Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Malmin päivystys, Omavalvontasuunnitelma, 2026, 22.10.2026

Sisällysluettelo

Yleiset tiedot 4
Omavalvontasuunnitelma 5
1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT 5
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot 5
1.2 Alihankintana ostetut palvelut 5
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 6
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA 6
2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys 7
3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS 8
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 8
3.2 Vastuu palveluiden laadusta 8
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 9
3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy 9
3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi 9
3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus 9
3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet 10
3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus 11
3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut 12
3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus 13
3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 14
3.5 Henkilöstö 15
3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne 15
3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet 15
3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen 16
3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus 18
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 18
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 18
3.8 Toimitilat ja välineet 18
3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 19
3.10 Lääkehoito 21
3.11 Ravitsemus 22
3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta 22
3.13 Terveyden- ja sairaanhoito 23
3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta 24
3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 24
4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 26
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 26
4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely 26
4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus 28
4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat 30
4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet 31
4.3 Ostopalvelut ja alihankinta 31
4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta 32

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI 33
5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 33
5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi 34
6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot 34
Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma 34
Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma 35
Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma 35

Yleiset tiedot

Tapahtuman nimi	Malmin päivystys, Omavalvontasuunnitelma, 2026
Yksikkö	Malmin Päivystys
Ajankohta	25.5.2026 - 22.7.2026
Raportointipäivä	22.10.2026
Vastuuhenkilö	Siv Käld-Aspfors
Muut osallistujat	Anneli Gäddnäs, Ann-Britt Tuorila, Christina Östman, Maria Hjulfors-Sundqvist, Annika Sundqvist

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palvelutuottaja

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
Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi	Sairaalapalvelut
Toimialajohtajan nimi	Christian Palmberg
Puhelinnumero	0405796181
Palveluyksikön nimi	Akuuttisairaala, päivystystoiminta
Palvelumuoto	Sairaalapalvelut, Malmin päivystys
Osoite	Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari
Puhelinnumero	062189000, 116117
Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot	Taneli Väyrynen, johtava lääkäri, 0443231319 Saija Seppelin, ylihoitaja, 0406531726
Tulosyksikön/ toimintayksikön tiedot	Malmin päivystys, Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari Petra Sweins, vt. apulaisylilääkäri, 0401495129 Siv Käld-Aspfors, palveluyksikön päällikkö, 0504385887

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
Päivystävät lääkärit	Terveystalo

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Puhelinneuvonta	Luona
Ruokapalvelu, siivouspalvelut	Alerte
Laboratoriopalvelut	Fimlab
Henkilökunnan vaatteet	Provina
Kiinteistöpalvelut	Malmin kiinteistöt ky
Pesulapalvelut	Provina

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Malmin päivystys on moniammatillinen yksikkö, ja tehtävämme on tarjota alueen asukkaille korkealaatuista, tasa-arvoista ja kustannustehokasta päivystyshoitoa. Malmin päivystyksessä arvioidaan hoidon tarve, tehdään tarvittavat tutkimukset ja annetaan tarvittavat hoidot sekä suunnitellaan jatkotoimenpiteet ja hoito. Tavoitteenamme on hoitaa oikeaa potilasta oikealla hoitotasolla oikeaan aikaan.

Arvot
Toimintamme arvot vastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvoja. Pyrimme tarjoamaan korkealaatuista palvelua, saatavuutta, ihmisläheisyyttä sekä tasa-arvoa.

Tavoitteemme ovat:
Tyytyväiset potilaat, jotka saavat laadukasta hoitoa ja hyvää kohtelua.
Käyttää olemassa olevia resursseja mahdollisimman tehokkaasti ja pyrkiä optimaaliseen potilas- ja henkilöstömäärään potilasturvallisuuden varmistamiseksi.
Hyvin toimiva osasto, jossa on hyvä työympäristö, motivoitunut ja osaava henkilökunta sekä toimiva johto.

Toimintaperiaatteet
Malmin päivystys tarjoaa palveluita Malmin sairaalan A-rakennuksessa.

2.2.2026 alkaen Malmin päivystyksessä otettiin käyttöön kiirevastaanotto, jossa hoidetaan potilaita, joiden hoidontarve on 1–3 päivän sisällä. Kiirevastaanotto korvaa aiemman päivystyslinjan 1 ja lasten päivystyksen. Kiirevastaanotto koostuu kahdesta ajanvarauspohjaisesta vastaanotosta maanantaista perjantaihin. Ajat varataan puhelinneuvonnan kautta. Kiirevastaanotto tarjoaa 33 aikaa päivässä arkipäivinä. Viikonloppuisin ja juhlapyhinä päivystys toimii kuten aiemminkin ilman ajanvarausta. Kiirevastaanoton aukioloajat ovat maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.00–18.00 sekä tiistaisin ja perjantaisin klo 9.00–18.00.
Malmin päivystyksen päivystyslinja on avoinna ympäri vuorokauden joka päivä. Päivystyslinjalla hoidetaan potilaita, joilla on kiireellinen hoidon tarve.

Malmin päivystys hoitaa kaikenikäisiä potilaita, ja potilaiden hoitotarpeet vaihtelevat lievistä vaivoista akuutteihin, hengenvaarallisiin sairauksiin.

Malmin päivystyksessä on kolmetoista vuodepaikkaa, neljä vastaanottohuonetta sekä lääkäreille että sairaanhoitajille sekä yksi toimenpidehuone.

Toimintamme kannalta keskeisiä lakeja ovat terveydenhuoltolaki (1326/2010), tartuntatautilaki (1227/2016), sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettu laki (559/1994) sekä laki terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (asiakastietolaki) (703/2023).

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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 sähköinen omavalvontasuunnitelma.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/ tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Julkiset palveluntuottajat (hyvinvointialueet) rekisteröityvät palveluntuottajarekisteri Soteriin vuoden 2027 loppuun mennessä. Hyvinvointialueen tulosalueet tulevat vastaamaan 1.1.2028 alkaen rekisteröinteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat Sosiaali- ja terveyslupaviraston entisen Valviran

määräykseen
1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Valtakunnallinen ja monialainen valtion keskushallinnon alainen Lupa- ja valvontavirasto (LVV) on aloittanut toimintansa 1.1.2026. Lupa- ja valvontavirasto hoitaa lupa-, valvonta-, rekisteröinti-, toimeenpano- ja ohjaustehtäviä sekä yleisen edun valvontaa. Virasto hoitaa jatkossa tehtäviä, joita hoitivat aiemmin Valvira, kuusi aluehallintovirastoa ja 15 ELY-keskusta.

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot	Siv Käld-Aspfors, Palveluyksikön päällikkö, 0504385887 Petra Sweins, vt.apulaisylilääkäri, 0401495129 Anneli Gäddnäs, sairaanhoitaja, 0401448505
Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot	Christian Palmberg, toimialajohtaja, +358405796181
YKSIKÖN KUVAUS	Omavalvontasuunnitelmaan ovat myös osallistuneet; Ann-Britt Tuorila, Christina Östman, Diana Kass, Maria Hjulfors-Sundqvist ja Annika Sundqvist

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	Suunnitelma on esillä ja koko henkilöstön saatavilla. Suunnitelman lukemisen jälkeen henkilöstön on vahvistettava, että he ovat lukeneet sen ja sitoutuneet toimimaan itsevalvontasuunnitelman mukaisesti. Vastuuhenkilön/esimiehen on toteutettava organisaatiossa sovitut riskienhallintaan ja

	turvallisuuteen liittyvät tehtävät. Turvallisuutta edistetään käsittelemällä säännöllisesti havaittuja riskejä, läheltä piti -tilanteita, vaarallisia tilanteita ja puutteita. Suunnitelma on esillä henkilöstön nähtävillä taukohuoneessa, ja se on julkaistu Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä löytyy myös päivystyksen onedriven mapista. Vastuuhenkilöt tarkastavat ja päivittävät suunnitelman kerran vuodessa. Suunnitelmaa päivitetään, jos toiminnassa tai ohjeissa tapahtuu muutoksia tai jos toteutetaan kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi havaittujen puutteiden vuoksi, omavalvonnan toimintamallien muuttuessa tai palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelmaa on muutettava myös silloin, kun vastuuhenkilö vaihtuu. Päivityksen yhteydessä tai vähintään kerran vuodessa henkilöstön on tutustuttava omavalvontasuunnitelmaan. Lähiesimies tai hänen sijaisensa tiedottaa henkilöstölle päivityksestä. Esimies vastaa suunnitelman noudattamisesta. Toimintaa arvioidaan jatkuvasti HAIPRO-järjestelmän ja poikkeamien kautta.

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 2026 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Hyvinvointialue sai ensimmäisen yhteisen SHQS-laaduntunnustuksensa vuonna 2023. Tunnustus on nyt uusittu ja se on voimassa 26.1.2029 saakka. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS	Laadunvalvonta toteutetaan itsearvioinnin, valvonnan ja auditointien avulla organisaation sopimusten mukaisesti. Digitaaliset palvelut ja etäpalvelut ovat turvallisia ja laadukkaita sekä täysin organisaation ohjeiden mukaisia. Malmin päivystyksessä olemme laatineet hoitoprosesseja varmistaaksemme, että kaikki potilaat saavat laadukasta hoitoa. Muita yksikkömme laadunvarmistuksessa käytettyjä työkaluja ovat perehdytysmalli ja erilaiset tarkistuslistat. Potilasturvallisuus varmistetaan käytännössä siten, että henkilökunnalla on asianmukainen koulutus sekä riittävä osaaminen ja ammattitaito. Henkilökunnalle tarjotaan mahdollisuus osallistua riittävän laajasti erilaisiin jatkokoulutuksiin. Malmin päivystyksessä järjestetään myös omia sisäisiä koulutuksia erilaisten teemaviikkojen ja simulaatioharjoitusten muodossa. Päivystyksen toiminta perustuu näyttöön, hyviin hoitokäytäntöihin, hyviin rutiineihin sekä selkeisiin rakenteisiin. Malmin päivystyksessä on hyvää johtamista sekä esimies, jolla on monivuotinen työkokemus ja osaaminen, ja tämä luo henkilöstölle hyvät edellytykset tarjota turvallista ja laadukasta hoitoa. Esimies edistää avointa turvallisuuskulttuuria ja suhtautuu turvallisuusasioihin myönteisesti.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

YKSIKÖN KUVAUS	Vastuu asiakkaiden ja potilaiden turvallisuudesta sekä valvonnasta ja sisäisestä tarkastuksesta on jaettu eri ammattialojen johtajien kesken operatiivisen toiminnan taloudellisesta vastuusta vastaavan linjaorganisaation rinnalla. Esimerkkejä ammattialojen johtajista: 1. sosiaalipalveluista vastaava johtaja 2. terveys- ja sairaanhoitopalveluista vastaava johtaja (aiemmin johtava ylilääkäri) 3. hoitotyön johtaja (aiemmin hallinnollinen ylihoitaja tai johtava ylihoitaja) 4. pelastusjohtaja On varmistettava, että näiden johtajien johtamien ammattiryhmien johtamis- ja valvontavastuu siirretään kunkin ammattiryhmän työntekijätasolle.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS	Kaikilla hoitoa tarvitsevilla henkilöillä on oikeus hoidon tarpeen arviointiin. Hoidon tarpeen arviointi tulisi suorittaa ensisijaisesti puhelinneuvonnan kautta, mutta jos potilas ei ole ottanut yhteyttä puhelimitse ja saapuu päivystykseen niin alustavan arvioinnin tekee päivystyksen triage-hoitaja tai sairaanhoitaja. Priorisointi tapahtuu triage-arvioinnin perusteella. Malmin päivystys käyttää CCL Anywhere -logistiikkaohjelmaa apuna triagessa sekä viestintävälineenä hoitajien, lääkäreiden ja muiden yhteistyökumppaneiden välillä. Oikean potilaan on saatava oikeaa hoitoa oikeaan aikaan. Henkilöille, joiden tulisi saada hoitoa 1–3 päivän sisällä, varataan aika kiirevastaanottoon, ja henkilöitä, joilla on akuutteja tai henkeä uhkaavia sairauksia, hoidetaan päivystyslinjalla. Potilaat, joiden hoidon tarve on vähemmän kiireellinen ja joilla on pitkäaikaisia vaivoja, ohjataan terveyskeskukseen tai työterveyshuoltoon. Kaikilla akuutteja vaivoja potevilla potilailla on yhdenvertainen pääsy hoitoon ilman syrjintää. Malmin päivystyksen päivystyslinja toimii toistaiseksi 24 tuntia vuorokaudessa, 7 päivää viikossa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS	Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan potilailla ja asiakkailla on oikeus tarkoituksenmukaiseen ja korkealaatuiseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Potilaille ja asiakkaille on annettava avointa ja helposti ymmärrettävää tietoa erilaisista hoito- ja hoitovaihtoehdoista. Jokaisella on oikeus ilman syrjintää ja terveydenhuollon kulloinkin käytettävissä olevien resurssien puitteissa saada terveydenhuoltoa, jota hänen terveydentilansa edellyttää.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS	Hoitotilanteessa potilaalle kerrotaan koko ajan, mitä tehdään ja mitä on tullaan tekemään. Potilaalle kerrotaan erilaisista hoitotoimenpiteistä ja tutkimuksista. Jatkohoito suunnitellaan yhdessä potilaan, hoitajan ja lääkärin kanssa. Potilaalla on itsemääräämisoikeus sekä oikeus osallistua hoitoon ja vaikuttaa hoitoon. Jos täysi-ikäinen potilas ei kykene osallistumaan hoitoon tai vaikuttamaan siihen, hoito suunnitellaan yhteistyössä potilaan perheenjäsenen tai muun läheisen kanssa.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään hoitoon, palveluun, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, oikeusturvaan ja tiedon saantiin siten, 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:
Anna palautetta
. Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.
Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi hankitaan aina kun mahdollista potilaan tai hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä suostumus. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

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.

Potilaalla/asiakkaalla on oikeus sosiaali- ja potilasasiavastaavan maksuttomiin palveluihin ja neuvontaan sekä oikeus tehdä muistutus hoidon tai palvelun mahdollisista epäkohdista.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet	
YKSIKÖN KUVAUS	Jokaisella potilaalla on oikeus laadukkaaseen terveyden-ja sairaanhoitoon. Hoito on järjestettävä ja potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet sekä hänen edustamansa kulttuuri on otettava huomioon hoidossa ja kohtelussa mahdollisuuksien mukaan. Malmin päivystyksen arvoihin ja tavoitteisiin kuuluvat tasa-arvo ja hyvä kohtelu, ja näitä asioita käsitellään säännöllisesti pulssikokouksissamme. Koko henkilökunnan odotetaan noudattavan näitä arvoja ja toimivan hyvänä esimerkkinä uusille työntekijöille ja opiskelijoille. Henkilökunta, potilaat ja omaiset voivat puuttua asiaan, jos epäasiallista kohtelua havaitaan; tilanteesta ilmoitetaan esimiehelle tai Haipro-järjestelmän kautta. Tällaiset tapaukset käsitellään osapuolten kanssa henkilökohtaisesti tai koko henkilökunnan kanssa. Potilaiden tai omaisten tekemät Haipro-ilmoitukset käsitellään nopeasti, ja ilmoittajaan otetaan yhteyttä, jos hän niin toivoo. Potilaiden tai omaisten lähettämät Haipro-

	ilmoitukset käsitellään nopeasti, ja ilmoittajaan otetaan yhteyttä, jos hän niin toivoo. Potilaan kielellisten oikeuksien turvaamiseksi pyrimme varmistamaan, että paikalla on kaksikielisiä lääkäreitä; paikalla on aina oltava ainakin yksi kaksikielinen lääkäri ympäri vuorokauden. Jos tämä ei ole mahdollista, hoitohenkilökunta antaa käännösapua ruotsin, suomen ja englannin kielillä. On myös mahdollista varata tulkkauspalvelu MicoBotnian kautta. Potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä odotushuoneessa.
Itsemääräämisoikeus	
YKSIKÖN KUVAUS	Malmin päivystyksessä ei yleensä sovelleta rajoittavia toimenpiteitä. Jos hoitotilanne sitä vaatii, päivystykseen kutsutaan vartija tai poliisi. Yksi rajoittava toimenpide, jota Malmin päivystyksessä saatetaan käyttää, on potilaan lähettäminen M1-lähetteellä psykiatriseen hoitoon. Potilasta estetään poistumasta päivystysosastolta hänen oman turvallisuutensa vuoksi. Ambulanssikuljetuksen turvaamiseksi voidaan poliisille tehdä virka-apupyyntö. Potilaan liikkumista voidaan rajoittaa ainoastaan potilaan turvallisuuden takaamiseksi ja vain siinä laajuudessa kuin kyseisessä tilanteessa on välttämätöntä. Ennen kuin päätös turvavälineiden käytöstä tehdään ja aina, kun niitä käytetään, on harkittava, onko rajoitus välttämätön vai voidaanko käyttää muita turvallisuutta edistäviä keinoja. Päätöksestä on keskusteltava potilaan ja/tai läheisten kanssa. Turvavälineiden käytöstä tehtävä päätös on kirjattava potilaskertomukseen. Turvavälineiden käyttö edellyttää yksilöllistä päätöstä, jonka lääkärin on tehtävä ja kirjattava hoitosuunnitelmaan. Arvioinnissa on syytä kuulla potilasta ,potilasta ja hoitoyksikön olosuhteita tuntevaa hoitajaa sekä hyödyntää hoitotyön asiantuntemusta. Kun lääkäri on tehnyt päätöksen liikkumisen rajoittamisesta, hoitotyön ammattilaiset voivat päättää, miten rajoituksia sovelletaan. Rajoituksen tarve on arvioitava erikseen joka kerta. Lääkärin on arvioitava, milloin turvavälineen käyttö voidaan lopettaa. Henkilökunta tiedottaa potilaille jatkuvasti siitä, mitä hoitotoimenpiteitä ja tutkimuksia tehdään tai tullan tekemään. Potilaalla on tietenkin oikeus päättää, hyväksyykö hän nämä toimenpiteet. Potilaalla on myös itsemääräämisoikeus kun suunnitellaan osatolle tai toiseen sairaalaan siirtämistä.

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 palvelua/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, täyttämällä tulostettavan lomakkeen tai kirjoittamalla vapaamuotoisen tekstin, jossa ilmenee kaikki muistutuslomakkeessa kysyttävät asiat. Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

Terveydenhuollon toimintaa koskeva muistutuslomake
ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/
Tyytymättömyys hoitoon.

Kantelu

Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 a §). Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät Lupa- ja valvontaviraston verkkosivuilta:
Kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle
. Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös verkkosivuiltamme:
Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet
ja
Tyytymättömyys hoitoon.
Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut:
Ohjeita asiakkaille ja potilaille.

Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvahinkolaissa (948/2019) säädetään terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuneen henkilövahingon korvaamisesta potilasvakuutuksesta. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta:
Tyytymättömyys hoitoon
sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta:
Potilasvahinkokeskus

YKSIKÖN KUVAUS	Saapuneet huomautukset ja valitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti. Suullinen ja/tai kirjallinen vastaus lähetetään huomautuksen tai valituksen esittäneelle henkilölle. Huomautukset ja valitukset käsitellään kokouksissamme ja tarvittaessa erikseen asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa.
Terveydenhuollon muistutuksen käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön (lääkäri) tai terveydenhuollon vastaavan johtajan nimi ja yhteystiedot	Siv Käld-Aspfors, Palveluyksikön päällikkö, 0504385887 Petra Sweins, vt.apulaisylilääkäri, 0401495129

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta.Sosiaali- ja potilasasiavastaavan 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: Asiakkaan ja potilaan oikeudet
.

YKSIKÖN KUVAUS	Potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät odotushuoneen ilmoitustaululta.

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 kokemusosaajatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiselle. Osallisuussuunnitelma
on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto.Hyvinvointialueen asukkaiden osallisuutta tuetaan edistämällä hyvinvointialueen ja järjestötoimijoiden yhteistyötä sekä koordinoidun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS	Hoito ja hoitotoimenpiteet on annettava potilaan suostumuksella. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, se on mahdollisuuksien mukaan ja potilaan suostumuksella annettava jollakin muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Henkilökunta on saatavilla ja kuuntelee potilaan ja omaisten näkemyksiä ja toiveita, ja nämä toiveet otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Potilaalla on oikeus tulla kuulluksi sekä oikeus osallistua tutkimusten ja hoidon suunnitteluun yhteisymmärryksessä lääkärin ja henkilökunnan kanssa. Yhteistyö eri organisaatioiden ja yhdistysten kanssa potilaan yksilöllisten tarpeiden

	mukaisesti.

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:
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 nettosuositteluindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Pohjanmaan hyvinvointialueelta saamaansa palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo 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-suosittelumittarin 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	Potilaat ja omaiset antavat palautetta Roidu-järjestelmän kautta sekä hyvinvointialueen omien palautekanavien kautta. Henkilökunta voi antaa palautetta hyvinvointikyselyn sekä omien kyselylomakkeiden kautta, jotka lähetetään yhteistyökumppaneillemme, jotta heillä on mahdollisuus antaa palautetta toiminnastamme. Opiskelijat antavat palautetta Cles-järjestelmän kautta. Roidu-palvelulla on omat vastuuhenkilöt. Raportit tulostetaan ja käydään läpi neljä kertaa vuodessa. Vastuuhenkilöt kokoavat palautteen yhteen ja välittävät sen henkilökunnalle. Palautteet, jotka vaativat toimenpiteitä tai vastausta, välitetään käsittelyä varten lähimmälle esimiehelle tai vt.apulaisylilääkärille. Lähimmälle esimiehelle saapuva palaute välitetään henkilökunnalle pulssikokouksissa. Opiskelijavastaavat hoitavat palautteen käsittelyn Cles-järjestelmän kautta. Kaikki palaute arvioidaan ja tarvittaessa johtaa muutoksiin.

3.5 Henkilöstö

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä tulee olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä (valvontalaki 741/2023, 9 §, 10 §). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvaan henkilöstöön voi tarvittaessa sisältyä myös vuokratyönä tai alihankintana toiselta palveluntuottajalta hankittua sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (edellytyksenä työsopimuslain 55/2001, 7 §:n täyttyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoitonsa, 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	Malmin päivystyksessä on yksi Palveluyksikön päällikkö, yksi vt. apulaisylilääkäri sekä 19 sairaanhoitajan virkaa (100 %) ja 4 sairaanhoitajan virkaa (50 %). Apulaisosastonhoitajan virka on säästösyistä lakkautettu. Malmin päivystystyksessä on lakkautettu yhteensä 3,7 virkaa. LISA-toiminta miehitetään resurssien saatavuuden mukaan. Muina aikoina LISA-puhelimeen vastaa aina joku. LISA toimintaa on suunniteilla tauottaa 16.11.2026 lähtien. Palveluyksikön päällikkö hoitaa hallinnollisia tehtäviä, johtaa työtä ja koordinoi työvuorosuunnittelua. Sairaanhoitaja, jolle on työvuorolistassa suunniteltu U-päivä, avustaa palveluyksikön päällikköä hallinnollisissa tehtävissä ja työskentelee laadun parantamisen parissa. Vt. apulaisylilääkäri hoitaa hallinnollisia tehtäviä, johtaa lääkäreiden työtä ja työskentelee osittain kliinisissä tehtävissä. Arkipäivien aamuvuorossa klo 7.30–15.30 työskentelee kuusi sairaanhoitajaa sekä yksi sairaanhoitaja, jonka työaika on klo 10.00–18.00 (resurssisairaanhoitaja). Hoitajat jakautuvat seuraavasti: yksi triage-sairaanhoitaja ja kaksi avustavaa sairaanhoitajaa kiirevastaanotolla. Päivystyslinjalla työskentelee kolme sairaanhoitajaa. Resurssisairaanhoitaja avustaa tarvittaessa esimerkiksi hoidon tarpeen arvioinneissa, hoitotoimenpiteissä kuten verinäytteiden ottamisessa ja muissa tehtävissä. Kiirevastaanotolla työskentelee kaksi lääkäriä, päivystyslinjalla työskentelee kaksi lääkäriä arkipäivisin päivällä, ja muina aikoina päivystyslinjalla on yksi lääkäri. Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä päivystystä hoitaa viisi sairaanhoitajaa sekä aamulla että illalla. Iltavuorossa klo (14)15.00–22.00(23.00) työskentelee arkipäivisin viisi sairaanhoitajaa. He jakautuvat seuraavasti: yksi triage-hoitaja, yksi sairaanhoitaja kiirevastaanotolla ja kolme sairaanhoitajaa päivystyslinjalla. Kiirevastaanotolla työskentelee yksi lääkäri klo 18.00 asti ja päivystyslinjalla yksi lääkäri klo 16.00–22.00. Yövuorossa klo 21.45–07.45 työskentelee kaksi sairaanhoitajaa ja päivystävä lääkäri klo 22.00–08.00. Yövuoron henkilökunta vastaa LISA-puhelimeen yöllä ja antavat ohjausta ja neuvontaa ja arvioivat hoidon tarpeen.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

Pohjanmaan hyvinvointialueella rekrytointi perustuu käytössä oleviin vakansseihin ja syntyneeseen henkilöstötarpeeseen. Kaikissa rekrytoinneissa noudatetaan kelpoisuussääntöä, jossa on määritelty tehtäväkohtaiset tutkinto- ja kielitaitovaatimukset. Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työpaikkahaastattelun yhteydessä hakijan muodollisen kelpoisuuden, eli koulutuksen, kielitaidon sekä tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet JulkiSuosikki- ja JulkiTerhikki -rekistereistä. Lisäksi esihenkilö arvioi hakijan

soveltuvuuden tehtävään tämän työkokemuksen, osaamisen ja tarvittaessa lääkehoidon näytön perusteella. Tartuntatautilain mukainen rokotussuoja ja rikosrekisteriote tarkistetaan tehtävissä, joissa niitä edellytetään.

Sijaistarpeissa hyödynnetään ensisijaisesti omaa henkilöstöä, ja ulkopuolisia sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa käytetään Sotender-sovellusta sekä virka-aikana että sen ulkopuolella, myös äkillisissä poissaoloissa. Vuokratyövoimaa tai alihankintapalveluja käytetään vain rajatusti täydentämään omaa henkilöstöä. Mikäli sijaistarve on 5 kuukautta tai pitempi, paikka täytetään julkisella hakumenettelyllä Kuntarekryssä.

Opiskelijoiden työskentelyoikeus varmistetaan koulutusjärjestäjien tutkintotodistuksilla, ja heidän ohjauksestaan ja valvonnastaan vastaa nimetty ohjaaja yksikössä.

Kansainvälisten työntekijöiden työnteko-oikeus ja oleskelulupa tarkistetaan asiakirjoista tai Maahanmuuttoviraston palveluista. Esihenkilö toimittaa kopion oleskeluluvasta ja työluvasta HR-yksikköön palvelupyyntöjärjestelmän välityksellä.

YKSIKÖN KUVAUS	Uuden henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita. Kun esimies rekrytoi ammattikoulutettua sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä, hakijan tiedot on aina tarkistettava Valviran ammattikoulutettujen henkilöiden keskusrekisteristä, JulkiTerhikki/JulkiSuosikki. Nykyisen haastavan rekrytointitilanteen vuoksi yksiköllä on oltava suunnitelma siitä, miten henkilöstön saatavuus varmistetaan sekä normaali- että poikkeustilanteissa. Sairauspoissaolojen tai muiden äkillisten poissaolojen sattuessa yritämme ensisijaisesti selvittää, voidaanko oman henkilöstön vuoronvaihdolla paikata poissaolot. Jos sijaiselle on tarvetta, se hankitaan virka-aikana aina Sotenderin kautta Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Myös työajan ulkopuolella, iltaisin ja viikonloppuisin, kun paikalla on KOHO-hoitaja, sijaiset hankitaan Sotenderin kautta. Kun KOHO-hoitajaa ei ole paikalla, noudatamme omaa laatimaamme ohjeistusta. Palkattavan sijaisen on saatava esimiehen hyväksyntä, ja hänen on oltava aiemmin työskennellyt akuuttihoidon parissa sekä saanut riittävän perehdytyksen yksikössä. Henkilöstön on oltava laillistettuja sairaanhoitajia, ja heillä on oltava voimassa oleva lääkelupa (LOVE). Malmin päivystyksessä työskentelevällä ammattikoulutetulla henkilöllä on oltava hyvät suulliset kielitaidot ja tyydyttävät kirjalliset kielitaidot sekä suomen- että ruotsinkielessä.

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

YKSIKÖN KUVAUS	Uuden henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita. Kun esimies rekrytoi ammattikoulutettua sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä, hakijan tiedot on aina tarkistettava Valviran ammattikoulutettujen henkilöiden keskusrekisteristä, JulkiTerhikki/JulkiSuosikki. Nykyisen haastavan rekrytointitilanteen vuoksi yksiköllä on oltava suunnitelma siitä, miten henkilöstön saatavuus varmistetaan sekä normaali- että poikkeustilanteissa. Henkilöturvallisuusselvitys on tehty kaikille hoitajille jotka työskentelevät LISA hoitajana.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Perehdytys on organisaatiollemme strateginen prosessi, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä omaksuu työnsä kannalta keskeiset tiedot ja taidot mahdollisimman tehokkaasti. Työsopimus- ja työturvallisuuslain asettamat vaatimukset ohjaavat perehdytyksen perusvaatimuksia, mutta hyvinvointialueemme erityispiirteiden vuoksi perehdytyksessä painotetaan lisäksi alan turvallisuuskysymyksiä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.
Organisaatiomme perehdytysohjelma koostuu yleisestä, e-verkkopohjaisesta perehdytyksestä. Seurantajärjestelmä mahdollistaa perehdytyksen suorittamisen reaaliaikaisen seuraamisen. 1.1.2025 otettiin käyttöön e-perehdytysmateriaali opiskelijoille, joka opiskelijat saavat käyttöönsä ennen harjoittelun alkua. Yleisperehdytyksen lisäksi, rakennetaan parhaillaan yksikkökohtaisen perehdytysohjelman teknistä pohjaa, jonka

avulla varmistetaan uuden työntekijän osaaminen oman vastuualueensa erityiskysymyksissä. Yksikkökohtainen perehdytysohjelmaan yksiköt täyttävät itse omat tietonsa, ja tavoitteena on saada se valmiiksi koko organisaation osalta vuonna 2026. Yksikkökohtaisen perehdytysohjelman loppuun tulee lisäksi palautekysely perehdytyksen riittävyydestä. Perehdytysohjelmat löytyvät Laatuportti-ohjelmasta.

YKSIKÖN KUVAUS	Yksikössä on opiskelijoiden vastuuhenkilöt sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastaavat henkilöt, ja yksikkö on laatinut oman perehdytysmateriaalin, jota käytetään apuna perehdyttämisprosessissa. Jokaisella uudella työntekijällä on ohjaaja ja mentori. Sama pätee opiskelijoihin. Opiskelijoista vastaavat henkilöt ovat nimettyjä, ja jokaisella opiskelijalla on yksi tai kaksi ohjaajaa. Yksikössä on käytössä itse laadittua perehdytysmateriaalia ja tarkistuslistoja opiskelijoille.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) edellyttää, että täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmaan ja tukea henkilöstön ammatillista kehittymistä siten, että se vastaa sekä yksilöllisiin että ammattiryhmien osaamistarpeisiin. Tämä suunnitelmallisuus takaa, että täydennyskoulutus vahvistaa henkilöstön kykyä tarjota potilas- ja asiakasturvallisia palveluita, jotka edistävät väestön terveyttä ja hyvinvointia. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on syventää ja kohdentaa ammatillista osaamista vastaamaan toiminnan todellisia tarpeita sekä strategisia painopisteitä. Henkilöstön osaamistarpeita tunnistetaan kaikilla organisaation tasoilla, ja vastuu osaamisen kehittämisestä jakautuu eri toimijoille – professiojohdolle, toimialoille ja tulosalueille, esihenkilöille sekä työntekijöille itselleen.

Täydennyskoulutustarpeita kartoitetaan vuosittaisella esihenkilöille suunnatulla koulutustarvekyselyllä. Koulutuskartoituksessa huomioidaan myös esim. kehityskeskusteluissa esiin nousseet yksilölliset osaamistarpeet. Koulutustarvekyselyn koonti nostetaan esiin myös vuosittaisen henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelmassa, joka sisältää myös koulutussuunnitelman. Lisäksi vuosittaisen koulutuskartoituksen tulokset toimivat pohjatietona tulevan vuoden koulutuksille. Lisäksi toimintavuoden aikana esiin nousseet akuutit koulutustarpeet otetaan huomioon kiireellisesti koulutussuunnittelussa. Tällaisia kiireellisiä, kesken toimintavuotta syntyneitä tarpeita ovat puutteellisesta tiedosta syntyneet tarpeet koskien uuden tiedon omaksumista tai uusia menetelmiä, prosessimuutoksia (esim. Haipro- ja SPro-ilmoitukset, muistutukset, kantelut, asiakas- ja potilasvahingot), tai ulkoisista kehitysehdotuksista syntyneet tarpeet (esim. Lupa- ja valvontavirasto, SHQS, auditoinnit).

Organisaatiomme täydennyskoulutuksen periaatteisiin kuuluu koulutusten määrän, laadun ja vaikuttavuuden säännöllinen seuranta. Koulutusten laatua ja vaikuttavuutta keräämme koulutuskohtaisin palautekyselyin. Organisaatiomme käyttää henkilöstöjohtamisen työkaluna CGI:n HRM-järjestelmää, jota käytetään myös koulutusseurannassa, jolloin voidaan arvioida, miten täydennyskoulutukset tukevat asetettuja tavoitteita ja vastaavat henkilöstön sekä toiminnan tarpeisiin. Tämä tapahtuu koulutuskalenteriosallistumisten sekä esimiesten hyväksymien koulutusanomusten perusteella henkilöstöhallintojärjestelmä Almassa. Lisäksi koulutusalustallamme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

Henkilöstön osallistumista täydennyskoulutuksiin seurataan ammattiryhmittäin ja toimialoittain. Henkilöstön koulutuspäivät raportoidaan henkilöstöraportissa ja toimintakertomuksessa. Suuria osaamisen kehittämisen panostuksia seurataan hallitustasolla. Organisaatio ja esihenkilöt seuraavat henkilöstön lakisääteistä, viranomaisten vaatimaa ja muuta osaamista pääasiassa Alman koulutusrekisterin, kehityskeskustelujen ja laatutyön kautta. Esihenkilöt ja työntekijät saavat sähköisen hälytysjärjestelmän (Laatuportti) avulla ilmoituksen määräaikaisten pätevyyksien voimassaoloajan päättymisestä. Ammatillisen täydennyskoulutuksen laajuudesta ja kustannuksista raportoidaan Kunnalliselle työmarkkinalaitokselle.

YKSIKÖN KUVAUS	Esimies laatii jatkokoulutussuunnitelman, ja kehityskeskustelujen kautta henkilöstö voi tuoda esiin jatkokoulutustarpeitaan ja -toiveitaan. Henkilökunta päivittää säännöllisesti tietojaan lääkehoidosta, potilasturvallisuudesta, ensiaputoiminnasta/simulaatioista ja tietosuojasta. Näiden lisäksi meillä Malmin päivystyksessä on viikon teema, joku omasta henkilökunnastamme järjestää jatkokoulutusta koko henkilökunnalle. Malmin päivystyksessä on kaksi koulutettua simulaatio-ohjaajaa, jotka järjestävät simulaatioharjoituksia koko henkilökunnalle kerran vuodessa. LOVE-lääkelupa koulutus tehdään viiden vuoden välein. Koulutukset kirjataan Alma-järjestelmään

	henkilökunnan koulutuskortteihin.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS	Työlistojen suunnittelussa pyritään ergonomiaan. esimies on yhteydessä työterveyshuoltoon ja pyrkii varmistamaan, että kolmivuorotyössä työskentelevä henkilöstö käy terveystarkastuksessa joka kolmas vuosi. Malmin päivystyksessä pyrimme luomaan hyvän työympäristön ja työilmapiirin. Hyvä työympäristö ja työilmapiiri edistävät työterveyttä, työtyytyväisyyttä ja työpaikan viihtyvyyttä. Vuosittain tehdään riskikartoituksia, joiden avulla voidaan tunnistaa työturvallisuusriskit. Yksikössä on järjestetty useita turvallisuuskoulutustilaisuuksia yhdessä poliisin ja vartijoiden kanssa, ja henkilöstö osallistuu Pohjanmaan hyvinvointialueen turvallisuuskoulutuspäivään viiden vuoden välein. Pyrimme siihen, että koko henkilöstö osallistuu palohälytysharjoitukseen ja turvallisuuskävelyyn kerran vuodessa.

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. Esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

Toimialojen ja tulosalueiden valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluyksiköt (tulosalueet) raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvonnan seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS	Malmin päivystyksessä käytetään kahta mittaria henkilöstöresurssien seurantaan: Rafaela-hoitoisuusluokitus- ja LEAN-mittauksia. LEAN-tavoitteidemme mukaisesti henkilöstön määrän tulee perustua potilasvirtaan. Sekä Rafaela- että LEAN-mittaukset antavat esimiehelle hyödyllistä tietoa henkilöstösuunnittelua varten. Lisäksi päivittäin laaditaan suunnitelma, jotta kaikki toimipisteet ovat miehitettyjä. Esimies seuraa säännöllisesti, että henkilöstöbudjetti pysyy annetuissa rajoissa. Myös lääkäreille tehdään päivittäinen suunnittelu, jotta kaikilla toimipisteillä on lääkäri. Tällä hetkellä ei ole mittareita tai menetelmiä lääkäreiden työmäärän seurantaan. Malmin päivystys on laatinut poikkeustilanteita varten toimintamallin, joka varmistaa, että henkilökunta voi työskennellä potilasturvallisessa ympäristössä. Erilaisissa häiriötilanteissa on myös käytettävissä toimintakortit, jotka toimivat apuvälineenä tällaisissa tilanteissa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS	Järjestämme säännöllisiä yhteistyökokouksia ja keskustelutilaisuuksia yhteistyökumppaneidemme kanssa. Annamme yhteistyökumppaneillemme sekä rakentavaa että myönteistä palautetta. Tarvittaessa teemme myös Haipro-ilmoituksen.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS	Malmin päivystyksessä on seitsemän potilashuonetta, joissa on yhteensä kolmetoista vuodepaikkaa, kaksi erillistä potilaskäymälää sekä kolme huonetta, joissa on oma käymälä.

Tämän lisäksi meillä on kolme lääkärin kansliaa, yksi sairaanhoitajan kanslia, yksi osastonhoitajan kanslia sekä yksi apulaisylilääkärin kanslia, jossa on tilaa muulle henkilökunnalle hallinnollisten tehtävien hoitamiseen. Päivystystyksellä on kolme vastaanotto-/hoitohuonetta. Lisäksi siellä on lääkehuone, huuhteluhuone ja henkilökunnan oleskelutila sekä kaksi henkilökunnan wc:tä. Päivystyksessäa on odotushuone potilaille ja omaisille.

Vain omaiset joita tarvitaan potilaan hoidossa saavat oleskella potilashuoneissa.

Potilaiden yksityisyyden suojan toteutuminen viiden vuodepaikan huoneessa on vaikeaa. Hoitajien kansliasta, joka sijaitsee toiminnan keskellä, kuuluu puhe myös helposti potilashuoneisiin ja odotushuoneeseen. Triage-luukun kautta ilmoittautuvien potilaiden on vaikea keskustella asioistaan ilman, että keskustelu kuuluu jossain määrin odotushuoneeseen.

Potilaan yksityisyyden suojan ja turvallisuuden varmistamiseksi olemme rajoittaneet omaisten läsnäoloa potilashuoneissa. Triage-luukulla on jonotuslippujärjestelmä, ja potilaita kehoitetaan istumaan ja odottamaan odotushuoneessa, kunnes triage hoitajavoi ottaa heidät vastaan. Tällä tavoin potilas voi hoitaa asiansa paremmin rauhassa.

Olemme myös hankkineet tiettyihin tietokoneiden näyttöihin näkösuojakalvot potilaiden yksityisyyden turvaamiseksi.

Malmin päivystyksessä ei ole lainkaan asianmukaisesti varusteltuja eristyshuoneita. Tämä aiheuttaa riskin potilaille ja henkilökunnalle. Yhdessä eristykseen käytetyssä huoneessa ei ole ilmanvaihtoa, ja kesäaikaan lämpötila voi nousta yli kaksikymmentäviisi astetta.

Malmin päivystys vuokraa tilansa Malmin kiinteistöiltä.

Malmin päivystys on laatinut turvallisuussivun joka löytyy Laatuportista, sekä tulostettu versio löytyy hoitajien kansliasta kansiosta.

Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen kulkukortti, jolla he pääsevät päivystykseen.

Päivystys ostaa siivouspalvelut Alerte-yritykseltä. Jätteiden ja ongelmajätteiden käsittelyssä noudatamme Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeita.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

Yksiköissä tulee tunnistaa,
mitkä laitteet ovat lääkinnällisiä laitteita
sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. 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).

Tietojärjestelmät

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 Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueelle on laadittu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkistetaan 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 hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Kameravalvonta

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:
Tietosuojakäytäntömme
.

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS	Malmin päivystyksessä koko henkilökunnan tulee suorittaa laitteiden käsittelyä koskeva pätevyysohjelma. Tämä toteutetaan Laatuportissa, ja sitä kutsutaan laitepassiksi. Laitepassi on päivitettävä yksikön sopimusten ja hyvinvointialueen suositusten mukaisesti. Yksikössä on vastuuhenkilöitä, jotka tarvittaessa opastavat ja opettavat laitteiden turvallista käsittelyä. Malmin päivystyksen lääketieteellisistä laitteista vastaavat hyvinvointialueen sairaalainsinööri Petri Luoma ja Malmin sairaalan huoltoinsinööri Antti Havia. Kaikki hankitut uudet lääkinnälliset laitteet on tarkastettava ja rekisteröitävä Medusa-ohjelmaan Malmin sairaalan huoltoinsinöörin toimesta. Huoltoinsinööri vastaa myös siitä, että huolto ja kalibrointi suoritetaan laitevalmistajien suositusten mukaisesti. Myös silloin, kun jokin laite ei toimi, huoltoinsinööri huolehtii laitteen korjaamisesta. Malmin päivystyksen velvollisuutena on ottaa välittömästi yhteyttä huoltoinsinööriin, jos jokin laite ei toimi asianmukaisesti. Yhteydenotto tapahtuu puhelimitse. Malmin päivystyksessä on tarkistuslistat, joissa on määritelty, milloin ja miten lääketieteelliset laitteet on tarkastettava. Valmistajan suositusten mukaan tarkastukset voivat olla viikoittaisia tai kuukausittaisia. Koko Malmin päivystyksen henkilökunta osaa suorittaa nämä tarkastukset, ja niistä laaditaan tarkka dokumentaatio. Jos lääkinnällisiin laitteisiin liittyy vaaratilanne, siitä tehdään Haipro-ilmoitus ja ilmoitus Fimealle.
Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi	Christina Östman sairaanhoitaja, Senja Wiklund sairaanhoitaja, Annika Sundqvist sairaanhoitaja, puhelinnumero 067862222.

Tietojärjestelmät ja tietoturva	
YKSIKÖN KUVAUS	Kaikilta päivystyksen työntekijöiltä vaaditaan suoritettu verkkokurssi ”Tietosuojan ABC”, ja kurssin suorittamista koskevat todistukset arkistoidaan esimiehen toimesta. Tietoja kerrataan joka kolmas vuosi. Henkilökunta on myös suorittanut Kanta-verkkokurssin potilastietokannasta. Kaikki työntekijät, sijaiset ja uudet työntekijät lukevat läpi ja hyväksyvät intrassa olevan Tietojen ja tietojärjestelmien salassapitositoumuksen. Tietosuojaa koskeva tieto ja perehdytys sisältyvät opiskelijoiden ja uuden henkilöstön perehdyttämiseen. Henkilökunta on tietoinen tietosuojaan liittyvistä riskeistä, ja poikkeustilanteissa tehdään Haipro-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään ja otetaan keskustelun aiheeksi pulssikouksissamme, ja tarvittaessa otetaan käyttöön muutettuja menettelytapoja. Häiriötilanteissa otetaan yhteyttä 2M-IT:hen. Organisaation tietosuojavastaavat ovat Tuija Viitala, puhelinnumero 062131840, ja Anne Korpi, puhelinnumero 0401832211.
Teknologian käyttö	
YKSIKÖN KUVAUS	Päivystyksessä käytettävän tekniikan tarkastuksesta vastaavat hyvinvointialueen sairaalatekniikan Päällikkö Petri Luoma, huoltoinsinööri Antti Havia tai Malmin kiinteistöjen huoltopäällikkö Mikael Snellman. Uudet työntekijät ja opiskelijat saavat perehdytyksen teknisten laitteiden käyttöön. Toimintahäiriön sattuessa otetaan yhteyttä vastuuhenkilöihin, ja tilanne korjataan mahdollisella varalaitteistolla. Sähkökatkon sattuessa käynnistyy generaattori, joka varmistaa lääkinnällisten laitteiden ja muun tekniikan käytön jatkumisen. Yksikön turvallisuus taataan automaattisella palohälyttimellä, sprinklereillä, palo-ovilla, sammutuslaitteilla, kulkuovilla sekä käytävään, odotustilaan ja sisäänkäyntiin suunnatulla videovalvonnalla. Päivystyksessä henkilökunta käyttää viestintään Virve-puhelimia, joita voidaan käyttää myös hyökkäystilanteissa tai muissa hätätilanteissa. Videovalvonta on potilaiden ja henkilökunnan turvallisuuden takaamiseksi. Malmin päivystyksessä on Miratel-hälytysjärjestelmä, joka sisältää potilashälytykset, palohälytykset ja hyökkäyshälytykset. Päivystyksen päällekarkaushälytykset testataan kerran kuukaudessa päivystyksen sihteerin toimesta. Potilashälytysnapit näytetään potilaalle, testataan ja vaihdetaan tarvittaessa.
Yksikön henkilö/ asiakas/ potilasturvalaitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi	Sairaalatekniikan Päällikkö Petri Luoma, 0443231181 Huoltopäällikkö Mikael Snellman, 0503432748

3.10 Lääkehoito

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

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

erikoisalakohtaisesti.

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

YKSIKÖN KUVAUS	Malmin päivystyksessä lääkehoito toteutetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Suunnitelman ovat laatineet yksikön lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat, Ann-Britt Tuorila ja Christina Östman syyskuussa 2022, ja se on päivitetty 31.8 2026. Jokainen päivystyksen sairaanhoitaja on vastuussa suorittamastaan lääkehoidosta. Uudet työntekijät saavat perehdytyksensä aikana myös perehdytyksen osaston lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi kaikki sairaanhoitajat suorittavat LOVE-ohjelman viiden vuoden välein. Osaamiset on dokumentoitu Laatuporttiin.
Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi	Vt. Apulaisylilääkäri Petra Sweins, 0401495129
Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi	Ann-Britt Tuorila, Christina Östman, 067862222

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS	Malmin päivystyksessä ei ole varsinaista ruokahuoltoa. Potilaillamme on kuitenkin mahdollisuus saada kahvia/teetä, mehua, jogurttia, viiliä ja voileipää, jos heidän odotusaikansa päivystyksessä venyy pitkäksi. Nämä tuotteet toimittaa Alerte ja sairaanhoitaja hakee ja tarjoilee välipalan. Vastaanoton odotustilaan hankittiin välipala-automaatti helmikuussa 2025. Jos potilas jää päivystykseen tarkkailuun, voimme hakea ruokaa Malmin sairaalan ruokapalvelusta, mikäli se on auki.

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. Vuoden 2026 aikana Sharepoint-sivuston ohjeet siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille, Ammattilaisille ja palveluntuottajille -kategorian alle.

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina

yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastuualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja hyvinvointialueen
Ammattilaisille ja palveluntuottajille
-sivustolta.

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa:
Tartuntataudit – yhteystiedot
.

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisille palveluntuottajille hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta:
Ammattilaisille ja palveluntuottajille
.

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita:
Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta
Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut:
Ammattilaisille ja palveluntuottajille

YKSIKÖN KUVAUS	Noudatamme voimassa olevia hygieniakäytäntöjä. Noudatamme OVPH:n intran sivuilla julkaistuja hygieniaohjeita. Meillä on henkilökunnan saatavilla oleva hygieniakansio. Hygieniakansiossa on muun muassa ajantasaista tietoa ja ohjeita siitä miten erilaisia sairauksia tulee hoitaa hygienian näkökulmasta. Yksikössä on kaksi hygieniavastaavaa, jotka osallistuvat tarjottaviin koulutuksiin ja seuraavat hygieniaan liittyviä ajankohtaisia asioita ja päivityksiä. He puolestaan tiedottavat asiasta yksikön kollegoille, jotta kaikki saavat ajantasaisen tiedon. Yksikön hygieniavastaavat järjestävät säännöllisin väliajoin hygieniaan liittyviä ”viikon teema” koulutuksia. Säännöllisesti käsiteltäviä aiheita ovat käsihygienia ja muut hygieniarutiinit. Uudet työntekijät saavat ”hygieniaoppaan” perehdytyksen yhteydessä. Käsidesinfiointiainetta on helposti saatavilla osastolla ja hygieniavastaavat muistuttavat kollegoitaan hyvän käsihygienian ja käsidesinfiointiaineen käytön tärkeydestä sekä siitä, ettei työssä tule käyttää sormuksia, kelloja tai kynsilakkaa. Henkilökuntaa muistutetaan myös siitä missä tilanteissa käsineiden käyttö on välttämätöntä ja missä tilanteissa niitä ei tulisi käyttää. Työkuvaan ja rutiineihin kuuluu, että kaikki lääkinnälliset laitteet, hoitovälineet ja apuvälineet puhdistetaan jokaisen käyttökerran jälkeen. Suojavaatteiden oikea käyttö, hoitotarvikkeiden asianmukainen puhdistus ja huoneiden oikea siivous estävät tartuntatautien ja infektioiden leviämisen. Näitä koskevat ohjeet ovat helposti saatavilla Intrassa sekä hygieniakansiossamme. Yksikön siivouspalvelut hoitaa Alerte-yritys.
Yksikön hygieniavastaavan nimi	Maria Hjulfors-Sundqvist, sairaanhoitaja Malin Anderssén, sairaanhoitaja

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS	Henkilökunta osallistuu simulaatioharjoituksiin kerran vuodessa, ja jos toiminnan tilanne sen sallii, järjestämme torstaisin harjoituksen, jossa käydään läpi elvytystä ja elvytystilanteessa tapahtuvaa tehtävienjakoa.

	Henkilökunta noudattaa kuolemantapauksissa laadittua tarkistuslistaa sekä ohjeita kuoleman toteamisesta.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspalvelulaissa (980/2012), laissa asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) ja lastensuojelulaissa (417/2007), lastensuojelun laatusuosituksessa (STM 2019:8); ja laissa hyvinvointialueesta (611/2021).

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021, sote-järjestämislaki) hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen määritellään osaksi hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Lisäksi esimerkiksi ehkäisevä päihdetyö on osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, ja sitä koskien on omaa erityislainsäädäntöä (laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015). Vuosittainen hyvinvointikertomus (Miten Pohjanmaa voi? -raportti) kuvaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä alueella ja hyvinvointisuunnitelman tavoitteet ja alueen toiminta kohdentuvat arjen tukeen sekä hyvinvointia ja terveyttä edistäviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin.

Hyvinvointialueella on vastuu edistää hyvinvointia ja terveyttä palveluissaan. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on yksilöön, perheisiin, yhteisöihin, väestöön, elinoloihin ja elinympäristöön sekä palveluiden järjestämiseen kohdistuvaa toimintaa, jolla parannetaan väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä kavennetaan väestöryhmien välisiä hyvinvointi- ja terveyseroja. Hyvinvointialueella terveydenedistämistyötä koordinoidaan Osallisuuden ja yhdyspintojen yksiköstä. Hyvinvoinnin ja terveydenedistämistyön tavoitteena on sairauksien, tapaturmien ja syrjäytymisen ehkäisy sekä työ- opiskelu- ja toimintakyvyn tukeminen ja yhteisöllisyyden-, osallisuuden- ja turvallisuudentunteen vahvistaminen.

Hyvinvointialueen ammattilaisten tulee eri tehtävissään toimiessaan tunnistaa ja ohjata asiakasta tarvittaessa eri elintapaohjauksen palveluihin osana elintapaohjaus/-neuvonta. Kartoitettaessa asiakkaan tilannetta arvioidaan tarvittaessa unta, ravitsemusta, liikuntatottumuksia yms. Asiakasta pyritään ohjaamaan terveellisiin elämäntapoihin ja näin tukemaan hänen hyvinvointiaan ja ennaltaehkäisemään sairauksien puhkeamista. Asiakkaita ohjataan aktiivisesti esimerkiksi hyvinvointioppaan avulla kuntien ja järjestöjen tuottamiin palveluihin.

Asiakkaiden/potilaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät muun muassa asiakkaan/potilaan päivittäiseen liikkumiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, ulkoiluun, sosiaaliseen kanssakäymiseen, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

YKSIKÖN KUVAUS	Päivystyksellä on mahdollisuus hyödyntää tehostetun kotikuntoutuksen tarjoamia palveluja

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. Tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutukset löytyvät Intran kautta Laatuportista.

YKSIKÖN KUVAUS	Pohjanmaan hyvinvointialueella henkilötietoja käsitellään tietosuoja-asetuksessa määriteltyjen perusteiden mukaisesti. Yleensä henkilötietojen käsittely perustuu

	lakisääteiseen velvollisuuteen, rekisteröidyn henkilön suostumukseen tai siihen, että sopimus, jonka osapuolena rekisteröity on, on pantava täytäntöön. Saadut henkilötiedot käsitellään ainoastaan ilmoitettuun tarkoitukseen. Kaikilta päivystyksen työntekijöiltä vaaditaan suoritettu verkkokurssi ”Tietosuojan ABC”, ja kurssin suorittamista koskevat todistukset arkistoidaan esimiehen toimesta. Tietoja kerrataan kolmen vuoden välein. Henkilökunta on myös suorittanut Kanta-verkkokurssin potilastietorekisteristä. Kaikki henkilökunnasta, sijaiset ja uudet työntekijät lukevat läpi ja allekirjoittavat lomakkeen intrassa olevan”Tietojen-ja tietojärjestelmien salassapitositoumuksen, joka koskee tietoja ja tietojärjestelmiä”. Tietosuojaa koskeva tieto sisältyvät opiskelijoiden ja uuden henkilökunnan perehdyttämiseen. Henkilökunta ontarkkaavainen tietosuojaan liittyvistä riskeistä ja poikkeustapauksissa tehdään Haipro-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään ja otetaan esille päivittäisissä pulssikokouksissamme, niistä keskustellaan ja tarvittaessamuutetaan menettelytapoja. Häiriötilanteissa otetaan yhteyttä 2M-IT:hen. Päivystyksessä potilastiedot dokumentoidaan Lifecaren hoi-lomakkeelle. Tiedot tallennetaan Lifecareen ja ne tallentuvat myös Oma Kanta -sivuille. Merkinnät hoi-lomakkeeseen tehdään välittömästi, kun potilas saapuu päivystykseen. Asiakastietojen dokumentoinnissa käytetään jäsenneltyä dokumentointia. Jokaiselle työntekijälle on myönnetty rooliinsa tarvittavat dokumentointioikeudet ja hänellä on pääsy vain niihin tietoihin, joita hän tarvitsee omissa työtehtävissään. Uusi työntekijä saa perehdytyksen dokumentointiin ohjaajaltaan. Opiskelijat saavat dokumentoida Lifecare-järjestelmään ohjaajiensa valvonnassa. Kaikki sähköpostit, jotka sisältävät potilastietoja, lähetetään turvapostin kautta. Työsuhteen päättyessä työntekijä poistetaan yhteisestä sähköpostiryhmästä. 29.3.2025 alkaen organisaatiossamme toteutettiin Lifecare-järjestelmän päivitys. Dokumentointiin tuli muutoksia.
Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/ vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot	Organisaation tietosuojavastaavia ovat Tuija Viitala, puhelinnumero 062131840 ja Anne Korpi, puhelinnumero 0401832211

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:
Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / G4, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Tietosuojavastaava: Tuija Viitala
Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi
tai
Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Sote-arkistot, Poikkikuja 7, 65100 Vaasa

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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.

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakoiva riskienhallinta, jonka tavoitteena on ehkäistä vaaratapahtumien syntyminen ennen niiden toteutumista. Strategiset riskit arvioidaan kerran vuodessa. Strategiset riskit uhkaavat toimintasuunnitelman tavoitteiden 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. Riskienhallinnan toimenpiteet tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS	Päivystyksen työntekijät suorittavat riskinarviointia jatkuvasti päivittäisessä työssään. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, että työ ei ole koskaan valmis. Koko yksikön henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistään ja sopeutua muutoksiin, jotta turvallisia ja laadukkaita palveluja voidaan tarjota. Eri ammattiryhmien asiantuntemusta voidaan hyödyntää ottamalla koko henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Turvallisuusasioiden ja omavalvonnan tuntemus kuuluu henkilöstön perehdyttämiseen. Esimies pyrkii ylläpitämään myönteistä asennetta epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelyssä. Osoittamalla, että raportoidut puutteet johtavat parannuksiin, henkilöstöä motivoidaan jatkamaan mahdollisten riskien tai haittojen huomioimista. Koska turvallisuusasioita käsitellään säännöllisesti pulssikokouksissa, kokee henkilöstö olevansa osallisena näissä turvallisuusasioissa. Tämä johtaa myös siihen, että henkilöstön osaaminen riskienhallinnassa kasvaa. Päivystyksessä tehdään vähintään kerran vuodessa järjestelmällinen riskinarviointi. Toimintasuunnitelmaa laadittaessa dokumentoidaan strategiset riskit (Opiferus). Päivystyksessä tapahtuvien mahdollisten muutosten yhteydessä tehdään riskinarviointi jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Päivystyksen riskinarvioinnin suorittavat esimies ja yksikön henkilökunta.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia ensin tunnistetaan, ja sen jälkeen säännöllisesti ja monipuolisesti arvioidaan 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
- Hallintosääntö
- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosyksiköiden
toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit,
turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVe-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstöohjelma
- Osaamisen varmistamissuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS	Koko päivystyksen henkilökunta on valppaana mahdollisten riskien varalta ja ilmoittaa välittömästi lähimmälle esimiehelle havaitessaan turvallisuusriskejä. Turvallisuusriskit kirjataan poikkeamina Lean-taululle ja niistä tehdään HAIPRO-ilmoitus. Ilmenneet riskitilanteet käsitellään pulssikokouksissa, ja seurataan, että toteutetut toimenpiteet ovat riittävän tehokkaita. Kaikki lääkinnälliset laitteet tarkastetaan kerran viikossa. Potilasturvallisuuden varmistamiseksi käytetään tarkistuslistoja. Päivystyksellä on useita laadittuja ohjeita ja prosesseja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Säännöllisiä turvallisuuskoulutuksia. Esimies ylläpitää positiivista ja avointa asennetta turvallisuuskysymyksiin ja epäkohtiin.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Ulkopuoliset henkilöt voivat nähdä muiden potilaiden tietoja	Kirjaudu aina ulos potilastietojärjestelmästä, kun et käytä sitä. Näytöille on hankittu tietosuojakalvoja.
Injektioneulojen, ompelu neulojen, laskimokanyylien ja skalpellien aiheuttama pistos- tai viiltovammojen vaara.	Kaikissa huoneissa on riittävästi riskijäte keräysastioita, jotta terävät esineet voidaan laittaa niihin heti käytön jälkeen. Tärkeää on varmistaa, että riskijäte keräysastiat eivät täyty liikaa, huolehditaan siitä, että ne vaihdetaan riittävän usein. Päivystyksessä käytettävät injektioneulat ja

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	laskimokanyylit ovat turvaneuloja ja -kanyylejä.
Henkilökunnalle aiheutuu ylikuormituksen riski epämukavien työasentojen, raskaiden nostojen, ahtaiden tilojen sekä potilaiden kujettaminen sängyssä pitkien matkojen takia.	Yritämme kiinnittää huomiota työn ergonomiaan. Mikäli se on mahdollista niin pyrimme olemaan kaksi hoitajaa kun potilasta kujetetaan sängyllä
Fyysiseen työympäristöön liittyvät riskit, kompastumisvaara ja ahtaiden tilojen aiheuttamat työolosuhteiden vaikeudet.	Yritämme järjestää laitteet ja johdot niin, etteivät ne häiritse työtä.
Työpaikalla esiintyvän väkivallan riski aggressiivisten ja/tai huumeiden vaikutuksen alaisina olevien henkilöiden vuoksi	Päivystyksen huoneiden ovet lukittuina. Hyvä hälytysjärjestelmä. Turvallisuuskoulutukset
Työpöydällä olevat irtonaiset esineet voivat aiheuttaa viilto- tai pistovammoja tai niitä voidaan käyttää uhkailutarkoituksessa henkilökuntaa kohtaan.	Kaikkien on huolehdittava siitä, ettei työpöydillä säilytetä tarpeettomia irtonaisia esineitä
Tartuntojen leviämisen riski asianmukaisten eristyshuoneiden puuttuessa	Pyrimme hoitamaan eristyspotilaita erillisissä huoneissa tai mahdollisimman kaukana muista potilaista. Tartuntavaaran minimoimiseksi ja helpottaaksemme siivoushenkilökunnan työtä, käytämme "eristyshuoneiden ovessa" on lappuja joissa selviää eristysluokka.

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus 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:
Ikäihmisten sosiaalityö

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

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta:
Epidemioiden selvitys ja ilmoittaminen

Ilmoitus väärinkäytöksistä organisaatiossa
(EU:n ilmoittajansuoja Whistleblowing direktiivi, 2019/1937; ilmoittajansuojalaki 1171/2022)
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	Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja työtapaturmat ilmoitetaan Haipro-järjestelmään sen hoitajan toimesta, joka ne havaitsee. Kaikki Haipro-ilmoitukset – sekä oman yksikön omat että ulkopuolelta tulevat – välitetään sähköpostitse päivystyksen henkilökunnalle ja ne käydään läpi pulssikokouksissa. Lastensuojeluilmoitukset tehdään tarvittaessa, ja ne toimitetaan henkilökohtaisesti niille, jotka käsittelevät näitä ilmoituksia. Myös huoli-ilmoituksia voidaan tehdä ja ne toimitetaan henkilökohtaisesti niille, jotka käsittelevät näitä ilmoituksia. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanteet sekä lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset ilmoitetaan Fimealle. Henkilökunnalle kerrotaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista perehdytyksen yhteydessä. Potilaisiin liittyvät vaaratilanteet dokumentoidaan myös potilastietojärjestelmä Lifecareen.

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/yhteystyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystyökumppanit 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	Haipro-ilmoituksia voi tulla asiakkailta/potilailta, omaisilta/läheisiltä, henkilöstöltä, yhteistyökumppaneilta, laadunvarmistuksen kautta, riskienhallinnan kautta tai valvontaviranomaiselta/valvonnasta. Haipro-ilmoitusten kautta tulee esiin erilaisia vaarallisia tilanteita, läheltä piti -tilanteita, epäkohtia sekä muita toimintaan liittyviä puutteita. Riskin mukaan suunnitellaan toimenpiteet sekä vastuunjako ja aikataulu niiden toteuttamiselle. Pienet poikkeamat kirjataan henkilökunnan taukohuoneen taululle, ja ne käydään läpi päivittäin, minkä jälkeen suunnitellaan yhdessä esimiehen kanssa toimenpiteet niiden korjaamiseksi. Henkilöstön toiveiden mukaisesti esimies lähettää kaikki Haipro-raportit koko henkilöstölle sähköpostitse. Tällä tavoin kaikki pääsevät lukemaan raportit ja oppimaan niistä.

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niiden korjaamiseksi toteutetut ja suunnitellut korjaavat toimenpiteet, toteutuksen vastuuhenkilöt ja toimenpiteiden aikataulu kirjataan omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman lopusta, 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 tuotettaessa. 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	Omavalvontavaatimuksiin ja ostopalvelusopimuksiin on sisällytettävä säännöllinen seuranta ja raportointi hoidon laadusta, asiakaspalautteesta, asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, työhyvinvoinnista, työoloista sekä henkilöstön riittävyydestä. Kuluttajansuojalain (920/2011, 1 §) tarkoituksena on varmistaa, että kulutustavarat ja kuluttajapalvelut ovat turvallisia, sekä ehkäistä kulutustavaroista ja kuluttajapalveluista aiheutuvia terveys- ja omaisuusvaaroja. Kuluttajansuojalain (920/2011, 8 §) mukaan on toiminnan harjoittajan, joka saa tietää tai jonka ammattitaidon ja käytettävissään olevien tietojen perusteella pitäisi pystyä päättelemään, että kulutustavara tai kuluttajapalvelu aiheuttaa vaaraa jonkun terveydelle tai omaisuudelle, on välittömästi ilmoitettava asiasta Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle.

	Toiminnan harjoittajan on samalla ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin hän on jo ryhtynyt vaaran torjumiseksi. Turvallisuusasiakirjassa on oltava suunnitelma vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. 7 §:n 2 momentin mukaan turvallisuusasiakirja voidaan korvata asioilla, jotka otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmassa. Edellä mainittujen asioiden toteutumista on tarkastettava ostopalvelusopimuksia solmittaessa sekä alihankintamenettelyissä. Vaarallisten tapahtumien ilmoittamisesta hyvinvointialueelle on olemassa kirjalliset ohjeet. Yksikön johdolla on säännöllisiä seurantakokouksia siivous-, ruokailu- ja laboratoriopalvelujen tarjoajan kanssa.

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, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosääntö § 42). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja professiojohtajansa 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, psykososiaalisen tuen valmiussuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosyksiköiden 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	Malmin päivystys järjestää säännöllisiä yhteistyökokouksia ja keskustelutilaisuuksia turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa, kuten vartiointiyritys AXIA:n, poliisin, pelastuslaitoksen ja teknisen päivystyksen (Malmin kiinteistöt) kanssa. Pohjanmaan hyvinvointialue on laatinut verkkokoulutuksen, joka on valmiussuunnitelman yleinen osa. Koko henkilökunta on suorittanut koulutuksen suppeamman osan ja esimiehet koulutuksen laajemman osan. Malmin päivystyksellä on myös oma valmiussuunnitelma, jossa henkilökunta saa selkeät ohjeet siitä, miten toimia poikkeustilanteissa. Valmiussuunnitelma on päivitetty 15.9.2026. Päivystys on laatinut toimintakortit erilaisiin häiriötilanteisiin. Järjestämme säännöllisesti ”Viikon teema” -koulutustilaisuuksia, joissa käydään läpi valmiussuunnitelma ja toimintakortit.

	Malmin päivystyksessä on automaattinen palohälytysjärjestelmä, palopeitteet, paloposti ja palosammuttimet. Henkilökunta osallistuu kerran vuodessa palohälytysharjoitukseen ja turvallisuuskävelyyn. Päivystyksellä on myös ohje, jossa henkilökunta saa tietoa siitä, miten toimia tulipalon sattuessa. Henkilökunta osallistuu myös viiden vuoden välein turvallisuuspäivään ”Turvallisuus – Ennakoivuus – Vastuuntunto”. Lista henkilökunnan osallistumisesta palohälytysharjoituksiin, turvallisuuskävelyyn ja turvallisuuspäivään on saatavilla. Päivystys on laatinut turvallisuussivun, joka sisältää selvityksen evakuointiturvallisuudesta. Tämä löytyy Laatuportista. Henkilökunta on lukenut sen sisällön. Siitä on myös tulostettu versio, joka löytyy kansliassa olevasta kansiosta. Sähkökatkon sattuessa varasähkö käynnistyy. Lääketieteelliset laitteet ja tietokoneet on aina oltava kytkettynä sinisiin pistorasioihin. Turvallisuussuunnitelma ja evakuointiturvallisuutta koskeva selvitys on laadittu helmikuussa 2024, mutta päivitetty 19.12.2024.
Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi	Siv Käld-Aspfors, palveluyksikön päällikkö, 0504385887

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille 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	Riskikartoitus tehdään kerran vuodessa maaliskuussa hyvinvointialueen vuosikalenterin mukaisesti. Malmin päivystys on laatinut kattavan riskinarvioinnin, joka koskee asiakasturvallisuutta, tietoturvaa ja tietosuojaa, työturvallisuutta, paloturvallisuutta, rikollisuus- ja evakuointiturvallisuutta, valmiutta, henkilöturvallisuutta sekä ympäristö- ja kemikaaliturvallisuutta. Riskinarvioinnit arkistoidaan Laatuporttiin ja päivitetään ohjeiden mukaisesti. Auditoinneissa ja valvonnassa pyydetään esittämään riskikartoitukset ja niiden seuranta. Riskit otetaan huomioon myös toimintasuunnitelmassa. Toimintasuunnitelmassa on osa, jossa yksikön on tuotava esiin olennaiset riskit ja niiden hallinta. Henkilöstön riskienhallintaosaaminen varmistetaan perehdyttämisen, jatkuvan täydennyskoulutuksen ja pakollisen koulutuksen seurannan avulla yksilötasolla. Haiproa käytetään pääasiallisena kanavana riskien sekä vakavien ja läheltä piti -tilanteiden seurannassa. Ilmoitukset välitetään tarvittaessa ylemmälle johtotasolle. Vakavat vaaratilanteet ja lääkinnällisten laitteiden puutteet ilmoitetaan organisaation laatu- ja valvontayksikölle sekä Fimealle, ja lisäksi tehdään ilmoitus Haiproon.

	Päivystyksessä laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi käytettäviä menetelmiä ovat erilaiset tarkistuslistamme, viikoittaiset tarkastukset, prosessit ja ohjeet. Henkilökuntaa muistutetaan omasta vastuustaan noudattaa erilaisia ohjeita, prosesseja ja tarkistuslistoja.

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.

YKSIKÖN KUVAUS	Esimies vastaa siitä, että omavalvontaa seurataan ja toteutetaan. Omavalvonnassa havaitut puutteet dokumentoidaan ja käydään läpi henkilöstön kanssa. Tarvittaessa laaditaan toimintasuunnitelma ja aikataulut toimenpiteille.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/ päivitetty, versionumero	22.7.2026, versio 1
Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä	Siv Käld-Aspfors, Palveluyksikön päällikkö, 0504385887

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan toteutumisen seurantaa tehdään omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaa hyödyntäen. Suunnitelmaa päivitetään aina kun tarpeita korjaaville toimenpiteille tai kehittämistoimenpiteille ilmenee.

Päivitetty	22.7.2026

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Korjaava/ kehittämistoimenpide	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Digitaalisten palvelujen kehittäminen	Jatketaan digitaalisten palvelujen laajentamista ja niistä tiedottamista väestölle.	Jatkuva kehitystyö	Työn alla
DigiAspan- ja 116117-päivystysavun tiedotuskampanja	DigiAspan- ja 116117-päivystysavun tiedotuskampanja Tavoitteena on tavoittaa alueen asukkaat, jotta he saavat tietoa DigiAspan ja 116117-päivystysavun palvelun käytöstä ennen kuin he saapuvat päivystykseen	2026	Työn alla
Ostopalvelujen vähentäminen	Tavoitteena on vähentää ostopalvelujen määrää.	2026	Työn alla
Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen	Osaamista ylläpidetään säännöllisillä sisäisillä koulutuksilla ja simulaatioharjoituksilla. Jatkamme ”Viikon teema” -koulutuksiamme.	Jatkuu	Työn alla
Arvioida säännöllisesti yksikön toimintaa	Estää mahdollisten riskien syntyminen ja potilasturvallisuuden vaarantuminen	Jatkuu	Työn alla
Hyvin toimiva yksikkö, jossa on hyvä työympäristö ja työilmapiiri	Pyrimme luomaan hyvin toimivan yksikön, jossa työntekijät viihtyvät, tuntevat kuuluvansa yhteisöön ja kokevat turvallisuutta sekä joilla on hyvät edellytykset suorittaa työtään laadukkaasti	Jatkuva kehitystyö	Työn alla

Korjaava/ kehittämistoimenpide	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Kustannustehokkuus	Käyttää olemassa olevia resursseja mahdollisimman tehokkaasti. Pyrkiä optimaaliseen potilas- ja henkilöstökuormitukseen (hoitohenkilökunta ja lääkärit).	Jatkuva kehitystyö	Työn alla
Kiirevastaanoton kehittäminen	Kiirevastaanotto avattiin helmikuussa 2026. Vastaanoton jatkuva arviointi ja kehittäminen. Oikea potilas oikeassa paikassa oikeaan aikaan.	2027	Työn alla