



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Omavalvontasuunnitelma, Terveysten- ja sairaanhoito Vaasa

Yleiset tiedot

Yksikkö

Terv.H. Ja Sair.H. Vaasa

Raportointipäivä

24.9.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Karolina Lönnberg

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, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Sosiaali ja terveyskeskus, sosiaali ja terveydenhuollon avopalvelut

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050 518 1091

Palveluyksikön nimi

Terveydenhuolto ja sairaanhoito Vaasa

Palvelumuoto

Perusterveydenhuolto

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4, 65100 Vaasa H-talo 1 kerros

Puhelinnumero

06 218 9000

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Marlene Vägar, osastonhoitaja puh: 040 358 2480

Anne Renko , apulaisosastonhoitaja puh: 040 764 3702

Päivi Granlund, apulaisosastonhoitaja.puh: 040 358 6807

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Terveyden- ja sairaanhoito Vaasa. Hietalahdenkatu 2-4 65100 Vaasa H -talo 1 kerros.

Marlene Vägar, osastonhoitaja puh: 040 358 2480, Anne Renko , apulaisosastonhoitaja puh: 040

764 3702,Päivi Granlund, apulaisosastonhoitaja.puh: 040 358 6807

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
Laboratoriopalvelut	Fim -lab + Syn-lab
Siivouspalvelut	Teese Botnia ,
IT-palvelut	2MIT
Lääkäripalvelut	pihlajalinna ja muita toimijoita
Työterveyspalvelut	TT-Botnia

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisella on perustuslaissa (731/1999) säädetty oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Hyvinvointialueita ohjaa kolme keskeistä hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädettyä lakia: laki hyvinvointialueista (611/2014), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) sekä laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021). Nämä lait kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määrittää palvelualakohtaisessa erityislainsäädännössä. Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne (Talentia 2022: 3, Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset periaatteet). Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan/potilaan asemaa yksikössä/palvelussa. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen tavoitteiden selkärangan ja näkyvät muun muassa asiakkaiden/potilaiden ja omaisten/ läheisten kohtaamisessa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään, sosiaalihuollon toteuttamisesta sekä siitä, mitä sosiaalipalveluita hyvinvointialueen on järjestettävä. Sosiaalipalveluista säädetään muun muassa seuraavissa erityislaeissa: lastensuojelulaki (417/2007), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), laki omaishoidon tuesta (937/2015), laki toimeentulotuesta (1412/1997), perhehoitolaki (263/2015), laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), mielenterveys- (1990/1116) ja päihdehuoltolaki (41/1986), laki ikääntyneen väestön

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

Marlene Vägar, osastonhoitaja puh: 040 358 2480

Anne Renko , apulaisosastonhoitaja puh: 040 764 3702

Päivi Granlund, apulaisosastonhoitaja.puh: 040 358 6807

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Camilla Mäkinen Ylihoitaja 040 721 4060

Pirjo Pitkäkangas Koordinoiva osastonhoitaja 050 373 7965

YKSIKÖN KUVAUS

Vaasan SOTE-keskus tuottaa terveystalvot 68 000 asukkaalle (Vaasa+Vähäkyrö). Lääkärivastaanotot ovat toimineet H-talossa 13.12.2022 alkaen. Toiminta käsittää kiireettömän lääkäri- ja hoitajavastaanoton, astmahoitajan vastaanoton, kiirevastaanoton, traumapkl-toiminnan, veneerisen poliklinikan toiminnan. Lisäksi teemme spirometria, kuulontutkimuksia, RR-vuorokausirekisteröintejä. Lääkkeen määräämishoikeuden omaavat hoitajat ja sydänhoitajat ottavat itsenäisesti vastaan potilaita. Kausiinfluenssa ja korona tehoste rokoteet annetaan myös väestölle. Teemme myös siedätyshoitoja. Sähköistä ajanvarausta toteutetaan korvahuuhteluita, ompeleidenpoistoa, injektioita, rokotuksia, ja kutsuntatarkastuksia varten. Hoitajille on varattavissa sähköisesti myös puhelinaikoja. Sähköisiä vastaanottoaikoja tarkoitus laajentaa koskemaan astmakontrolleja, spirometria-kontrolleja, haavanhoitoa, luomennäyttöä ja ajokortti- ja terveystodistuksia varten. Toiminnassa huomoidaan strategiset tavoitteet Tuson 2025-2026 ohjelmaa ja toimintaa muutetaan sen tavoitteiden mukaisesti.

Sujuvat hoitoketjut , tarvittavat tukitoimenpiteet ja resurssit, jotta saavutetaan jatkossa hyvä ja jatkuva hoito asukkailla. Samoin tarvitaan joustava henkilökunta joka saa riittävästi tukea ja arvostusta työssään.

Pohjanmaan hyvinvointialueen Ns. Tuson Ohjelma 2025-2026 vaikuttaa yksikön toimintaan

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

Palveluysikköjen laatimat omavalvontasuunnitelmat on nähtävillä

Pohjanmaanhyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta) ja lisäksi omavalvontasuunnitelman tulostettu versio pidetään yksikössä esillä siten, että asiakkaat/potilaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivytyksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös silloin, kun vastuuhenkilö vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa

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

Terveystieteiden laissa (1326/2010), ja sen nojalla annetuissa asetuksissa säädetään terveydenhuollon laadusta ja potilasturvallisuudesta. Vastaavasti sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään sosiaalihuollon laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Asiakkaille ja potilaille tarjottujen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tulee olla heidän tarpeidensa mukaisia, laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia sekä asianmukaisesti toteutettuja. Valvontalain (741/2023) tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö ja palveluyksikön sujuva yhteistyö turvallisuudesta vastaavien muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa ovat keskeisiä tekijöitä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Palveluntuottajan palveluyksiköiden palveluille asetetut laatuvaatimusten määritelmät pohjaavat lakiin ja hoitosuositukseen Laadunhallintaa toteutetaan mm. itsearviointien, auditointien, riskiarvioiden, potilaspalautteen, asiakaskyselyiden, työn kautta saadun palautteen kautta japotilasturvallisuusilmoitusten kautta Yhdenvertaisen laadun ja laadun hallinnan perusta hoidossa tulee lainsäädännöstä Digitaalista- ja etänä annettavan hoidon laatua ja turvallisuutta koskettavat samat periaatteet kuin vastaanotolla annettavaa hoitoa Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan henkilökunnan säännöllisellä koulutuksella hoitotyön, ensiavun, lääkehoidon- ja tietoturvan osalta. Esihenkilöt toimivat jatkuvassa yhteistyössä työsuojelun, HR:n (henkilöstöhallinnon), ja laadunvarmistuksen kanssa. Henkilökuntaa ja potilaita rohkaistaan ilmoittamaan epäkohdista ja läheltä piti-tilanteista.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma (STM:n julkaisuja, 2022: 2). Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus: <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/> Kuvaus johtamisen rakenteista asiakas- ja potilasturvallisuuden ja valvonnan menettelyjen kannalta Omavalvonnan vastuusuhteita määrittelee johtamisjärjestelmä. Riippuen johtajan asemasta, tehtäviin kuuluu informointi ja tiedonjakaminen eteenpäin organisaatiossa. Lähiesihenkilö valvoo, että palvelut täyttävät niille asetetut edellytykset ja henkilökunnan osaaminen on työtehtävän vaatimalla tasolla. Lähiesihenkilö valvoo yksikkönsä omaa toimintaa kaikilla tasoilla. Työntekijällä on vastuu ilmoittaa epäkohdista eteenpäin. Hoitotyö perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin ja näyttöön. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

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 säädettyssä enimmäisajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja, vaan hän maksaa hoidosta hyvinvointialueen asiakasmaksun. Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta muussa yksikössä ja hän voi jäädä odottamaan hoitoa valitsemaansa yksikköön. Jos hyvinvointialue ei voi järjestää hoitoa säädettyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-

maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelutarpeen arvioinnista ja sosiaalipalvelujen saannin määräajoista säädetään mm.seuraavissa laeissa: sosiaalihuoltolaki 1301/2004; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki toimeentulotuesta 1412/1997; lastensuojelulaki 417/2007; laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012; vammaispalvelulaki 675/2023 Yhdenvertainen hoitoon pääsy varmistetaan hoidontarpeen arviolla. Palveluita resursoidaan sen mukaan, että yhdenmukainen hoito saadaan varmistettu. Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan palvelutarjonnassa: digipalveluita on saatavilla koko alueella. Esteettömyys huomioidaan kiinteistöpuolella ja säädökset ohjaavat rakentamaan/remontoimaan esteettömiä tiloja. Hoidon saannin määräajat tulevat suoraan STM:ltä ja niitä seurataan. Jonotiedot raportoidaan säännöllisesti nettisivuille. Lakisäätöiden määräaikaisten toteutumisen poikkeamia seurataan omavalvonnan kautta.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuollon palveluihin hakeutuvalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi(sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 §) ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä

hänen asiassa. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen (1301/2014, 36 §). Palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa (1301/2014, 41 §). Vanhuspalvelulain (980/2012) 15 a §:n mukaan hyvinvointialueen on käytettävä RAArviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän alustavan arviomukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi. Terveystalveluissa (1326/2010) luvussa 6 on vastaavasti kuvattu henkilön/potilaan oikeudet

päästä hoitoon tervetäydenhuollon palveluiden osalta. Omatyöntekijä Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettäväasiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Palveluntarve määritellään hoidon tarpeen arviota kautta. Palvelun- ja hoidon tarpeen muutoksiin reagoidaan ja hoito järjestetään vastaamaan muuttunutta tarvetta.

Hoidontarpeen arviota tekee tervetäydenhuollon ammattihenkilö. Yhteydenottojen määrää seurataan ja käyntimäärät seurataan tilastointiohjelman kautta. Hoidon perusteet toimivat mittarina hoidon tarpeen arviolle (STM)

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalla on myös oikeus hakea päätökseen muutosta. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 §:n mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, elleisuunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa noudattaen 36 §:n 4. ja 5. momentissa säädettyä. Asiakas/palvelusuunnitelmaan perustuva toteuttamissuunnitelma tulee laatia yhdessä asiakkaan kanssa, ja sitä on päivitettävä määräajoin ja asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa. Edelleen 36 §:n 5. momentissa säädetään, että erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavirkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla/potilaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa/hoidon suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa/hoidon suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoitosuunnitelma laaditaan hoitokäynnillä käynnin syyn mukaan. Suunnitelmaa muutetaan tarvittaessa. Suunnitelman laatimisesta vastaa hoitava taho: lääkäri/hoitaja. Potilastietojärjestelmä ohjaa ja tukee suunnitelman toteutumista. Hoitava taho seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista. Potilastietojärjestelmä, sen käyttö ja perehdytys, koulutus ja hoitohenkilökunta varmistavat suunnitelman toteutumisen seuranta. Hoitava taho lääkäri/hoitaja neuvoo ja kertoo palvelu- ja hoitovaihtoehtoista

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoitoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja ilmoitusmenettelyyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/>. Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta

rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toimivan henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4 §, 5 §). Tämä pohjautuu perustuslain (731/1999) 6–7., 10. ja 12. §:ssä säädettyyn oikeuteen yksityisyydestä jayksityisyyden suojasta. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyväkohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia, ja heille on annettava mahdollisuusosallistua suunnitelman tekemiseen. Suunnitelma tulee käydä läpi yhdessä lasten kanssa. Suunnitelma on erillinen asiakirja, joka tulee sijoittaa kaikkien nähtäville. Suunnitelma tulee lähettää tiedoksi lapsen sijoituksesta vastaavalle hyvinvointialueelle/lasten asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain. (Lastensuojelulaki 417/2007, 61 b §).

Edunvalvonta Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaina on eri-ikäisiä asiakkaita, jotka eivät kykene välttämättä itse hoitamaan omia asioitaan ja tällöin asiakas voi tarvita edunvalvontaa. Alaikäisen edunvalvojana toimii ensisijaisesti hänen huoltajansa. Lisätietoja ja tarkempia ohjeita asiakkaanedunvalvontaprosessin käynnistämiseen ja edunvalvonnan menettelyihin liittyen on löydettävissä laissa holhoustoimesta (442/1999) sekä Digi- ja väestöviraston verkkosivuilta: <https://dvv.fi/edunvalvonta-ja-toisen-asioiden-hoitaminen>

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada laadultaan hyviä sosiaalihuollon, terveydenhuollon ja pelastustoimen palveluita. Laadultaan hyvä palvelu tarkoittaa myös hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänenvakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Tämä edellytys hyvästä kohtaamisesta koskee sekä hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua että hyvinvointialueen ostamaa palvelua. Miten epäasiallisesta kohtelusta tai käytöksestä ilmoitetaan? Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun pitää puuttua ja että ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa.

Ilmoituksen 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. Palautekanavat henkilöstölle Palautekanavat asiakkaille ja potilaille Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Palautteen dokumentointi on tärkeää, koska ilman dokumentointia asioiden selvittäminen jälkikäteen on hankalaa.

Vaaratapahtuma: asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro)Kaikkien organisaation työntekijöiden tulisi 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 omaoivontaa. Vaaratapahtumien ilmoittaminen auttaa kehittämään ja parantamaan toimintaa sekä yksikkö- että organisaatiotasolla.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista §6 todetaan että potilasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilaan kieltäytyessä tietyistä hoidosta tai toimenpiteestä tulee häntä hoitaa mahdollisuuksien mukaan muulla lääketieteellisesti hyväksytyllä tavalla. Mielenterveyslain (1116/1990) 8 §:n mukaan potilasta voidaan hoitaa hänen tahdostaan riippumatta lääketieteellisesti asianmukaisella tavalla, jos hoitamatta jättäminen vaarantaisi vakavasti potilaan tai toisten henkilöiden terveyden tai turvallisuuden. Tätä pykälää voidaan soveltaa, kun seuraavat kolme kriteeriä täyttyvät:

- a) potilas on mielisairas (eli käytännössä psykoottinen, eli todellisuudentaju vaikeasti ja selkeästi häiriintynyt),
- b) hän on mielisairautensa vuoksi hoidon tarpeessa siten, että hoitoon toimittamatta jättäminen olennaisesti pahentaisi hänen mielisairauttaan tai vakavasti vaarantaisi hänen terveyttään tai turvallisuuttaan taikka muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta ja
- c) mitkään muut mielenterveyspalvelut eivät sovellu käytettäviksi tai ovat riittämättömiä.

Mielenterveyslain 22b§:n mukaisesta tahdonvastaisesta lääkehoidosta tarvitaan viranhaltijapäätös, jonka tekee lääkäri. Viranhaltijapäätös tehdään kirjallisesti (Hallintolaki 434/2003 43§) viralliselle ´Päätös psyykkisen sairauden lääkehoidosta´ -lomakkeelle, joka on juridinen asiakirja, joka on tulostettava ja allekirjoitettava ja josta kopio annetaan valitusta varten potilaalle.

Tartuntatautilain 65§ mukaisen päätöksen tahdonvastaisesta lääkehoidosta tekee Dynastyssa virkasuhteinen hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaava lääkäri. Yleisvaaralliseen tartuntatautiin sairastuneelle voidaan antaa taudin leviämisen estämiseksi välttämätön hoito hänen tahdostaan riippumatta. Lääkkeiden ottaminen tapahtuu valvotusti. Jos potilasta ei tavoiteta lääkkeen ottoon kahteen vuorokauteen, tulee asiasta tehdä virka-apuopyyntö poliisille. Tartuntatautilain mukaisia yleisvaarallisia tauteja ovat esimerkiksi hepatiitti A ja E, tuhkarokko ja tuberkuloosi. Valvottavia tartuntatauteja ovat esimerkiksi hiv, hepatiitti B ja C, listeria ja malaria. Yleisvaarallisten tartuntatautiin sekä HIV-infektion, tippurin ja sukupuoliteitse tarttuvanklamydiainfektion tutkimus, hoito ja hoitoon määrätyt lääkkeet ovat maksuttomia. Valvottavien tartuntatautiin kohdalla vain lääkehoito on ilmaista. Terveydenhuollon ammattihenkilö saa hoitavan lääkärin ohjeiden mukaan antaa potilaalle määrätyt lääkkeet potilaan vastustuksesta huolimatta. Pohjanmaan hyvinvointialueella tartuntatautilain mukaiset lääkkeet luovutetaan pääsääntöisesti hoidosta vastaavasta yksiköstä, terveyskeskuksista ja poliklinikoilta, sekä viikonloppuisin ja pyhinä vuodeosastoilta ja päivystyspoliklinikalta. Lähinnä sukupuolitautien lääkkeistä asiakkaille voidaan kirjoittaa resepti, jossa on merkintä "Tartuntatautilain mukainen maksuton lääke" ja hoitavan yksikön yhteystiedot laskutusta varten. Potilasta hoitava lääkäri on tartuntatautilainsäädännön mukaan ensisijaisesti vastuussa siitä, että yleisvaarallista tai ilmoitettavaa tartuntatautiin sairastava ja muut mahdollisesti tartunnan saaneet saatetaan tutkimuksiin ja hoitoon. Tartuntatautilainmukaisten lääkkeiden kustannuksista vastaa se

hyvinvointialue, jonka alueella asiakas on kirjoilla. Jos Pohjanmaan hyvinvointialueella toteutetaan muiden hyvinvointialueiden alueella asuvan henkilön lääkehoitoa, laskutetaan kulut asiakkaan omalta hyvinvointialueelta

Erityishuollon piirissä olevalle henkilölle voidaan lain 42§ perusteella antaa välttämätönterveysdenhuolto hänen vastustuksestaan riippumatta, jos hoitamatta jättäminen uhkasi vaarantaa vakavasti henkilön terveyden. Lääkehoidon tulee olla lääkärin ohjeiden mukaisesti toteutettua ja toteuttajan tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääkehoidon toteuttamiseksi voidaan tarvittaessa käyttää muita rajoittamistoimenpiteitä. Päätöksentahdonvastaisesta lääkehoidosta tekee virkasuhteinen hoitava lääkäri ja mahdollisesti tarvittavissa lääkehoidon toteuttamiseksi tarvittavista rajoittamistoimenpiteistä, kuten kiinnipitämisestä tekee virkasuhteessa oleva lääkäri, yhteistyössä moniammatillisen IMOtyöryhmän kanssa.

Kiireellisessä tilanteessa (esimerkiksi anafylaktisen shokin hoito) ratkaisun välttämättömän lääkehoidon antamisesta vastustuksesta huolimatta ja lyhytaikaisista rajoitustoimenpiteistä lääkehoidon toteuttamiseksi voi tehdä henkilöä hoitava virkasuhteinen lääkäri tai toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on välittömästi ilmoitettava asiasta henkilöä hoitavalle lääkärille. Lääkehoidon toteuttaminen jarajoitustoimenpiteet tulee kirjata asiakas- ja potilastietoihin. Jos tiedetään, että tarve välttämättömän lääkehoidon antamiseen vastustuksesta riippumatta ontoistuvaa, voi virkasuhteessa oleva lääkäri tehdä rajoitustoimenpiteen toistuvasta käytöstä kirjallisen päätöksen enintään 30 päiväksi kerrallaan. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä tulee seurattava ja arvioida säännöllisesti.

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

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

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

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutuksen vastauksen antaminen on delegoitu tulosalueen vastuuhenkilölle/toimialajohtajalle. Kirjaamot itsessään eivät toimi asioiden käsittelijänä tai päätöksentekijänä. Kirjaamot vastaanottavat asiakirjoja sekä sähköisesti että postitse. Kun lähetät meille salassa pidettäviä asiakirjoja tai henkilötietoja sisältäviä asioita, muistathan käyttää salattua sähköpostia!

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

Annika Lehmusvuo, Ylilääkäri 040 530 9217 .annika.lehmusvuo@ovph.fi

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](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/Nain_toimimme/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusosaajatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta tuetaan myös muun muassa hyvinvointialueen toimialojen sekä järjestöjen ja yhdistysten välisillä kumppanuuspöytäkeskusteluilla sekä koordinoitun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista joko omaan hoitoon/palveluun tai omaa asiointia laajemmin palveluiden, palveluketjujen sekä palvelukokonaisuuksien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun/hoitoon ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakkaiden osallistumisessa tärkein ydin on jokaisen asiakkaan mahdollisuuksissa osallistua oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tämä tapahtuu yhdessä ammattilaisten kanssa jokaisen asiakkaan yksilöllisessä palvelutilanteessa. Palveluiden yhteiskehittäminen asiakkaiden kanssa tähtää parempien palveluiden tuottamiseen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

kaikilleasiakkaille. Laki hyvinvointialueesta linjaa, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (laki hyvinvointialueesta 611/2021, 29 §). Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa. Potilaalla on oikeus osallistua oman tutkimuksensa, hoitonsa ja kuntoutuksen suunnitteluun.

Terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma, josta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä tai hänen laillisen edustajansa kanssa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, § 4a). Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (1361/2003), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, § 7–8) ja sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 4 §).

Lue lisää:

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

Lasten ja nuorten osallisuus sosiaalihuollossa

Lasten ja nuorten osallisuus terveydenhuollossa

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada laadultaan hyviä sosiaalihuollon, terveydenhuollon ja pelastustoimen palveluita. Laadultaan hyvä palvelu tarkoittaa myös hyvää kohtelua ilmansyrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänenvakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Tämä edellytys hyvästä kohtaamisesta koskee sekä hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua että hyvinvointialueen ostamaa palvelua. Miten epäasiallisesta kohtelusta tai käytöksestä ilmoitetaan? Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun pitää puuttua ja että ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen 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. Asiakkailla, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille tarkoitetut kanavat löytyvät verkkosivuilta. Henkilöstölle tarkoitetut ilmoituskanavat löytyvät intrasta.

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.](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/)

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 nettosuositeluindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi 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 suosittlevansa 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-sivuilla.

Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suositelumittarin 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-sivuilla. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoitain.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa, päivitettyä 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 eriasioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on säännöllisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saadakäyttöön yksikön kehittämisessä.

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 2023: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpideohjelma palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022–2026.

Palautteet käsitellään osastotunneilla. Palautteita seurataan eri kanavien kautta: Suorat palautteet, Potiasiamiehen kautta tulleet palautteet, Hai Pro järjestelmän kautta tulleet palautteet sekä Roidu järjestelmän kautta tulleet palautteet. Palautteisiin voidaan myös vastata kirjallisesti tai ottamalla yhteys puhelimitse 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 täytyminen). 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

Toimia yksikössä on 50 . Lääkäreitä 32 .aks hoitajia 0 , lämähoitajia 7 . Apulaisosastonhoitajia 2

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä työskennellään virka aikana klo 8-16 .

Henkilöstöllä tulee olla toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, riittävä ammattitaito ja osaaminen huomioiden tuotettavien palvelujen sisältö ja palveluja käyttävät asiakkaat/potilaat. Palveluntuottajan on varmistettava, 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 sosiaalija 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 soutender 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 tuleemyös tarkistaa ammattipätevyydet Valviran Terhikki- tai Suosikkirekisteristä (kirjataantyösopimukseen). 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 saaminen lähihoitajalle voi kestää useita kuukausia (3–4).

Kielitaitovaatimus; suomi ja ruotsi kelpoisuussäännön mukaisesti.

Rekrytoinnin yhteydessä ; Esitetään rokotustodistus, lääkelupa, tutkintotodistus. Arviointitehdään 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 henkilöstöosaamismatriiseihin, 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 ensimmäisenäpäivänä 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 terveystieteiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

Laatuportti sisältää henkilökunnan osaamisen seurantaan varten yksikkökohtaiset ryhmämatriisit, joita esimiehet voivat käyttää henkilökunnan osaamisen seurannassa (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata omaa osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava.

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen ohjeet. Kirjaukset hyvinvointialueen ohjelmiin. Esihenkilö suunnittelee pakolliset koulutukset Seuraamme hyvinvointialueen ohjeistuksia. Henkilökunta ilmoittautuu koulutuskalenterin kautta, jossa tarjotaan erityyppisiä koulutuksia. Kehityskeskustelut dokumentoidaan HR-ohjelmassa. Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan-->Loven ja Haipron kautta. Keskustelua osapuolten kanssa. Palveluntuottaja varmistaa ja seuraa henkilöstön omavalvonnan ja turvallisuusosaamisen toteutumista erilaisilla ohjeilla ja koulutuksilla

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluntuottaja/esihenkilö seuraa ja varmistaa johtamisellaan työntekijöiden työaikojentoteutumista, työsuorittumista, työhyvinvointia ja työssä jaksamista (inhimilliset voimavarat) esimerkiksi Työajan seurannalla, 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 tulisi tarkistaa kerran vuodessa. Työpaikan suosittelumittari on yksi työkaluista, joita 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 päälähtömiesten kanssa. Henkilöstön hyvinvointia tukevat Tyky, E-passi, kehityskeskustelut, työterveyshuolto sekä henkilökuntakokoukset.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluyksiköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävissä tukee hyvinvointialueen eri palvelualueiden 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. Päivittäistä henkilöstömäärää seurataan excel-taulukon avulla.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

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 hyvin asiakkaiden näkökulmasta ja vastaisi heidän tarpeitaan, tarvitaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jolloin tiedonvaihto eri toimijoiden kesken on erityisen tärkeää. Monialainen yhteistyö edellyttää yhteisesti sovittuja toimintamalleja, avointa viestintää sekä prosessien kehittämistä ja seuranta. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhdenmukaistaminen helpottaa tulevaisuudessa yhteistyötä ja tiedonvaihtoa. Monialainen yhteistyö edellyttää esimerkiksi yhteisiä hoito- ja palvelukokouksia yksikkötasolla.

3.8 Toimitilat ja välineet

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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. Tilojen ja käytäntöjen suunnittelun lähtökohtana ovat aina asiakkaiden ja potilaiden tarpeet. Esteettömyyden tulee kattaa liikkumisen lisäksi myös esimerkiksi näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen, ohjaukseen ja viestintään liittyvät asiat. Lainsäädäntö ja julkisilta rakennuksilta vaadittavat määräykset ohjaava yhdenvertaista ja esteetöntä suunnittelua. Omavalvonta on ensisijainen keino varmistaa tilojen tarkoituksenmukaisuus. Viime kädessä valvontaviranomainen arvio 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 liikkeessaan 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 on haastava kulunvalvonnan kannalta. Tilassa liikkuu päivittäin erilaisia käyttäjiä: henkilöstöä, asiakkaita, potilaita, vierailijoita ja toimittajia. Pääsy tiettyihin tiloihin on rajattava selkeästi, ja tarvittaessa ovien on avauduttava nopeasti. Oikein toteutettuna kulunvalvonta parantaa yksikön turvallisuutta. Sen avulla estetään asiattomien pääsy rakennuksen ja yksikön tiloihin.

Kulunvalvonta kattaa sekä yksikön mekaanisen lukituksen että sähköisen kulunvalvonnan. Palosuojelun tarkoituksena on estää tulipalon ja tulen leviäminen sekä helpottaa tulipalojen sammuttamista tai rajoittamista. Tulipaloja ehkäistään rakentamalla turvallisesti, käyttämällä palo-osastointia, turvalaitteita ja sammutusjärjestelmiä. Poistumis- ja pelastustiet on merkitty ja pidetään vapaina. Paloturvallisuudessa on otettava huomioon muun muassa rakenteellinen palontorjunta, suojaaminen avotulelta ja tupakoinnilta, tuhopolttojen ehkäisy, sähköiset laitteet ja niiden huolto, sähkötyöt, sisustuksen paloturvallisuus, palokuorma, jätehuolto sekä tulitöiden turvallisuus. Rakenteellinen turvallisuus kattaa muun muassa paloilmoitinjärjestelmän, alkusammutuskaluston, sammutusjärjestelmät, savunpoistojärjestelyt, turva- ja merkkivalaistuksen, kaiutin- ja äänentoistojärjestelmät poistumishälytystä varten, kulunvalvonnan ja lukituksen, murtohälytysjärjestelmän, henkilöturvallisuusjärjestelmät, kameravalvontajärjestelmät sekä väestönsuojat.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

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 määritellään yksikkökohtaisesti. Laitepassi suoritetaan koko sosiaali- ja terveydenhuollon

henkilöstön toimesta osana yksikkökohtaista perehdytystä. Siirtyminen sähköiseen Laatuporttilaitepassiin 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: 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

Oskar Nabb ,sairaanhoitaja 06 213 6365
Tina Österholm sairaanhoitaja 06 2136352

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Erilaiset oheistukset olemassa . Lokitietoja seurataan ja niistä ilmoitetaan yksiköihin tarvittaessa. Ostopalvelut on keskitetty hankintayksikköön, joka ohjeistaa eri hankinnoissa.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisin aikavälein. Turvallisuuskävelyt yksikössä jhyvinvointialueen yleiset koulutukset. Potilastietojärjestelmän tuki 2 mit. Yksikössä olemassa toimintakortit , miten toimitaan erilaisissa häiriötilanteissa . Uusi henkilökunta ja opiskelijat perehdytetään erilaisiin tuki- ja turvallisuuskäytänteisiin yksikössä .

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

Marlene Vägar osastonhoitaja puh: 040 358 2480

3.10 Lääkehoito

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

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

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen \(2021: 6\)](#), Pohjanmaan hyvinvointialueen oppaaseen turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta

(intra) sekä toimialojen ja tulosalueen toimintaohjeisiin. Turvallinen lääkehoito -oppaassa on kuvattuna organisaatiossa lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat 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

Toimintayksiköön on nimettävä toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Vastuuasiakkaan/potilaan lääkehoidon kokonaisuudesta on hoitavalla lääkärillä. Työyksiköissä tulee olla nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan (Turvallinen lääkehoito -opas 2021: 6; Fimea).

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annika Lehmusvuo , yllilääkäri puh: 040 530 9217

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Suvi Pesonen 06-2136359, Heidi Rantatalo 06-2136362, Sini Hortans 06-2136337, Jaana Seppelin 06-2136339, Marjo Lintala 06-2136355, Suvi Ylikojola 06-2136353
Kaikki sairaanhoitajia

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 infektioiden torjuntaohjeet. 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 selvittämisestä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/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 jakavat tiedotteita yksiköihin ja seuraavat erilaisia tilastoja . Tartuntatautilääkäri ja hoitaja hoitavat tartuntatautiepidemioita yhdessä infektiolääkärin kanssa. Tartuntatautihoitajilla on säännölliset teams kokoukset.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Hygieniavastaavat : Jaana Seppelin 06-2136339, Sari Silmu 06-2136331, sairaanhoitajia
Tartuntatautivastaavat: Suvi Ylikojola 06-2136353, Tarja Phillips 06-2136371, Sari Vaissi 06-2136363, sairaanhoitajia.

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Ohjeistus; Kuoleman toteaminen ja vainajan ulkotarkastus miten varmistetaan henkilöstön elvytys tai/ja ensiavun osaaminen; Ohje henkilökunnan -ensiapu ja elvytysvalmius ;Sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvelut Elottoman henkilön hoidon osaamisen päivitys joka vuosi tai EA 4t joka kolmas vuosi (etänä tai fyysisesti)

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 laattimia ohjeistuksia.

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Koko pohjanmaan hyvinvointialueella käytössä Yksi yhteinen potilastietojärjestelmä; Lifecare. Kaikki ohjeistus potilastietojärjestelmän käyttöön löytyy meidän Intranetistä .
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).

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

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

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus) yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Riskinarviointi tehdään yksikkötasolla päivittäisessä työssä, ja 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 seuranta 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 syyllistämässä. Yksiköiden henkilöstön kanssa tehdään vuosittain riskinarvioiteja toiminnasta, ja turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

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

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

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

- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

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

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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

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

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

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

Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta (tietosuoja-asetus, 679/2016, 34 artikla)
Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

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 puutteet, riskit tai epäkohdat, jatkaimenevät toiminnassa, ilmoitetaan Haipron, Spron, Roidun tai nettisivuilla olevan sähköisen lomakkeen kautta. Henkilökunnalle on myös työsuojeluilmoituslomake (tiedot intrassa).

Tapahtumien läpikäynti yksikön henkilöstön tai asianosaisten yksiköiden kanssa ja toimenpiteet ÖVPH:n prosessien mukaisesti.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/

potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman liitteestä 1.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

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 resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja

toimintatapamallit palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

Hyvinvointialueella jokainen yksikkö laatii yksikön oman turvallisuussivun. Turvallisuussivu sisältää yksikön turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (ne yksiköt, joilla on siihen lakisääteinen velvollisuus), kiinteistön pelastussuunnitelman (kiinteistön omistaja laatii), toimintakortit ja muut yksikön tarvittavat turvallisuusohjeet. Yksiköissä ei ole erikseen pelastussuunnitelmaa. Pelastusturvallisuus on osa yksikön turvallisuussuunnitelmaa. Turvallisuussivun tiedot päivitetään aina, kun toiminnassa/ tiloissa tapahtuu muutoksia.

Hyvinvointialueen työntekijät osallistuvat vähintään joka 5. vuosi turvallisuuspäivä -koulutukseen. Turvallisuuskävelyyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella on toimintasuunnitelma mahdollisiin häiriötilanteisiin, löytyy intrasta. Yksiköllä on omat turvallisuussuunnitelmat Laatuportissa. Yksiköille on luotu toimintakortteja, jotta tiedetään, miten toimitaan häiriötilanteissa. Turvallisuus- ja laatuvaastavat järjestävät vuosittaisen turvallisuuskävelyn henkilöstölle ja päivittävät osallistumisen seurantalistalle. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu turvallisuuskävely. Yksikön esihenkilö seuraa, että henkilöstö osallistuu turvallisuuspäivä-koulutukseen joka 5. vuosi. Yksikön turvallisuussuunnitelma on laadittu v. 2025

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

Marlene Vägar osastonhoitaja puh: 040 358 2480

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. 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 laatuüksikölle ja

johdolle, jotka voivat tarvittaessa raportoida aluehallintovirastolle. Yksikkö käyttää 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

Sote-keskuksen 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. Avopalveluiden yhteinen raportti koostetaan keskijohdon toimesta ja julkaistaan Dynastyssa organisaation ohjeiden mukaisesti.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

9.9.2025 Versio numero 1

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Pirjo Pitkäkangas koordinoiva osastonhoitaja 9.9.2025