



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

SOTE-KESKUS avopalvelut tulosalue, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Sosiaali - Ja Tervveydenhuollon Avopalvelut

Raportointipäivä

30.9.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Sofia Svartsjö

Omavalvontasuunnitelma Sosiaali-ja terveydenhuollon avopalvelut

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
 - 3.11 Ravitseminen
 - 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta
 - 3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y- tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Sosiaali-ja terveystakeskus

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050-5181091

Palveluyksikön nimi

Sosiaali-ja terveystakeskuksen avopalveluiden tulosalue

Palvelumuoto

Perusterveydenhuolto

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4,65130 Vaasa

Puhelinnumero

06 218 1111

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Karina Lönnerberg,johtava lääkäri 040 6682300

Camilla Mäkinen,ylivoitaja 040 721 4060

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Terveystenhuolto-ja sairaanhoito yksiköt, koordinoiva osastonhoitaja Pirjo Pitkäkangas puh 050-3737965

Kruunupyyyn hyvinvointiasema Säbrontie 1,65800 Kruunupyy

Alavetelin hyvinvointiasema, Misterhultintie 4, 68410 Alaveteli

Teerijärven hyvinvointiasema Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi

Pietarsaaren sosiaali-ja terveystakeskus, Kolpintie 7 68600 Pietarsaari

Luodon hyvinvointiasema, Pajutie 2B,68570 Luoto
 Pännäisten hyvinvointiasema, Bärklätintie 3, 68810 Ala-Ähtävä
 Uudenkaarlepyyn sosiaali-ja terveyskeskus, Mathesiuksenkatu 9, 66900 Uusikaarlepyy
 Vöyrin sosiaali-ja terveyskeskus Öurintie 25, 65800 Oravainen
 Mustasaaren sosiaali-ja terveyskeskus Vanha Karperöntie 17,65610 Mustasaari
 Vaasan Terveyskeskus Hietalahdenkatu 2-4, H-talo 65130 Vaasa
 Vähänkyrön hyvinvointiasema Vähänkyröntie 18, 66500 Vähäkyrö
 Laihian-sosiaali-ja terveyskeskus, Vallinmäentie 43 ,66400 Laihia
 Maalahden-Korsnäsin sosiaali-ja terveyskeskus, Tamppitie 2, 66100 Maalahti
 Närpiön sosiaali ja terveyskeskus Kirkkotie 6,64200 Närpiö
 Pirttikylän hyvinvointiasema Keskustie 13, 66270 Pirttikylä
 Kaskisten hyvinvointiasema Sulkutie 11A, 64260 Kaskinen
 Selkämeren terveys(kristiinankaupunki) Lapväärtintie 10, 64100 Kristiinankaupunki

Ikäihmisten terveyspalvelut koordinoiva osastonhoitaja Annika Tetrault puh 044-4249203

Seniorikeskus, Runeberginkatu 9.68601 Pietarsaari
 Matheuksenkatu 9, 66900 Uusikaarlepyy
 Vöyrin sosiaali-ja terveyskeskus Öyrintie 25, 66800 Oravainen
 Mustasaaren sosiaali-ja terveyskeskus ,Vanha Karperöntie 17 B, 65610 Mustasaari
 Vaasan ikäkeskus Tammikaivontie 4, 65100 Vaasa
 Laihian sosiaali-ja terveysasema, Vallinmäentie 43, 66400 Laihia
 Maalahden-sosiaali ja terveysasema, Tamppitie 2, 66100 Maalahti
 Närpiön sosiaali-ja terveyskeskus Kirkkotie 6, 64200 Närpiö

Hoitotarvikejakelu koordinoiva osastonhoitaja Tomas Bodman puh 044-7271533
 Hoitotarvikejakelu Liisanlehdontie 12, 65380 Vaasa

Pohjanmaan diabetesyksikkö osastonhoitaja Gunilla Nyman-Klavus puh, 040 5320618
 Vastaanotot toimivat Sosiaali-ja terveyskeskusten yhteydessä
 Tammikaivontie 4, 65100 Vaasa

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Röntgenpalvelut	Mehiläinen, Terveystalo, Synlab
Laboratoriopalvelut	Synlab, Fimlab,
Terveydehuolto-ja sairaanhoidon palvelut	Kristiinankaupunki sote-keskus, Pihlajalinna
Siivouspalvelut	Teesee

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
IT-palvelut	2M-IT
Henkilöstöpalvelut	useita palveluntuottajia
Työterveyspalvelut	Työplus, TT-Botnia, Wellmedic, Mehiläinen

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

1. Hyvinvointialueita ohjaava lainsäädäntö

Valtioneuvoston päätös 272/2025 määrittelee hyvinvointialueiden strategiset tavoitteet vuosille 2025–2029. Tavoitteisiin kuuluvat:

Väestön hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen.

Tasa-arvoisten, laadukkaiden ja kustannustehokkaiden palvelujen varmistaminen.

Valmiuden ja resilienssin vahvistaminen yhteistyössä kuntien ja turvallisuusviranomaisten kanssa.

Kaksikielisyyden huomioiminen ja kielellisten oikeuksien toteutuminen palveluissa.

2. Omavalvonta sosiaali- ja terveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaan omavalvonta on ensisijainen valvontamuoto. Valviran ohjeistuksen mukaan:

Jokaisella palveluyksiköllä tulee olla sähköinen omavalvontasuunnitelma.

Suunnitelmassa kuvataan riskit, laatu, turvallisuus ja henkilöstöresurssit.

Suunnitelman tulee olla julkisesti saatavilla ja sitä on päivitettävä säännöllisesti.

Omavalvonta on aktiivinen osa arjen työtä, ei pelkkä muodollisuus.

3. Ammattieettiset periaatteet (Talentia 2022)

Talentian mukaan sosiaalialan ammattieettiset periaatteet perustuvat:

Ihmisoikeuksiin, tasa-arvoon ja oikeudenmukaisuuteen.

Kestävään kehitykseen ja yksilön arvon kunnioittamiseen.

Etiikka toimii ohjenuorana tilanteissa, joissa laki ei anna selkeää vastausta.

Arvot ovat osa työyhteisön identiteettiä ja vaikuttavat sekä tavoitteisiin että työmenetelmiin.

4. Asiakastietojen käsittely (703/2023)

Asiakastietolaki säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyä:

Tavoitteena on yhtenäistää tietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä.

Laki täydentää EU:n tietosuojasetusta (GDPR).

Sekä julkiset että yksityiset toimijat ovat velvollisia käyttämään valtakunnallisia tietojärjestelmiä tietojen tallentamiseen ja käsittelyyn.

Terveydenhuollon avopalveluiden palvelujen tavoitteena on, että sosiaali- ja terveystyöpalvelut järjestetään tai tuotetaan siten, että asiakas huomioidaan kokonaisuutena ja hänen palvelunsa ja hoitonsa suunnitellaan moniammatillisessa tiimissä.

Hei, kuinka voin auttaa on Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluasenne, joka vaikuttaa toiminnan kaikilla tasoilla. Se perustuu lähestyttävyydelle, lämpimälle kohtaamiselle ja jatkuvalle

kehittymiselle. Asenne ei kuvaa vain asukkaille tarjoamaamme palvelua, vaan se toimii myös sisäisesti.

Tulosalueen missio, arvot ja visiot kulkevat käsi kädekkäin organisaation yhteisten arvojen kanssa,

Missiomme

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

Arvomme

Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti

Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle

Katsomme eteenpäin vastuullisesti

Pitkän aikavälin tavoitteemme

Meillä työskentelevät Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät

Turvallisuutemme ja laatumme on Pohjoismaiden huippua

Käytämme resurssimme vaikuttavast

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti.

Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluysikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluysikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

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

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Karolina Lönnberg, johtava lääkäri 040 6682300

Camilla Mäkinen, ylihoitaja 040 721 4060

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Toimialajohtaja Sofia Svartsjö 050 5181091

YKSIKÖN KUVAUS

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omavalvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista, että koko 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

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

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

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

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo, seuraa ja arvioi toimintansa palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnan keinoin. Hyvinvointialueen on myös varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty tammikuussa 2024 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta ja se on voimassa 26.01.2026 saakka. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy nykyinen Aurevia Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

Itsearviointit ja ulkoiset auditoinnit vuosikellon mukaan. Potilasturvallisuutta seurataan organisaation sovittujen käytäntteiden mukaisesti (Haipro, S-Pro, Roidu, muistutukset, AVIn ja Valviran selvityspyynnöt). Muiden yhteistyökumppaneiden ja asiakasraatien palautteet. Hoitotakuun seuranta ja toteutuminen ja muut lainsäädännön asettamat vaatimukset. Henkilökunnan pätevyysvaatimukset ja osaaminen ovat vaadittavalla tasolla. Huolehditaan perehdytyksestä, ohjauksesta sekä mentoroinnista. Turvallisuuskulttuuri on kiinteä

osa arkipäivän työkulttuuria. Turvallisuusnäkökulmat ovat jo mietittynä kaikissa työtehtävissä.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen omavalvonnasta vastaavat ensisijaisesti johtava lääkäri ja ylihoitaja. Tulosyksiköiden omavalvonnasta vastaavat tulosyksiköiden vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että palvelua tuottavilla työntekijöillä on tarvittava koulutus ja osaaminen. Palveluiden laatua seurataan sisäisillä tarkastuksilla ja auditoinneilla.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/ Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#). Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Arvion hoidontarpeesta tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, pääasiallisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Nimikesuojatut terveydenhuollon ammattihenkilöt, kuten

lähihoitajat, jotka 1.9.2023 tekevät hoidon tarpeen arviointia, saavat jatkaa näissä tehtävissä 31.8.2027 saakka, jos heillä on tehtävään riittävä osaaminen ja kokemus. Hoidon tarpeen arviointi on tehtävä saman yhteydenoton tai päivän aikana. Hoidon tarpeen arvio puhelimesta on järjestetty keskitetysti.

Arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi yhteys.

Hoitoon on päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa. Alle 23-vuotiaiden on kuitenkin päästävä hoitoon viimeistään 14 vuorokaudessa, jos kyse on sairauden tai vamman tutkimuksesta tai hoidosta.

Hoitoon pääsyn määräajoista julkaistaan hyvinvointialueen sivuilla kalenterikuukausittain.

Seitsemän vuorokauden enimmäisaika ei koske esimerkiksi terveysneuvontaa, terveystarkastuksia ja hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisia hoitotapahtumia. Nämä tulee kuitenkin järjestää kohtuullisessa ajassa, enintään kolmessa kuukaudessa taikka hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Seulontoja, tiettyjä määräaikaistarkastuksia sekä osaa rokotuksista ei koske myöskään kolmen kuukauden hoitoon pääsyn määräaika, koska tällaisten palveluiden antamisesta säädetään erikseen.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Hoidon tarpeen arviointi on terveydenhuollon ammattilaisen tekemä arviointi potilaan oireiden, terveydentilan ja kokonaistilanteen perusteella. Arvioinnissa selvitetään, kuinka kiireellistä hoitoa potilas tarvitsee ja minkälaista ammattiapua hän tarvitsee. Arviointi varmistaa, että potilas pääsee oikea-aikaisesti oikeanlaisen hoidon piiriin, ja se voidaan tehdä esimerkiksi puhelimesta, sähköisissä palveluissa tai terveysasemalla. Ammattilaisella on mm apuna Digifinlandin tuottama "Hoidon Perusteet", jossa käy ilmi eri oireiden selvittämisen kiireellisyys ja millä tasolla asiaa kuuluu selvittää. Tähän on myös mahdollista syöttää paikallisia ohjeita.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä potilaan ja terveydenhuollon ammattihenkilön sekä tarvittaessa omaisten/ läheisten kanssa. Potilaan hoitava lääkäri tai muu hoidosta vastaava terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa hoitosuunnitelman kirjaamisesta asiakas-potilatietojärjestelmän. Yleensä hoitava lääkäri on perusterveydenhuollossa toimiva terveyskeskuslääkäri. Se voi olla myös erikoissairaanhoidon lääkäri riippuen potilaan tilanteesta. Terveys- ja hoitosuunnitelma tehdään potilaalle esimerkiksi kun yksi tai useampia alla kuvatuista ehdoista täyttyy:

potilas käyttää paljon palveluja (esimerkiksi yli viisi kontaktia vuodessa/ organisaatio)

potilaalla on pitkäaikaista seurantaa ja/tai hoitoa ja/tai kuntoutusta vaativa sairaus tai terveydentila

potilaalla on akuutti vaiva, joka edellyttää useamman tahon (organisaation tai terveydenhuollon ammattihenkilön) tutkimuksia ja/tai hoitoa

potilas haluaa itselleen terveys- ja hoitosuunnitelman.

Potilaan hoidosta vastaa pääsääntöisesti lääkäri tai muu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on vastuussa diagnoosin ja hoidon toteutuksesta potilaan ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Potilaalla on oikeus saada tietoa, päättää

hoidostaan ja kieltäytyä siitä, mutta terveydenhuollon ammattihenkilön on varmistettava, että potilas ymmärtää kieltäytymisen riskit. Vastuu voi olla jaettu konsultoinnin kautta, ja hoitovastuu siirtyy hoitopaikan valinnan myötä

Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, ja lääkärin on kerrottava potilaalle hänen sairaudestaan ja hoitovaihtoehdoista ymmärrettävällä tavalla.

Jos potilas ei pysty päättämään hoidostaan, lähiomaista tai laillista edustajaa kuullaan potilaan tahdon selvittämiseksi.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

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

Terveydenhuoltolain mukaan, hyvinvointialueen kaksikielisiä kuntia sekä kuntia missä on muita kieliryhmiä, järjestetään sosiaali- ja terveydenhuolto sekä sairaanhoito molemmilla kotimaisilla

kielillä siten, että asiakas saa palvelut joko ruotsiksi tai suomeksi tai valitsemallaan kielellä. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa sairaalan ja muu hoitoyksikön henkilökunnan, ottamaan huomioon hoitotilanteissa asiakkaan äidinkieli ja kulttuurin

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

Ilmoitus tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita. Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille tarkoitetut kanavat löytyvät verkkosivuilta. Henkilöstölle tarkoitetut ilmoituskanavat löytyvät intrasta.

Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti.

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

Vaaratapahtuma: asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro)

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

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asiainut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §).

Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

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

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

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

Karolina Lönnberg, johtava lääkäri 040 6682300

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Jouni Nummi, työikäisten/vammaispalveluiden päällikkö 040 6325125

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palautteet asiakkailta/potilailta/omaisilta käsitellään säännöllisesti ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Asiakasraateja ja kolmatta sektoria, sekä muita yhteistyökumppaneita kuullaan ja otetaan huomioon palvelujen kehittämisessä.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa,

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

päivitettyä ja palveluita kehittäessä palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja/tai potilailta, heidän omaisiltaan/läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute (valvontalaki 741/2023, 27 §).

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

Lue lisää:

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

Palautteita käsitellään organisaatiotasolla osavuosisiraporteissa, omavalvontaraporteissa ja yksiköatasolla osastotunneilla.

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

Tarkempia tietoja yksiköiden omavalvontauunnitelmissa.

3.5 Henkilöstö

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten veloitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä.

[Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Terveydenhuollon avopalveluissa yhteensä vakansseja:

Toiminta virka-aikana

Lääkärit 95 vakanssia

Koordinoivia osastonhoitajia 3

Osastonhoitajat 9

Apulaisosastonhoitajat 8

Terveydenhoitajat 31

Kliininen erityissairaanhoitaja- erikoistunut sairaanhoitaja-sairaanhoitajat 180
 Opetushoitaja 1
 Lähihoitajat- perushoitaja-hoitaja 7
 Materiaalikoordinaattori 1

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

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 säädetty edellytykset, kun tehtävien hoitaminen sitä mainittujen lakien tai muun sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaan edellyttää.

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

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

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

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

Kielitaitovaatimus; Suomi ja ruotsi kelpoisuussäännön mukaisesti.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työnantajalla on velvollisuus tarkistaa rikostausta henkilöiltä, jotka työskentelevät lasten kanssa, eli alle 18-vuotiaiden kanssa. Laki, joka astui voimaan 1.1.2024, velvoittaa rikosrekisteriotteen tarkistamiseen myös henkilöiltä, jotka työskentelevät ikääntyneiden kanssa, ja 1.1.2025 alkaen myös henkilöiltä, jotka työskentelevät vammaisten henkilöiden kanssa. • Laki ei koske

työsuhteita, jotka kestävät yhteensä enintään kolme kuukautta vuoden aikana. Tässä yhteydessä vuosi ei tarkoita kalenterivuotta, vaan se lasketaan ensimmäisestä työsuhteen aloituspäivästä. • Työnantajan on pyydettävä rikosrekisteriote henkilöltä, joka valitaan työsuhteeseen, joka on kestävä ja jossa pääasiallisesti ja merkittävästi autetaan, tuetaan mm ikääntyneitä tai vammaisia henkilöitä. Työpaikkailmoituksessa on ilmoitettava, että valitun henkilön on esitettävä rikosrekisteriote. • Rikosrekisteriotteessa olevia tietoja ei saa luovuttaa muille kuin niille, joilla on ehdoton tarve käyttää niitä päättäessään, annetaanko henkilölle tehtäviä ikääntyneiden tai vammaisten kanssa. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa muun muassa sitä, että tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille edes sen jälkeen, kun henkilö ei enää suorita tehtävää. • Työntekijä tilaa itse rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskuksesta. • Otteessa tarkistetaan samat rikokset kuin henkilöltä, jotka työskentelevät lasten kanssa, eli onko henkilö tuomittu esimerkiksi seksuaalirikoksista, vakavista rikoksista elämää tai terveyttä vastaan tai huumerikoksista: - 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 terveystieteiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

Laatuportti ohjelma ja koulutusohjelma toimii esihenkilöiden työkaluna.

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

Kehityskeskustelut dokumentoidaan HR-ohjelmassa.

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

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

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

kanssa kerran vuodessa organisaation ohjeiden mukaisesti.

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

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työvuorosuunnittelussa on otettava huomioon toimintaa koskeva lainsäädäntö, asiakasmäärä sekä henkilöstön ammatillinen osaaminen. Palveluntuottajan on omavalvonnan avulla varmistettava, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain vaatimukset. Toimi- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmissa on oltava määräyksiä henkilöstön kohdentamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelmassa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa tarkemmat tiedot

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnallisesta näkökulmasta tilojen ja toimintaympäristön on oltava turvallisia ja sopivia sekä

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

Kulunvalvonta:

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

Tilojen turvallisuudesta on erikseen kuvaus yksikköjen omavalvontasuunnitelmissa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Fimea valvoo lääikinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääikinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääikinnällisten 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-paatöksenteko/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 tehdään organisaation ohjeiden mukaisesti: 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

Jokaisessa yksikössä on laitevastaava, yhteystiedot löytyvät yksiköiden omavalvontasuunnitelmista

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat keskeisiä oikeudellisia periaatteita, jotka koskevat hyvinvointialueilla työskentelevien henkilöiden velvollisuuksia käsitellä asiakkaidensa ja potilaidensa tietoja luottamuksellisesti. Johainen työntekijä täyttää tietojen ja salassapitovelvollisuus lomakkeen ja sitoutuu näin noudattamaan organisaation ohjeita.

Organisaation tietoturva ohjeistukset löytyvät henkilökunnalle intrasta .

Tietosuojavastaavat valvovat henkilötietojen käyttöä lokitarkastusten valvonta- ja seurantasuunnitelman mukaisesti. Käytönvalvonta suoritetaan takautuvasti.

Automatisoidun lokivalvontasovelluksen LogMonitor avulla tehdään tietojen käytönvalvontaa, jossa tarkastetaan eri poikkeamaraportteja.

Lokitietoja seurataan ja niistä ilmoitetaan yksiköihin tarvittaessa.

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

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella järjestetään turvallisuuskoulutusta henkilöstölle säännöllisin aikavälein. Uusi henkilökunta ja opiskelijat perehdytetään erilaisiin turvallisuuskäytänteisiin yksikössä.

Yksikkökohtaisia henkilöhälytysjärjestelmiä on käytössä sekä mahdollisuus kutsua vartija paikalle järjestyshäiriö tilanteissa.

Potilastietojärjestelmän tuesta huolehtii 2M-IT, poikkeamat ja häiriöt ilmoitetaan palvelupyyntönä.

Yksikössä on olemassa toimintakortit , miten toimitaan erilaisissa häiriötilanteissa.

Yksiköiden valmiussuunnitelmissa on tarkemmin kuvattu miten erilaisiin häiriöihin varaudutaan.

3.10 Lääkehoito

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

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

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen](#)

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen opas turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) Turvallinen lääkehoito -oppaaseen (2021). Oppaassa on kuvattuna organisaatiotasolla lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osa-alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen pyritään varmistamaan, sekä ohjataan toimiala ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa.

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

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa lisätietoa

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa lisätietoa

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Avopalveluissa ei toteuteta ruokahuoltoa, Yksiköt palvelevat pääosin asiakkaita virka-aikana

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 vastualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

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

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien

rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisten palveluntuottajien Sharepointista.

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa löytyy tarkemmat tiedot

3.13 Terveysten- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Hoidon tarpeen arvion kautta asiakkaan yksilöllinen tilanne arvioidaan ja asiakas ohjataan hoitoon siihen perustuen.

Henkilöstön EA-koulutukset järjestetään säännöllisin välein ja seuranta kirjataan koulutustietoihin.

Henkilöstön ensiapu- ja elvytysosaaminen ylläpidetään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti (Intra: Ensiapu- ja elvytysvalmius henkilöstölle).

Elvytysosaaminen päivitetään vuosittain (elottoman henkilön hoito).

Ensiapuosaaminen päivitetään vähintään joka kolmas vuosi (4 tunnin koulutus, etänä tai läsnä).

Oppiportin kautta voi myös suorittaa elvytyksen verkkokurssin.

Jokaisessa yksikössä on toimintasuunnitelma äkillisen sairauskohtauksen tai sydänpysähdyksen varalle.

Jokaisessa yksikössä henkilöstöllä tulee olla valmius hälyttää apua (112) ja käyttää defibrillaattoria.

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

Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat keskeisiä oikeudellisia periaatteita, jotka koskevat hyvinvointialueilla työskentelevien henkilöiden velvollisuuksia käsitellä asiakkaidensa ja potilaidensa tietoja luottamuksellisesti. Hyvinvointialueilla toimivilla ammattilaisilla on velvollisuus salassapitoon. Tämä tarkoittaa, että he eivät saa paljastaa asiakkaidensa tai potilaidensa henkilökohtaisia tietoja ilman laillista perustetta. Salassapito koskee kaikkea sellaista tietoa, joka liittyy potilaan / asiakkaan terveydentilaan, hoitoon, elämäntilanteeseen tai muihin henkilökohtaisiin tietoihin.

Salassapito sekä tietojen ja tietojärjestelmien käyttö perustuvat lainsäädäntöön sekä normiohjaukseen. Kaikkia tietoja pitää käsitellä aina huolellisesti ja hyvän hallintotavan mukaisesti. Hyvinvointialueen perehdytykseen kuuluu, että Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien salassapitosopimuksen, jo perehdytysvaiheessa.

Salassapito koskee palvelus- tai toimeksiantosuhteen ajan ja sen jälkeen. Velvollisuus koskee myös opiskelijoita ja muita henkilöitä, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja. Työntekijä noudattaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttöön liittyviä velvoittavia määräyksiä ja ohjeita. Ohjeet ja lait löytyvät henkilöstölle Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasta. Työntekijän on varmistettava esihenkilön kanssa, että hän saa riittävän koulutuksen tarvitsemiin tietojärjestelmien käyttöön. Esihenkilö puuttuu tietojen, tietojärjestelmien, tietoturvan ja tietosuojan väärinkäytöksiin.

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
 Karolina Lönnberg, johtava lääkäri etunimi.sukunimi(at) ovph.fi
Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

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

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

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Riskinarviointia tehdään sekä yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva 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

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

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

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

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

Ilmoitukset voi tehdä helposti hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä asiakkaat että potilaat.

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

Henkilöstöä kannustetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä, ja painopiste on toiminnan kehittämisessä ja parantamisessa, ei 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 tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

Kaikki yksiköissä käytettävät laitteet ovat CE-merkittyjä, ja henkilöstölle järjestetään perehdytys niiden käyttöön. Lääkityksen osaamista päivitetään ja valvotaan säännöllisesti. Riski- ja

turvallisuusasiat käsitellään henkilöstön kanssa yksikkökokouksissa. Henkilöstölle on annettu koulutusta tietoturvasta ja tietojärjestelmien käytöstä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen rekrytoinnin yhteydessä.

Riskit-katso lähemmin yksiköiden omavalvontasuunnitelmat

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella on henkilökunnalle yleinen perehdytysohjelma osio joka käsittelee lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Ilmoitukset käsitellään organisaatiotasolla sekä yksikötasolla.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkaisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Epäkohdat, tapaturmat, vaaralliset tilanteet sekä muut puitteet, riskit tai epäkohdat, jotka ilmenevät toiminnassa, ilmoitetaan Haipron, Spron, Roidun tai nettisivuilla olevan sähköisen lomakkeen kautta. Henkilökunnalle on myös työsuojeluilmoituslomake (tiedot intrassa). Vaaratapahtumien läpikäynti yksikön henkilöstön tai asianosaisten yksiköiden kanssa ja toimenpiteet suunnitellaan sekä toteutetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen prosessien

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

mukaisesti.

Omaavonnan kehittämssuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen on järjestämssvastuunsa (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 suoraanhankintana 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

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

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

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Yksiköiden vastaavien nimet katso yksiköiden omavalvontasuunnitelmista

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle ja hallitukselle. Riskienhallinnan politiikan mukaisesti tunnistettuihin riskeihin tulee puuttua riskienhallinnan eri keinoin. Myös päätöksenteossa on huomioitava ennakkovaikutusten arvioinnissa esiin nostetut riskit ja riskien kehittymistä on aktiivisesti seurattava.

YKSIKÖN KUVAUS

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

Raportointi henkilöstölle ja laatuyksikölle. Itsearviointi tehdään kerran vuodessa.

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

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

Auditoinnissa tarkistetaan, että riskienhallintatavat toimivat ja ovat riittäviä

Yksikkö raportoi laatuyksikölle ja johdolle, jotka voivat tarvittaessa raportoida

aluehallintovirastolle. Yksiköt käyttävät raportointijärjestelmää Haipro vaaratapahtumien ilmoittamiseen .

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

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

Palveluyksikkö (tulosalue) laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta, ja sen edellyttämistä korjaavista toimenpiteistä **omavalvonnan seurantaraportin** neljän kuukauden välein (ajanjaksot 1.1–31.4, 1.5–31.8, 1.9–31.12). Seurantaraportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: Omavalvonta sekä palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluyksikköön (eli kyseiseen tulosalueeseen) kuuluvat tulos/toimintayksiköt arvioivat ja seuraavat yksikön omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein seurannassa havaittujen korjaus- ja kehittämistarpeiden mukaan päivitettävän **omavalvonnan kehittämissuunnitelman**. Kehittämissuunnitelma löytyy tulos/toimintayksikön laatiman omavalvontasuunnitelman liitteestä.

YKSIKÖN KUVAUS

Nimetyt vastuuhenkilöt ja laatuyksikkö vastaavat omavalvonnan seurannasta sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.

Omavalvonnassa ilmenneet puutteelliset toimenpiteet korjataan aikataulun mukaan yksikössä.

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

Sote-keskuksen avopalveluiden yhteinen omavalvontaraportti koostetaan keskijohdon toimesta ja julkaistaan Dynastyssa organisaation ohjeiden mukaisesti.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

18.9.2025 (versio 1.)

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Karolina Lönnberg, johtava lääkäri

Camilla Mäkinen, ylihoitaja

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosityksikkötasolla 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.