



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Omavalvontasuunnitelma Suun terveydenhuollon tulosalue

Yleiset tiedot

Raportointipäivä

2.9.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Hanna Kangasmaa

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

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.

Omavalvontasuunnitelma

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

SOTE keskus

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050 5181091

Palveluyksikön nimi

Suun terveydenhuollon tulosalue

Palvelumuoto

Suun terveydenhuollon palveluiden tuottaminen

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Puhelinnumero

06 218 1111

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, 040 516 2118 hanna.kangasmaa(at)ovph.fi

Camilla Mäkinen, ylihoitaja, 040 721 4060 camilla.makinen(at)ovph.fi

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Aluejako: 1) pohjoinen (Pietarsaari, Pedesöre, Kruunupyy, Uusikaarlepyy ja Luoto), Anne Hägglund 050 314 1802 ja Camilla Melberg 046 922 1995, 2) keski-eteläinen (Vöyri, Mustasaari, Maalahti, Korsnäs, Kaskinen, Närpiö), Ulrica Pada 040 6508003, Selkemerén Terveys ulkoistus Kristiinankaupunki, 3) Vaasa-Laihia Annika Nummela-Mänty 40 6550733 , Marjo Ketola 040 4856803 , Päivi Meriruoho 040 1782787

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon yksiköt:

Pohjoisen alue:

Marja hammashoitola, Kolpintie 7 68600 Pietarsaari
 Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802
 Visas hammashoitola, Visasmäki 2 68600 Pietarsaari
 Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802
 Teerijärvi hammashoitola, Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi
 Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802
 Kruunupyy Hammashoitola, Säbräntie 1, 68500 Kruunupyy
 Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri, 050 314 1802
 Luodon hammashoitola, Pajutie 2 B, 68570 Luoto
 Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri 050 314 1802
 Pännäinen hammashoitola Vasantie 1, 68910 Pännäinen
 Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri 050 314 1802
 Uusikaarlepyy hammashoitola, Mathesiuksenkatu 9, 66900 Uusikaarlepyy
 Anne Hägglund, alueylihammaslääkäri 050 314 1802

Vasa-Laihian alue:

Vaasanpuistikko 20B, 65100 Vaasa
 Annika Nummela-Mänty alueylihammaslääkäri 040 6550733
 Raastuvankadun hammashoitola, Raastuvankatu 13, 65100 Vaasa
 Annika Nummela-Mänty alueylihammaslääkäri 040 6550733
 Ristinummen hammashoitola, Jyrsijänkatu 2, 65370 Vaasa
 Annika Nummela-Mänty alueylihammaslääkäri 040 6550733
 Tammikaivon hammashoitola, Tammikaivontie 4, 65100 Vaasa
 Annika Nummela-Mänty alueylihammaslääkäri 040 6550733
 Suun erikoishoidon yksikkö, Hietasaarenkatu18, 65100 Vaasa
 Annika Nummela-Mänty alueylihammaslääkäri 040 6550733
 Vähäkyrön hammashoitola Vähäkyröntie 18, 66500 Vähäkyrö
 Annika Nummela-Mänty alueylihammaslääkäri 040 6550733
 Laihian Hammashoitola, Vallimäentie 43, 66400 Laihia
 Annika Nummela-Mänty alueylihammaslääkäri 040 6550733

Keski-etelän alue:

Vöyrin hammashoitola Lääkärintie 3, 66600 Vöyri
 Ulrica Pada, alueylihammaslääkäri 040 6508003
 Mustasaaren hammashoitola, Vanha Karperöntie 17B, 65610 Mustasaari
 Ulrica Pada, alueylihammaslääkäri 040 6508003
 Mustasaaren kouluhammashoitola, Matildantie 3, 65610 Mustasaari
 Ulrica Pada, alueylihammaslääkäri 040 6508003
 Raippaluodon hammashoitola, Kirkkotie 50, 65800 Raippaluoto
 Ulrica Pada, alueylihammaslääkäri 040 6508003
 Maalahden hammashoitola, Tamppitie 2 66100 Maalahti
 Ulrica Pada, alueylihammaslääkäri 040 6508003
 Närpiön hammashoitola, Kirkkotie 6, 64200 Närpiö
 Ulrica Pada, alueylihammaslääkäri 040 6508003
 Närpiön kouluhammashoitola, Skolgränd 9E, 65200 Närpiö
 Ulrica Pada, alueylihammaslääkäri 040 6508003

Kristiinan Hammashoitola, Lapväärtintie 10,64100 Kristiinankaupunki.

Erikoissairaanhoito

Suu-ja leukasairauksien poliklinikka

Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, 040 516 2118

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Hammastekniset laboratoriot	Alueen Hammas OY, Lehtodent OY, Jakodent OY, Ododent OY
Kristiinankaupungin sth	Selkämeren terveys OY
Valmis potilas -malli	Spidermed OY
Palveluseteli	PlusTerveys Sirudent
Palveluseteli	Närdent
Palveluseteli	Hammastuttava Kaustinen
Palveluseteli	Plus Terveys Hammasklinikka Mats Moisio
Palveluseteli	Hammas Mehiläinen Kokkola
Palveluseteli	Kokkola Plus Terveys Kokko-Dent
Palveluseteli	Plus terveys Kokko-Dent Kannus
Palveluseteli	Plus Terveys Wasadent
Palveluseteli	Hammasklinikka Rytivaara Kokkola
Palveluseteli	Plus terveys Kaustintie
Palveluseteli	Kurtenia Hammaslääkärit Vaasa
Palveluseteli	PlusTerveys Hammasklinikat OY Vaasa

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Palveluseteli	Erai OY Närpiö

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Suun terveydenhuollon tehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia suun terveydenhuollon palveluita kaikille Pohjanmaan hyvinvointialueen asukkaille.

Se on organisaatiotasolla jaettu perushoitoon ja erikoishoitoon. Perushoito pitää sisällään kiireettömän ja kiireellisen hoidon sekä Vaasassa toimivan Suun erikoishoidon yksikön. Erikoishoitoon kuuluu suu- ja leukasairauksien poliklinikalla tehtävä erikoissairaanhoidon sekä kunnissa tehtävä erikoishammashoito.

Tärkeä painopiste on ennaltaehkäisevässä työssä.

Perushammashoito (ensisijainen hammashoito) jakautuu hallinnollisesti kolmeen alueeseen: pohjoiseen (Pietarsaari, Luoto, Pedersöre, Uusikaarlepyy, Kruunupyy), Laihia-Vaasaan sekä keski-eteläiseen (Mustasaari, Vöyri, Maalahti, Korsnäs, Närpiö, Kaskinen ja Kristiinankaupunki (ulkoistus Selkämeren terveys).

Perushammashoidon esimiehet ovat alueylihammaslääkärit (3 kpl), apulaisylihammaslääkärit (3 kpl) ja osastonhoitajat (4 kpl, Vaasa-Laihia-alueella 2).

Erikoishoito on toiminnallisesti jaettu erikoisaloittain: suu- ja leukakirurgia, kliininen ja diagnostinen hammashoito sekä oikomishoito. Suupolilla toimii apulaisosastonhoitaja sekä erikoisaloilla omat ylihammaslääkärit (3). Suun terveydenhuollossa on toiminut myös terveyden edistämisen asiantuntija 1/ 2024-8/2025

Suun terveydenhuoltoa johtavat johtava hammaslääkäri ja ylihoitaja.

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 tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosaluudet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti 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

palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri 040 516 2118
Camilla Mäkinen, ylihoitaja 040 7214060

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Toimialajohtaja Sofia Svartsjö 050 5181091

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnasta vastaavat henkilöt ovat laatineet omavalvontasuunnitelman Asiakkailta ja potilaille on mahdollisuus jättää palautetta (Roidu, Haipro, muistutus, sähköpostitse, puhelimitse, THL asiakastyytyväisyyskysely, opiskelijapalautteet. Palautteet käsitellään ja otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Suunnitelmallinen perehdytys (yleinen perehdytys, substanssikohtainen perehdytys, hoitolakohtainen perehdytys), perehdytys dokumentoidaan Laatuporttiin ja seurataan sen kautta. Turvallisuussuunnitelma ja turvallisuuskävelyt käydään läpi säännöllisesti (osa yksiköiden perehdytystä).

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ÖVPH:n laadun- ja turvallisuuden ja valvonnan vuosikellon (2025) mukaan.

Toiminnan muutosten yhteydessä päivityksestä huolehditaan, sekä vähintään kerran vuodessa. Henkilöstöä tiedotetaan työpaikkakokousten yhteydessä sekä päivitetään yhteisiä ohjeistuksia. Yksiköiden vastuuhenkilöt huolehtivat henkilöstön tiedottamisesta,

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

Itsearviointit ja ulkoiset auditoinnit vuosikellon mukaan. Potilasturvallisuutta seurataan organisaation sovittujen käytäntteiden mukaisesti (Haipro, Roidu, muistutukset, AVIn ja Valviran selvityspyynnot). Muiden yhteistyökumppaneiden ja asiakasraatien palautteet. Säteilyturvallisuusosaamisen seuraaminen. Hoitotakuun seuranta ja toteutuminen ja muut lainsäädännön asettamat vaatimukset (päivystys, lasten ja nuorten suun terveydenhuollon määräaikaistarkastukset). Henkilökunnan pätevyysvaatimukset ja osaaminen ovat vaadittavalla tasolla. Huolehditaan perehdytyksestä, ohjauksesta sekä mentoroinnista. Turvallisuuskulttuuri on kiinteä osa arkipäivän työskentelyä. Turvallisuusnäkökulmat ovat jo mietittynä kaikissa työtehtävissä.

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

Suun terveydenhuollon tulosalueen omavalvonnasta vastaavat johtava hammaslääkäri ja ylihoitaja. Tulostuotosten omavalvonnasta vastaavat alueylihammaslääkärit ja osastonhoitajat. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että palvelua tuottavilla työntekijöillä on tarvittava koulutus ja osaaminen. Palveluiden laatua seurataan sisäisillä tarkastuksilla ja auditoinneilla.

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#). Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#).

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan ja potilaan yhdenvertainen pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan suun terveydenhuollon ammattilaisen hoidon tarpeen arvion mukaan. Hoitotakuun toteutumista seurataan säännöllisesti ja hoitoon pääsy ilmoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen sivuilla sekä Terveiden ja hyvinvointilaitoksen toimesta. Hoitoon on päästävä aina lääketieteelliset ja hammaslääketieteelliset seikat huomioiden kohtuullisessa ajassa. Suun terveydenhuollossa alle 23-vuotiaiden on päästävä hoitoon viimeistään kolmessa kuukaudessa ja tätä vanhempien viimeistään kuudessa kuukaudessa.

Kiireettömässä hoidossa erikoissairaanhoitoon pääseminen edellyttää lääkärin tai hammaslääkärin lähetettä.

Erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmessa viikossa lähetteen saapumisesta.

Arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin tai erikoishammaslääkärin arviointi on tehtävä kolmessa kuukaudessa lähetteen saapumisesta.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Suun terveydenhuollossa hoidon tarpeen arvio tehdään lähes aina puhelimitse, Suun terveydenhuollossa suun hoidon tarpeen arvion tekee laillistetun ammattihenkilön lisäksi nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Hoidon tarpeen arvioinnissa selvitetään yhteydenoton syy, sairauden oireet ja oireiden luonne, vakavuus sekä kiireellisyys. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella arvioidaan potilaan tarvitsema hoito ja mahdolliset hoito-ohjeet. Terveidenhuollon ammattihenkilölain(22§) mukaan laillistettu hammaslääkäri päättää potilaan hammaslääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärittämisestä ja siihen liittyvästä hoidosta. Tutkimuksen pohjalta hammaslääkäri laatii hoitosuunnitelman. Hammaslääkärin laatiman hoitosuunnitelman mukaisen hoitoon voivat osallistua myös muut terveydenhuollon ammattihenkilöt kuten suuhygienistit ja hammashoitajat.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Terveidenhuollon ammattihenkilölain(22§) mukaan laillistettu hammaslääkäri päättää potilaan hammaslääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärittämisestä ja siihen liittyvästä hoidosta. Tutkimuksen pohjalta hammaslääkäri laatii hoitosuunnitelman. Hammaslääkärin laatiman

hoitosuunnitelman mukaisen hoitoon voivat osallistua myös muut terveydenhuollon ammattihenkilöt kuten suuhygienistit ja hammashoitajat.

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 kulttuuristausta 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

Asiakkaiden kielellisistä oikeuksista säädetään kielilaissa, terveydenhuoltolaissa sekä laissa potilaan/asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kielilain mukaan jokaisella on oikeus käyttää omaa äidinkieltään, ruotsia tai suomea, asioidessaan viranomaisien kanssa sekä saada erilaisia dokumentteja käännettynä omalle äidinkielelleen.

Terveydenhuoltolain mukaan, hyvinvointialueen kaksikielisiä kuntia sekä kuntia missä on muita kieliryhmiä, järjestetään sosiaali- ja terveydenhuolto sekä sairaanhoito molemmilla kotimaisilla kielillä siten, että asiakas saa palvelut joko ruotsiksi tai suomeksi tai valitsemallaan kielellä. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa sairaalan ja muu hoitoyksikön henkilökunnan, ottamaan huomioon hoitotilanteissa asiakkaan äidinkieli ja kulttuurin

Tulkkipalveluja on mahdollista käyttää tilanteissa jossa ei löydy yhteistä kieltä asiakkaan kanssa.

Ilmoitus tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää 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 tarkoitetut kanavat löytyvät verkkosivuilta. Henkilöstölle tarkoitetut ilmoituskanavat löytyvät intrasta.

Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti.

Palautteet käydään läpi organisaatio ja yksikötasolla, sekä luodaan kehittämistoimenpiteitä asioiden korjaamiseksi

Vaaratapahtuma: asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro)

Organisaation työntekijöiden tulee reagoida potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyviin riskeihin ja vaaratapahtumiin ja raportoida niistä HaiPro-järjestelmään. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvien läheltä piti -tilanteiden ja potilasta tai asiakasta koskevien haittatapahtumien ilmoittaminen on tärkeä osa omavalvontaa. Vaaratapahtumien ilmoittaminen auttaa kehittämään ja parantamaan toimintaa sekä yksikkö- että organisaatiotasolla.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Kun potilaan suun terveydenhoitoa toteutetaan, laaditaan siitä suunnitelma. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa, läheisensä tai hänen laillisen edustajansa kanssa.

Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilaalla on myös mahdollisuus kieltäytyä tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä. Tällöin häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyshäiriön, kehitysvamman tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito vastaisi parhaiten potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveiden- 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

Asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen hyvinvointialueen verkkosivujen kautta tai täyttää tulostettavan lomakkeen. Lomake lähetetään kirjaamon kautta hyvinvointialueelle. Toimintayksikön vastuuhenkilö ottaa asian hoitaakseen tai delegoi asian lisäselvityksiä varten yksikköön. Muistukseen annetaan päätös kohtuullisessa ajassa. Organisaatiossa on laadittu menettelyohjeet muistutusten, kanteluiden sekä potilasvahinkoilmoitusten käsittelyyn, jonka mukaan toimitaan. Selvittelytyötä valvovat ja ohjeistavat mm. hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön tarkastajat, sosiaali- ja potilasasiavastaavat.

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

Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri 040 516 2118

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, vaikuttamistoimielinten 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 koordinoitun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA)

kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Palautteet asiakkailta/potilailta käsitellään säännöllisesti ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Suun terveydenhuollosta on edustusta erilaisissa tapahtumissa jota järjestetään yhdessä eri toimijoiden kanssa.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas/potilas/läheinen voi antaa saamastaan palvelusta ja hoidosta palautetta ja vaikuttaa siten palveluiden kehittämiseen saamansa/läheisen saaman palvelu/hoitokokemuksen kautta. Myös opiskelijoilta ja henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautekanavamme löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: pohjanmaanhyvinvointi.fi / Etusivu/Näin toimimme / [Anna palautetta](#).

Palautetta voi antaa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista, kotisivuista tai yleisenä palautteena (tällöin palaute ei kohdistu mihinkään tiettyyn yksikköön). Palautetta voi antaa myös suullisesti tai kirjallisesti suoraan palvelua tuottavaan tai hoitoa tarjoavaan yksikköön, esimerkiksi yksiköissä olevien asiakaspalvelupäätteiden sekä QR-koodien kautta. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin kautta.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

Eri ikäisten asiakkaiden/potilaiden ja heidän perheensä/läheistensä palautteiden ja kokemusten huomioon ottaminen on tärkeä ja olennainen osa hyvinvointialueen palveluiden sisällön, laadun,

asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on säännöllisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Lue lisää:

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus: <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/>
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2023: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpideohjelma palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022–2026.

Palautteita käsitellään organisaatiotasolla osavuosisiraporteissa, omavalvontaraporteissa ja yksikkötasolla osastotunneilla.

Palautteita seurataan eri kanavien kautta: Suorat palautteet, Potiasasiamiehen kautta tulleet palautteet, Hai Pro järjestelmän kautta tulleet palautteet sekä Roidu järjestelmän kautta tulleet palautteet. Palautteisiin voidaan vastata kirjallisesti tai ottamalla yhteys puhelimella tai sähköpostilla potilaaseen

3.5 Henkilöstö

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten veloitteiden 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 terveydenhuollon vakanssit:

Hammaslääkäreitä 95

Osastonhoitajia 4 vakanssia

Apulaisosastonhoitajia 2 vakanssia

Sairaanhoitajia 2 vakanssia

Suuhygienistejä 26 vakanssia

Hammashoitajia 125 vakanssia

Lähihoitajia 2 vakanssia

Välinehuoltajia 2 vakanssia

Tarkemmat tiedot yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Vastuuhenkilön kelpoisuusvaatimukset: valvontalaki (741/2023, 10 §, 4. mom.) ja sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 46 a §, 3 mom.)

Koko hyvinvointialueen sisällä on käytössä kelpoisuussääntö ohjekirja eri tehtäviin, jota noudatetaan Uudet työntekijät etsitään kuntarekryn kautta. Rekrytoinnin alusssa heidän kelpoisuutensa tarkistetaan. Tilapäisen henkilökunnan palkaamiseen käytetään sotender ohjelmaa ja tehdään yhteistyötä asiakas- ja resurssikeskuksen rekrytoijien kanssa.

Rekrytoiva esihenkilö on velvollinen tarkistamaan hakijoiden kelpoisuus, minkä vuoksi tutkinto-, kieli- ja työtodistukset tulee aina tarkistaa haastattelun aikana. Rekrytoivan esihenkilön tulee myös tarkistaa ammattipätevyydet Valviran Terhikki- tai Suosikkirekisteristä (kirjataan työsopimukseen). Työntekijän tulee esittää alkuperäinen tutkintotodistus ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Tarkistamisvelvollisuus koskee kaikkia, myös sijaisia. Kaikkien ammattinimikkeiden kelpoisuus- ja kielitaitovaatimukset esitetään hyvinvointialueen kelpoisuussäännössä. Vakituiseen virka- tai työsuhteeseen rekrytoitaessa valitun henkilön tulee aina täyttää muodolliset kelpoisuusvaatimukset valintapäätöksen tekohetkellä

Mikäli rekrytoitava sijainen ei ole vielä valmistunut, tarkistetaan hänen opintosuoritusotteensa. Vastavalmistuneiden tiedot eivät näy välittömästi rekisterissä. Vastavalmistuneet sairaanhoitajat voivat työskennellä opiskelijaoikeuksilla 30 päivän ajan ennen rekisteröinnin vahvistumista. Rekisteröintinumeron saamisessa voi esiintyä viivettä.

Kielitaitovaatimus; Suomi ja ruotsi kelpoisuussäännön mukaisesti.

Rekrytoinnin yhteydessä ; Esitetään rokotustodistus, lääkelupa, tutkintotodistus. Arviointi tehdään soveltuvuuden perusteella työhaastattelussa sekä pyydetään todistus tehdyistä opintosuorituksista. Suoritetut opinnot tulevien työtehtävien mukaisesti

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työnantajalla on velvollisuus tarkistaa rikostausta henkilöiltä, jotka työskentelevät lasten kanssa, eli alle 18-vuotiaiden kanssa. Laki, joka astui voimaan 1.1.2024, velvoittaa rikosrekisteriotteen tarkistamiseen myös henkilöiltä, jotka työskentelevät ikääntyneiden kanssa, ja 1.1.2025 alkaen myös henkilöiltä, jotka työskentelevät vammaisten henkilöiden kanssa. • Laki ei koske työsuhteita, jotka kestävät yhteensä enintään kolme kuukautta vuoden aikana. Tässä yhteydessä vuosi ei tarkoita kalenterivuotta, vaan se lasketaan ensimmäisestä työsuhteen aloituspäivästä. • Työnantajan on pyydettävä rikosrekisteriote henkilöltä, joka valitaan työsuhteeseen, joka on kestävä ja jossa pääasiallisesti ja merkittävästi autetaan, tuetaan mm ikääntyneitä tai vammaisia henkilöitä. Työpaikkailmoituksessa on ilmoitettava, että valitun henkilön on esitettävä rikosrekisteriote. • Rikosrekisteriotteessa olevia tietoja ei saa luovuttaa muille kuin niille, joilla on ehdoton tarve käyttää niitä päättäessään, annetaanko henkilölle tehtäviä ikääntyneiden tai vammaisten kanssa. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa muun muassa sitä, että tietoja ei saa

luovuttaa ulkopuolisille edes sen jälkeen, kun henkilö ei enää suorita tehtävää. • Työntekijä tilaa itse rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskuksesta. • Otteessa tarkistetaan samat rikokset kuin henkilöiltä, jotka työskentelevät lasten kanssa, eli onko henkilö tuomittu esimerkiksi seksuaalirikoksista, vakavista rikoksista elämää tai terveyttä vastaan tai huumoririkoksista: - otetta ei saa kopioida - otteen esittäminen sekä otteen tunnistenumero (numero ja päivämäärä) merkitään erilliselle lomakkeelle - tieto kirjataan työsopimuslomakkeeseen - tutkitaan mahdollisuus sähköiseen valvontaan - rikosrekisteriotteen ei saa olla vanhempi kuin kuusi kuukautta. - rikosrekisteriotteen pyytämättä jättäminen on rangaistavaa.

Rikosrekisterin tarkastamisesta vastaa esihenkilö.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytysohjelma laaditaan Laatuportti-ohjelmassa. Laatuportilla on suora yhteys henkilöstön osaamismatriiseihin, jotka ovat myös Laatuportissa, sekä rajapinta HRM-järjestelmään. Laatuportissa on mahdollista seurata kuka on suorittanut perehdytyksen eri osat. Verkkopohjainen perehdytys ei ole ainoastaan jäljitettävissä, vaan myös yhdenmukainen kaikille. Perehdytysohjelman suorittaneet saavat palautuskyselyn perehdytysmateriaalista.

Esihenkilö tai muu nimetty henkilö yksikössä vastaanottaa uuden työntekijän ensimmäisenä päivänä ja varmistaa, että työntekijä saa yksikön perehdytysohjelman mukaisen perehdytyksen. Kun henkilöstö siirtyy yksiköstä toiseen tai siirtyy toisiin työtehtäviin, perehdytys toteutetaan edellä kuvatulla tavalla joko yksikön toimintaan ja/tai työtehtävään

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 terveystministeriön 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

Esihenkilö suunnittelee henkilöstölleen varsinkin niitä koulutuksia, jossa tiettyjä pätevyyyksiä pitää päivittää tietyn ajan sisällä esim. lääkkeenlupa, turvallisuuskoulutus, säteilyturvallisuus jne.

Laatuportti ohjelma ja koulutusohjelma toimii esihenkilöiden työkaluna.

Henkilökunta ilmoittautuu koulutuskalenterin kautta sisäisiin koulutuksiin ja ulkoiset koulutukset viedään koulutuohjelmaan erikseen. Kalenterin kautta voidaan seurata henkilökunnan täydennyskoulutusta organisaatio, yksikkö ja henkilötasolla.

Kehityskeskustelut dokumentoidaan HR-ohjelmassa.

Jos henkilökunnan osaamisessa havaitaan puutteita, niin esihenkilö ottaa asian puheeksi työntekijän kanssa. Työntekijää pyritään tukemaan ja osaamista vahvistetaan lisäperehdytyksellä tai/ja koulutuksella.

Palveluntuottaja varmistaa ja seuraa henkilöstön omavalvonnan ja turvallisuusosaamisen toteutumista ohjeilla ja koulutuksilla.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluntuottaja/esihenkilö seuraa ja varmistaa johtamisellaan työntekijöiden työaika- ja toteutumista, työsuorittumista, työhyvinvointia ja työssä jaksamista (inhimilliset voimavarat) esimerkiksi työajanseurannalla, työajan leimuksilla tai muun dokumentoinnin avulla.

Työnantajan ja työntekijöiden on ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla. Työnantajan tulee huolehtia työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta sekä työntekijöiden tasapuolisesta kohtelusta. Työhyvinvoinnin ja -kyvyn johtamiseen kuuluu ennaltaehkäisevä (varhainen) tuki, työhön paluun tuki sekä tehostettu tuki pysyvän työkyvyn alentumisen yhteydessä. Omavalvonnan kannalta on tärkeää, että yksikkö tunnistaa työn riskit sekä työnantajan että työyhteisön näkökulmasta. • Kehityskeskusteluja pidetään henkilöstön kanssa kerran vuodessa organisaation ohjeiden mukaisesti.

Työpaikan suosittelumittari (NPS) on yksi työkaluista, joita organisaation johto käyttää kartoittaakseen työntekijöiden viihtyvyyttä sekä saadakseen käsityksen siitä, miten työntekijät kokevat työpaikkansa. Mittaus suoritetaan sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa. Tulokset tulee tarkastella jokaisessa yksikössä, ja ne jaetaan myös tulosityksikkötasolla pääluottamusmiesten kanssa. Henkilöstön hyvinvointia tukevat Tyky, E-passi, kehityskeskustelut, työterveyshuolto sekä yhteiset kokoukset.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluyksiköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työvuorosuunnittelussa on otettava huomioon toimintaa koskeva lainsäädäntö, asiakasmäärä sekä henkilöstön ammatillinen osaaminen. Palveluntuottajan on omavalvonnan avulla varmistettava, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain vaatimukset. Toimi- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmissa on oltava määräyksiä henkilöstön kohdentamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Suun terveydenhuollossa työskennellään pareittain (hammaslääkäri ja hammashoitaja) ja tämä tulee ottaa huomioon henkilöstösuunnittelussa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Monialainen yhteistyö tarkoittaa, että eri palveluissa ja eri ammattiryhmissä työskentelevät työntekijät tekevät yhteistyötä keskenään. Yhteistyö edellyttää ajantasaisen tiedon hyödyntämistä sekä asiakaslähtöistä toimintamallia, jotta asiakkaiden ja potilaiden palvelukokonaisuus toimisi parhaalla mahdollisella tavalla.

Monialainen yhteistyö edellyttää yhteisesti sovittuja toimintamalleja, avointa viestintää sekä prosessien kehittämistä ja seurantaa. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhdenmukaistaminen helpottaa edelleen tulevaisuudessa yhteistyötä ja tiedonvaihtoa.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnallisesta näkökulmasta tilojen ja toimintaympäristön on oltava turvallisia ja sopivia sekä asiakkaille, potilaille että henkilökunnalle. Tilojen tulee tukea asiakkaiden ja potilaiden yleistä hyvinvointia sekä sosiaalista vuorovaikutusta. Esteettömyys ja yksityisyyden suoja on otettava huomioon tilojen ja toimintaympäristön suunnittelussa ja käytössä. Esteettömyyden tulee kattaa liikkumisen lisäksi myös esimerkiksi näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen, ohjaukseen ja viestintään liittyvät asiat. Lainsäädäntö ja julkisilta rakennuksilta vaadittavat määräykset ohjaavat yhdenvertaista ja esteetöntä suunnittelua. Omavalvonta on ensisijainen keino varmistaa tilojen tarkoituksenmukaisuus. Viime kädessä valvontaviranomainen arvioi tilojen sopivuuden kokonaisarvioon perustuen.

Tilojen turvallisuuteen voivat vaikuttaa rakenteellinen turvallisuus (kulkuväylät, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä rikosturvallisuuden varmistaminen (lukitus, murtosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi). Vahinkoja voidaan ehkäistä esimerkiksi huolehtimalla siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja siihen liittyvästä jätteiden lajittelusta, tulitöistä, sähkölaitteista sekä tupakointiin varatuista tiloista tai huoneista. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota vierailijoiden ja asiakkaiden pääsyyn ja liikkumisvapauteen. Järjestys ja siisteys edistävät muun muassa työturvallisuutta, toiminnan tehokkuutta, tuotteiden ja palvelujen laatua, organisaation imagoa, tilojen tehokasta käyttöä, materiaalihävikin vähentämistä, siivouksen helpottumista sekä viihtyvyyttä työpaikalla. Hyvä järjestys voi lisäksi vähentää kaatumis- ja liukastumistapaturmia sekä parantaa paloturvallisuutta. Hyvän järjestyksen ylläpitoa tulee seurata, siihen tulee kannustaa ja siitä tulee antaa palautetta. Pohjanmaan hyvinvointialueen tiloissa käytetään sähköisiä järjestelmiä kunnossapitoon, korjauksiin ja muutospyyntöihin. Ne ovat henkilöstön käytettävissä hyvinvointialueen intranetissä.

Jokaisella työntekijällä Pohjanmaan hyvinvointialueella on oltava näkyvillä oleva henkilökortti työtehtäviä suorittaessaan ja liikkuessaan hyvinvointialueen kiinteistöissä. Henkilökortti hankitaan kaikille henkilöille, joilla on yli 10 päivän työsuhde tai opiskelujakso ja joilla on kulkuoikeus hyvinvointialueen tiloihin (sähköinen kulunvalvonta tai mekaaninen lukitus). Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstöllä on ajantasaiset henkilökortit.

Kulunvalvonta:

Tilamme ovat haastavia kulunvalvonnan kannalta. Oikein toteutettuna kulunvalvonta parantaa yksikön turvallisuutta. Sen avulla estetään asiattomien pääsy rakennuksen ja yksikön tiloihin. Kulunvalvonta kattaa sekä yksikön mekaanisen lukituksen että sähköisen kulunvalvonnan.

Tilojen turvallisuudesta on erikseen kuvaus yksikköjen omavalvontasuunnitelmissa.

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. Tietoturvatyömenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatömenpiteiden 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

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että lääkinnällisistä laitteista annetun lain mukaiset velvoitteet täytetään, että laitteita käytetään turvallisesti ja että tarvittava koulutus järjestetään. Palveluntuottajan on myös varmistettava, että käytössä on tietojärjestelmiä, jotka täyttävät olennaiset vaatimukset. Laiteturvallisuus: Tuotteiden turvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä hyväksytyjä ja turvallisia laitteita että sitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen laitteiden käytössä. Oikeus tuotteiden käyttöön varmistetaan laitepassin avulla, joka määrittää yksikkökohtaisesti. Laitepassi suoritetaan koko sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön toimesta osana yksikkökohtaista perehdytystä. Siirtyminen sähköiseen Laatuportti-laitepassiin on aloitettu. Jokaisessa yksikössä on nimettävä laitevastaava. Kaikki käytössä olevat lääkinnälliset laitteet on rekisteröitävä Medusa-järjestelmään. On aina suositeltavaa tehdä laitteista riskinarviointi ennen uuden järjestelmän tai vaativamman laitteen käyttöönottoa. Vastuu lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta kuuluu organisaation sairaalainsinöörille. Laitteisiin liittyvää koulutusta järjestetään perehdytyksen yhteydessä sekä uuden laitteen hankinnan yhteydessä. Työntekijä on vastuussa osaamisensa ylläpitämisestä laitepassissa sovittujen päivitysvälien mukaisesti.

Ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta tehdään organisaation ohjeiden mukaisesti: Vaaratilanteesta, joka liittyy lääkinnälliseen laitteeseen ja joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa terveysriskin potilaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle, on aina tehtävä ilmoitus Fimealle. Ilmoitus vaaratilanteesta on tehtävä viipymättä, ja sen voi tehdä suoraan sähköisesti samassa yhteydessä kuin HaiPro-ilmoituksen. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun ei ole selvää, miten laite tai lisälaite on vaikuttanut tapahtumaan.

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

Jokaisessa yksikössä on nimetty laitevastaava, yhteystiedot löytyvät yksiköiden omavalvontasuunnitelmista.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat keskeisiä oikeudellisia periaatteita, jotka koskevat hyvinvointialueilla työskentelevien henkilöiden velvollisuuksia käsitellä asiakkaidensa ja potilaidensa tietoja luottamuksellisesti. Johainen työntekijä täyttää tietojen ja salassapitovelvollisuus lomakkeen ja sitoutuu näin noudattamaan organisaation ohjeita. Organisaation tietoturva ohjeistukset löytyvät henkilökunnalle intrasta. Tietosuojavastaavat valvovat henkilötietojen käyttöä lokitarkastusten valvonta- ja seurantasuunnitelman mukaisesti. Käytönvalvonta suoritetaan takautuvasti. Automatisoidun lokivalvontasovelluksen LogMonitor avulla tehdään tietojen käytönvalvontaa, jossa tarkastetaan eri poikkeamaraportteja. Lokitietoja seurataan ja niistä ilmoitetaan yksiköihin tarvittaessa.

Ostopalvelut on keskitetty hankitayksikköön, joka ohjeistaa eri hankinnoissa. Tarjouspyynnön palvelukuvauksessa edellytetään tietosuojaan liittyvät velvoitteet.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella järjestetään turvallisuuskoulutusta henkilöstölle säännöllisin aikavälein. Uusi henkilökunta ja opiskelijat perehdytetään erilaisiin turvallisuuskäytänteisiin yksikössä. Yksikkökohtaisia henkilöhälytysjärjestelmiä on käytössä sekä mahdollisuus kutsua vartija paikalle järjestyshäiriö tilanteissa. Potilastietojärjestelmän tuesta huolehtii 2M-IT, poikkeamat ja häiriöt ilmoitetaan palvelupyynnönä. Yksikössä on olemassa toimintakortit, miten toimitaan erilaisissa häiriötilanteissa. Yksiköiden valmiussuunnitelmissa on tarkemmin kuvattu miten erilaisiin häiriöihin varaudutaan.

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

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu yksikkökohtaiset tiedot lääkehoidon toetutumisesta, suunnitelmista sekä vastuuhenkilöistä.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Asiantuntijoiden kanssa tehdään säännöllisesti yhteistyötä.

Hygieniahoidetta ja toimintatapoja käydään yksikkötasolla läpi säännöllisesti. Yksiköiden omavalvonta suunnitelmissa tarkemmat tiedot.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa löytyy tarkemmat tiedot

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Koko väestön suun terveydenhuollon palvelut on järjestetty yhtenevästi. Hoidon tarpeen arvion kautta asiakkaan yksilöllinen tilanne arvioidaan ja asiakas ohjataan hoitoon siihen perustuen. Henkilöstön EA-koulutukset järjestetään säännöllisin välein ja kirjataan koulutustietoihin.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Suun terveydenhuollossa kannustetaan potilasta suun omahoitoon.

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.

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

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

tai

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

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskinhallinta ja -arviointi on osa Pohjanmaan hyvinvointialueen systemaattista asiakas/

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](#)

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | [kirjaamo@ovph.fi](#)

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

Esihenkilö vastaa siitä, että kussakin yksikössä tehdään systemaattinen riskinarviointi kerran vuodessa.

Riskit käydään läpi yksiköissä ja parannusehdotuksista keskustellaan, riskeistä raportoidaan säännöllisesti turvallisuusyksikölle ja johtoryhmälle.

Yksiköissä henkilöstön tehtävänä on aktiivisesti tunnistaa mahdolliset riskit potilashoittoon liittyen sekä raportoida ne riskienhallintajärjestelmään, ja toiminnan jatkuvaa seurantaa sekä arviointia tehdään. Myös asiakkaat ja potilaat voivat ilmoittaa riskeistä

riskienhallintajärjestelmässä, joka löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Riskienhallintajärjestelmän kautta ilmenneet riskit käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti, ja tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin.

Ilmoitukset voi tehdä helposti hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä asiakkaat että potilaat.

Ilmoituksen voi tarvittaessa jättää nimettömänä tai antaa yhteystiedot. Potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin voi ottaa yhteyttä, ja heidän yhteystietonsa löytyvät verkkosivuilta sekä yksiköiden ilmoitustauluilta.

Henkilöstöä kannustetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä, ja painopiste on toiminnan kehittämisessä ja parantamisessa, ei syyllistämisessä.

Yksiköiden henkilöstön kanssa tehdään vuosittain riskinarviointeja toiminnasta, ja turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omaavontaa 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 omaavontannon toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

Hyvinvointialueen henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita/potilaita ja tekee havainnointia toimintaan, laatuun ja asiakas/potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallinto- ja toimintasääntö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnan puutteet ja virheet korjataan kohtuullisessa ajassa. Kun kyseessä on virhe tai puute, joka olennaisesti vaarantaa asiakkaan tai potilaan turvallisuuden, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi.

Hyvinvointialueella on hyväksyttyjä laatusertifikaatteja, ja toiminnan laadunvarmistus toteutetaan säännöllisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla, tarkastuksilla, riskinarvioinneilla sekä omilla itsearvioinneilla.

Kaikki yksiköissä käytettävät laitteet ovat CE-merkittyjä, ja henkilöstölle järjestetään perehdytys niiden käyttöön. Lääkityksen osaamista päivitetään ja valvotaan säännöllisesti. Riski- ja turvallisuusasiat käsitellään henkilöstön kanssa yksikkökokouksissa. Henkilöstölle on annettu koulutusta tietoturvasta ja tietojärjestelmien käytöstä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen rekrytoinnin yhteydessä.

Riskit-katso lähemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmat

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 palveluysikön 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 palveluysikön 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 salassapitosäynnösten estämättä. [Ohje ja ilmoituslomake](#) sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaihmisille/ikaihmisten-sosiaalityo/>

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

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkinnällisistä laitteista, 35 §). Tapahtumailmoitus Fimealle on tehtävä viipymättä ja se voidaan tehdä suoraan sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Kun vaaratilanteesta ilmoitetaan suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään. Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella on henkilökunnalle yleinen perehdytysohjelma osio joka käsittelee

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta.

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.

Ilmoitukset käsitellään organisaatiotasolla sekä yksikötasolla.

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.

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

Epäkohdat, tapaturmat, vaaralliset tilanteet sekä muut puitteet, riskit tai epäkohdat, jotka ilmenevät toiminnassa, ilmoitetaan Haipron, Spron, Roidun tai nettisivuilla olevan sähköisen lomakkeen kautta. Henkilökunnalle on myös työsuojeluilmoituslomake (tiedot intrassa). Vaaratapahtumien läpikäynti yksikön henkilöstön tai asianosaisten yksiköiden kanssa ja toimenpiteet suunnitellaan sekä 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 suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueet ohjaavat ja valvovat jatkuvasti yksityisiä palveluntuottajia ja heidän alihankkijoitaan palveluiden tuottamisen aikana, niiden järjestämisvastuunsa pohjalta (valvontalaki 741/2023, 24 §, hyvinvointialuelaki 611/2021, 10 §). Palvelun järjestäjänä ja tilaajana Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa kilpailutuksen yhteydessä, että alihankintana/ostettuna palveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus täyttävät vaatimukset tai hyväksymisprosessissa palvelusetelituottajilla tai suorahankintana hankittavissa palveluissa, kun sopimus tehdään. Tilaaja vastaa siitä, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain vaatimukset sekä sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden vaatimukset. Sopimuksesta vastuussa oleva palvelunhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa, ja reagoi viivytyksettä asiakkailta ja henkilökunnalta saatuun palautteeseen tavalla, joka palautteen mukaan on tarpeen. Myös menettelytavat turvallisuusosaamisen varmistamiseksi ja toteutuksen seuranta kuuluvat tilaajan tekemään omavalvontaan. Ohjeet sopimushallintaan, hankintoihin ja reklamaatioihin löytyvät hyvinvointialueen intranetistä.

Hankinnat, ostot ja sopimukset toteutetaan yhteistyössä organisaation hankintayksikön kanssa. Hankintapäällikkö, hankintayksikön henkilökunta, sopimushallinnasta vastuussa oleva henkilö 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 resurssi johtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja

valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuhenkilö, 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 laadittuna toimintasuunnitelma mahdollisiin häiriötilanteisiin, suunnitelma löytyy intrasta. Yksiköillä on omat turvallisuussuunnitelmat Laatuportissa. Yksiköille on luotu toimintakortteja, jotta henkilökunta tietää miten he toimivat erilaisissa häiriötilanteissa. Turvallisuus- ja laatuvaatavat yksiköissä järjestävät vuosittaisen turvallisuuskävelyn henkilöstölle. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu turvallisuuskävely. Yksikön esihenkilö seuraa, että henkilöstö osallistuu turvallisuuspäivä-koulutukseen joka 5. vuosi. Yksikön turvallisuussuunnitelmista katso lisätietoja yksiköiden omavalvontasuunnitelmista

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

Yksiköiden vastaavien nimet katso yksiköiden omavalvontasuunnitelmista

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 kautta laatujärjestelmässä SHQS sekä vaaratapahtumien raportointijärjestelmään Haipro.(S-Pro) Yksiköt seuraavat myös palautejärjestelmiä NPS ja Roidu

Raportointi henkilöstölle ja laatuyksikölle. Itsearviointi tehdään kerran vuodessa.

Vaaratapahtumien ilmoituksista ja käsittelyn tuloksista raportoidaan yksikön osastokokouksessa sekä sisäisessä valvonnassa.

Käsitellään asiakaspalautteita kuukausittain: palaute palveluista, vaaratapahtumailmoitukset, muistutukset ja kantelut, potilasvahinko- ja potilasasiavastaavailmoitukset

Auditoinnissa tarkistetaan, että riskienhallintatavat toimivat ja ovat riittäviä

Yksikkö raportoi laatuyksikölle ja johdolle, jotka voivat tarvittaessa raportoida

aluehallintovirastolle. Yksiköt käyttävät raportointijärjestelmää Haipro vaaratapahtumien ilmoittamiseen .

Henkilöstön osaaminen tarkistetaan turvallisuuskävelyn aikana ja varmistetaan, että henkilökunta on osallistunut 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

Suun terveydenhuollon vastuuhenkilöt ja laatuyksikkö vastaavat omavalvonnan seurannasta sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.

Omavalvonnassa ilmenneet puutteelliset toimenpiteet korjataan aikataulun mukaan yksikössä.

Osastotunneilla käsitellään omavalvontasuunnitelmaa sen sisällön selkeyttämiseksi ja tarkentamiseksi. Henkilökunta voi näin ollen helpommin seurata ohjeita.

Suun terveydenhuollon yhteinen omavalvontaraportti koostetaan keski johdon toimesta ja julkaistaan Dynastyssa organisaation ohjeiden mukaisesti.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

29.8.2025 (versio 1.0)

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, 040 516 2118 Vaasassa 29.8.25

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Camilla Mäkinen, ylihoitaja, 040 721 406