



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Ikäihmisten terveystalvelut, omavalvontasuunnitelma

Allmän information

Enhet

Ikäihmisten Terveystalvelut

Rapporteringsdag

2025-10-02

Verksamhetschef

Sofia Svartsjö

Omaevalvontasuunnitelma

Innehållsförteckning

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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, sosiaali ja terveydenhuollon avopalvelut

Toimialajohtajan nimi

Sofia Svartsjö

Puhelinnumero

050 518 1091

Palveluyksikön nimi

Ikäihmisten terveystakeskus

Palvelumuoto

Perusterveydenhuolto

Osoite

Vanha Karperöntie 17, 65610 Mustasaari

Puhelinnumero

Koordinoiva osastonhoitaja: 044 424 9203

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Annika Tetrault, koordinoiva osastonhoitaja, 044 424 9203

Diana Rosenlöf, apulaisosastonhoitaja, 040 141 6281

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Geritriset poliklinikat:

Pietarsaari, Seniorikeskus, Runeberginkatu 9, 68601 Pietarsaari

Uusikarlepyy, Mathesiuksenkatu 9, 66900 Uusikarlepyy

Vöyri, Öurvägen 25, 66600 Oravainen

Mustasaari, Vanha Karperöntie 17B, 65610 Mustasaari

Vaasa, Ikäkeskus, Tammikaivontie 4, 65100 Vaasa

Maalahti-Korsnäs, Tamppitie 2, Maalahti
Närpiö, Kirkkotie 6, Närpiö

Seniorineuvola:

Pedersöre, Vaasantie 1, 68910 Pedersöre
Mustasaari, Vanha Karperöntie 17B, 65610 Mustasaari
Vaasa, Ikäkeskus, Tammikaivontie 4, 65100 Vaasa
Maalahti-Korsnäs, Tamppitie 2, Maalahti
Närpiö, Kirkkotie 6, Närpiö

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Laboratoriopalvelut	Fim lab
Siivouspalvelut	Teese Botnia
IT Palvelut	2M-IT
Lääkäripalvelut	Pihlajalinna
Radiologiset palvelut	Synlab, Mehiläinen
Tulkkauspalvelut	Eri toimijat

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta-ajatus tulee perustua alaa koskevaan lainsäädäntöön. Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali-, terveys- ja sairaanhoitopalveluihin (19 §, 731/1999). Hyvinvointialueita ohjaavat kolme keskeistä lakia, jotka säädettiin hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä:

Hyvinvointialuelaki (611/2021)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)

Nämä lait muodostavat kehyksen hyvinvointialueen omavalvonnalle. Palvelualakohtaisessa erityislainsäädännössä määritellään tarkemmin, mitä omavalvonnan tulee sisältää. Arvot heijastuvat myös työssä noudatettavaan ammatillisiin eettisiin periaatteisiin, ja ne ohjaavat

valintoja myös tilanteissa, joissa laki ei anna yksiselitteisiä vastauksia käytännön työn kysymyksiin. Arvot ilmentävät työyhteisön tapaa tehdä työtä. Ne vaikuttavat tavoitteiden asettamiseen ja menetelmiin, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan.

(Lähde: Talentia 2022: 3, Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset periaatteet)

Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita sekä asiakkaan/potilaan asemaa siinä. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat selkärangan työmenetelmille ja tavoitteille, ja ne heijastuvat muun muassa siihen, miten asiakkaita/potilaita ja omaisia kohdataan.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa, ja ne ohjaavat omavalvonnan toteuttamista.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ohjaa sosiaalihuollon järjestämistä ja määrittelee, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen tulee järjestää. Sosiaalihuoltoa ohjaavat muun muassa seuraavat erityislait:

Lastensuojelulaki (417/2007)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Toimeentulotukilaki (1412/1997)

Perhehoitolaki (263/2015)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Mielenterveyslaki (1116/1990)

Päihdehuoltolaki (41/1986)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Terveystenhuollon palveluja ohjaa terveydenhuoltolaki (1326/2010) sekä muun muassa seuraavat erityislait:

Työterveyshuoltolaki (1383/2001)

Laki hedelmöityshoidoista (1237/2006)

Tartuntatautilaki (1227/2016)

Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013)

Valvontalaissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023) säädetään sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjien valvonnasta, yksityisten ja julkisten palveluntuottajien toimintaedellytyksistä sekä rekisteröinnistä, omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta.

Asiakkaiden ja potilaiden asema sosiaali- ja terveyspalveluissa turvataan seuraavilla laeilla:

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Sosiaalihuoltolain 46 a § (1301/2014)

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä säädetään:

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelystä sekä sosiaali- ja

terveyspalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, jäljempänä asiakastietolaki).

Missiomme:

Luomme tehokkaasti turvallisuutta, toimivuutta ja hyvinvointia kahdella kielellä yhdessä alueemme ihmisten kanssa.

Toimimme tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti.

Toimimme ihmisten välillä.

Katsomme vastuullisesti eteenpäin.

Visiomme:

Alueemme väestö on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin.

Tämä on pitkän aikavälin tavoitteemme.

Meillä on Suomen parhaat hyvinvointialan työntekijät.

Turvallisuutemme ja laatumme ovat Pohjoismaiden huippuluokkaa.

Käytämme resurssimme Vaikuttavasti.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluysiköitä. 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 palveluysikökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Annika Tetrault, koordinoiva osastonhoitaja, 044 424 9203

Diana Rosenlöf, apulaisosastonhoitaja, 040 141 6281

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Karolina Lönnberg, johtava lääkäri, 040 668 2300

Camilla Mäkinen, ylihoitaja, 040 721 4060

Annika Tetrault, koordinoiva osastonhoitaja, 044 424 9203

YKSIKÖN KUVAUS

Koordinoiva osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja toimivat yksikön lähiesihenkilöinä ja ovat laatineet omavalvontasuunnitelman työryhmässä yhdessä sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen sairaanhoidon vastaanottojen lähiesihenkilöiden kanssa.

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

Palveluyksiköiden laatimat omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta), ja tulostettu versio omavalvontasuunnitelmasta pidetään saatavilla yksikössä siten, että asiakkaat/potilaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen helposti ilman erillistä pyyntöä.

Vastuuhenkilö yksikössä vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu muutoksia tai kun toteutetaan kehittämistoimenpiteitä – esimerkiksi havaittujen puutteiden, kehitettyjen omavalvontamallien tai saadun palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös silloin, kun vastuuhenkilö vaihtuu.

Palveluyksikön tulee tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelma vähintään kerran vuodessa.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS**3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja sen nojalla annetuissa asetuksissa säädetään terveydenhuollon laadusta ja potilasturvallisuudesta. Vastaavasti sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään sosiaalihuollon laadusta ja asiakasturvallisuudesta.

Asiakkaille ja potilaille tarjottavien sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen tulee vastata heidän tarpeitaan,

olla laadukkaita, asiakas- ja potilaslähtöisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Valvontalain (741/2023) tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus sekä laadukkaat palvelut. Palveluyksikölle keskeisiä tekijöitä laadukkaiden palvelujen, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelujen kehittämisen kannalta ovat osaava henkilöstö, joka sitoutuu omavalvontaan, sekä sujuva yhteistyö muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Lue lisää:

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma
(Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja, 2022:3)
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus:
<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi>

Tarkistuslistan indikaattorit (rakenteet ja prosessit): perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, sosiaalipalvelut. Itsearviointityökalu kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toteutumisen seuraamiseen ja arviointiin.

Palveluntuottajan yksiköiden palvelujen laatuvaatimusten määritelmät perustuvat lainsäädäntöön.
Laatua valvotaan muun muassa itsearviointien, auditointien, riskienarviointien, potilaspalautteen, asiakaskyselyjen, työstä saadun palautteen sekä potilasturvallisuusilmoitusten avulla. Hoidon tasalaatuisuuden ja laadunvalvonnan perusta on lainsäädännössä.
Myös digitaali- ja etävastaanotoilla noudatetaan samoja laadun ja turvallisuuden periaatteita kuin fyysisillä vastaanotoilla.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan säännöllisellä henkilöstön koulutuksella hoitotyössä, akuuttihoidossa, lääkehoidossa sekä tietoturvassa.
Esihenkilöt tekevät jatkuvaa yhteistyötä työsuojelun, HR:n ja laadunvalvonnan kanssa. Henkilöstöä ja potilaita kannustetaan ilmoittamaan epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista. Osallisuus on osa organisaatiokulttuuria.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma
(Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja, 2022:3)
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus: <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi>

Johtamisrakenteiden kuvaus asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä valvonnan menettelyihin keskittyen
Omavalvonnan vastuusuhteet määritellään johtamisjärjestelmässä.
Esihenkilön asemasta riippuen hänen tehtäviinsä kuuluu tiedottaa ja välittää tietoa organisaation

sisällä.

Lähiesihenkilö valvoo, että palvelut täyttävät asetetut vaatimukset ja että henkilöstön osaaminen vastaa tehtävien edellyttämiä vaatimuksia.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoido 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

Tietoa palvelujen ja hoidon saatavuudesta Pohjanmaan hyvinvointialueella sekä hoitoon pääsyn odotusajoista löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

Hoitoon pääsy – odotusajat – Pohjanmaan hyvinvointialue [Tillgång t...ärdsområde]

Hoidon saamisesta säädetään tarkemmin terveydenhuoltolain (1326/2010) 6 luvussa.

Ajankohtaiset enimmäisodotusajat hoitoon pääsyyn löytyvät sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta:

Hoitoon pääsy (hoitotakuu) – Sosiaali- ja terveysministeriö [Tillgång t...inisteriet]

Sosiaalihuollon järjestämisestä, sen saatavuudesta ja lakisääteisistä käsittelyajoista säädetään sosiaalihuoltolain (1301/2014) 4 luvussa.

Lisätietoja sosiaalipalvelujen saatavuudesta löytyy sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta:

Sosiaalipalvelujen saatavuus – Sosiaali- ja terveysministeriö

Hoidon järjestäminen, jos enimmäisodotusaika ylittyy:

Jos Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuolto ei pysty järjestämään potilaalle hoitoa säädettyssä enimmäisajassa, hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että potilas saa mahdollisuuden päästä hoitoon muualle – joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluna tai antamalla potilaalle palveluseteli.

Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kustannuksia, vaan hän maksaa hoidosta vain hyvinvointialueen asiakasmaksun.

Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta toisessa yksikössä ja odottaa hoitoa valitsemassaan yksikössä.

Jos hyvinvointialue ei pysty järjestämään hoitoa Suomessa lain edellyttämässä ajassa, sen on potilaan pyynnöstä annettava ennakkolupa hakeutua hoitoon toiseen EU- tai ETA-maahan tai Sveitsiin hyvinvointialueen kustannuksella.

Palvelutarpeen arvioinnista ja sosiaalipalvelujen odotusajoista säädetään muun muassa seuraavissa laeissa:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Toimeentulotukilaki (1412/1997)

Lastensuojelulaki (417/2007)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Vammaispalvelulaki (675/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), 12 § 3 mom.

Hoidon tarpeen arviointi varmistaa hoitoon pääsyn yhdenvertaisuuden. Palvelut resursoidaan siten, että hoidon yhdenmukaisuus voidaan turvata. Palvelujen saatavuus huomioidaan palveluvalikoimassa: digitaaliset palvelut ovat saatavilla koko alueella. Saatavuus otetaan huomioon myös kiinteistöissä, ja säädökset ohjaavat esteettömien tilojen rakentamista ja peruskorjaamista.

Muistiongelmiin selvittäminen ja ennaltaehkäisevä terveysneuvonta senioreille eivät kuulu lain säätelemän hoitoon pääsyn tai hoitotakuun piiriin.

Myöskään kansallisia ohjeita ei ole siitä, kuinka kauan muistioireiden selvitys saa kestää.

Yksikkö pyrkii tarjoamaan yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen pääsyn selvitykseen, hoitoon ja tukeen koko hyvinvointialueella.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 15 a §:n mukaan hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos alustavan arvion perusteella henkilö tarvitsee säännöllisiä sosiaalipalveluja hoidon ja huolenpidon turvaamiseksi. [Suositus R..... - THL]

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 6 luvussa säädetään vastaavasti henkilön/potilaan oikeudesta päästä hoitoon terveydenhuollon palveluissa. [Terveydenh...ö | Finlex]

Palvelutarve määritellään hoidon tarpeen arvioinnin perusteella.

Palvelu- ja hoitotarpeiden muutokset otetaan huomioon, ja hoitoa mukautetaan vastaamaan muuttunutta tarvetta.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Hoidon tarpeen arvioinnin tekee terveydenhuollon ammattihenkilö. Yhteydenottopyyntöjen ja käyntien määrää seurataan tilastointiohjelmien avulla.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaalla/potilaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujen/hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

Hoitosuunnitelma laaditaan hoitokäynnin yhteydessä käynnin tarkoituksen perusteella. Suunnitelmaa muutetaan tarvittaessa.

Vastuu suunnitelman laatimisesta on hoitavalla taholla: lääkäri tai hoitajalla.

Potilastietojärjestelmä ohjaa ja tukee suunnitelman toteuttamista.

Hoitava taho seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista.

Suunnitelman toteutumisen seuranta varmistetaan potilastietojärjestelmän, sen käytön ja perehdytyksen, koulutuksen sekä hoitohenkilöstön avulla.

Hoitava taho, lääkäri tai hoitaja, neuvoa ja tiedottaa palvelu- ja hoitovaihtoehtoista.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

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

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

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

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevien työntekijöiden tulee kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea heidän osallisuuttaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Hyvän kohtelun suunnitelma

Edunvalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaisiin kuuluu eri-ikäisiä henkilöitä, jotka eivät itse kykene hoitamaan asioitaan. Tällöin asiakas saattaa tarvita edunvalvojan.

Lisätietoa ja ohjeita edunvalvontaprosessin käynnistämisestä asiakkaalle sekä edunvalvontaa koskevista menettelyistä löytyy holhoustoimesta annetusta laista (442/1999) sekä Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilta: Edunvalvonta | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista §6 todetaan että potilasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilaan kieltäytyessä tietyistä hoidosta tai toimenpiteestä tulee häntä hoitaa mahdollisuuksien mukaan muulla lääketieteellisesti hyväksytyllä tavalla.

Mielenterveyslain (1116/1990) 8 §:n mukaan potilasta voidaan hoitaa hänen tahdostaan riippumatta lääketieteellisesti asianmukaisella tavalla, jos hoitamatta jättäminen vaarantaisi vakavasti potilaan tai toisten henkilöiden terveyden tai turvallisuuden. Tätä pykälää voidaan soveltaa, kun seuraavat kolme kriteeriä täyttyvät:

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

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

Tartuntatautilain 65§ mukaisen päätöksen tahdonvastaisesta lääkehoidosta tekee Dynastyssa virkasuhteinen hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaava lääkäri. Yleisvaaralliseen tartuntatautiin sairastuneelle voidaan antaa taudin leviämisen estämiseksi välttämätön hoito hänen tahdostaan riippumatta. Lääkkeiden ottaminen tapahtuu valvotusti. Jos potilasta ei tavoiteta lääkkeen ottoon kahteen vuorokauteen, tulee asiasta tehdä virka-apupyyntö poliisille. Tartuntatautilain mukaisia yleisvaarallisia tauteja ovat esimerkiksi hepatiitti A ja E, tuhkarokko ja tuberkuloosi. Valvottavia tartuntatauteja ovat esimerkiksi hiv, hepatiitti B ja C, listeria ja malaria. Yleisvaarallisten tartuntatautien sekä HIV-infektion, tippurin ja sukupuoliteitse tarttuvan klamydiainfektion tutkimus, hoito ja hoitoon määrätty lääkkeet ovat maksuttomia. Valvottavien tartuntatautien kohdalla vain lääkehoito on ilmaista.

Terveydenhuollon ammattihenkilö saa hoitavan lääkärin ohjeiden mukaan antaa potilaalle määrättyt lääkkeet potilaan vastustuksesta huolimatta. Pohjanmaan hyvinvointialueella tartuntatautilain mukaiset lääkkeet luovutetaan pääsääntöisesti hoidosta vastaavasta yksiköstä, terveyskeskuksista ja poliklinikoilta,

sekä viikonloppuisin ja pyhinä vuodeosastoilta ja päivystyspoliklinikalta. Lähinnä sukupuolitautien lääkkeitä asiakkaille voidaan kirjoittaa resepti, jossa on merkintä ”Tartuntatautilain mukainen maksuton lääke” ja hoitavan yksikön yhteystiedot laskutusta varten. Potilasta hoitava lääkäri on tartuntatautilainsäädännön mukaan ensisijaisesti vastuussa siitä, että yleisvaarallista tai ilmoitettavaa tartuntatautia sairastava ja muut mahdollisesti tartunnan saaneet saatetaan tutkimuksiin ja hoitoon.

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

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

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

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

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

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

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

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

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

Kantelu

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

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutuksen vastauksen antaminen on delegoitu tulosalueen vastuuhenkilölle/toimialajohtajalle.

Kirjaamot itsessään eivät toimi asioiden käsittelijänä tai päätöksentekijänä.

Kirjaamot vastaanottavat asiakirjoja sekä sähköisesti että postitse.

Kun lähetät meille salassa pidettäviä asiakirjoja tai henkilötietoja sisältäviä asioita, muistathan käyttää salattua sähköpostia!

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

Markus Råback, 040 569 5943

Sofia Svartsjö, 050 518 1091

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §).

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Laki hyvinvointialueesta linjaa, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (laki hyvinvointialueesta 611/2021, 29 §). Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa. Potilaalla on oikeus osallistua oman tutkimuksensa, hoitonsa ja kuntoutuksen suunnitteluun. Terveysten- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma, josta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä tai hänen laillisen edustajansa kanssa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, § 4a).

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa (1361/2003), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, § 7–8) ja sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 4 §).

Lue lisää:

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

Lasten ja nuorten osallisuus sosiaalihuollossa

Lasten ja nuorten osallisuus terveydenhuollossa

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada laadultaan hyviä sosiaalihuollon, terveydenhuollon ja pelastustoimen palveluita. Laadultaan hyvä palvelu tarkoittaa myös hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Tämä edellytys hyvästä kohtaamisesta koskee sekä hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua että hyvinvointialueen ostamaa palvelua.

Miten epäasiallisesta kohtelusta tai käytöksestä ilmoitetaan?

Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun pitää puuttua ja että ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa.

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

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

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

Lue lisää:

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

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

Palautteet käsitellään osastotunneilla. Palautteita seurataan eri kanavien kautta: Suorat palautteet, Potiasasiamiehen kautta tulleet palautteet, Hai Pro järjestelmän kautta tulleet

palautteet sekä Roidu järjestelmän kautta tulleet palautteet. Palautteisiin voidaan myös vastata kirjallisesti tai ottamalla yhteys puhelimella tai sähköpostilla potilaaseen.

3.5 Henkilöstö

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

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

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset, kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä. [Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

24 vakansseja

5,4 muistihoitaja

9,0 muistineuvoja

3,0 muistikoordinaattori

5,6 seniorineuvoja

0,5 koordinoiva osastonhoitaja

0,5 apulaisosastonhoitaja

Kaikki tekevät päivätyötä, maanantai-perjantai

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 säädetyt edellytykset, kun tehtävien hoitaminen sitä mainittujen lakien tai muun sosiaalija terveydenhuollon lainsäädännön mukaan edellyttää.

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

Koko hyvinvointialueen sisällä on käytössä kelpoisuussääntö ohjekirja eri tehtäviin, jota noudatetaan. Uudet työntekijät etsitään kuntarekryn kautta. Rekrytoinnin alusssa heidän kelpoisuutensa tarkistetaan. Tilapäisen henkilökunnan palkaamiseen käytetään soutender

ohjelmaa ja tehdään yhteistyötä asiakas- ja resurssikeskuksen rekrytoijien kanssa.

Rekrytoiva esihenkilö on velvollinen tarkistamaan hakijoiden kelpoisuus, minkä vuoksi tutkinto-, kieli- ja työtodistukset tulee aina tarkistaa haastattelun aikana. Rekrytoivan esihenkilön 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 saaminen lähihoitajalle voi kestää useita kuukausia (3–4).

Lyhytaikaisissa sijaistarpeissa resurssit uudelleenjärjestellään ja otetaan yhteyttä resurssiyksikköön. Käytössä on nopean rekrytoinnin ohjelma (Sotender).

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

YKSIKÖN KUVAUS

Laki, joka astui voimaan 1.1.2024, velvoittaa rikosrekisteriotteen tarkistamiseen myös henkilöiltä, jotka työskentelevät ikääntyneiden kanssa, ja 1.1.2025 alkaen myös henkilöiltä, jotka työskentelevät vammaisten henkilöiden kanssa.

Laki ei koske työsuhteita, jotka kestävät yhteensä enintään kolme kuukautta vuoden aikana. Tässä yhteydessä vuosi ei tarkoita kalenterivuotta, vaan se lasketaan ensimmäisestä työsuhteen aloituspäivästä.

Työnantajan on pyydettävä rikosrekisteriote henkilöltä, joka valitaan työsuhteeseen, joka on kestävä ja jossa pääasiallisesti ja merkittävästi autetaan, tuetaan mm ikääntyneitä tai vammaisia henkilöitä. Työpaikkailmoituksessa on ilmoitettava, että valitun henkilön on esitettävä rikosrekisteriote.

Rikosrekisteriotteessa olevia tietoja ei saa luovuttaa muille kuin niille, joilla on ehdoton tarve käyttää niitä päättäessään, annetaanko henkilölle tehtäviä ikääntyneiden tai vammaisten kanssa. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa muun muassa sitä, että tietoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille edes sen jälkeen, kun henkilö ei enää suorita tehtävää.

Työntekijä tilaa itse rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskuksesta. Otteessa tarkistetaan samat rikokset kuin

henkilöiltä, jotka työskentelevät lasten kanssa, eli onko henkilö tuomittu esimerkiksi seksuaalirikoksista, vakavista rikoksista elämää tai terveyttä vastaan tai huumoririkoksista:

- otetta ei saa kopioida
- otteen esittäminen sekä otteen tunnistenumero (numero ja päivämäärä) merkitään erilliselle lomakkeelle
- tieto kirjataan työsopimuslomakkeeseen
- tutkitaan mahdollisuus sähköiseen valvontaan

- rikosrekisteriotteen ei saa olla vanhempi kuin kuusi kuukautta.
 - rikosrekisteriotteen pyytämättä jättäminen on rangaistavaa.
- Rikosrekisterin tarkastamisesta vastaa esihenkilö

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisien 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 terveystalouden 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, hygienia- 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

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

Seuraamme hyvinvointialueen ohjeistuksia. Henkilökunta ilmoittautuu koulutuskalenterin kautta, jossa tarjotaan erityyppisiä koulutuksia

Kehityskeskustelut dokumentoidaan HR-ohjelmassa.

Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan-->Loven ja Haipron kautta. Keskustelua osapuolten kanssa.

Hyvinvointialueen ohjeet. Kirjaukset hyvinvointialueen ohjelmiin. Esihenkilö suunnittelee pakolliset koulutukset.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvä työterveys on edellytys asiakkaille turvalliselle toiminnalle. Henkilöstön jaksamiseen liittyvät haasteet vaikuttavat työn laatuun sekä työntekijän asenteeseen ja sitä kautta asiakkaiden turvallisuuteen (Jylhä, V., Mönkkönen, K. & Kuusisto, H. 2021b. Turvallisuuskulttuuri, vaaratapahtumat ja työn hallinta. Teoksessa Kurki, T., Jylhä, V. & Kekoni, T. (toim.).

Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus. Ellibs e-kirja 24.2.2023).

Jos hyvinvointialue ja palveluyksiköt eivät huolehdi henkilöstön hyvinvoinnista, on vaarana, että henkilöstö irtisanoutuu, mikä lisää henkilöstön vaihtuvuutta (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022, s. 27).

Työajan seuranta tapahtuu leimausten tai muun dokumentoinnin avulla. Palveluntuottaja/ lähiesihenkilö seuraa ja varmistaa johtamisellaan, että työaika, työpanos, työhyvinvointi ja työssä jaksaminen (henkilöstöresurssit) toteutuvat esimerkiksi työajanseurannan, työajan leimausten tai muun dokumentoinnin kautta.

Työnantajan ja työntekijöiden tulee ylläpitää ja kehittää työsuojelua työpaikalla. Työnantajan on huolehdittava työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta ja työntekijöiden tasapuolisesta kohtelusta. Työkyvyn ja työhyvinvoinnin johtaminen kattaa ennaltaehkäisevän (varhaisen) tuen, työhön paluun tukemisen sekä tehostetun tuen silloin, kun työkyky on pysyvästi heikentynyt. Omavalvonnan näkökulmasta on tärkeää, että yksikkö tunnistaa työhön liittyvät riskit sekä työntekijän että työyhteisön näkökulmasta.

Kehityskeskustelut tulisi käydä kerran vuodessa.

Työpaikan suosittelumittari on yksi johdon käyttämistä työkaluista henkilöstön viihtyvyyden kartoittamiseen ja näkemyksen saamiseksi siitä, miten työntekijät kokevat työpaikkansa. Mittaus toteutetaan sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa. Tulokset tulee käsitellä jokaisessa yksikössä, ja ne jaetaan myös tulosityksikkötasolla pääluottamusmiesten kanssa.

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

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. Palveluyksiköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksiköissä tulee olla riittävästi moniammatillista henkilöstöä ja osaamista palvelun/hoivan/hoidon laadun ja palvelutuotannon turvallisuuden varmistamiseksi. Palveluyksikön vastuuhenkilö(t)/esihenkilöt vastaavat riittävästä henkilöstömäärästä. Riittävän henkilöstömäärän seurannan ja varmistamisen tulee kattaa kaikki palvelut, joita palveluyksikkö tarjoaa.

Omavalvontasuunnitelmassa tulee huomioida erityislainsäädännön vaatimukset henkilöstömitoituksesta ja resurssien kohdentamisesta tarjottavaan palveluun. Hoitoyksiköissä esihenkilöt seuraavat henkilöstöresurssien riittävyyttä muun muassa Rafaela-raporttien avulla, jotka koskevat hoitoisuutta. Raportit tarjoavat yksityiskohtaista tietoa työmäärästä (potilaiden hoitoisuus) ja henkilöstöresurssien jakautumisesta.

Työvuorosuunnittelussa tulee ottaa huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, asiakasmäärä ja henkilöstön ammatillinen osaaminen.

- Palveluntuottajan tulee omavalvonnan avulla varmistaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain vaatimukset.
- Toiminta- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmissa tulee olla määräykset henkilöstön kohdentamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Päivittäistä henkilöstömäärää seurataan Excel-taulukon avulla.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat voivat tarvita useita palveluja samanaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuus olisi toimiva asiakkaiden/potilaiden näkökulmasta ja vastaisi heidän tarpeitaan, edellytetään palveluntuottajien välistä yhteistyötä – erityisen tärkeää on tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 41 §) ja terveydenhuoltolaki (1326/2010, 32 §) ohjaavat asiakkaiden/potilaiden palveluntuottajien välistä moniammatillista yhteistyötä. Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan sosiaalihuollon viranomaisen, joka vastaa toimenpiteestä, on huolehdittava siitä, että palvelutarpeen arviointia, päätöksentekoa ja sosiaalihuollon toteuttamista varten on käytettävissä riittävä asiantuntemus ja osaaminen henkilön yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niiden täyttäminen edellyttävät sosiaalihuollon tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, näiden on pyynnöstä osallistuttava palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Sosiaalihuolto toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan etua palvelevan kokonaisuuden. Työntekijän tulee tarvittaessa olla yhteydessä eri yhteistyökumppaneihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa asiakkaan omaisiin ja läheisiin, kuten laissa tarkemmin säädetään.

Asiakastietolain (703/2023) 7 luvussa säädetään asiakastietojen kirjaamisesta sektorirajat ylittävässä yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa.

Asiakastietolain 53 §:ssä säädetään tietojen luovuttamisesta ilman asiakkaan suostumusta sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muiden terveystietojen kannalta välttämättömien terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 22 §:ssä säädetään sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada muilta viranomaisilta tarvitsemansa virka-apu lakisääteisten tehtäviensä hoitamiseksi.

Sektorirajat ylittävä yhteistyö tarkoittaa, että eri palveluissa ja eri ammattiryhmissä työskentelevät henkilöt tekevät yhteistyötä keskenään. Yhteistyö edellyttää ajantasaisen tiedon hyödyntämistä sekä asiakaslähtöistä toimintamallia. Jotta asiakkaiden ja potilaiden palvelukokonaisuus toimisi hyvin heidän näkökulmastaan ja vastaisi heidän tarpeitaan, tarvitaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa tiedonvaihto eri toimijoiden välillä on erityisen tärkeää.

Sektorirajat ylittävä yhteistyö edellyttää yhteisesti sovittuja toimintamalleja, avointa viestintää sekä prosessien kehittämistä ja seurantaa. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhdenmukaistaminen helpottaa tulevaisuudessa yhteistyötä ja tiedonvaihtoa. Sektorirajat ylittävä yhteistyö edellyttää esimerkiksi yhteisiä hoito- ja palvelukokouksia yksikkötasolla.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnallisesta näkökulmasta tilojen ja toimintaympäristön tulee olla turvallisia ja tarkoituksenmukaisia sekä asiakkaille, potilaille että henkilöstölle. Tilojen tulee tukea asiakkaiden ja potilaiden yleistä hyvinvointia sekä sosiaalista vuorovaikutusta. Esteettömyys ja yksityisyyden suoja on otettava huomioon tilojen ja toimintaympäristön suunnittelussa ja käytössä. Tilojen ja käytäntöjen suunnittelun lähtökohtana ovat aina asiakkaiden ja potilaiden tarpeet. Esteettömyyden tulee liikkumisen lisäksi kattaa myös esimerkiksi näköön, kuuloon, ymmärtämiseen, ohjaukseen ja viestintään liittyvät asiat. Lainsäädäntö ja julkisille rakennuksille asetetut vaatimukset ohjaavat yhdenvertaista ja esteetöntä suunnittelua. Omavalvonta on ensisijainen keino varmistaa tilojen tarkoituksenmukaisuus. Viime kädessä valvontaviranomainen arvioi tilojen soveltuvuuden kokonaisarvion perusteella.

Tilojen turvallisuuteen vaikuttavat rakenteellinen turvallisuus (kulkuväylät, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä rikosturvallisuuden varmistaminen (lukitus, murto- ja kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi). Vahinkoja voidaan ehkäistä esimerkiksi huolehtimalla siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja lajittelusta, tulitöistä, sähkölaitteista sekä tupakointiin varatuista tiloista. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota vierailijoiden ja asiakkaiden liikkumiseen ja pääsyyn tiloihin. Järjestys ja siisteys edistävät muun muassa työturvallisuutta, toiminnan tehokkuutta, tuotteiden ja palvelujen laatua, organisaation imagoa, tilojen tehokasta käyttöä, materiaalihävikin vähentämistä, helpompaa siivousta ja 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 tilojen kunnossapitoon, korjauksiin ja muutospyyntöihin käytetään sähköisiä järjestelmiä, jotka ovat henkilöstön käytettävissä hyvinvointialueen intranetissä.

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

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

Kulunvalvonta

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

Paloturvallisuus

Paloturvallisuuden tavoitteena on estää tulipalon syttyminen ja helpottaa sen sammuttamista tai rajoittamista. Tulipaloja ehkäistään turvallisella rakentamisella, palo-osastoinnilla, turvalaitteilla ja sammutusjärjestelmillä. Poistumis- ja pelastustiet on merkitty ja pidetään esteettöminä. Paloturvallisuudessa on huomioitava muun muassa rakenteellinen palontorjunta, avotulen ja tupakoinnin valvonta, tahallisten palojen ehkäisy, sähkölaitteet ja niiden huolto, sähkötyöt, kalusteiden paloturvallisuus, palokuorma, jätehuolto ja tulitöiden turvallisuus.

Rakenteellinen turvallisuus sisältää muun muassa: paloilmoinjärjestelmän, alkusammutuskaluston, sammutusjärjestelmät, savunpoistojärjestelyt, turva- ja merkkivalaistuksen, kuulutus- ja äänentoistojärjestelmät poistumishälytyksiin, kulunvalvonnan ja lukituksen, murtohälytysjärjestelmät, henkilökohtaiset turvajärjestelmät sekä kameravalvontajärjestelmät ja väestönsuojat.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

laitteista (719/2021, 32–33 §).

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

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että lääkinnällisiä laitteita koskevan lain velvoitteet täytetään, laitteita käytetään turvallisesti ja että tarvittava koulutus järjestetään. Palveluntuottajan tulee myös varmistaa, että käytössä on tietojärjestelmiä, jotka täyttävät olennaiset vaatimukset.

Laiteturvallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa tuotteiden turvallisuudella tarkoitetaan hyväksyttyjä ja turvallisia laitteita sekä sen varmistamista, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen laitteiden käyttöön. Oikeus käyttää laitteita varmistetaan laitepassilla, joka määritellään yksikkökohtaisesti. Laitepassi suoritetaan koko sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle yksikköön perehdytyksen yhteydessä. Siirtyminen sähköiseen Laatuportti-laitepassiin on aloitettu. Jokaisessa yksikössä

tulee olla nimetty laitevastaava. Kaikki käytössä olevat lääkinnälliset laitteet on rekisteröitävä Medusa-järjestelmään.

Ennen uuden järjestelmän tai vaativamman laitteen käyttöönottoa on aina suositeltavaa tehdä laitteesta riskinarviointi. Vastuu lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta kuuluu organisaation sairaalainsinööreille. Laitteisiin liittyvää koulutusta järjestetään perehdytyksen yhteydessä sekä uuden laitteen hankinnan yhteydessä. Työntekijän tulee itse huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä laitepassissa sovittujen uusimisvälien mukaisesti.

Ilmoitus vaaratilanteesta

Lääkinnälliseen laitteeseen liittyvä vaaratilanne, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa terveysriskin potilaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle, on aina ilmoitettava Fimealle. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä, ja sen voi tehdä sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun ei ole varmuutta siitä, miten laite tai sen lisävaruste on vaikuttanut tapahtumaan.

Yksikössä käytetään pääasiassa verenpainemittareita ja vaakoja.

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

Annika Tetrault, koordinatorande avdelningsskötare, 044 424 9203

Diana Rosenlöf, biträdande avdelningsskötare, 040 141 6281

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Koulutuksia järjestetään tietojärjestelmien käyttöön.

Perehdytykseen sisältyy koulutus tietoturvasta.

Erilaisia ohjeita on saatavilla. Lokitietoja seurataan ja raportoidaan yksiköille tarvittaessa.

Ostopalvelut on keskitetty hankintayksikköön, joka antaa ohjeet eri hankintoihin.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti.

Yksikön sisäisiä turvallisuuskierroksia sekä hyvinvointialueen yleisiä koulutuksia järjestetään.

Potilastietojärjestelmän tukena toimii 2M-IT.

Yksiköllä on toimintakortit eri häiriötilanteita varten.

Uusi henkilöstö ja opiskelijat perehdytetään yksikön eri tuki- ja turvallisuuskäytänteisiin.

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

Annika Tetrault, koordinatorande avdelningsskötare, 044 424 9203

Diana Rosenlöf, biträdande avdelningsskötare, 040 141 6281

3.10 Lääkehoito

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

Hyvinvointialueella kaikki laillistetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Toimintayksikössä tulee nimetä lääkehoidosta vastaava lääkäri. Hoitava lääkäri vastaa asiakkaan/potilaan lääkehoidosta kokonaisuudessaan. Työyksikössä tulee olla nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisesta kokonaisuudessaan. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä yksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin havaitessaan niitä (Turvallinen lääkehoito -opas 2021:6; Fimea).

Lue lisää:

STM:n opas Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM:n julkaisuja 2021:6)

Yksikössä ei käsitellä eikä annostella lääkkeitä.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Markus Råback tel. 040 569 5943

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä "Ikäihmisten terveystalvelut" ei järjestetä ateriapalveluja.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

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

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

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

[tartuntataudit/](#)

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Tartuntatautien torjunta ja hygienia

Tartuntatautilain (1227/2016, 17 §) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden tulee järjestelmällisesti torjua hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtaja tai vastuuhenkilö vastaa tartuntatautien ja erittäin lääkeresistenttien mikrobien esiintyvyyden seurannasta sekä torjuntatyöstä. Yksikön tulee huolehtia potilaiden, asiakkaiden, henkilöstön, opiskelijoiden ja harjoittelijoiden asianmukaisesta suojauksesta ja sijoittelusta sekä varmistaa mikrobilääkkeiden asianmukainen käyttö.

Yksikön johtajaa tukevat tartuntatautien torjuntaan perehtyneet terveydenhuollon ammattilaiset, ja toiminta tulee sovittaa yhteen hyvinvointialueen toimenpiteiden sekä kansallisten infektioiden torjuntaohjelmien kanssa (1149/2022).

Henkilöstö noudattaa annettuja hygienia- ja infektioiden torjuntaohjeita. Yksikkö vastaa hygieniasta ja infektioiden torjunnasta, ja hygieniatiimi toimii tukena. Yksikössä tulee olla nimetty hygieniavastaava, joka toimii linkkinä hygieniatiimin ja yksikön välillä.

Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy

THL:n verkkosivuilla: HARVI-järjestelmä (epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen).

Lue lisää:

THL:n opas 19/2016 (päivitetty 2017): Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen

THL:n opas 2/2020: Moniresistenttien mikrobien torjuntaohje

THL:n opas 3/2020: Infektioiden torjunta pitkäaikaishoidossa ja hoivassa

STM:n julkaisu 2022:2: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026

Pohjanmaan hyvinvointialueen intra ja Sharepoint: Antimikrobisten lääkkeiden suositus

22.2.2024, Hygienia ja infektioiden torjunta

Käytännön toteutus:

Hygieniavastaavat jakavat tiedotteita yksiköihin ja seuraavat tilastoja.

Tartuntatautilääkärit ja -hoitajat käsittelevät epidemiat yhdessä infektiolääkärin kanssa.

Tartuntatautien torjuntaan osallistuvat myös smittskyddsskötare, joilla on säännöllisiä Teams-kokouksia.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Organisaation hygieniavastaavat:

Viveca Mattlar-Ståhl 040 158 9327 (Mustasaari)

Helene Björklund 044 727 1275 (Vöyri-Oravainen)

Mia West 040 650 7967 (Maalahti-Korsnäs)
 Jonte Wingren 0504111380 (Pietarsaari, Pedersöre, Luoto)
 Tove Guldén 0406746028 (Närpiö)

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidon varmistamiseksi henkilöstön tulee ylläpitää ja kehittää ammatillista osaamistaan. Ensiaputaitojen tulee vastata yksikön asiakas-/potilasrakennetta. Ensiapu- ja elvytysosaaminen eri palveluyksiköissä työskentelevillä työntekijöillä ylläpidetään hyvinvointialueelle laaditun ohjeen mukaisesti (Intra: Henkilöstön ensiapu- ja elvytysvalmius). Asiakkaan terveyden näkökulmasta yksiköllä tulee olla laaditut ohjeet vähintään kiireellisestä sairaanhoidosta, ei-kiireellisestä terveydenhuollosta sekä suun terveydenhuollosta. Yksiköllä tulee lisäksi olla kirjallinen ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle.

Lue lisää:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 2 a §

STM: Palliatiivinen hoito ja saattohoito: <https://stm.fi/sv/terminalvard>

STM 2019:68. Raportti: Suositus palliatiivisen hoidon palvelutuotannosta ja laadun parantamisesta Suomessa – asiantuntijaryhmän loppuraportti

Käypä hoito -suositus 4.10.2019: Palliatiivinen hoito ja saattohoito

Hotus: Palliatiivisessa hoidossa ja saattohoidossa olevan potilaan läheisten kohtaaminen ja tukeminen: <https://hotus.fi/hoitosuositus/palliatiivisessa-hoidossa-ja-saattohoidossa-olevan-potilaanlaheisten-kohtaaminen-ja-tukeminen/>

Ohjeet:

Kuolemantapauksen toteaminen ja vainajan ulkoinen tarkastus

Henkilöstön elvytys- ja/tai ensiapuosaamisen varmistaminen

Ohje henkilöstölle – ensiapu- ja elvytysosaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon avohoitopalveluissa

Elottoman henkilön hoidon osaaminen päivitetään vuosittain tai ensiapukoulutus (4 tuntia) kolmen vuoden välein (etäkoulutus tai läsnä).

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden/potilaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka koskevat muun muassa päivittäistä liikkumista ja toimintakyvyn ylläpitämistä, ulkoilua ja liikkumista, sosiaalista kanssakäymistä, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa. Asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja kehitystä tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa seuraavissa laeissa:

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki hyvinvointialueista, 5 luku, 29 § – Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki työntekijät vastaavat asiakas-/potilastietojen kirjaamisesta. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palveluntuottaja on saanut tiedon henkilön palvelun/hoidon tarpeesta tai kun sosiaali-/terveyspalvelun toteuttaminen on alkanut. Kirjaukset tulee tehdä viivytyksettä sen jälkeen, kun asiakkaan/potilaan asia on käsitelty tai hoidettu. Sosiaalihuollossa dokumentoidaan myös tieto asiakassuhteen päättymisestä.

Lue lisää:

Valvontalaki (741/2023, 8 §) – säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontaa ja omavalvontaa

THL, 3/2024 – määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista

THL, 19.12.2023 – Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille

THL, 2021, versio 2.0 – dokumentointi sektorirajat ylittävässä työssä

THL, 3/2022, versio 5 – potilastietojen dokumentoinnin yleisopas

Koko Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään yhteistä potilastietojärjestelmää: Lifecare. Kaikki potilastietojärjestelmän käyttöohjeet löytyvät hyvinvointialueen intranetistä.

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

Annika Tetrault, koordinerande avdelningsskötare, 0444249203

Diana Rosenlöf, biträdande avdelningsskötare, 0401416281

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset.

Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueen johdon, palveluyksiköiden, vastuuhenkilöiden ja esihenkilöiden tehtävänä on antaa ohjeita omavalvonnan toteuttamisesta, järjestää omavalvonta sekä varmistaa, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Johto, vastuuhenkilöt ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävät resurssit. Esihenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstöllä on riittävä perehdytys asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen suhtautumisen luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelyyn.

Riskienhallinnalle on ominaista, että työ ei ole koskaan täysin valmis, vaan se vaatii aktiivisia toimenpiteitä koko henkilöstöltä. Kaikilta hyvinvointialueen/palveluyksiköiden työntekijöiltä edellytetään sitoutumista, kykyä oppia virheistä ja toimia muutoksessa siten, että voidaan tarjota turvallisia ja laadukkaita palveluja. Eri ammattiryhmien asiantuntemusta voidaan hyödyntää ottamalla henkilöstö mukaan turvallisuustilanteen ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Keräämällä aktiivisesti tietoa turvallisuuteen vaikuttavista uhkatekijöistä pyritään tunnistamaan niihin liittyvät riskit ja tarvittavat hallintatoimenpiteet, jotta vakavat tapahtumat voidaan ehkäistä ennakolta. Riskienhallinnassa on tärkeää, että jokainen toiminta- ja työyksikkö tunnistaa oman toimintansa riskit, arvioi niiden vakavuuden ja todennäköisyyden sekä määrittää vastuut ja tarvittaessa ottaa käyttöön erilaisia hallintastrategioita riskien minimoimiseksi.

Lue lisää:

Riskienhallinnan käsikirja (intra, materiaalipankki)

Klient- och patientsäkerhetscentret.fi [Klient- oc...etscentret]

Arviointityökalu: miten suunnitellut muutokset vaikuttavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen [Ett nytt v...an man ...]

Työkalu digitaalisten palvelujen riskien arviointiin [Verktyg fö...a tjänster]

Lomake infektioiden torjunnan omavalvontaan [Blankett f...gsåtgärder]

Riskien arviointi tehdään yksikötasolla osana päivittäistä työtä, ja esihenkilö vastaa siitä, että yksikössä tehdään systemaattinen riskien arviointi vähintään kerran vuodessa. Riskit käydään läpi yksiköissä, parannusehdotuksia käsitellään ja riskit raportoidaan säännöllisesti turvallisuusyksikölle ja johtoryhmälle.

Yksiköissä henkilöstön tehtävänä on aktiivisesti tunnistaa mahdollisia riskejä potilashoidossa, raportoida ne riskienhallintajärjestelmään, ja toimintaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Myös asiakkaat ja potilaat voivat ilmoittaa riskeistä riskienhallintajärjestelmässä, joka löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Ilmoitetut riskit käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti, ja tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Ilmoituksia voivat tehdä asiakkaat ja potilaat helposti hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Ilmoituksen voi tarvittaessa tehdä nimettömänä tai jättää yhteystiedot. Potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin voi ottaa yhteyttä, ja heidän yhteystietonsa löytyvät verkkosivuilta sekä yksiköiden ilmoitustauluilta.

Henkilöstöä kannustetaan matalan kynnyksen ilmoittamiseen, ja painopiste on toiminnan kehittämisessä ja parantamisessa, ei syyllistämisessä. Yhdessä yksiköiden henkilöstön kanssa tehdään vuosittaiset riskienarviointit 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

Menetelmien kuvaus riskien tunnistamiseen

Epäkohdat ja puutteet toiminnassa korjataan aina kohtuullisessa ajassa. Mikäli kyseessä on virhe tai puute, joka olennaisesti vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuuden, korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi.

Hyvinvointialueella on hyväksytty laatutodistus, ja toimintaa laadunvarmistetaan säännöllisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla, tarkastuksilla, riskienarvioinneilla ja itsearvioinneilla. Kaikki yksiköissä käytettävät laitteet ovat CE-merkittyjä, ja henkilöstö perehdytetään niiden käyttöön. Lääkehoidon osaamista päivitetään ja tarkistetaan säännöllisesti. Riskien- ja turvallisuusasiat käsitellään henkilöstön kanssa yksikkökokouksissa.

Henkilöstö on koulutettu tietoturvaan ja tietojärjestelmien käyttöön. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen työsuhteen alussa.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
-------	--

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Riskit on kartoitettu ja rekisteröity Laatuporttiin ja Opiferukseen.	

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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 HaiPro:n 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

Poikkeama- ja läheltä piti -tilanteiden hallintaan kuuluu niiden dokumentointi, analysointi ja raportointi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että riskienhallinnassa saatu tieto hyödynnetään kehittämistyössä, mutta työntekijöillä on velvollisuus ja vastuu varmistaa, että johto saa tarvittavan tiedon.

Poikkeamien käsittelyyn kuuluu myös tapahtumien läpikäynti työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Mikäli tapahtuu vakava poikkeama, josta aiheutuu korvattavia seurauksia, asiakkaalle tai omaisille annetaan ohjeet korvauksen hakemisesta.

Muita lakeja, jotka sisältävät lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia, ovat mm.:

Fimean määräys 1/2023: Lääkinnällisten laitteiden käyttäjien ilmoitusvelvollisuus

Säteilyyn liittyvät poikkeamat (859/2018, 1034/2018, STUK S/2/2018)

Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutukset (Fimean suositus)

Fimean ohje 1/2017: Lääkkeiden haittavaikutusten ilmoittaminen

Fimea 2/2019: Tuotevirheiden ja väärennetyjen lääkkeiden ilmoittaminen

Verivalmisteen haittavaikutukset ja läheltä piti -tilanteet (197/2005)

Hoitoon liittyvät infektiot (1227/2016)

Sähkölaitteiden käytön poikkeamat (1135/2016, 47 §)

Paineastioiden käytön poikkeamat (1144/2016)

Tartuntatautilaki (1227/2016)

Työtapaturmat (44/2006)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011)

Lue lisää:

Valvira: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja oikeudet:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Ohjeiden selkeyttäminen henkilöstölle:

Käytämme sisäisiä viestintäkanavia, kuten kokouksia, intraa ja kirjallisia ohjeita, jotta ilmoitusvelvollisuudesta (valvontalain 29 § ja muut relevantit lait) viestitään selkeästi.

Järjestämme koulutuksia ja ohjaustilaisuuksia, joissa henkilöstö saa ymmärryksen siitä, millaisissa tilanteissa ilmoitus tulee tehdä, kenelle se tehdään ja missä aikataulussa.

Ilmoitusprosessien dokumentointi ja määrittely:

Esimerkiksi HaiPro-, Roidu- ja muut yleiset palautekanavat OVPH:ssa. Varmistamme, että ilmoituksille on selkeät käytännöt (intra), milloin ja miten ne tehdään. Kaikki ilmoitukset

dokumentoidaan asianmukaisesti, jotta ne voidaan tarvittaessa tarkistaa. Palautetta käydään läpi säännöllisesti.

Laatu- ja valvontayksikkö vastaa sisäisestä valvonnasta ja arvioi prosesseja säännöllisesti. Tämä voi tapahtua tarkastusten tai raporttien muodossa, joissa käsitellään tehtyjä ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Varmistamme, että henkilöstöllä on saatavilla tukea ja ohjausta, jos ilmoitustilanteet ovat epäselviä. Annamme palautetta henkilöstölle tehdyistä ilmoituksista ja niistä seuranneista toimenpiteistä. Lisäksi seuraamme yksikkökohtaisesti saapuneita ilmoituksia ja niiden

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

käsittelyä. Palautteet raportoidaan johdolle.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omaavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omaavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja tapahtumien käsittelyssä yksiköissä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään tilanteen toistuminen tulevaisuudessa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien perimmäisten syiden selvittäminen ja niiden pohjalta toimintatapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Vakavien sisäisten tapahtumien selvitys tehdään tilanteissa, joissa prosessissa on kehittämistarpeita. Päätöksen selvityksen aloittamisesta tekee resurssijohto.

Lue lisää vakavien tapahtumien selvittämisestä, välittömistä korjaavista toimenpiteistä, tapahtumien analysoinnista ja oppimisesta STM:n julkaisusta: Vakavien tapahtumien selvittäminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle (STM:n julkaisu 2023:31). Tietoa yksittäisten palveluyksiköiden laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten: asiakkailta/potilailta, omaisilta/läheisiltä, henkilöstöltä, yhteistyökumppaneilta, laadunhallinnasta, riskienhallinnasta, valvontaviranomaisilta tai valvonnasta.

Toiminnan yleinen ohjaus, suunnittelu, kehittäminen ja valvonta perustuu valvontalakiin (741/2023, 32 §) ja kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto valvoo sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta Pohjanmaan hyvinvointialueella ja antaa siihen liittyviä ohjeita. Laatu- ja valvontayksikössä toimivat viranomaiset vastaavat valvonnasta (ilmoitusperusteinen),

joka koskee hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvaa omaa ja yksityistä palvelutuotantoa.

Pohjanmaan hyvinvointialue ja valvontaviranomainen (AVI/Valvira) toimittavat toisilleen tarkastusraportit, jotka koskevat palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa, ilman että salassapitosäännökset estävät sen.

Toiminnassa esiintyvät epäkohdat, onnettomuudet, vaaratilanteet sekä muut puutteet, riskit tai epäkohdat ilmoitetaan HaiPron, Spro:n, Roidun tai sähköisen lomakkeen kautta verkkosivulla.

Henkilöstölle on käytössä työsuojeluilmoitus (info intrassa).

Tapahtumat käydään läpi yksikön henkilöstön tai asianomaisten yksiköiden kanssa, ja toimenpiteet toteutetaan OVP:n prosessien mukaisesti.

Omaavonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omaavontavaatimuksissa ja ostopalvelusopimuksissa tulee sisällyttää säännöllinen seuranta ja raportointi palvelun/hoidon laadusta, asiakaspalautteesta, asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, työhyvinvoinnista, työolosuhteista sekä henkilöstön riittävydestä. Kuluttajaturvallisuuslaissa (920/2011, 7–8 §) säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa vaarallisesta turvapuhelinpalvelusta tai muusta vastaavasta kuluttajapalvelusta ja -tuotteesta Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle sekä velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirjan tulee sisältää suunnitelma vaarojen tunnistamisesta ja riskien hallinnasta. 7 §:n 2 momentin mukaan turvallisuusasiakirjan voi korvata omaavontasuunnitelmassa huomioiduilla asioilla.

Edellä mainittujen asioiden toteutumisesta tulee tarkistaa ostopalvelusopimuksia solmittaessa sekä alihankintamenettelyissä. Hyvinvointialueelle tehtävien vaarallisten tapahtumien ilmoittamisesta tulee olla kirjalliset ohjeet.

Lue lisää:

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus [Klient- oc...etscentret]
 Tarkistuslista digitaalisten ja etäpalvelujen hankinta- ja ulkoistamissopimuksiin
 Tarkistuslista yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankintaan
 Tarkistuslista hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaan ostopalveluissa [Hoitoon li...slista ...]

Hyvinvointialueiden tulee järjestämisvastuunsa perusteella jatkuvasti ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita palvelujen tuottamisessa (valvontalaki 741/2023, 24 §; hyvinvointialuelaki 611/2021, 10 §). [Laki sosia...3 - Finlex], [Laki hyvin...ö | Finlex]
 Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa kilpailutuksen yhteydessä alihankinta-/ostopalveluna tuotettavien tai palvelusetelituottajien hyväksymisprosessissa tai suoraan hankintana hankittavien palvelujen sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden. Tilaaja vastaa siitä, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain vaatimukset sekä sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden vaatimukset.

Sopimuksesta vastaava viranhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa sekä reagoi viipymättä asiakkaiden ja henkilöstön palautteisiin palautteen edellyttämällä tavalla. Myös turvallisuusosaamisen varmistaminen ja toteutuksen seuranta ovat osa tilaajan toteuttamaa omavalvontaa.

Ohjeet sopimushallinnasta, hankinnoista ja reklamaatioista löytyvät hyvinvointialueen intrasta. Yksikkökuvaus:

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

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosäätö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosäätö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

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

evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueilla on toimintasuunnitelma mahdollisia häiriötilanteita varten.

Toimintasuunnitelma löytyy intranetistä.

Yksiköillä on omat turvallisuussuunnitelmansa Laatuportissa. Yksiköille on laadittu toimintakortit, joissa ohjeistetaan, miten toimia erilaisissa häiriötilanteissa.

Turvallisuus- ja laatuvaastavat järjestävät vuosittain turvallisuuskävelyjä henkilöstön kanssa ja päivittävät osallistumisen seurantalistaan. Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy turvallisuuskävely.

Yksikön lähiesihenkilö seuraa, että henkilöstö osallistuu turvallisuuspäivään viiden vuoden välein. Yksikön turvallisuussuunnitelma on laadittu vuonna 2025.

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

Annika Tetrault, koordinoiva osastonhoitaja, 044 424 9203

Diana Rosenlöf, apulaisosastonhoitaja, 040 141 6281

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Laatua ja turvallisuutta seurataan itsearviointin kautta laatujärjestelmässä SHQS sekä vaaratapahtumien raportointijärjestelmään Haipro. Yksiköt seuraavat myös palautejärjestelmiä NPS ja Roidu.

Raportointi henkilöstölle ja laatuyläyksille. Itsearviointi tehdään kerran vuodessa. Vaaratapahtumien ilmoituksista ja käsittelyn tuloksista raportoidaan yksikön osastokokouksessa sekä sisäisessä valvonnassa.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Auditoinnissa tarkistetaan, että riskienhallintatavat toimivat ja ovat riittäviä.

Yksikkö raportoi laatuyksikölle ja johdolle, jotka voivat tarvittaessa raportoida aluehallintovirastolle. Yksikkö käyttää raportointijärjestelmää Haipro vaaratapahtumien ilmoittamiseen.

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

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sote-keskuksen vastuuhenkilöt ja laatuylksikkö vastaavat omavalvonnan seurannasta sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.

Omavalvonnassa ilmenneet puutteelliset toimenpiteet korjataan aikataulun mukaan yksikössä.

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

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

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.