



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Osaamiskeskus - Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Osaamiskeskus Kuntoutuspalvelu

Raportointipäivä

11.11.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Pia Manninen

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

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

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

040 620 4823

Palveluyksikön nimi

Kuntoutuspalvelut

Palvelumuoto

Avokuntoutus

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Annica Sundberg, johtava lääkäri 050 438 5973

Paula Kullas, ylihoitaja 044 475 0535

Tulosityksikön/toimintayksikön tiedot

Osaamiskeskus ja kuntoutuspalvelut, Varastokatu 4 65100 Vaasa, Pohjanlahdentie 1 68600 Pietarsaari

Pia Manninen, osastonhoitaja, 040 557 1337

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
Lääkäripalvelu	Mikael Grönroos
Lääkäripalvelu	Mikaela Blomqvist-Lyytikäinen
Lääkäripalvelu	Johanna Granvik

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Osaamiskeskus tarjoaa palveluja lapsille ja aikuisille, joiden toimintakyky on vaikeasti alentunut arjessa. Moniammatillinen tiimi tarjoaa erityistä tukea henkilöille, joilla on vakavia toimintarajoitteita, alentunut kognitiivinen toimintakyky sekä autismi. Tavoitteena on suunnitella hoitoa ja kuntoutusta asiakkaille erityisen hoidon tai erityisen vaativien hoito- ja kuntoutuspolkujen osalta. Erityisen tuen tarve voi ilmetä syntymästä lähtien tai vamman seurauksena. Osaamiskeskus korvaa osittain asiantuntijapalveluja, joita on aiemmin saatu Eskoosta ja Kärkullasta. Osaamiskeskuksen toiminnasta osa kuuluu vammaispalvelulain alle. Merkittävä osa työstä kuuluu terveydenhuoltopalveluihin, kuten kuntoutussuunnitelmien laatiminen ja lääkityksen seurannat.

Yksikön arvot pohjautuvat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoihin: Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti, työskentelemme ihmiseltä ihmiselle ja katsomme eteenpäin vastuullisesti.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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

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

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

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluyksikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla

palveluysikköjä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluysikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Pia Manninen, osastonhoitaja, 040 557 1337

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Pia Manninen, osastonhoitaja, 040 557 1337

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitaja yhdessä yksikön muun henkilökunnan kanssa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työn luonteeseen kuuluu, ettei työ koskaan tule valmiiksi. Koko yksikön henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistään ja elää muutoksessa jotta voidaan tarjota korkealaatuisia palveluja. Eri ammattiryhmien asiantuntemusta voidaan hyödyntää, kun koko henkilöstö otetaan mukaan suunnittelemaan, toteuttamaan ja kehittämään omavalvontaa.

Osaamiskeskus aloitti toimintansa uutena yksikkönä tammikuussa 2023. Yksikön rakentaminen on vielä kesken, ja monet toimintaprosessit ovat edelleen työn alla. Vakiintuneiden toimintatapojen kehittyminen on osittain vielä kesken. Toimintaan vaikuttavat myös lainsäädännössä tapahtuneet ja käynnissä olevat muutokset, kuten hyvinvointialueiden uudistus ja nyt voimaan tullut uusi vammaispalvelulaki. Toimintakenttä, jossa työ tapahtuu, on muuttunut huomattavasti viime vuosina.

Turvallisuutta käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa, esimerkiksi kuukausittain järjestettävällä osastotunnilla. Kokouksissa voidaan nostaa esiin mahdollisia uhkaavia tilanteita ja epäkohtia, yhteisiä työtapoja ja sääntöjä käsitellään niin, että riskejä voidaan minimoida. Henkilöstöä tiedotetaan myös eri kanavista, joihin uhkaavista tilanteista voidaan tehdä ilmoituksia. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esiin tapahtumia ja tilanteita yhteisissä kokouksissa. Yhteisön ilmapiiri on positiivinen, ja vaikeita kysymyksiä käsitellään ilman pelkoa kritiikistä. Kokouksista pidetään pöytäkirjaa, jotta tieto voidaan välittää myös poissaolueille.

Henkilöstö on ollut mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa käytettävissä olevan ajan puitteissa. Yksikön arvot ja riskit on käsitelty yhdessä. Henkilöstölle annetaan mahdollisuus kommentoida myös omavalvontasuunnitelman päivitystä.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön eri työpisteissä sekä julkaistaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja löytyy Laatuportista. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi

henkilöstökokouksissa, jotta kaikki henkilöstön jäsenet tuntevat sen, ja se on myös osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, jos toiminnassa tai sen sisällössä tapahtuu muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Osastonhoitaja on vastuussa päivityksestä.

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

Sertifioitu laatuohjelma SHQS ohjaa toiminnan arviointia ja kehittämistä. Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeistuksia, mikä auttaa meitä huomioimaan eri näkökulmia laadukkaiden ja turvallisten palvelujen järjestämisessä.

Toimintaa ohjaavat tärkeimmät lait ovat vammaispalvelulaki sekä sosiaali- ja terveydenhuoltolaki. Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava, joka osallistuu säännöllisiin koulutuksiin ja tiedottaa yksikön muuta henkilökuntaa.

Henkilökunta tuntee Haipro-asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusohjelman sekä S-pro-ilmoitusohjelman. Saapuneet ilmoitukset käsitellään koko henkilöstön kanssa työpaikkakokouksissa.

Kehityskeskusteluja pidetään säännöllisesti. Kannustetaan avoimmeen viestintään ja keskusteluun.

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

Yksikön osastonhoitajalla on vastuu yksikön toiminnasta. Potilasturvallisuus koostuu monista eri tekijöistä, ja vastuu siitä on koko yksikön henkilökunnalla.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä noudatetaan asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista säädettyjen lakien (812/2000; 795/1992) säännöksiä sekä hyvinvointialueen laatimia

ohjeistuksia, joilla varmistetaan asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteutuminen.

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

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

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

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

YKSIKÖN KUVAUS

Jokaisen potilaan asia käsitellään yhdenvertaisesti. Saapuneet uudet lähetteet käsitellään viikoittain yksikön yhteisessä lähetekokouksessa, johon osallistuvat lääkäri, sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, kuntoutuskoordinaattori ja osastonhoitaja. Kokouksessa tehdään suunnitelma jokaiselle potilaalle, mitkä palvelut ovat tarpeen ja mikä on aikataulu.

Kuntoutusohjaajien palvelut myönnetään vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän toimesta.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaan palveluntarpeenarviointi tehdään moniammatillisesti ja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Eri ammattiryhmien edustajat käyttävät omia arviointimenetelmiään saadakseen kokonaiskuvan asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeista. Palveluntarpeenarvioinnissa keskustelemme myös asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Tarvittaessa arviointeja tehdään asiakkaan omassa ympäristössä, esimerkiksi kotona tai päivätoiminnassa. Huomiota kiinnitetään toimintakyvyn palauttamiseen, ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä kuntoutusmahdollisuuksiin. Arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, eli fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Lisäksi otetaan huomioon riskitekijät, jotka ennustavat toimintakyvyn heikkenemistä, kuten epävakaa terveydentila, kipu, huono

ravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien puute tai yksinäisyys.

Palveluntarpeenarviointia tehdessä tavoitteena on yhteistyö vammaispalvelujen ja osallisuustuen kanssa.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaan palveluntarpeenarviointi täydentyy asiakassuunnitelmalla, joka laaditaan asiakkaalle tai muun vastaavan suunnitelman avulla, ellei ole ilmeistä, että suunnitelman laatiminen on tarpeetonta. Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti siten, että hyvinvointialueen palvelujen tuottajilla ja asiakkaalla on yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja palveluntarpeista. Suunnitelmassa kirjataan asiakkaan käsitys, toiveet ja mielipiteet palveluista ja tukitoimista.

Asiakassuunnitelma on saatavilla sosiaali Lifecare-ohjelmassa, ja se on luettavissa ohjelmaa käyttäville työntekijöille. Asiakkaan tiedot eivät ole saatavilla terveydenhuollon potilastietojärjestelmän käyttäjille, ellei suunnitelmaa ole erikseen jaettu heille asiakkaan suostumuksella. Riski on se, että terveydenhuollon potilastietojärjestelmän käyttäjillä on vain vähän käyttöä asiakassuunnitelmalle, jos heillä ei ole siihen pääsyä. Asiakassuunnitelmaa ei myöskään tule jakaa terveydenhuollolle, jos se ei sisällä oleellista tietoa tai jos asiakas ei hyväksy tätä. Osaamiskeskuksen henkilökunta työskentelee siis saman asiakkaan parissa, mutta heillä on käytössä erilaiset potilastietojärjestelmät joihin he tekevät merkintöjä, mikä vaikeuttaa moniammatillista yhteistyötä.

Työntekijöiden on kunnioitettava asiakassuunnitelman sisältöä. Sen huomioiminen tulisi korostaa esimerkiksi uuden työntekijän perehdytysvaiheessa.

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/hoidoa 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.

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta

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

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön työntekijöillä on peruskoulutus, joka auttaa heitä ymmärtämään ja kohtaamaan asiakkaita sekä tiedostamaan asiakkaan oikeudet. Työntekijät tekevät myös esityötä ennen kuin tapaavat asiakkaat ja ovat näin tietoisia asiakkaan elämäntilanteesta. Yksikössä arvostetaan asiakkaiden kohtaamista kunnioituksella, ja kaikki ovat sitoutuneita tähän. Asiakkaalla on oikeus yksilölliseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee tukea ja kunnioittaa.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, asiasta on ilmoitettava välittömästi esihenkilölle. Jos koetaan, että tilanteeseen ei voida puuttua, asiasta kannattaa keskustella esimiehen kanssa. Tilanne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Tällaisia tapahtumia käsitellään myös yhteisissä kokouksissa yksikön työntekijöiden kanssa, jolloin yritetään varmistaa että vastaavanlaista ei pääse uudestaan tapahtumaan. Työntekijöillä on myös mahdollisuus käyttää Haipro/Spro-ilmoitusjärjestelmää raportointiin.

Kielioikeuksien osalta tulkki on tarvittaessa käytettävissä.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka kuuluu jokaiselle, ja siihen kuuluu oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Se on tiiviissä yhteydessä oikeuteen yksityisyyteen ja yksityisyyden suojeluun. Henkilökohtainen vapaus suojaa ihmisen fyysistä vapautta, mutta myös oikeutta vapaaseen tahtoon ja itsemääräämisoikeuteen. Sosiaalityössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee tukea ja kunnioittaa. Asiakkaille tulee antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle tulee antaa tilaisuus esittää mielipiteitään myös sellaisista asioista, kuten siitä, kuka auttaa häntä sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Yksikössä ei toteuteta varsinaisia rajoitustoimenpiteitä, koska toiminta on avopalvelua. Yksikössä on kuitenkin IMO-ryhmä (asiantuntijaryhmä), joka arvioi rajoitustoimenpiteiden tarpeen. Rajoitustoimenpiteet ovat viimeinen keino. Ennen tätä pyritään löytämään muita, kevyempiä ratkaisuja yhdessä asiakkaan, henkilöstön ja omaisten kanssa. Tarvittaessa pyydetään myös muuta henkilökuntaa työskentelemään asiakkaan kanssa, jos arvioidaan, että se vähentää rajoitustoimenpiteiden tarvetta. Esimerkiksi kuntoutusohjaajaa voidaan konsultoida. Jos rajoitustoimenpiteitä suositellaan, ne suositellaan mahdollisimman vähäisinä, ja tarpeen arviointi tehdään uudelleen kuuden kuukauden kuluttua.

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 785/1992, 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

Jos potilas on tyytymätön tarjottuun palveluun, hänellä on lain mukainen oikeus saada asia käsitellyksi. Potilas voi antaa suoraan palautetta yksikön henkilökunnalle tai osastonhoitajalle. Potilaalla on myös oikeus tehdä huomautus, joka voidaan helposti tehdä sähköisenlomakkeen kautta verkossa. Riippumatta siitä, minkä kautta palaute tulee yksikköön, se käsitellään henkilökunnan kanssa mahdollisimman nopeasti.

Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot
Annica Sundberg, johtava lääkäri 050 438 5973

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Käynti- ja postiosoite: Pohjanmaan hyvinvointialue, Vaasan keskussairaala, A1, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa

asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemosajaatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Toivomme palautetta asiakkailta ja omaisilta toiminnastamme, koska sitä voidaan käyttää tukena toiminnan kehittämiseksi ja vastaamaan nykyisiin palvelutarpeisiin. Palaute kirjataan ylös ja käsitellään tiimissä. Pyrimme kunnioittamaan ja kuuntelemaan asiakkaiden toiveita toiminnan puitteissa. Palaute on erityisen arvokasta nyt, kun toiminnan kehittäminen kuitenkin on vielä alkuvaiheessa.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suositte lumittarin avulla.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta hyvinvointialueen eri kanavien kautta: hyvinvointialueen verkkosivustolla sekä QR-koodeilla, jotka ovat saatavilla eri palvelupisteillä. Palaute käydään läpi henkilöstön kanssa esimerkiksi osastotunneilla, ja sitä käytetään yksikön palvelujen kehittämiseen.

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 veloitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön toiminta tapahtuu ainoastaan päivisin. Yksikkö koostuu seuraavista avoimista tehtävistä:

Sosiaalityöntekijä 2 (molemmilla 50 % työaika)
Kuntoutusohjaaja 5
Nepsy-ohjaaja 1
Sairaanhoitaja 2,5
Fysioterapeutti 1
Toimintaterapeutti 1
Kuntoutuskoordinaattori 2
Osastonhoitaja 1

Näiden lisäksi myös seuraavat kuuluvat yksikköön:

Puheterapeutti 2
Psykologi 1
Sihteeri 1
Lääkäripalvelut

Tämän lisäksi terveydenhuollon kuntoutusosastoilla on seuraavat vakanssit: 1 kuntohoitaja, 8 fysioterapeuttia ja 4 toimintaterapeuttia.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yksikön henkilöstömäärää ei säädellä lainsäädännöllä, mutta asiakkaille tarjottava palvelu heikkenee, jos henkilöstömäärää ei kasvateta. Koulutetun henkilöstön löytäminen on haaste joissakin ammattiryhmissä, mutta tiettyihin tehtäviin on myös paljon hakijoita.

Osastonhoitajan työaika on kokonaan varattu yksikön johtamiseen ja kehittämiseen.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä ei käytetä sijaisia lyhytaikaiselle suunnitellulle poissaololle tai äkilliselle poissaololle. Uuden henkilöstön rekrytointi tapahtuu Pohjanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeiden mukaisesti. Ammatillisesti koulutettujen sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstön rekrytoinnissa tarkistetaan hakijoiden ammatilliset oikeudet aina Valviran keskusrekisteristä, Jul-kiTerhikki/ JulkiSuosikki. Työtehtäviin sopivuus arvioidaan hakemusten ja haastattelujen perusteella.

Hakijoilta edellytetään kielitodistusta. Kaksikieliset työhaastattelut toteutetaan. Osa henkilökunnasta on siirtynyt Kärkullasta uuteen organisaatioon niin sanottuina "vanhoina työntekijöinä", eikä heiltä ole vaadittu kielitodistusta. Tämän vuoksi osa henkilökunnasta työskentelee vain yhdellä kielellä.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työtehtäviin sopivuus arvioidaan hakemuksen ja haastattelun perusteella. Pyrimme myös kuvaamaan työtehtävän mahdollisimman avoimesti, jotta hakijat saavat hyvän käsityksen työtehtävistä ja siitä, mitä ne edellyttävät. Hakijoiden tulee jättää rikosrekisteriote sekä todistus koulutuksesta ja mahdollisista työsuhteista, ja esimies tarkistaa nämä tiedot.

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

Uudet työntekijät ja opiskelijat saavat vastuuhenkilön tai mentorin. Lisäksi jokainen työntekijä sitoutuu auttamaan ja tukemaan uusia työntekijöitä. Uudet työntekijät voivat myös tutustua organisaation tietoihin Intran kautta. Osastonhoitaja pyrkii myös tarjoamaan aikaa ja tukea erityisesti työsuhteen alussa. Organisaation yhteinen perehdytysmateriaali on saatavilla Laatuportissa. Tällä hetkellä käytetään myös yksikön omaa perehdytysluetteloja rinnakkain.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta voi esittää omia toiveitaan koulutusten ja täydennyskoulutuksen suhteen, ja tätä käsitellään myös kehityskeskustelujen yhteydessä. Pyrkimyksenä on jakaa koulutusbudjetti tasaisesti työntekijöiden kesken. Koulutuksen jälkeen henkilökunta voi mahdollisuuksien mukaan jakaa uutta tietoa muiden kanssa.

Ensiapu- ja elvytyskoulutuksiin osallistuu koko henkilökunta säännöllisesti kolmen vuoden välein, turvallisuuskoulutus viiden vuoden välein sekä tietoturvakoulutus viiden vuoden välein. Nämä koulutukset järjestää säännöllisesti Pohjanmaan hyvinvointialue. Sairaanhoidajat noudattavat lääkkeiden käsittelyyn liittyviä täydennyskoulutusohjeita.

Esimies seuraa yksikön henkilöstön koulutuspäiviä, mutta henkilökunta on itse vastuussa osaamisensa ylläpitämisestä ja osallistumisesta sellaisiin koulutuksiin, jotka ovat tarpeellisia ja liittyvät toimintaan.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitaja pitää säännöllisesti yhteisiä kokouksia eri ammattiryhmien kanssa, joissa käsitellään kullekin ammattiryhmälle ajankohtaisia asioita, mutta myös työkuormituksensa keskustellaan. Yksilölliset kehityskeskustelut pidetään myös säännöllisesti, ja työntekijöitä kannustetaan ottamaan yhteyttä osastonhoitajaan tarpeen mukaan keskustelua varten. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen.

Säännölliset terveystarkastukset suoritetaan työterveyshuollossa viiden vuoden välein.

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. Palveluyksikköjen 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 oma- ja valvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Säännöllinen vuoropuhelu työntekijöiden, osastonhoitajan ja ylilääkärin välillä työkuormasta. Seurataan asiakasjonoja ja käyntitilastoja.

Hyödynnämme ne prosenttiosuudet, jotka jäävät vapaaksi, kun osa vakituisesta henkilökunnasta tekee tilapäistä osa-aikatyötä. Nämä prosenttiosuudet käytetään tilapäisen työntekijän palkkaamiseen.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Säännöllinen yhteistyö vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Suurin osa yksikön asiakkaista ovat myös vammaispalveluiden asiakkaita, joten yhteistyö on tärkeää ja välttämätöntä. Yksikössä on lisäksi kaksi sosiaalityöntekijää, jotka työskentelevät osittain vammaispalveluissa, mikä helpottaa entisestään yhteistyötä Osaamiskeskuksen ja vammaispalveluiden välillä. Säännöllistä yhteistyötä tehdään myös esimerkiksi asiakkaisiin liittyen asumisyksiköiden sekä päiväkotien-/työtoimintayksiköiden, puhelimitse, käynneillä ja yhteisissä kokouksissa.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Osaamiskeskuksen työntekijät tekevät merkittävän osan työstään asiakkaidensa omassa ympäristöissä, kuten kotona, päiväkodeissa tai asumisyksiköissä. Lääkärinvastaanotto toimii Osaamiskeskuksen tiloissa, ja vastaanotot ovat lyhyitä käyntejä. Terapeutit tapaavat joskus asiakkaita myös keskussairaalan tai Malmin sairaalan tiloissa. Vaasassa on pyritty vaimentamaan lääkärin ja psykologin huoneiden ääniä yksityisyyden takaamiseksi. Asiakkaat oleskelevat tiloissa vain lyhyen aikaa.

Osaamiskeskuksen tilat Vaasassa on remontoitu, eikä terveysriskejä ole toistaiseksi havaittu. Tarvittaessa vuokranantajaan voidaan ottaa yhteyttä, jos terveysriskejä ilmenee. Osaamiskeskuksen työntekijät työskentelevät myös Pietarsaassa Malmin vanhassa sairaalassa. Siellä on tilojen suhteen haastetta, koska useat työntekijät jakavaavat työtilaa. Uusien tilojen suunnittelu on käynnissä. Henkilökunnan mukaan Närpiön tilat ovat sopivat toimintaan, eikä terveysriskejä ole ilmennyt. Närpiössä henkilökunta työskentelee Närpiön TK:ssa.

Ohjeistuksen mukaan aina tulee olla vähintään kaksi työntekijää paikalla, kun asiakas tulee vastaanotolle. Vaasassa sijaitsevilla toimipisteillä on heikko äänieristys. Äänieristyksen parantamiseksi on tehty toimenpiteitä, mutta parannettavaa on vielä. Nyt asiakaskäynnit suunnitellaan äänieristysvaatimukset huomioiden. Myös Vaasassa valaistuksessa on parantamisen varaa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhteistyössä 2M-IT:n asiantuntijoiden kanssa, että hyvinvointialueella/palveluysiköissä 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. Tietosuoja-toimenpiteiden 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

Osaamiskeskuksessa ei ole tämän tyyppisiä lääkinnällisiä laitteita

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikkien työntekijöiden on suoritettava hyvinvointialueen verkkokoulutus tietoturvallisuudesta, joka päivitetään viiden vuoden välein. Kaikkien on myös tutustuttava yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Potilastietojärjestelmän käytön opettelu ja tietoturvan esittely on tärkeä osa uuden työntekijän perehdytystä.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Digitaaliset palvelut toteutetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaan. Etävastaanottoa käytetään tarvittaessa eri ammattiryhmien toimesta asiakkaan suostumuksella.

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 erikoisalakohteisesti.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä ei anneta lääketieteellistä hoitoa. Lääkärit kirjoittavat tarvittavat lääkkeet, ja asiakas ottaa lääkkeet omassa arkiympäristössään. Lääkityksen seuranta tehdään tarvittaessa yksikön

lääkärin tai sairaanhoitajan toimesta.

Yksikölle on laadittu lääkehoitonsuunnitelma, jossa kuvataan yleisimpien lääkityksien seuranta. Lääkehoidonsuunnitelma sisältää kirjalliset ohjeet seurannan toteuttamiseksi.

Yksikön sairaanhoitajat päivittävät säännöllisesti osaamistaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Annica Sundberg, johtava lääkäri 050 438 5973

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Sabina Toivanen, sairaanhoitaja 040 198 1030

Noora Reini, sairaanhoitaja 040 137 4132

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Ei koske yksikön toimintaa

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

Yksikön sairaanhoitaja toimii hygieniavastaavana. Hygieniahoitaja on tietoinen vastuuhenkilöstä.

Yksikkö ei käsittele elintarvikkeita, tekstiilien hoitoa tai lääkinällistä välineistöä.

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sabina Toivanen, sairaanhoitaja 040 198 1030

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä on lääkäreitä ja sairaanhoitajia, jotka vastaavat osasta terveydenhuoltopalveluja, jotka liittyvät niihin toimintarajoitteisiin, joiden takia asiakkaalla on asiakkuus Osaamiskeskuksessa. Asiakkaat käyttävät muussa tapauksissa julkista terveys- ja sairaanhoitoa. Suun terveydenhuolto järjestetään julkisen suunterveydenhuollon kautta, ja asiakkaat saavat kutsun sovitusti. Akuuteissa tilanteissa käytetään yleistä hätänumeroa 112.

Henkilöstön tulee osallistua ensiapukoulutukseen organisaation ohjeiden mukaan kolmen vuoden välein.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Kuntoutussuunnitelmien päivityksen yhteydessä tehdään tarvittavat arvioinnit asiakkaiden toimintakyvystä ja osallisuudesta. Näiden arviointien pohjalta laaditaan suosituksia. Tarvittaessa arviointi tehdään moniammatillisesti, johon osallistuvat myös asiakas ja/tai omaiset.

Osaamiskeskus tarjoaa myös kuntoutusohjausta, jonka tavoitteena on lisätä asiakkaiden aktiivisuutta arjessa ja parantaa heidän elämänlaatua.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Kirjaamista hankaloittaa se, että yksikön henkilökunta käyttää kahta eri potilastietojärjestelmää samanaikaisesti, Social Lifecarea sekä terveydenhuollon Lifecarea (joka otettiin käyttöön koko yksikössä 3/2025, vanhoihin järjestelmiin on edelleen lukuoikeuksia). Eri ammattiryhmät yksikössä eivät siis voi nähdä toistensa tekstejä. Keskustelu lukuoikeuksista teksteihin on käynnissä. Haasteita syntyy siitä, että sekä hoitoon että sosiaaliin asioihin liittyvät kysymykset ilmenevät asiakaskontakteissa. Tämän vuoksi on riski, että tietyt asiat eivät tule kirjautuksi niin, että ne olisivat kaikkien yksikön työntekijöiden saatavilla, jotka tarvitsisivat tätä tietoa. Kirjaaminen poikkeaa hieman riippuen eri alustoista. Pyrimme hyödyntämään eri henkilöiden asiantuntemusta eri asiakastietojärjestelmissä. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kirjaamiseen liittyviin koulutuksiin tarpeen mukaan. Henkilöstö on saanut koulutusta organisaatiossa asiakastyön kirjaamiseen liittyen. Henkilöstöä kannustetaan myös kouluttamaan toisiaan sisäisesti.

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

Pia Manninen, osastonhoitaja, 040 5571337

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja riskienhallinnan käytännön menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettussa 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

Riskienhallinta on osastonhoitajan ja muun henkilökunnan yhteisellä vastuulla. Henkilöstö on ollut mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa käytettävissä olevan ajan puitteissa. Yksikön arvot ja riskit on käsitelty yhdessä. Henkilöstöllä on ollut mahdollisuus kommentoida myös omavalvontasuunnitelman päivytystä. Uudet työntekijät ohjeistetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan. Riskienhallintaan liittyviä aiheita käsitellään säännöllisesti.

Asiakkailta toivotaan palautetta sekä toimintaan että kohteluun liittyen. Tehdään jononhallintaa ja seurataan hoitoonpääsyä.

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

Uudessa toiminnassa on monia tunnistettavissa olevia riskejä, koska prosessit eivät ole vielä valmiita. Tämän vuoksi on tärkeää, että yksikön henkilökunnalla on toimintakulttuuri, joka arvostaa turvallisuutta. Yhteisissä kokouksissa on tunnistettu riskejä ja ongelmia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaiden turvallisuuteen ja näihin pyritään aina puuttumaan.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Käytössä on eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, eikä tiedot siirry järjestelmästä toiseen.	Yhteiset säännöt tiedon siirtämisen varmistamiseksi, esimerkiksi tiimipalavereissa. Jokaisen työntekijän on tunnistettava riski ja pyrittävä välittämään tärkeä/ajankohtainen tieto eteenpäin. Samalla on kuitenkin kunnioitettava asiakkaiden yksityisyyttä.
Henkilökunnan resurssipula	Tärkeimpien työtehtävien kartoittaminen ja työtehtävien jakamisen suunnittelu. Tärkeimpien tehtävien priorisointi. Kollegojen tukeminen ja uusien työntekijöiden auttaminen. Kirjallisten kriteerien laatiminen, jotta työkuormitus ei pääse kasvamaan hallitsemattomaksi. Pyritään välttämään päällekkäistä työtä ja asiakkaiden ylijohtamista. Selkeytetään, mitkä potilasryhmät kuuluvat osaamiskeskukseen.
Ulkoiset odotukset ja yksikön mahdollisuudet eivät kohtaa.	Yhteistyökumppaneilla ja asiakkailla on odotuksia yksikön tarjoamasta palvelusta. Vertailukohtana käytetään vanhoja

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	eritysihuoltopiirejä. Yksikön resurssit ovat kuitenkin huomattavan niukat eikä samaa palvelua pystytä tarjoamaan. Ydintehtäväkuvasta tiedottaminen yhteistyökumppaneille sekä uusien toimintatapojen ja yhteistyön rakentaminen muiden toimioiden kanssa.
Työtilat	Asiakasmäärä on kasvanut, mutta työskentely tapahtuu edelleen samoissa tiloissa kuin ennen, mikä tekee tilasta ahtaan ja äänieristyksen puutteelliseksi. Varauksen tekemistä varten on otettu käyttöön huonevarausjärjestelmä, jossa kaikki voivat varata oman paikkansa. Suoraan asiakastyöhön annetaan etusija, ja enemmän hallinnollisia tehtäviä voidaan myös hoitaa etänä
Henkilökunnan työkuormitus muuttuvassa organisaatiossa	Osa henkilökunnan työtehtävistä on muuttunut uuden organisaation myötä. Asiakasmäärä on kasvanut ja palvelualue on laajentunut. Tämä aiheuttaa huolta ja stressiä. Olemme järjestäneet työnohjausta henkilökunnalle ja tarjoamme tukea säännöllisten kokousten kautta. Avoin viestintä ja yhdessä haasteiden ratkaiseminen ovat keskiössä.
Seurantaohjeet puuttuu	Kirjalliset ohjeet seurannan toteuttamisesta puuttuvat osittain myös tavallisilta diagnoosiryhmiltä. Tavoitteena on alkaa laatia ohjeet yhdessä henkilökunnan kanssa.

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 omavalvonnallisoin toimin.

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

tarpeen arvioimiseksi löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelut-ikaihmisille/ikaihmissen-sosiaalityo/>

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI)

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki työntekijät saavat tietoa käytettävissä olevista sähköisistä ilmoitusjärjestelmistä ja kannustetaan käyttämään niitä tarvittaessa. Ilmoitukset käsitellään anonyymisti yhteisissä tiimeissä. Valituksia käsitellään yhdessä ja pohditaan, miten tällaisia tilanteita voidaan ehkäistä tulevaisuudessa. Päättetyt asiat kirjataan pöytäkirjaan ja jaetaan kaikille työntekijöille. Tarvittaessa prosesseja muutetaan niin, että vaarallisia tilanteita ei pääse syntymään.

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:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

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

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta voi raportoida ongelmista ja puutteista suoraan osastonhoitajalle tai Spro/Haipro-kanavan kautta Intrassa. Jos osastonhoitaja ei vastaa raporttiin asianmukaisesti, raportti voidaan tehdä myös ottamalla yhteyttä osastonhoitajan esimieheen. Henkilökuntaa muistutetaan ilmoittamisvelvollisuudesta. Puutteet, onnettomuudet, vaaratilanteet ja muut havaitut ongelmat käydään läpi yhteisissä kokouksissa. Keskustelun kautta laaditaan suunnitelma näiden ehkäisemiseksi tulevaisuudessa, ja kirjataan myös omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Sopimuksesta vastaava viranhaltija seuraa ja valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa ja että asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan viipymättä palautteen edellyttämällä tavalla. Myös turvallisuusosaamisen varmistamisen menettelyt ja toteutumisen seuranta ovat osa tilaajan

toteuttamaa omavalvontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelun toteutuksen seuranta ja arviointi sekä keskustelut palveluntuottajien kanssa eri aiheista varmistaaksemme, että palvelu vastaa tarpeitamme ja on sopimuksen mukaista.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköllä ei ole omia päivitettyjä pelastussuunnitelmia tai evakuointiturvallisuutta koskevaa selvitystä, sillä yksikön henkilökunta työskentelee monilla eri työpisteillä, joista useimmilla on olemassa pelastussuunnitelma, jota noudatetaan. Valmiussuunnitelma päivitetään Laatuporttiin,

mutta haasteena on se, että yksikön palvelu ei keskittynyt yhteen fyysiseen paikkaan vaan on hajautettu. Henkilöstöä on tiedotettu turvallisuuskoulutukseen osallistumisesta 5 vuoden välein. Turvallisuuskävelyjä on järjestetty kaikilla toimistoilla. Poikkeustilanteiden ja häiriötilanteiden toimintakortti on laadittu yksikölle, ja se on saatavilla yksikön yhteisessä Teams-kanavassa sekä Laatuportissa.

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

Pia Manninen, osastonhoitaja, 0405571337

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon laatuportaalia (SHQS) laatujärjestelmänä, ja itsearviointeja sekä riskinarviointeja tehdään vuosittain yksikkötasolla.

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan analysoimalla raportoituja poikkeamia sekä saamamme palautteen perusteella. Palveluiden laatuun liittyvät riskit käsitellään välittömästi ja raportoidaan tarvittaessa ylemmälle johdolle.

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

Osastonhoitaja vastaa ensisijaisesti yksikön omavalvonnan toteutuksesta, mutta henkilöstön vastuulla on noudattaa suunnitelman sisältöä. Jos palvelussa tai asiakasturvallisuudessa havaitaan puutteita, yksikkö toteuttaa välittömästi korjaavat toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai, jos toiminta muuttuu.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

16.5.2025 versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Pia Manninen, osastonhoitaja