



**Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue**

# **Omavalvontasuunnitelma, Terv. ja sair.hoito Mustasaari, Vöyri-Oravainen, Maalahti- Korsnäs**

## **Yleiset tiedot**

### **Yksikkö**

Terv.H. Ja Sair.H. Mustasaari

### **Raportointipäivä**

24.9.2025

### **Toiminnan vastuhenkilö**

Karolina Lönnberg

# Omavalvontasuunnitelma

## Sisällysluettelo

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

- 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
- 4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely
  - 4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus
  - 4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat
  - 4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet
- 4.3 Ostopalvelut ja alihankinta
- 4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta
- 5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI
  - 5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi
  - 5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi
- 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

# 1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

### Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

### Toimialan nimi

Sosiaali- ja terveyskeskus sosiaali ja terveydenhuollon avopalvelut

### Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

### Puhelinnumero

050 5181091

### Palveluyksikön nimi

Terveyden- ja sairaanhoito Mustasaari, Terveyden - ja sairaanhoito Vöyri -Oravainen , Terveyden- ja sairaanhoito Maalahti-Korsnäs

### Palvelumuoto

Perusterveydenhuolto

### Osoite

Vanha Karperöntie 17 B 65610 Mustasaari , Tamppitie 2 66100 Maalahti, Öyrintie 25 66800 Oravainen

### Puhelinnumero

Kaikille 06 2181111

### Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Osastonhoitaja Anne Hämäläinen 044 727 1217

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Oravaisten terveyskeskus Öyrintie 25 66800 Oravainen 06 3852200 Sairaanhoidtaja Carolina Holm 044 424 9238

Maalahti Korsnäsin terveyskeskus Tamppitie 2 66100 Maalahti .Vastuuhoidtaja Mia West 040 650 79679

## 1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

## Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Laboratoriopalvelut	Fim lab
Siivouspalvelut	Teese Botnia
IT Palvelut	2 mit
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 terveystalouteihin. 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 ja 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 toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouteista (980/2012). Terveystalouteiden palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) sekä muun muassa erityislaeilla työterveyshuollosta (1383/2001), hedelmöityshoidoista (1237/2006), tartuntatautien ehkäisystä ja hoidosta (1227/2016) sekä rajat ylittävistä terveydenhuollosta (1201/2013).

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjän asemaa turvaa lait asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 46 a §).

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä säädetään laeilla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

Asiakastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalvueluita järjestettäessä ja toteutettaessa säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, myöhemmin asiakastietolaki).

#### Missiomme

Luomme vaikuttavasti turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä yhdessä alueemme ihmisten kanssa.

Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti

Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle

Katsomme eteenpäin vastuullisesti

#### Visiomme

Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin

Pitkän aikavälin tavoitteemme

Meillä työskentelevät Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät

Turvallisuutemme ja laatumme on Pohjoismaiden huippua

Käytämme resurssimme vaikuttavasti

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 27 §, myöhemmin valvontalaki) mukaan yksityisten ja julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee laatia päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaan varten sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosalueilla ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksiköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluyksiköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksiköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluyksikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

## 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Anne Hämäläinen osastonhoitaja 044 727 1217

Camilla Sahlberg-west Apulaisosastonhoitaja 044 424 9238

Carolina Holm vastaava hoitaja 044 424 9238

Mia West vastaava hoitaja 040 650 79679

**Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot**

Karolina Lönnberg ,johtava lääkäri 040 6682300

Camilla Mäkinen Ylihoitaja 040 721 4060

Pirjo Pitkäkangas Koordinoiva osastonhoitaja 050 373 7965

Pirjo Pitkäkangas Koordinoiva osastonhoitaja 050 373 7965

### YKSIKÖN KUVAUS

**Mustasaari**

Toimintaalueella on 20.000 asukasta ja palvelut annetaan pääasiassa Mustasaaren terveyskeskuksessa. Toiminta koostuu erilaisista hoitaja-lääkärivastaanotto toiminnasta avoterveydenhuollossa .Ammattitoimijoita ovat lääkäri ja sairaanhoitaja, lääkeluvalliset sairaanhoitajat ja kliiniset sairaanhoitajat

Työhön sisältyy vastaanotoilla erilaiset sairaanhoidolliset asiat, hoidontarpeenarviointi, kiireellinen hoito, terveydenhoito ja seurantakäynnit, Luukku vastaanottoa ja ilman ajanvarausta sisään tulevien potilaiden hoitoa sekä puhelinpalvelut, etävastaanotto palvelut ja erilaiset digitaaliset hoitomenetelmät .Sen lisäksi on säännöllistä vastaanotto toimintaa koko vuoden ympäri, sydän- ja astmavastaanotoilla, typ -palvelut, maahanmuuttajienterveydenhuolto ja kausirokotukset

**Maalahti -Korsnäs:**

Toimintaalueella on 6500 asukasta ja palveluita annetaan Maalahti-Korsnäsin terveyskeskuksessa, sekä sairaanhoitajan vastaanottoa ajanvarauksella ja kausirokotuksia Korsnäsin ja Bergön terveysasemilla . Toiminta koostuu erilaisista hoitaja-lääkärivastaanotto toiminnasta avoterveydenhuollossa .Ammattitoimijoina ovat lääkärit ja sairaanhoitajat.

Sairanhoidolliset asiat, hoidontarpeenarviointi, kiireellinen hoito, terveydenhoito ja seurantakäynnit ovat pääasiallisesti toiminoja jotka toteutetaan vastaanottokäynneillä Puhelinpalvelut, etävastaanottopalvelut ja digitaaliset hoitomenetelmät Sen lisäksi säännöllinen toiminta sydän- ja astmavastaanotolla, typ -palvelut, maahanmuuttajienterveydenhuolto ja kausirokotukset koko vuoden ajan ,

Vöyri -Oravainen

Toimintaalueella on 6300 asukasta ja palveluita annetaan Oravaisten terveyskeskuksessa, Oravaisten lääkärivastaanotolla on akuuttivastaanottoa sekä hoidon tarpeenarviointia paikanpäällä arkisin klo 8-16 sekä suunniteltuja hoitajan käyntejä sekä suunniteltuja käyntejä

Tiimiin kuuluvat lääkärit .kliininen sairaanhoitaja , sairaanhoitaja lääkkeenmäärämisoikeuksilla. Senlisäksi toiminta muodostuu akuuttivastaanotto toiminnasta ja hoidontarpeenarvioinnista sydän- ja astamavastaanotoilla, typ -palvelulla , maahanmuuttajien terveydenhuollolla sekä kausirokotteiden toteuttamisesta

Toiminta koostuu myös vastaanottokäynneistä , puhelinpalveluista, Sairaanhoidolliset asiat, hoidontarpeenarviointi, kiireellinen hoito, terveydenhoito ja seurantakäynnit ovat pääasiallisesti toimintoja jotka toteutetaan vastaanottokäynneillä. Puhelinpalvelut, etävastaanottopalvelut ja digitaaliset hotomenetelmät Sen lisäksi säännöllinen toiminat sydän- ja astmavastaanotolla, typ -palvelut, maahanmuuttajien terveydenhuolto ja kausirokotukset koko vuoden ajan ,

Kaikkien alueiden toimintaa vaikuttaa

Sujuvat hoitoketjut , tarvittavat tukitoimenpiteet ja resurssit, jotta saavutetaan jatkossa hyvä ja jatkuva hoito asukaille. 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 palveluyksikön henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

### YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikköjen laatimat omavalvontasuunnitelmat on nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen 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 päivityksestä 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

Terveydenhuoltolaissa (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 ja potilasturvallisuusilmoitusten 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. Osallistaminen on osa organisaatiokulttuuria.

### 3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

### YKSIKÖN KUVAUS

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

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 terveyspalveluista 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 esteettämiä tiloja. Hoidon saannin määrääjat tulevat suoraan STM:ltä ja niitä seurataan. Jonotiedot raportoidaan säännöllisesti nettisivuille. Lakisääteisten määräaikojen 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 asiassaan. 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 RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa tai huolenpitonsa turvaamiseksi.

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

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden 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 arvion kautta. Palvelun- ja hoidon tarpeen muutoksiin reagoidaan ja hoito järjestetään vastaamaan muuttunutta tarvetta.

Hoidontarpeen arvion tekee terveydenhuollon 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, ellei suunnitelman 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 vastaa

virkasuhteessa 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 ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoitaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

### Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

## YKSIKÖN KUVAUS

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 ja yksityisyyden suojasta.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Sen laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia, ja heille on annettava mahdollisuus osallistua 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 asiakkaan edunvalvontaprosessin 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 hänen vakaumustaan 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 omavalvontaa. 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-apupyyntö 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 tarttuvan klamydiainfektion tutkimus, hoito ja hoitoon määrätty lääkkeet ovat maksuttomia. Valvottavien tartuntatautiin kohdalla vain lääkehoito on ilmaista.

Terveydenhuollon ammattihenkilö saa hoitavan lääkärin ohjeiden mukaan antaa potilaalle määrätty 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 tartuntatautia 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 välttämätön terveydenhuolto hänen vastustuksestaan riippumatta, jos hoitamatta jättäminen uhkaisi vaarantaa vakavasti henkilön terveyden. Lääkehoidon tulee olla lääkärin ohjeiden mukaisesti toteutettua ja toteuttajan tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääkehoidon toteuttamiseksi voidaan tarvittaessa käyttää muita rajoittamistoimenpiteitä. Päätöksen tahdonvastaisesta lääkehoidosta tekee virkasuhteinen hoitava lääkäri ja mahdollisesti tarvittavissa lääkehoidon toteuttamiseksi tarvittavista rajoittamistoimenpiteistä, kuten kiinnipitamisestä tekee virkasuhteessa oleva lääkäri, yhteistyössä moniammatillisen IMO-työryhmän 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 ja rajoitustoimenpiteet tulee kirjata asiakas- ja potilastietoihin.

Jos tiedetään, että tarve välttämättömän lääkehoidon antamiseen vastustuksesta riippumatta on toistuvaa, 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 asiakaan oikeudet](#).

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

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

### Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (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](http://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**

Lars -Erik Malm Johtava lääkäri 050 437 8990 ( Maalahti-Korsnäs)

Clas-Göran Smeds vastuulääkäri 044 424 9217 ( Mustasaari ja Oravainen)

### 3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

**Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot**

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi)

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

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/](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/) Näin 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 kokemusasajatoiminnan 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 kaikille asiakkaille.

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. Terveys- 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 ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänen vakaumustaan 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi)

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

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.

### 3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

#### Asiakaspalaute

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

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

#### Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

#### Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

#### Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

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

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

käyttöön yksikön kehittämisessä.

Lue lisää:

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

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

### 3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä tulee olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä (valvontalaki 741/2023, 9 §, 10 §). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvaan henkilöstöön voi tarvittaessa sisältyä myös vuokratyönä tai alihankintana toiselta palveluntuottajalta hankittua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (edellytyksenä työsopimuslain 55/2001, 7 §:n 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

Sjukskötare/ Sairaanhoitaja : 11

8 st 100%

1 st 87%

1st 75%

1st 50%

Sjukskötare / sairaanhoitaja lämä: 1 st.

AKS-skötare/hoitaja : 2 st.

AKS-skötare med lämä/ Aks hoitaja + lämä osaaminen; 2 st.

Bitr.avd.skötare/sjukskötare/ apulaisosastonhoitaja : 1 st.

Lääkäreitä 15

Läkare: Nå egentligen är det omöjligt att svara på det för alla vakanser hör till mellersta-södra. Vi räknar ändå internt att 15 vakanser hör till oss.

#### 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 varmistuttava, että myös vuokrattu tai alihankintana hankittu sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetuissa laeissa säädetyt edellytykset, kun tehtävien hoitaminen sitä mainittujen lakien tai muun sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaan edellyttää.

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

Koko hyvinvointialueen sisällä on käytössä kelpoisuussääntö ohjekirja eri tehtäviin, jota noudatetaan. Uudet työntekijät etsitään kuntarekryn kautta. Rekrytoinnin alusssa heidän kelpoisuutensa tarkistetaan. Tilapäisen henkilökunnan palkaamiseen käytetään 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 tulee myös tarkistaa ammattipätevyudet Valviran Terhikki- tai Suosikkirekisteristä (kirjataan työsopimukseen). Työntekijän tulee esittää alkuperäinen tutkintotodistus ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Tarkistamisvelvollisuus koskee kaikkia, myös sijaisia. Kaikkien ammattinimikkeiden kelpoisuus- ja kielitaitovaatimukset esitetään hyvinvointialueen kelpoisuussäännössä. Vakituiseen virka- tai työsuhteeseen rekrytoitaessa valitun henkilön tulee aina täyttää muodolliset kelpoisuusvaatimukset valintapäätöksen tekohetkellä

Mikäli rekrytoitava sijainen ei ole vielä valmistunut, tarkistetaan hänen opintosuoritusotteensa. Vastavalmistuneiden tiedot eivät näy välittömästi rekisterissä. Vastavalmistuneet sairaanhoitajat voivat työskennellä opiskelija-oikeuksilla 30 päivän ajan ennen rekisteröinnin vahvistumista. Rekisteröintinumero saaminen lähihoitajalle voi kestää useita kuukausia (3–4).

Kielitaitovaatimus; suomi ja ruotsi kelpoisuussäännön mukaisesti.

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

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

### YKSIKÖN KUVAUS

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

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

Rikosrekisterin tarkastamisesta vastaa esihenkilö

### 3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

#### Henkilöstön perehdytys

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

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

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

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

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

#### Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana

sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja 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 seuranta 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 työaikojen toteutumista, työsuorittumista, työhyvinvointia ja työssä jaksamista (inhimilliset voimavarat) esimerkiksi Työajanseurannalla, työajan leimuksilla tai muun dokumentoinnin avulla.

Työnantajan ja työntekijöiden on ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla. Työnantajan tulee huolehtia työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta sekä työntekijöiden tasapuolisesta kohtelusta. Työhyvinvoinnin ja -kyvyn johtamiseen kuuluu ennaltaehkäisevä (varhainen) tuki, työhön paluun tuki sekä tehostettu tuki pysyvän työkyvyn alentumisen yhteydessä. Omavalvonnan kannalta on tärkeää, että yksikkö tunnistaa työn riskit sekä työnantajan että työyhteisön näkökulmasta. • Kehityskeskusteluja 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 päälouottamusmiesten kanssa. Henkilöstön hyvinvointia tukevat Tyky, E-passi, kehityskeskustelut, työterveyshuolto sekä henkilökuntakokoukset.



ohjaukseen ja viestintään liittyvät asiat. Lainsäädäntö ja julkisilta rakennuksilta vaadittavat määräykset ohjaavat yhdenvertaista ja esteetöntä suunnittelua. Omavalvonta on ensisijainen keino varmistaa tilojen tarkoituksenmukaisuus. Viime kädessä valvontaviranomainen arvioi tilojen sopivuuden kokonaisarvioon perustuen.

Tilojen turvallisuuteen voivat vaikuttaa rakenteellinen turvallisuus (kulkuväylät, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä rikosturvallisuuden varmistaminen (lukitus, murtosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi). Vahinkoja voidaan ehkäistä esimerkiksi huolehtimalla siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja siihen liittyvästä jätteiden lajittelusta, tulitöistä, sähkölaitteista sekä tupakointiin varatuista tiloista tai huoneista. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota vierailijoiden ja asiakkaiden pääsyyn ja liikkumisvapauteen. Järjestys ja siisteys edistävät muun muassa työturvallisuutta, toiminnan tehokkuutta, tuotteiden ja palvelujen laatua, organisaation imagoa, tilojen tehokasta käyttöä, materiaalihävikin vähentämistä, siivouksen helpottumista sekä viihtyvyyttä työpaikalla. Hyvä järjestys voi lisäksi vähentää kaatumis- ja liukastumistapaturmia sekä parantaa paloturvallisuutta. Hyvän järjestyksen ylläpitoa tulee seurata, siihen tulee kannustaa ja siitä tulee antaa palautetta. Pohjanmaan hyvinvointialueen tiloissa käytetään sähköisiä järjestelmiä kunnossapitoon, korjauksiin ja muutospyyntöihin. Ne ovat henkilöstön käytettävissä hyvinvointialueen intranetissä Jokaisella työntekijällä Pohjanmaan hyvinvointialueella on oltava näkyvillä oleva henkilökortti työtehtäviä suorittaessaan ja 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 ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatoksenteko/tietosuojakaytantomme/>.

## Lääkinnälliset laitteet

### YKSIKÖN KUVAUS

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

aiheuttaa terveystarpeen 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**

Ida sändås sairaanhoitaja, ei omaa puhelinta (Oravainen ) ida.sandas@ovph.fi

Heidi Hemming ,sairanhoitaja, ei omaa puhelinta ( Maalahti-Korsnäs) heidi.hemming@ovph.fi

Petra Sund, sairaanhoitaja, ei omaa puhelinta,( Mustasaari) petra.sund@ovph.fi

Jessica Wärman sairaanhoitaja , ei omaa puhelinta ( Mustasaari) jessica.warman@ovph.fi

#### **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 ja hyvinvointialueen 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/potilasturvallisuuden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)**

Anne Hämäläinen , osastonhoitaja 044 727 1217

### **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 lääkehoitosuunnitelmapohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

### YKSIKÖN KUVAUS

Toimintayksikköön on nimettävä toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Vastuu asiakkaan/potilaan lääkehoidon kokonaisuudesta on hoitavalla lääkärillä. Työyksiköissä tulee olla nimettynä 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**  
Clas-Göran Smeds vastuulääkäri 044 424 9217 ( Mustasaari ja Oravainen)

Lars -Erik Malm Johtava lääkäri 050 437 8990 ( Maalahti-Korsnäs)

**Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot**

Ida sändås sairaanhoitaja, ei omaa puhelinta (Oravainen ) ida.sandas@ovph.fi

Ros-Marie Bogren , sairaanhoitaja, ei omaa puhelinta ( Maalahti-Korsnäs) ros-marie.bogren@ovph.fi

Maria Söder, sairaanhoitaja, ei omaa puhelinta (Mustasaari ) maria.soder@ovph.fi  
Camilla Sahlberg -West, apulaisosastonhoitaja (Mustasaari) 040 4866 947

### 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

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

**Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:**

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta  
 Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

## YKSIKÖN KUVAUS

Hygieniahoitajat 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

Viveca Mattlar-Ståhl 040 158 9327 Mustasaari

Helene Björklund 044 727 1275 Oravainen

Mia West 040 6507967. Maalahti Korsnäs

## 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 tietosuojat

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

Hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjä ja henkilötietojen käsittelyä koskevat menettelytavat on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Tietosuojakäytäntömme](#) ja henkilöstölle intrassa, Tietosuoja ja tietoturva -sivustolla. Samalta sivustolta löytyy myös toimintaohjeet henkilöstölle, miten tulee toimia tietosuojasetuksen (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 .

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

Tuija Viitala; Tietosuojapäällikkö 040-584 4296

**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 tarkoitettussa 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 yksikötasolla 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 seurantaan 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 riskinarviointeja 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 toimintasääntö
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosyksiköiden

toimintakortit häiriötilanteisiin

- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet

- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

## 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 tai puute, 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 rekrytointin 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 omavalvonnallisin toimin.

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

#### **Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia**

**Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus lapsen 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 lapsen 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](#)

**Ulkkoisen palveluntuottajan/yhteystyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus**  
Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystyökumppanit voivat tehdä hyvinvointialueen toiminnasta ulkoisen palveluntuottajan/yhteystyökumppanin 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Epäkohdat, tapaturmat, vaaralliset tilanteet sekä muut puutteet, riskit tai epäkohdat, jotka ilmenevät 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.

### **Omaavonnan kehittämissuunnitelma**

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

### **4.3 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Sopimuksesta vastaava viranhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa ja että asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä palautteen edellyttämällä tavalla. Myös turvallisuusosaamisen varmistamisen menettelyt ja toteutumisen seuranta ovat osa tilaajan toteuttamaa omaavontaa. 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 velvoitteet sekä omassa toiminnassaan että hankkiessaan palveluja toiselta palveluntuottajalta. Osana jatkuvuuden hallintaa asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023; pelastuslaki 379/2011; valmiuslaki 1552/2011).

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat

kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja toimintatapamallit palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

Hyvinvointialueen työntekijät osallistuvat vähintään joka 5. vuosi turvallisuuspäivä -koulutukseen. Turvallisuuskävelyn 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 ..... 2025

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

Anne Hämäläinen Osastonhoitaja 044 727 1217

## **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 laatuyksikölle 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 laatuylksikkö 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**

5.9.2025 versio numero 1.0

**Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä**

Pirjo Pitkakangas koordinoiva osastonhoitaja 5.9.2025

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

## Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

### Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosityksikötasolla omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointia tehdään omavalvonnan kehittämissuunnitelman pohjalta.

Suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein (1.1–31.4, 1.5–31.8 ja 1.9–31.12), ja aina kun kehittämistarpeita ja korjaavia toimenpiteitä ilmenee.