylihammaslääkäri: 1
Alueylihammaslääkäri: 1

Suuhygienisti: 6,8
Hammashoitaja: 34,28
Apulaisosastonhoitaja: 1
Osastonhoitaja: 1

Sihteeriresurssit: 1,8

Kaikki henkilöstö työskentelee päiväaikaan. Lisätyötä iltaisin ja viikonloppuisin tehdään vapaaehtoisesti toiminnan tarpeiden mukaan.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Rekrytoiva esihenkilö on velvollinen tarkistamaan hakijoiden kelpoisuuden, minkä vuoksi tutkinto-, kieli- ja työtodistukset on aina tarkistettava haastattelun yhteydessä.

Rekrytoivan esihenkilön tulee myös tarkistaa ammatillinen pätevyys Valviran Terhikki- tai Suosikki-rekisteristä (merkintä tehdään työsopimukseen). Työntekijän on esitettävä alkuperäinen tutkintotodistus ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Tarkastusvelvollisuus koskee kaikkia, myös sijaisia. Kaikkien ammattinimikkeiden kelpoisuus- ja kielitaitovaatimukset on esitetty hyvinvointialueen kelpoisuusohjeessa. Vakituiseen virka- tai työsuhteeseen rekrytoitaessa valitun

henkilön on aina täytettävä muodolliset kelpoisuusvaatimukset valintahetkellä. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijän on esitettävä rokotustodistukset, lääkeluvat ja tutkintotodistukset. Soveltuvuus arvioidaan työhaastattelun perusteella.

Sijaiset palkataan määräaikaisiin työsuhteisiin paikkaamaan vakituisten henkilöstön mahdollisia osa-aikaisuuksia. Kesäsijaiset palkataan kesäkuukaussiksi (kesä–elokuu). Mikäli rekrytoitava sijainen ei ole vielä valmistunut, tarkistetaan hänen opintosuoritusotteensa. Henkilöstön äkillisten poissaolojen yhteydessä resursseja jaetaan uudelleen. Poikkeustapauksissa hammaslääkärin tai hammashoitajan sijainen voidaan kutsua tuntityöhön.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Suun terveydenhuollon henkilöstölle ei ole asetettu vaatimusta rikostaustan selvittämisestä.

3.5.3 Perekdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perekdytys

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

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

Verkkopohjainen perekdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista perekdytystä. Uudelle työntekijälle tulee nimetä aina perekdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen perekdytyksen rooli on verkkoperekdytystä tärkeämpää. Perekdytysohjelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Lähiesihenkilö tai muu yksikössä nimetty henkilö ottaa uuden työntekijän vastaan ensimmäisenä työpäivänä ja huolehtii siitä, että työntekijä saa perekdytyksen yksikön perekdytysohjelman mukaisesti.

Yhteinen perekdytysohjelma suun terveydenhuollolle laaditaan syksyn 2025 aikana.

Kun henkilöstö siirtyy työyksiköstä toiseen tai vaihtaa tehtävää, perekdytys toteutetaan edellä kuvatulla tavalla joko työyksikön toimintaan ja/tai työtehtävään liittyen.

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 terveystalvelujen 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

Noudatamme hyvinvointialueen ohjeistuksia pakollisten koulutusten osalta (esim. ensiapu- ja turvallisuuskoulutukset).

Henkilöstö ilmoittautuu koulutuskalenteriin, jossa tarjotaan erilaisia koulutuksia. Henkilöstölle annetaan mahdollisuus osallistua pakollisiin koulutuksiin siinä laajuudessa kuin organisaatio niitä tarjoaa.

Hyvinvointialue ei tällä hetkellä tarjoa riittävästi koulutuksia.

Kehityskeskustelut pidetään vuosittain ja dokumentoidaan HR-järjestelmään.

Henkilöstön osaamista seurataan kehityskeskustelujen sekä pakollisiin koulutuksiin osallistumisen seurannan kautta.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön työajanseuranta tehdään leimausjärjestelmän tai muun dokumentoinnin avulla. Työnantajalla ja työntekijöillä on yhteinen vastuu työsuojelun ylläpitämisestä ja kehittämisestä työpaikalla. Työnantajan tulee huolehtia työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta ja työntekijöiden tasapuolisesta kohtelusta. Työkyvyn ja työhyvinvoinnin johtaminen kattaa ennaltaehkäisevän (varhaisen) tuen, työhön paluun tukemisen sekä tehostetun tuen tilanteissa, joissa työkyky on pysyvästi heikentynyt.

Omavalvonnan näkökulmasta on tärkeää, että yksikkö tunnistaa työhön liittyvät riskit sekä työntekijän että työyhteisön näkökulmasta.

Säännölliset kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa henkilöstön työhyvinvoinnin seuraamiseksi.

Työpaikan suosittelumittari on yksi johdon käyttämiä työkaluista, jolla kartoitetaan henkilöstön viihtyvyyttä ja saadaan tietoa työntekijöiden kokemuksista työpaikastaan. Mittaus tehdään sähköpostitse kolme kertaa vuodessa. Tulokset tulee käsitellä jokaisessa yksikössä, ja ne jaetaan myös tuloksyksikkötasolla pääluottamusmiehille.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan Tyky-toiminnalla, E-passilla, kehityskeskusteluilla, työterveyshuollolla ja henkilöstöpalavereilla.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan,

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Palveluntuottajan tulee omavalvonnan avulla varmistaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskevan lain vaatimukset. Toiminta- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmissa tulee olla määräykset henkilöstön kohdentamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

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

Monialainen yhteistyö edellyttää yhteisesti sovittuja toimintamalleja, avointa viestintää sekä prosessien kehittämistä ja seuranta.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhdenmukaistaminen helpottaa yhteistyötä ja tiedonvaihtoa. Monialainen yhteistyö edellyttää esimerkiksi yhteisiä hoito- ja palvelukokouksia yksikkötasolla.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Suun terveydenhuolto pohjoisella on toimintaa seuraavissa hoitoloissa: Uudenkaarlepyyn hammashoitola, Pännäisten hammashoitola, Luodon hammashoitola, Kruunupyyn hammashoitola, Teerijärven hammashoitola sekä Marjan ja Visasmäen hammashoitolat Pietarsaareissa. STUKin luvata ovat voimassa kaikissa hoitoloissa.

Uudenkaarlepyyn hammashoitola sijaitsee sosiaali- ja terveydenhuollon keskuksen yhteydessä. Hoitolassa on viisi hoitohuonetta, toimistotila, odotustila ja välinehuoltotila. Henkilökunnan pukuhuone ja taukotila ovat yhteiset neuvolahenkilöstön kanssa. Tilat ovat hyvässä kunnossa.

Pännäisten hammashoitola sijaitsee hyvinvointiaseman yhteydessä. Hoitolassa on neljä hoitohuonetta, toimistotila, odotustila, pukuhuone ja välinehuoltotila. Henkilökunnan taukotila on yhteinen sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanoton henkilöstön kanssa. Tilat ovat hyvässä kunnossa.

Luodon hammashoitola sijaitsee hyvinvointiaseman yhteydessä. Hoitolassa on neljä hoitohuonetta ja välinehuoltotila. Odotustila, toimisto, henkilökunnan pukuhuone ja taukotila ovat yhteiset muiden toimintojen kanssa. Tilat ovat hyvässä kunnossa.

Kruunupyyn hammashoitola sijaitsee hyvinvointiaseman yhteydessä. Hoitolassa on kolme hoitohuonetta, odotustila, toimistotila ja välinehuoltotila. Henkilökunnan tauko- ja pukuhuoneet ovat yhteiset perusterveydenhuollon henkilöstön kanssa. Tilat ovat hyvässä kunnossa.

Teerijärven hammashoitola sijaitsee hyvinvointiaseman yhteydessä. Hoitolassa on kolme hoitohuonetta, välinehuoltotila ja toimisto. Henkilökunnan pukuhuone, taukotila ja potilaiden odotustila ovat yhteiset muiden toimintojen kanssa.

Marjan hammashoitola sijaitsee Pietarsaaren sosiaali- ja terveydenhuollon keskuksen yhteydessä. Hoitolassa on kuusi hoitohuonetta, odotustila, toimistotila, toimistohuoneita, välinehuoltotila ja taukotila. Tilat ovat kuluneet ja vaativat peruskorjausta, eivätkä ne täytä nykyisiä suun terveydenhuollon tilavaatimuksia.

Visasmäen hammashoitola sijaitsee kerrostalon alakerrassa Pietarsaaren keskustassa. Hoitolassa on kuusi hoitohuonetta, odotustila, toimistotila, toimistohuone, varastotila ja taukotila. Tilat ovat erittäin kuluneet ja huonossa kunnossa, eivätkä täytä nykyisiä suun terveydenhuollon tilavaatimuksia. Hoitolassa on toistuvia ongelmia ilmanvaihdon ja sisäilman kanssa. Tilat eivät myöskään ole potilaille toimivia ja esteettömiä.

Suun terveydenhuollon pohjoisen alueen tiloihin liittyviä riskejä ovat mm.:

- liian pienet odotustilat Pietarsaareissa
- potilaan yksityisyyden suojaa ei voida taata infopisteillä
- itseilmoittautumislaitteiden puutteellinen yhteys potilastietojärjestelmään

– lepotilojen puute, mikä johtaa siihen, että potilasseurantaa joudutaan tekemään odotustiloissa

Toiminnallisesta näkökulmasta tilojen ja toimintaympäristön tulee olla turvallisia ja tarkoituksenmukaisia asiakkaille, potilaille ja henkilöstölle.

Tilojen tulee tukea asiakkaiden ja potilaiden yleistä hyvinvointia sekä sosiaalista vuorovaikutusta. Esteettömyys ja yksityisyyden suoja tulee huomioida tilojen suunnittelussa ja käytössä. Suunnittelun lähtökohtana ovat aina asiakkaiden ja potilaiden tarpeet. Esteettömyyden tulee kattaa liikkuvuuden lisäksi myös näköön, kuuloon, ymmärtämiseen, ohjaukseen ja viestintään liittyvät asiat. Lainsäädäntö ja julkisten rakennusten vaatimukset ohjaavat yhdenvertaista ja esteetöntä suunnittelua. Omavalvonta on ensisijainen tapa varmistaa tilojen tarkoituksenmukaisuus. Viime kädessä valvontaviranomainen arvioi tilojen soveltuvuuden kokonaisarvion perusteella.

Tilojen turvallisuuteen vaikuttavat rakenteellinen turvallisuus (kulkuväylät, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä rikosturvallisuuden varmistaminen (lukitus, murrosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi). Vahinkoja voidaan ehkäistä huolehtimalla siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja lajittelusta, tulitöistä, sähkölaitteista sekä tupakointiin varatuista tiloista. Huomiota tulee kiinnittää myös vierailijoiden ja asiakkaiden liikkumiseen. Järjestys ja siisteys edistävät työturvallisuutta, tehokasta toimintaa, palvelujen ja tuotteiden laatua, organisaation imagoa, tilojen tehokasta käyttöä, materiaalihävikin vähentämistä, helpompaa siivousta ja viihtyvyyttä. Hyvä järjestys vähentää myös kaatumis- ja liukastumistapaturmia sekä parantaa paloturvallisuutta. Järjestyksen ylläpitoa tulee seurata, kannustaa ja siitä tulee antaa palautetta.

Sähköisiä järjestelmiä käytetään Pohjanmaan hyvinvointialueen tilojen ylläpitoon, korjauksiin ja muutospyyntöihin. Ne löytyvät henkilöstön käytettäväksi hyvinvointialueen intranetistä.

Jokaisella Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijällä tulee olla näkyvillä henkilökortti työtehtävissä ja liikkeessaan alueen kiinteistöissä.

Henkilökortti hankitaan kaikille, joilla on yli 10 päivän työsuhde tai harjoittelujakso ja joilla on kulkuoikeus alueen tiloihin (sähköinen kulunvalvonta tai mekaaninen lukitus). Lähiesihenkilö vastaa siitä, että henkilöstöllä on ajantasaiset henkilökortit.

Tilamme ovat haastava ympäristö kulunvalvonnan kannalta. Tilassa liikkuu päivittäin eri käyttäjiä: henkilöstöä, asiakkaita, potilaita, vieraita ja tavarantoimittajia. Tiettyihin tiloihin pääsy tulee olla selkeästi rajattu ja ovien tulee avautua tarvittaessa nopeasti. Oikein toteutettuna kulunvalvonta parantaa yksikön turvallisuutta. Sen avulla estetään asiattomien pääsy rakennuksen ja yksikön tiloihin. Kulunvalvonta kattaa sekä mekaanisen lukituksen että sähköisen kulunvalvonnan.

Paloturvallisuuden tavoitteena on estää tulipalon syttyminen ja helpottaa sen sammuttamista tai rajoittamista.

Tulipaloja ehkäistään turvallisella rakentamisella, palo-osastoinnilla, turvalaitteilla ja sammutusjärjestelmillä. Poistumis- ja pelastustiet on merkitty ja pidetään esteettöminä. Paloturvallisuudessa huomioidaan mm. rakenteellinen palontorjunta, avotulen ja tupakoinnin valvonta, tuhopolttojen ehkäisy, sähkölaitteet ja niiden huolto, sähkötyöt, kalusteiden paloturvallisuus, palokuorma, jätehuolto ja tulitöiden turvallisuus. Rakenteellinen turvallisuus kattaa mm.: paloilmoitinjärjestelmän, sammuttimet, sammutusjärjestelmät, savunpoistojärjestelyt, turva- ja merkkivalaistuksen, kuulutus- ja äänievakuointijärjestelmät,

kulunvalvonnan ja lukituksen, murtohälyttimet, henkilöturvajärjestelmät, kameravalvontajärjestelmät ja väestönsuojat.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatoksenteko/tietosuojakaytantomme/>.

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki suun terveydenhuollossa käytettävät laitteet ja materiaalit on kilpailutettu ja hyväksytty vaadittujen standardien mukaisesti. Kaikki tilaukset tehdään Fiori-järjestelmän kautta, jolloin materiaalit ohjautuvat hyväksytyille toimittajille.

Laitteet huolletaan vuosittain joko hyvinvointialueen oman henkilöstön tai ulkopuolisten huoltohenkilöiden toimesta.

Laitteiden käyttöön liittyvä pätevyys varmistetaan laitepassin avulla, joka määrittää yksikkökohtaisesti. Laitepassi suoritetaan koko sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle yksikköön perehdytyksen yhteydessä. Siirtyminen sähköiseen Laatuportti-laitepassiin on aloitettu. Kaikki käytettävät lääkinnälliset laitteet on rekisteröitävä Medusa-järjestelmään. Ennen uuden järjestelmän tai vaativamman laitteen käyttöönottoa on tehtävä riskinarviointi. Vastuu lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta kuuluu organisaation sairaalainsinööreille. Laitteisiin liittyvää koulutusta järjestetään perehdytyksen yhteydessä sekä uuden laitteen hankinnan yhteydessä. Työntekijän vastuulla on ylläpitää omaa osaamistaan laitepassissa sovittujen uusimisvälien mukaisesti.

Jos lääkinnälliseen laitteeseen liittyvä vaaratilanne on aiheuttanut tai saattanut aiheuttaa terveystarpeen potilaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle, on siitä aina tehtävä ilmoitus Fimealle. Ilmoitus vaaratilanteesta on tehtävä viipymättä, ja sen voi tehdä sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa.

Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun ei ole varmuutta siitä, miten laite tai sen lisävaruste on vaikuttanut tapahtumaan.

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

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

2M-IT vastaa IT-tekniikasta.

Poikkeamista ja häiriöistä ilmoitetaan 2M-IT:lle palvelupyynnön kautta. Työsuhteen alussa henkilöstö sitoutuu noudattamaan organisaation käyttö- ja salassapitositoumusta, joka koskee tietoja ja tietojärjestelmiä.

Henkilöstö noudattaa organisaation määräyksiä.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstölle on käytössä hälytysjärjestelmä kaikissa hoitoloissa. Tarvittaessa voidaan kutsua vartija paikalle. Perehdytyksen ja turvallisuuskierrosten yhteydessä henkilöstölle annetaan tietoa turvavarusteista.

Valmiussuunnitelmassa on tarkemmat ohjeet siitä, miten yksikkö toimii teknologisten toimintahäiriöiden ja pitkien huoltoaikojen yhteydessä.

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

Viestintätekniikan yksikkö

3.10 Lääkehoito

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

Hyvinvointialueella kaikki laillistetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Päivitetty lääkehoitosuunnitelma on olemassa. Suunnitelma on henkilöstön saatavilla suun terveydenhuolto pohjoisen Teams-ryhmässä.

Hoitohenkilöstön lääkehoito-osaaminen varmistetaan Suulop-järjestelmän kautta. Hammaslääkäreiden lääkehoito-osaaminen perustuu hammaslääkärin tutkintoon ja laillistukseen.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot
Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Ei koske suun terveydenhuoltoa.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Noudatamme hygieniaoheita, ja hygieniakäytännöt päivitetään ja käydään läpi jatkuvasti. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Camilla Melberg, osastonhoitaja, 040 561 8090

3.13 Terveiden- ja sairaanhoito**YKSIKÖN KUVAUS**

Ei koske suun terveydenhuoltoa.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta**YKSIKÖN KUVAUS**

Ei koske suun terveydenhuoltoa.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki henkilöstö allekirjoittaa ja sitoutuu noudattamaan organisaation käyttö- ja salassapitositoumusta. Henkilöstö suorittaa myös koulutuksen Laatuportti-järjestelmässä. Käyttöoikeudet tietojärjestelmiin haetaan 2M-IT:n kautta, ja oikeudet määritellään ammatillisen roolin mukaan.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
 Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö, 06 213 1840, tietosuojavastaava@ovph.fi
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.O, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
 Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa
 Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus) yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla

yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Riskinarviointi tehdään päivittäisessä työssä, ja esihenkilö vastaa siitä, että jokaisessa yksikössä tehdään järjestelmällinen riskinarviointi kerran vuodessa.

Riskit käydään läpi yksiköissä ja parannusehdotuksia käsitellään. Riskit raportoidaan säännöllisesti turvallisuusyksikölle ja johtoryhmälle.

Yksiköissä henkilöstön tehtävänä on aktiivisesti tunnistaa mahdollisia riskejä potilashoidossa sekä raportoida ne riskienhallintajärjestelmään. Toimintaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Myös asiakkaat ja potilaat voivat ilmoittaa riskeistä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvän riskienhallintajärjestelmän kautta. Kun riskejä ilmenee riskienhallintajärjestelmän kautta, tapahtumat käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa toteutetaan korjaavia toimenpiteitä.

Ilmoituksia voivat tehdä helposti sekä asiakkaat että potilaat hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Ilmoituksen voi tarvittaessa tehdä nimettömästi tai jättää yhteystiedot. Potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteystiedot löytyvät verkkosivuilta sekä yksiköiden ilmoitustauluilta.

Henkilöstöä kannustetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja parantaminen, ei syyllistäminen.

Yhdessä yksiköiden henkilöstön kanssa tehdään vuosittain toiminnan riskinarviointi, ja turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omaavonta 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 omaavontasuunnitelman ja omaavonnan 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 omaavonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasääntö
- Omaavontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omaavonnan 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

Organisaation määräyksiä noudatetaan. Potilashoito perustuu käypähoitoon. Pietarsaaren suun terveydenhuollon tilojen puutteista on huomautettu, mutta niitä ei ole korjattu.

Hyvinvointialueella on hyväksytyt laatusertifikaatit, ja toimintaa laadunvarmistetaan säännöllisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla, tarkastuksilla, riskinarvioinneilla ja itsearvioinneilla.

Kaikki yksiköissä käytettävät laitteet ovat CE-merkittyjä, ja henkilöstö saa perehdytyksen niiden käyttöön. Lääkehoidon osaamista päivitetään ja seurataan säännöllisesti. Riski- ja turvallisuusasiat käsitellään henkilöstön kanssa yksikkökokouksissa. Henkilöstö on koulutettu tietoturvaan ja tietojärjestelmien käyttöön. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen rekrytoinnin yhteydessä.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Henkilöstön turvallisuusriski, koska täydelliset hälytysjärjestelmät puuttuvat Visasmäen, Pännäisten, Kruunupyyn ja Teerijärven hammasklinikoilta. Lisäksi hoitohuoneista Marjan ja Visasmäen hammasklinikoilla puuttuu hätäpoistumistie.	Uuden klinikan tarve on suuri, ja siitä on jo ilmoitettu. Hälytysjärjestelmät ovat käsittelyssä viestintätekniikan yksikössä.
Työssä käytetään monia erilaisia kemikaaleja, ja puutteellinen ilmanvaihto Marjan ja Visasmäen hammasklinikoilla voi altistaa henkilöstön potilastyössä ja potilaiden välillä tapahtuvassa puhdistuksessa käytettävien aineiden ja tuotteiden höyryille.	Uuden klinikan tarve on suuri,

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Vanhat laitteet (hammaslääkärintuolit) ja epäasianmukaiset hoituhuoneet. Sosiaalitilat ovat liian pienet. Hammasklinikat eivät sovellu toiminnan kehittämiseen (koskee Pietarsaaren hammasklinikoita).	Uuden klinikan tarve on suuri,
Sisäilmaongelmia – henkilökunta ei voi oleskella tietyissä tiloissa. Epäasianmukaiset tilat ja vanhat vastaanottotilat Pietarsaaressa (Visasmäen ja Marjan hammasklinikat).	Uuden klinikan tarve on suuri,
Hammaslääkäreiden ja hammashoitajien keski-ikä on korkea, ja useat työntekijät ovat lähellä eläkeikää.	Aktiivista rekrytointia tehdään, budjetoidut vakanssit ovat olemassa, ja on mahdollisuus ottaa opiskelijoita oppisopimuksella (hammashoitajat).

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

Ilmoitus pelastusviranomaiselle ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä (pelastuslaki 379/2011, 42 §)

Jos hyvinvointialueen henkilöstö/viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle (42 §). Ohjeistus ilmoituksen tekoon ja linkki sähköiseen ilmoituslomakkeeseen löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen pelastuslaitoksen verkkosivuilta: [Ilmoitukset pelastuslaitokselle](#).

Ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta (laki lääkinnällistä laitteista 719/2021, 35 §)

Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkinnällisistä laitteista, 35 §). Tapahtumailmoitus Fimealle on tehtävä viipymättä ja se voidaan tehdä suoraan sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Kun vaaratilanteesta ilmoitetaan

suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään. Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta (tietosuoja-asetus, 679/2016, 34 artikla)

Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAAUS

Sisäisiä viestintäkanavia, kuten kokouksia, intranetiä tai kirjallista tiedotusta, käytetään henkilöstön informoimiseen ilmoitusvelvollisuudesta valvontalain 29 §:n ja muiden asiaankuuluvien lakien mukaisesti.

Ilmoitusprosessit dokumentoidaan ja määritellään, esimerkiksi HaiPro-, Roidu- ja muiden yleisten palautekanavien kautta Pohjanmaan hyvinvointialueella. Intranetissä on selkeät ohjeet siitä, milloin ja miten ilmoituksia tehdään. Varmistetaan, että kaikki ilmoitukset dokumentoidaan asianmukaisesti, jotta ne voidaan tarvittaessa tarkistaa. Palautteet käydään säännöllisesti läpi.

Laatu- ja valvontayksikkö vastaa sisäisestä valvonnasta ja arvioi prosesseja säännöllisesti. Tämä voi tapahtua esimerkiksi säännöllisten tarkastusten tai raporttien muodossa, joissa kerrotaan tehdyistä ilmoituksista ja niiden tilanteista. Varmistetaan, että henkilöstöllä on saatavilla tukea ja ohjausta tilanteissa, joissa ilmoituksen tekeminen on epävarmaa. Henkilöstölle annetaan palautetta tehdyistä ilmoituksista ja niistä seuranneista toimenpiteistä. Lisäksi yksiköittäin seurataan saapuneita ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Palautteet raportoidaan johdolle.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkaisen 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.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Toiminnassa esiintyvät epäkohdat, onnettomuudet, vaaratilanteet sekä muut puutteet, riskit tai epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-, SPro-, Roidu-järjestelmien tai verkkosivustolla olevan sähköisen lomakkeen kautta. Henkilöstölle on lisäksi käytössä työsuojeluilmoitus (tiedot intranetissä).

Tapahtumat käydään läpi yksikön henkilöstön tai asianomaisten yksiköiden kanssa, ja toimenpiteet toteutetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen prosessien mukaisesti.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueiden on järjestämisvastuunsa perusteella jatkuvasti ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja heidän alihankkijoitaan palvelujen tuottamisen aikana (Valvontalaki 741/2023, 24 §; Hyvinvointialuelaki 611/2021, 10 §).

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa palvelujen sisällön, laadun sekä asiakas- ja

potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa silloin, kun palveluja tuotetaan alihankintana, ostopalveluna tai palvelusetelituottajien hyväksymisprosessin kautta, tai suoraan hankintana tehtävissä sopimuksissa. Tilaaja vastaa siitä, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain vaatimukset sekä sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden vaatimukset.

Sopimuksesta vastaava viranhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa sekä reagoi viivytyksettä asiakkaiden ja henkilöstön antamaan palautteeseen palautteen edellyttämällä tavalla. Myös turvallisuusosaamisen varmistamiseen ja toimeenpanon seurantaan liittyvät menettelyt ovat osa tilaajan toteuttamaa omavalvontaa.

Sopimusten hallintaan, hankintoihin ja reklamaatioihin liittyvät ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intranetistä.

Hankinnat, ostot ja sopimukset toteutetaan yhteistyössä organisaation hankintayksikön kanssa. Hankintapäällikkö, hankintayksikön henkilöstö, sopimushallinnasta vastaava ja lakimies avustavat tarvittaessa asiakirjojen laatimisessa. Sopimuksissa määritellään muun muassa laatuun, asiakasturvallisuuteen, valvontaan ja mahdollisiin poikkeamiin liittyvät ehdot.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (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

Hyvinvointialueella on toimintaohje häiriötilanteita varten, ja se löytyy intranetistä. Yksiköillä on omat valmiussuunnitelmansa ja turvallisuussuunnitelmansa, jotka on tallennettu Laatuporttiin ja yksiköiden valmiuskansioihin.

Jokaiselle hammasklinikalle on laadittu toimintakortit, joissa kuvataan, miten toimitaan erilaisissa häiriötilanteissa. Tavoitteena on, että turvallisuus- ja laatuvaastaavat järjestävät vuosittain turvallisuuskävelyt henkilöstön kanssa ja päivittävät osallistumisen seurantalistaan. Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy turvallisuuskävely.

Yksikön lähiesihenkilö seuraa, että henkilöstö osallistuu turvallisuuspäivään viiden vuoden välein. Suun terveydenhuollon pohjoisen alueen turvallisuussivut ovat työn alla.

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

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 3141802

Camilla Melberg, osastonhoitaja, 040 561 8090

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

Laatua ja turvallisuutta seurataan itsearviointin avulla SHQS-laaturjestelmässä sekä negatiivisten tapahtumien raportointijärjestelmän HaiPron kautta. Yksiköt seuraavat myös palautekanavia kuten NPS, NSS, eNPS ja Roidu.

Laatu- ja turvallisuusseurannan raportointi toimitetaan henkilöstölle ja laatuvastuuyksikölle. Itsearviointi tehdään kerran vuodessa. Ilmoitukset negatiivisista tapahtumista ja niiden käsittelyn tulokset raportoidaan yksikön osastokokouksessa sekä sisäisen valvonnan yhteydessä. Potilaspalautetta käsitellään kuukausittain: palveluihin liittyvä palaute, vaaratilanneilmoitukset, huomautukset ja valitukset, potilasvahinko- ja potilasasiamiesilmoitukset. Auditoinneissa ja sisäisissä tarkastuksissa varmistetaan, että riskienhallintamenetelmät toimivat ja ovat riittäviä. Yksikkö raportoi laatuvastuuyksikölle ja johdolle, jotka voivat tarvittaessa raportoida aluehallintovirastolle.

Yksikkö käyttää HaiPro-järjestelmää negatiivisten tapahtumien ilmoittamiseen. Henkilöstön

osaaminen tarkistetaan turvallisuuskävelyjen yhteydessä sekä osallistumisella hyvinvointialueen turvallisuuspäivään.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

Palveluyksikkö (tulosalue) laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta, ja 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

Sosiaali- ja terveyskeskuksen sekä laatuvastuuyksikön vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että omavalvontaa ja omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja toimeenpannaan. Omavalvonnassa esiin tulevat puutteelliset toimenpiteet korjataan yksikössä laaditun aikataulun mukaisesti.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

26.6.2025, versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 3141802

Camilla Melberg, osastonhoitaja, 040 561 8090

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
26.6.2025

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
HaiPro-järjestelmää käytetään säännöllisesti, ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisen työkaluna.	Turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua	2025, Anne Hägglund, Camilla Melberg
Hoitotakuu kiireettömässä hoidossa täyttyy.	Aikuiset yli 23-vuotiaat saavat tarkastusajan 6 kuukauden kuluessa. Aikuiset 18–23-vuotiaat saavat tarkastusajan 3 kuukauden kuluessa.	2025, Anne Hägglund, Camilla Melberg
Enemmän panostusta ennaltaehkäisevään hoitoon	Resurssit käytetään vaikuttavasti. Pitkäaikainen ja jatkuva toiminta- ja henkilöstöresurssisuunnitelma ennaltaehkäisevää hoitoa varten	2025, Anne Hägglund, Camilla Melberg
Vähentää henkilöstön sairauspoissaoloja.	Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät, Sairaspoissaolojen vähentäminen ja työhyvinvoinnin lisääminen,Tavoite maan keskiarvo 16,5 päivää / henkilö	2025, Anne Hägglund, Camilla Melberg