



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Hoitotarvikkeet, Omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuhenkilö

Tomas Bodman

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Sosiaali- ja terveyskeskus

Toimialajohtajan nimi

Satu Hautamäki

Puhelinnumero

0401839093

Palveluyksikön nimi

Hoitotarvikkeet

Palvelumuoto

Omahoitotarvikkeiden jakelu

Puhelinnumero

Asiakkaiden puhelinaika. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/terveys-ja-sairaanhoitopalvelut/terveyskeskusten-palvelut/hoitotarvikejakelu/>

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Terveys- ja sairaanhoidon avopalvelut. Karolina Lönnberg, johtavalääkäri. Camilla Mäkinen, ylihoitaja

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Hoitotarvikkeet, Tomas Bodman koordinoiva osastonhoitaja

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 palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Siivouspalvelut	Teese Botnia Oy Ab

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
IT-palvelut	2M-it Oy Ab
Sisäinen logistikka, paketti kuljetukset	Teese Botnia Oy Ab, Alerte Oy
Ulkoinen logistiikka, postin paketti kuljetukset	Posti
Kommunikaatiopalvelut	Telia
Työterveyspalvelut	TT-Botnia
Hoitotarvikkeiden jakeluohjelma	Polycon Oy

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Omahoitotarvikkeita myönnetään henkilöille, jotka asuvat kotona tai ovat kotihoitoon verrattavassa palveluasumisessa. Omahoitotarvikkeiden tarkoituksena on edistää asiakkaan hoitoa sekä parantaa hänen toimintakykyään ja elämänlaatuaan. Tavoitteena on tukea itsenäistä asumista kotona ja ehkäistä sairaalahoitoa. Omahoitotarvikkeet ovat osa asiakkaan ja potilaan kokonaisvaltaista hoitoa. Niiden käyttöön kuuluu myös tarkoituksenmukainen ohjaus ja neuvonta. Käytön ohjauksesta vastaa hoitoyksikön terveydenhuollon henkilöstö, joka arvioi myös tarvittavat tarvikkeet sekä niiden kulutuksen määrän.

Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii yksikkö, joka koordinoi pitkäaikaissairauksien (yli 3 kuukautta kestäneiden) hoitoon tarvittavien omahoitotuotteiden jakelua alueen asukkaille terveydenhuoltolain 24 §:n mukaisesti.

Tätä palvelua hoitaa hoitotarvikeyksikkö, joka sijaitsee Vaasassa ja koostuu viidestä henkilöstä. Yksiköllä ei ole fyysisiä jakelupisteitä omahoitotarvikkeiden jakamista varten. Yhteyden saa puhelimitse puhelinaikana. Päätös (lähete) omahoitotarvikkeista saadaan hoitavalta yksiköltä tarpeen ilmetessä. Hoitavan yksikön terveydenhuollon ammattilainen tai lääkäri arvioi tarpeen, ja tarvikkeet kirjataan järjestelmään (Effector). Hoitotarvikeyksikkö hyväksyy omahoitotarvikkeet. Ensisijaisesti käytetään hyvinvointialueen kilpailuttamia tuotteita.

Asiakas voi tilata omahoitotarvikkeet hoitotarvikeyksiköstä tai suoraan toimittajalta, riippuen tuotteesta. Asiakasta ohjeistetaan tilausmenettelystä. Hoitotarvikeyksikön kautta jaettavat tarvikkeet tilataan puhelinaikana tai sähköisen Palse.fi-palvelun kautta. Suoraan toimittajalta tilattavat tarvikkeet tilataan soittamalla asiakaspalveluun tai muilla toimittajan tarjoamilla sähköisillä tavoilla. Tarvikkeet toimitetaan siitä hyvinvointialueesta, jonka perusterveydenhuollon palvelut asiakas on valinnut. Yleensä tarvikkeita toimitetaan kolmen kuukauden tarpeeseen.

Jos asiakas asuu toisella hyvinvointialueella mutta on siirtänyt perusterveydenhuoltonsa Pohjanmaan hyvinvointialueelle, hän saa tarvittavat omahoitotarvikkeet terveydenhuoltolain (1326/2010, 47 §) mukaisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen jakelun kautta (ellei toisin ole sovittu). Tarvikkeet tulevat alueen hankintasopimusten mukaisista tuotteista. Asiakkaan oma hyvinvointialue vastaa kustannuksista.

Hoitotarvikeyksikkö noudattaa Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiaa (2026–2029), jonka tavoitteena on, että väestö on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin. Työtä tehdään yhdessä, ja arvoja ovat turvallisuus, vastuullisuus, luottamuksen vahvistaminen sekä inhimillisyys. Tavoitteena on tuottaa arvoa luovia palveluja kaikenikäisille, olla Suomen paras hyvinvointialue työntekijöille, käyttää resursseja tehokkaasti sekä varmistaa huipputason turvallisuus Pohjoismaissa. Visiona on väestö, jolla on paras hyvinvointi ja toimintakyky.

Hoitotarvikeyksiköllä on noin 25 000 asiakasta, jotka saavat erilaisia omahoitotarvikkeita. Käyttäjiä on kaikissa ikäryhmissä. Suurin osa käyttää tarvikkeita itse kotona, ja joissakin tapauksissa asiakas saa apua hoitohenkilökunnalta. Noin puolet asiakkaista saa tarvikkeet postin pakettiautomaatteihin tai postin toimipisteisiin, ja toinen puoli suoraan kotiin toimittajalta.

Jakelu tapahtuu hyvinvointialueen omana toimintana. Hankinnoissa pyritään tekemään sopimuksia, joissa toimittaja toimittaa tuotteet suoraan kotiin. Asiakas tilaa tuotteet suoraan toimittajalta hoitotarvikeyksikön ohjeiden mukaisesti, ja toimitus tulee haluttuun osoitteeseen. Yksikkö siirtää asiakkaan tiedot toimittajan tilausjärjestelmään. Tämä vähentää kuljetusta ja varastointia (ympäristöystävällisempää) ja nopeuttaa toimituksia.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (1326/2010) 24 §:n mukaan kuntien tehtävänä on järjestää sairaanhoitopalvelut asukkailleen. Näihin kuuluvat tutkimukset, diagnoosit, hoito sekä pitkäaikaissairauksien hoitoon tarvittavat tarvikkeet hoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi hoitoon kuuluvat kotisairaanhoidossa ja kotisairaalahoidossa käytettävät tarvikkeet (25 §). Tarvikkeet ovat käyttäjille maksuttomia (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992, 5 §).

Toiminnassa noudatetaan seuraavaa ohjetta, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton yhteistyönä ja julkaistu 26.6.2013:

Tämän kuntainfon tarkoituksena on täsmentää terveyskeskusten hoitotarvikejakelua. Kirje korvaa vuoden 1999 ohjeen (94/59/98). Kuntainfo ei koske apuvälineitä, joista säädetään erikseen muun muassa terveydenhuoltolain 29 §:ssä ja lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta annetussa asetuksessa (1363/2011) sekä asiakasmaksulainsäädännössä. Tässä kirjeessä tarkoitettut hoitotarvikkeet eivät myöskään koske tarvikkeita tai välineitä, joita voidaan lainata tai palauttaa.

Hyvin toimiva hoitotarvikejakelu parantaa potilaan omahoidon edellytyksiä ja edistää hänen sitoutumistaan hoitoon. Näin saavutetaan parempia hoitotuloksia: potilaan työ- ja toimintakyky sekä elämänlaatu paranevat, ja samalla komplikaatioiden riski sekä lääkärikäyntien ja kotihoitoon tarve vähenevät. Ensisijaisena tavoitteena on tukea pitkäaikaissairaita asumaan kotona ja selviytymään itsenäisesti. Yksilöllisellä ja tarkoituksenmukaisella hoitotarvikejakelulla voidaan tukea tätä tavoitetta. Laajasta hoitotarvikejakelusta huolimatta kokonaiskustannukset ovat pienemmät kuin laitoshoidossa.

Hoitotarvikejakelun keskeinen sisältö

Hoitotarvikkeiden jakelun tulee aina perustua yksilöllisesti määriteltyyn tarpeeseen sekä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään arvioon ja seurantaan. Jakelun lähtökohtana on lääketieteellisesti todettu pitkäaikaissairaus, joka on kestänyt vähintään kolme kuukautta. On kuitenkin huomattava, että esimerkiksi diabetesta sairastava tai dialyysipotilas tarvitsee usein

hoitotarvikkeita heti sairaalasta kotiuduttuaan.

Päätöksen hoitotarvikkeista tekee lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Yksilöllinen tarve tulee kirjata potilaan tai asiakkaan hoitosuunnitelmaan julkisessa terveydenhuollossa. Näin toimitaan riippumatta siitä, onko tarve havaittu julkisella vai yksityisellä sektorilla.

Hoitotarvikejakelu ei ole pelkkää tarvikkeiden jakamista, vaan se edellyttää potilaan kokonaisuhoitotilanteen arviointia terveydenhuollon ammattihenkilön toimesta. Jakelu on osa potilaan kokonaisvaltaista hoitoa ja sisältää hoidon ohjausta, yksilöllistä neuvontaa sekä tarvittaessa kotikäyntejä. Potilaan tulee tietää ja ymmärtää hoitoon liittyvien tarvikkeiden käyttö ja merkitys. Tarvittaessa myös omaisia ja läheisiä sekä omaishoitajia ohjataan, ja potilaan omaa vastuuta korostetaan tarvikkeiden asianmukaisessa käytössä. Kunnat voivat laatia omia ohjeitaan hoitotarvikejakelusta, mutta ohjeet eivät saa rajoittaa tarvikkeiden määrää yksilöllisen tarpeen vastaisesti, kuten esimerkiksi diabetesta sairastavan tarvitsemien verensokerin testiliuskojen määrää.

Esimerkkejä tarvittavista hoitotarvikkeista ovat muun muassa:

diabeteksen hoitotarvikkeet (verensokeri- ja virtsasokeriliuskat, insuliiniruiskut, insuliinikynät ja niiden neulat sekä lansetit)

avannetarvikkeet (esimerkiksi erilaiset pussit)

peritoneaalidialyysin tarvikkeet (steriilit sidokset, katetrit, tyhjennuspussit, suojakorkit, teipit, hengityssuojaimet)

haavanhoitotarvikkeet (sidokset ja erilaiset liuokset)

inkontinenssitarkvikkeet (vaipat, pussit, virtsapullot ja katetrit)

muiden kroonisten sairauksien hoitotarvikkeet (esimerkiksi hengityssairauksissa käytettävät maskit, happiletkut, happiviikset, inhalaatiolaitteiden osat, suodattimet, kanyylit ja katetrit).

Jakelun pääperiaate on potilaan yksilöllinen tarve, eikä kunnalla ole oikeutta asettaa ehdottomia enimmäismääriä tarvikkeille. Esimerkiksi diabeteksen hoidossa Käypä hoito -suosituksen (2011) mukaiset verensokerin omamittauksen tarpeet toimivat ohjeellisina. Hoitotarvikkeiden hankinnassa suositellaan huomioimaan materiaalien ekologisuus. Kilpailutuksesta huolimatta on otettava huomioon yksilölliset tarpeet (esimerkiksi allergiat kilpailutettua tuotetta kohtaan). Hoitotarvikkeet luovutetaan maksutta, eikä niistä saa periä omavastuuosuuksia, käsittelymaksuja tai muita maksuja. Tarvikkeet voidaan jakaa terveysasemalta tai muusta sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteestä, tai ne voidaan toimittaa suoraan kotiin. Sosiaali- ja terveysministeriö sekä aluehallintovirastot seuraavat ja valvovat hoitotarvikejakelua.

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 seurantaan 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 rekisteröintiteknisesti palveluuyksiköitä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluuyksikössä, 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 palveluuyksikkökohtaisen 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 palveluuyksiköitä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluuyksiköitä omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osa-alueilla. Kukin palveluuyksikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

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

Tomas Bodman, koordinoiva osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Karolina Lönnberg, johtava lääkäri
Camilla Mäkinen, ylihoitaja

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitotarvikeyksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu asiakaslähtöisesti. Yksikään asiakas ei ole fyysisesti osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaiden palaute, jota on saatu hyvinvointialueen palautekanavien kautta tai keskusteluissa. Asiakkaat voivat antaa palautetta verkkosivujen kautta haittatapahtumista (HaiPro) tai yleistä palautetta palvelusta (Roidu). Hoitotarvikeyksikön verkkosivuilla on pikalinkki oikealle sivulle palautetyökaluun. Koska toiminnalla ei ole fyysisiä asiakaspalvelupisteitä, yksikkö on teettänyt pieniä QR-koodillisia kortteja, joita voidaan liittää paketteihin palautteen saamiseksi toiminnasta. Kortteja jaetaan vuosittain eri ajanjaksoina. Hoitotarvikeyksikköä koskevaa palautetta voi antaa myös niissä sosiaali- ja terveyskeskuksissa, joissa on palautteen antamiseen tarkoitettuja laitteita.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstön osallistuminen omavalvontatyöhön antaa ymmärrystä siitä, mitä omavalvonta on. Henkilöstö tietää, mistä hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmat sekä omavalvonnan käsikirja löytyvät. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla verkkosivulla: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/laatu-ja-valvonta/omavalvontasuunnitelmat/> Lisäksi siitä on kopio yksikön kansiossa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja löytyy myös yksiköstä kansioista sekä intranetistä. Suunnitelma päivitetään hyvinvointialueen käytännön mukaisesti kerran vuodessa tai tarvittaessa muutosten yhteydessä. Muutostarpeita voi tulla esiin henkilöstön kanssa käytävissä keskusteluissa yhteisissä kokouksissa. Tarvittavat ohjeistukset päivitetään. Toiminnan muuttuessa myös omavalvontasuunnitelma päivitetään. Asiakkaita suoraan koskevista muutoksista tiedotetaan hoitotarvikeyksikön verkkosivujen kautta tai postipakettien mukana jaettavilla tiedotteilla. Lisäksi on mahdollista lähettää kirjeitä erilaisissa häiriötilanteissa hoitotarvikkeiden jakelussa (esimerkiksi tuotteisiin liittyvät turvallisuustiedotteet). Omavalvontasuunnitelman päivityksistä ei tiedoteta asiakkaille erikseen.

Hoitotarvikeyksikkö noudattaa hyvinvointialueen ohjeita muun muassa perehdytyksessä, turvallisuudessa ja varautumisessa sekä tieto- ja tietoturvasa. Henkilöstö lukee ja kuittaa luetuiksi erilaisia ohjeita Laatuportti-järjestelmässä. Vuosittaiset turvallisuuskävelyt parantavat poistumisvalmiutta, ja häiriötilanteiden hallintaan käytetään käsittelykortteja, joiden avulla tilanteet voidaan hoitaa tarkoituksenmukaisesti. Hyvinvointialueen turvallisuuskoulutus järjestetään viiden vuoden välein. Ensiapukoulutus järjestetään kolmen vuoden välein, ja käytännön elvytysharjoitukset defibrillaattorin (sydäniskurin) käytöstä pidetään vuosittain. Laatuportin yleinen perehdytysmateriaali antaa hyvän kokonaiskuvan hyvinvointialueen periaatteista. Hoitotarvikeyksikön oma perehdytysmateriaali sekä perehdytys ja ohjeistus varmistavat, että henkilöstöllä on yhtenäinen ja riittävä osaaminen toiminnasta ja palveluyksikön toimintaperiaatteista.

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

Hyvinvointialueella on SHQS-laatusertifikaatti vuodelle 2026, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Itsearviointeja ja auditointeja tehdään laadun ja valvonnan ohjelman mukaisesti. Käytössä olevia mittareita ovat asiakastytyväisyys, jota seurataan Roidu- ja HaiPro-palautekanavien kautta. Palveluyksikön toiminnan perehdytys, selkeät ohjeet sekä palveluyksikön henkilöstön ja muun hyvinvointialueen henkilöstön koulutus (jotka käsittelevät

omahoitotarvikkeita ja tekevät niihin liittyviä päätöksiä) varmistavat palvelujen tasalaatuisuuden. Saavutettavuuden parantamiseksi tehdään jatkuvaa kehittämistyötä. TeliaAce-puhelinjärjestelmä otettiin käyttöön lokakuussa 2024. Palse.fi on digitaalinen tilauskanava, jossa on edelleen kehittämismahdollisuuksia tilaamisen sujuvoittamiseksi. Näiden kanavien yhteydenottoja arvioidaan ja seurataan jatkuvasti tilastojen avulla. Potilastietoja käsitellään luottamuksellisesti.

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

Hoitotarvikeyksikön vastuuhenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitämisestä.

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

Omahoitotarvikkeiden jakeluohje koskee koko hyvinvointialuetta. Omahoitotarvikkeita koskevia päätöksiä tekeväälle henkilöstölle järjestetään koulutusta ja tiedotusta. Saavutettavuus varmistetaan toimivalla puhelinjärjestelmällä ja digitaalisella tilauskanavalla. Sähköposti toimii myös yhteydenottokanavana, mutta ei tilauskanavana. Asiakkaille suositellaan omahoitotarvikkeiden tilaamista hyvissä ajoin ennen niiden loppumista. Suositus on tilata noin kaksi viikkoa etukäteen, jotta toimitus ehditään tehdä ajoissa. Hoitotarvikeyksikössä ei ole erikseen määriteltyjä määräaikoja, vaan palvelutarve sekä hoidon ja omahoitotarvikkeiden tarve arvioidaan hoitavassa yksikössä.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitotarvikeyksikön tuottamat palvelut liittyvät omahoitotarvikkeiden jakeluun. Posti toimittaa paketit asiakkaalle yleensä kolmen arkipäivän kuluessa. Puhelinaika on kolme kertaa viikossa, ja käytössä on myös takaisinsoittopyyntömahdollisuus. Puheluiden vastausajat ovat yleensä 0–5 minuuttia, ja takaisinsoitto tapahtuu alle tunnin kuluessa. Palse.fi-palvelun kautta tehdyt tilaukset käsitellään seuraavana arkipäivänä. Asiakkaiden omahoitotarvikkeisiin liittyvät muutokset käsitellään yleensä samana päivänä, kun ne kirjautuvat omahoitotarvikkeiden hallintajärjestelmiin. Muutostarpeen arvioinnin tekee yleensä hoitava yksikkö, mutta joissakin tapauksissa sen voi tehdä myös hoitotarvikeyksikön henkilökunta (esimerkiksi inkontinenssisuojien osalta). Hoitotarvikeyksikkö suosittelee, että erityisesti inkontinenssin

arvioinnissa käytetään Käypä hoito -suosituksia sekä niihin liittyviä suositeltuja lomakkeita.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitotarvikeyksikkö ei käsittele asiakkaan tai potilaan hoitosuunnitelmaa. Hoitava yksikkö kirjaa hoidon sekä omahoitotarvikkeiden tarpeen potilastietojärjestelmään. Hoitava yksikkö valitsee omahoitotarvikkeet tähän tarkoitukseen käytettävässä hyvinvointialueen järjestelmässä (Effector). Hoitotarvikeyksikkö hyväksyy tarvikkeet, siirtää tilauksen toimittajan tilausjärjestelmään, josta asiakas tekee tilauksen, tai vaihtoehtoisesti jakaa tarvikkeet hoitotarvikeyksikön kautta asiakkaan tehdessä tilauksen. Jos asiakkaan omahoitotarvikkeisiin liittyy epäselvyyksiä, asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä hoitavaan yksikköön. Hoitotarvikeyksikön esihenkilö valvoo toiminnan sujuvuutta. Yksikön materiaalikoordinaattori osallistuu hankintoihin ja häntä voidaan konsultoida omahoitotarvikkeisiin liittyvissä kysymyksissä. Omaiset osallistuvat hoitoon ja voivat vaikuttaa siihen yhteistyössä hoitavan yksikön 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

Hoitotarvikeyksikössä työskentelee henkilöstöä, joka osaa molempia kotimaisia kieliä. Myös englannin kielen taito on hyvä. Epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan esihenkilön kanssa. Tarvittaessa voidaan ottaa mukaan työsuojelu ja työterveyshuolto. Jos hoitotarvikeyksikköön kohdistuu aggressiivista tai uhkaavaa käytöstä, tehdään turvallisuuteen liittyvä HaiPro-ilmoitus. Jos hoitotarvikeyksikkö havaitsee tai epäilee, että joku voi huonosti, tehdään huoli-ilmoitus sosiaaliviranomaisille tai lastensuojeluilmoitus, jos kyseessä on lapsi. Mahdollisesta epäasiallisesta käyttäytymisestä keskustellaan henkilöstön kesken silloin, kun joku kokee sitä esiintyvän. Henkilöstö tietää, että jos oma esihenkilö ei puutu asiaan, sen voi viedä eteenpäin seuraavalle tasolle. Asiakkaille on tarjolla erilaisia palautekanavia hyvinvointialueen verkkosivuilla. Hoitotarvikeyksikkö ei käsittele edunvalvontaan liittyviä prosesseja.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Omahoitotarvikkeista tehdään aina yksilöllinen arviointi.

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 §). Terveys- 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

Hoitotarvikeyksikön esihenkilö tai materiaalikoordinaattori voi ottaa kantaa omahoitotarvikkeiden jakelua koskeviin asioihin. Lääkärin johtama työryhmä voi käsitellä omahoitotarvikkeita koskevia asioita, esimerkiksi poikkeamia jakeluohjeesta. Muissa tapauksissa käytetään hyvinvointialueen kanavia tyytymättömyysilmoitusten tekemiseen.

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

Karolina Lönnberg,johtava lääkäri

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](#).

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaita kehoitetaan tilaamaan omahoitotarvikkeensa hyvissä ajoin ja mieluiten käyttämään sähköistä tilauskanavaa. Saapunut palaute otetaan huomioon päätöksissä, ohjeistuksissa ja tiedontarpeen arvioinnissa. Joiltakin osin tehdään yhteistyötä myös kolmannen sektorin kanssa.

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

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

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

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaat voivat antaa palautetta verkkosivuston kautta joko negatiivisesta tapahtumasta (HaiPro) tai yleistä palautetta palvelusta (Roidu). Hoitotarvikeyksikön verkkosivulla on pikapainike oikealle sivulle palautetyökalussa. Koska toiminnalla ei ole fyysisiä asiakaspalvelupisteitä, yksikkö on painattanut pieniä kortteja QR-koodilla, jotka voidaan liittää paketteihin palautteen keräämiseksi toiminnasta. Kortteja jaetaan vuosittain eri ajanjaksoina. Hoitotarvikeyksikköön kohdistuvaa palautetta voi myös antaa sosiaali- ja terveyskeskuksissa, joissa on palautteen antamiseen tarkoitettuja laitteita. Palautetta käsitellään ja käydään läpi säännöllisesti, myös yhteistyökumppaneiden tai ohjelmatoimittajien kanssa, mikäli palaute voidaan jäljittää heidän järjestelmiinsä tai ohjelmiinsa.

3.5 Henkilöstö

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

palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

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

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

3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikköä johtaa koordinoiva osastonsairaanhoitaja. Hoitotarvikeyksikössä on 6 virkaa (yhteensä 580 %).

Lähihoitajia 100 %3

Lähihoitaja 80 %1

Materiaalikoordinaattori 100 % (sairaanhoitaja)

Sairaanhoitaja 100 %1

Yksikkö toimii virkaaikana.

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 virkaaikana 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 palvelupyynnönjärjestelmän välityksellä.

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluyksikkö ei käytä sijaisia. Toimintaa mukautetaan poissaolojen mukaan. Esihenkilö ja HR tarkistavat rekrytoinnin yhteydessä ammatillisen pätevyyden hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Henkilöstöllä on hoitoalan koulutus. Kielitaito sisältyy tehtävän tai viran kelpoisuusvaatimukseen. Rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan, että keskustelu sujuu suomeksi ja ruotsiksi. Tämä on tärkeää, koska asiakaskontaktit tapahtuvat usein puhelimitse.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Rekrytoinnissa pidetään etuna aiempaa kokemusta hoitotarvikkeiden käsittelystä aiemmissa työpaikoissa. Arviointi ja soveltuvuus tapahtuvat haastattelussa sekä koeaikana. Tietokoneen ja erilaisten ohjelmien käytön kokemus katsotaan myös tarpeelliseksi hoitotarvikkeiden jakelussa. Hoitotarvikeyksikössä ei tällä hetkellä ole opiskelijoita. Jos opiskelijoiden vastaanotto tulee ajankohtaiseksi, noudatetaan hyvinvointialueen ohjeita opintopisteisiin liittyen.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitotarvikeyksikköön rekrytoitaessa rikostaustaselvitystä ei tehdä tässä vaiheessa. Kotikäyntejä ei tehdä; työ tapahtuu toimistossa. Jos rikosrekisteriote tarvitaan, esihenkilö tarkastaa todistuksen ja kirjaa sen työsopimusta laadittaessa, varmistaen, että selvitys on tehty.

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 vastualueensa 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 riittävydestä. Perehdytysohjelmat löytyvät Laatuportti-ohjelmasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Rekrytoinnin yhteydessä henkilö käy läpi hyvinvointialueen yleisen perehdytysmateriaalin Laatuportissa. Mentorointia ei käytetä aloitettaessa. Laatuportissa on lista osa-alueista, jotka tulee käydä läpi, ja henkilö voi rastittaa ne suoritetuiksi.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 koulutuslustoillamme 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 pätevyysien voimassaoloajan päättymisestä. Ammatillisen täydennyskoulutuksen laajuudesta ja kustannuksista raportoidaan Kunnalliselle työmarkkinalaitokselle.

YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin, joista ilmoitetaan koulutuskalenterissa tai muilla kanavilla. Koulutukset rekisteröidään hyvinvointialueen ohjelmaan (CV). Ulkopuolisista koulutuksista aiheutuu yleensä kustannuksia, joten osallistuminen määräytyy budjetin mukaan. Henkilöstön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelu (x1/vuosi), jossa käsitellään toiveita osallistua tiettyihin koulutuksiin. Mahdollisuus vierailta myös muissa yksiköissä on olemassa. Eri hoitotarvikkeiden edustajat vierailevat yksikössä. Elvytyskoulutus järjestetään koulutuskalenterin mukaisesti (teoria), ja käytännön elvytys harjoitellaan itse yksikössä. Tapaamiset eri ammattiryhmien kanssa antavat näkemyksen eri hoitotarvikkeista. Henkilöstön osaamista seurataan sivuston kautta, työ tapahtuu avotilassa. Työkaverit keskustelevat ja seuraavat toistensa työskentelytapoja. Keskusteluja käydään myös kokouksissa.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilön läsnäolo, työaika raportit, keskustelut. Suklaaindeksi. Saatavilla suojakengät ja työvaatteet. Keskustelua työturvallisuudesta, vuosittainen turvallisuuskierron (x1/vuosi). Ensiapuvälineet. Työpaikkakartoitus 2024 sekä henkilöstön terveystarkastus työterveyshuollossa sen yhteydessä. Riskikartoitus on tehty ja päivitetään vuosittain. Työterveyshuollon mukaan toiminnassa ei havaittu suurempia riskejä kuin normaaliin menettelyyn liittyviä.

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 terveystalv palveluista 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

Hoitotarvikeyksikön tehtävien lukumäärästä on tehty arviointi. Taustatiedot tähän saatiin aiemman hoitotarviketoiminnan tiedoista ennen hyvinvointialueen muodostumista (2022/2023). Toiminta toimii optimaalisesti nykyisillä kuudella hoitotarvikeyksikön tehtävällä. Toiminta on suunniteltu siten, että lyhyet poissaolot eivät merkittävästi vaikuta toimintaan pitkällä aikavälillä. Suunnitelluissa poissaoloissa varmistetaan tietty minimihenkilömäärä, jotta asiakkaalle voidaan tarjota hyvä palvelu. Toimintaa seurataan tilastojen avulla: puhelut, pakettitoimitukset sekä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys. Tilastoja käytetään toiminnan suunnitteluun. Päivittäisessä toiminnassa sopeutetaan palveluja poissaolojen mukaan. Ensisijaisesti priorisoidaan asiakaskontakti ja tilausten toimitus muiden tehtävien siirtämisen sijaan. Henkilöstön äkillisissä poissaoloissa voidaan käyttää käsittelykortteja.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Ilmoitukset intran kautta, ajankohtaiset asiat. Sähköpostilla, puhelinsoitoilla, Teams-kokouksilla tarvittaessa. Keskustelukokouksia asiantuntijoiden kanssa hoitavista yksiköistä. Koulutustilaisuudet koulutuskalenterin kautta. Tietojen vaihto ja ohjeistukset. Oma intranet-sivu on rakenteilla, jotta ohjeistuksia voidaan välittää paremmin hyvinvointialueen henkilöstölle. Asiakkaat saavat tietoa hyvinvointialueen ja hoitotarvikeyksikön verkkosivujen kautta.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Den nuvarande lagerlokalen är inte planerad för denna verksamhet. Kontorsutrymmen på vån 2 och packningen sker på vån 1. Stora skillnader i inomhustemperaturen på de olika årstiderna. Dock fungerar verksamheten bra. Inga avvikande risker konstaterats vid arbetshälsovårdens granskning. Kontorsutrymmet ändamålsenligt. Låsbart skåp för dokument. Skilt kärl för sekretessbelagda uppgifter. Personliga användarnamn till datorer. I huvudsak hanteras patientens uppgifter elektroniskt. Säkerhetsplan finns dokumenterad i Laatuportti för enheten

och hanteringskort för störningar finns för de vanligaste störningarna (vatten, fastigheten, personal, el, ICT, TeliaAce). Flera störningskort är under bearbetning. Ansvarsfördelningen mellan ägaren och verksamhetsutföraren är enligt uppgjort hyressavtal. Avfallshantering enligt normal praxis (återvinning). Städavtal finns. Ingen hantering av farliga varor. Personalen använder synligt id kort. Inbrottsalarm finns i fastigheten. Utrymnings säkerheten övas 1ggr/år. Brandalarmanläggningen testas varje månad av fastighetens grårdskarl.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Hyvinvointialueen palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset täyttäviä ja turvallisia. Palveluntuottajan tulee huolehtia lääikinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettyä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääikinnällisistä 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 lääikinnällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääikinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääikinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääikinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

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. Tietoturvatyömenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatömenpiteiden 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

Hankinnat tehdään hankintayksikön tai oston kautta. Ensisijaisesti käytetään hyväksyttyä lääketieteellistä laitteistoa. Hoitotarvikeyksiköllä ei ole potilaskontakteja hoitotapauksiin liittyen, ainoastaan liittyen itsehoitotarvikkeiden jakeluun. Työvälineet, joita käytetään, ovat tarkoituksenmukaisia hoitotarvikkeiden pakkaamiseen. Käytettävissä on myös tiettyjä turvavarusteita: käsineet, suojakengät ja työvaatteet. Virheellisestä materiaalista tehdään reklamaatio. Välineet tarkastetaan silmämääräisesti käytön yhteydessä. Välineet, jotka eivät enää täytä vaatimuksia, korjataan tai hävitetään. Laitteet ja niiden käyttöönotto dokumentoidaan yleensä Laatuportti-järjestelmän laitepassiin. Hoitotarvikeyksikkö ei ole velvollinen ylläpitämään laitepassia, koska se ei käytä lääketieteellistä laitteistoa. Jos laite on ollut mukana läheltä piti -tilanteessa, tästä dokumentoidaan Hai-pro-ilmoituksessa ja tarvittaessa myös Fimean lomakkeella.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Tomas Bodman, koordinoiva osastonhoitaja

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa yhdessä 2M-IT:n kanssa, että tietojärjestelmät täyttävät asiakastietolain (703/2023) vaatimukset.

Henkilöstön koulutus: Kaikki henkilökunta käy läpi Tietosuojaja ABC -kurssin.

Yksikön keskustelut: Tietoturva käsitellään säännöllisesti yksikön sisäisissä keskusteluissa.

Käyttöoikeudet: Käyttöoikeuksien myöntämisessä eri järjestelmiin noudatetaan tarkkuutta.

Sähköpostikäytäntö: Yhteisiä sähköpostitilejä ei sallita.

Poikkeamien käsittely: Epäselvissä tietosuojaja-asioissa tehdään Hai-pro-ilmoitus tietoturvasta.

Raportointi: Noudatetaan yleisiä periaatteita tietosuojarikkomusten ilmoittamisesta tietosuojavaltuutetun toimistolle.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitotarvikeyksikössä käytetään sähköistä tilauskanavaa, jota ylläpitää hoitotarvikejakelun ohjelman toimittaja. Yksikkö tekee itsearviointia ohjelman toimivuudesta, antaa palautetta operaattorille sekä tarvittaessa ehdotuksia parannuksista. Asiakkaalla on mahdollisuus valita, mitä hoitomateriaaleja hän haluaa tilata hyväksytyistä omahoitotarvikkeista. Puhelinjärjestelmä perustuu puhelinoperaattorin palveluihin. Asiakas soittaa puhelinaikana ja ilmoittaa, mitä omahoitotarvikkeita hän haluaa saada hänen hyväksytyistä tuotteistaan. Häiriöt voivat estää soittojen vastaanoton tai soittamisen. Puhelinpalvelussa on varajärjestelmä. Häiriöistä palveluissa voidaan ilmoittaa joko palvelun kautta tai hoitotarvikeyksikön verkkosivuilla. Omahoitotarvikkeisiin liittyvät laitteistot lainataan asiakkaille kotiin hoitavan yksikön kautta. Laitteet tulevat lääketieteellisen teknisen yksikön kautta, jossa ne rekisteröidään. Virheelliset laitteet vaihdetaan asiakkaalle hoitavan yksikön kautta. Käyttöohjeet antaa hoitava yksikkö. Hoitotarvikeyksikön verkkosivuilla on lista tiedoista, joita tarvitsemme, kun asiakas soittaa

tilatakseen omahoitotarvikkeita. Potilas soittaa puhelinaikana ja ilmoittaa nimensä sekä mahdolliset henkilötietonsa keskustelun aikana. Sähköisen kanavan kautta tilattaessa tunnistautumisen tapahtuu mobiili- tai pankkitunnuksilla. Mikään tilausohjelma ei edellytä syntymäaikaa tai henkilötunnusta. Asiakastiedoissa toimittajilla käytetään asiakkaan nimeä ja osoitetta sekä mahdollisesti ovikoodia kerrostalon ulko-ovelle (postin toimituksen varmistamiseksi). Asiakasta tiedotetaan, että tiedot tallennetaan toimittajan tilausohjelmaan.

Yksikön henkilö/asiakas/potilasturvallitteiden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi

Sairaalatekniikan johtaja

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä ei lääkehoitoa. Joitain apteekkituotteita välitetään asiakkaille.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Karolina Lönnberg, johtava lääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Tomas Bodman, koordinoiva osastonhoitaja

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaita ei hoideta yksikössä

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 selvittämisestä 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

Henkilökunnalla mahdollisuus käyttää käsidesiä ja suunsuojia. Ei potilastyötä yksikössä.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

ei hygieniavastaavaa

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä ei käsitellä potilaita. Henkilökunta harjoittelee elvytyksen käytäntöä kerran vuodessa sekä ensiaputeoriaa kolmen vuoden välein.

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

yksikössä ei potilaita

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

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

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelu- tai toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutukset löytyvät Intran kautta Laatuportista.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö noudattaa hyvinvointialueen ohjeita. Yksikön vastuuhenkilö valvoo, että ohjeita noudatetaan. Henkilökunta lukee ja kuittaa luetuiksi tietyt Laatuportissa olevat asiakirjat, jotka koskevat mm. salassapitoa. Keskusteluja käydään osastokokouksissa. Potilastiedot käsitellään Effector-ohjelmassa. Asiakkaan itsehoitomateriaali ja itsehoitomateriaalin jakamiseen liittyvät

tapahtumat dokumentoidaan. Hoitotarvike-yksikkö ei käsittele muita potilastietojärjestelmiä. Toimittajien asiakasrekisteriohjelmaa käytetään. Vain hoitotarvike-yksikön henkilökunnalla on pääsy näihin. Oikeudet ovat rajattuja ja joissakin ohjelmissa aluekohtaisia.

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

Tomas Bodman, koordinoiva osastonhoitaja

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

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategiaan 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

Yksikön esihenkilö vastaa riskienhallinnasta. Henkilöstö vastaa riskien tunnistamisesta. Henkilöstö osallistuu riskien arviointityöhön. Muutoksissa, jotka vaikuttavat merkittävästi toimintaan, tehdään riskinarviointi Laatuportissa.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omaavontta 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 omaavontasuunnitelman ja omaavontannon 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 omaavontannon ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö
- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Omaavonttaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omaavontannon ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
 - Tietoturvasuunnitelma
 - Valvontasuunnitelma
 - Osallisuussuunnitelma
 - Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
 - Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
 - LOVE-käsikirja
 - Eettiset ohjeet
 - Työsuojelun toimintaohjelma
 - Henkilöstöohjelma
 - Osaamisen varmistamissuunnitelma
 - Pehdytysohjelma (osat 1–3)
 - Laiteturvallisuusohjeet
 - Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
 - Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
 - Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilö valvoo erilaisia asiakirjoihin ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä menettelyjä.

Tietosuojailmoitukset ja muut ilmoitukset tehdään ohjeiden mukaisesti. Palaute ja selvityspyynnot käsitellään hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä vastauksen antamiseksi, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Riskinarviointi tehdään vuosittain.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
henkilö- ja yhteystietojen käsittely	Henkilötietoja käsitellään tavallisesti eri järjestelmissä. Asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ei säilytetä siten, että asiattomat voisivat nähdä niitä. Huolellisuutta noudatetaan henkilötietojen käsittelyssä eri yksiköiden välillä. Käytetään salattua sähköpostia ja turvapostia.

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 kehittämiskorjaavat 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 kirjataan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaat voivat antaa palautetta Roidu-palautekanavan kautta sekä tehdä ilmoituksen negatiivisesta tilanteesta hyvinvointialueen verkkosivuilla.

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Tarvittaessa myös valvonta osallistuu vaaratapahtuman tai epäkohdan selvittelyyn.

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan 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

Tapaturmista ja puutteista tai epäkohdista ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta. Tapahtuma

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

käsittellään yksikössä. Tarvittaessa työterveyshuolto ja työsuojelu otetaan mukaan käsittelyyn. Tapahtumista saatu tieto voi johtaa muutoksiin toimintatavoissa. Vakavissa tilanteissa otetaan yhteyttä esihenkilöön, joka vie asian eteenpäin. Nämä kirjataan myös HaiPro-järjestelmään, josta ne välittyvät hoitoketjussa asianomaisille henkilöille.

Omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavonnan 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 omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omaavontasuunnitelman 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 tuottaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hoitotarvikeyksikkö ei hallinnoi palveluntuottajia. Mikäli omahoitotarvikkeiden käytössä ilmenee kohtuutonta käyttöä, hoitotarvikeyksikkö voi huomauttaa asiasta hoitavalle yksikölle, joka voi tarkistaa asian asiakkaan tai kyseisen yksikön kanssa.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastualueensa 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 evakointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yksikkö noudattaa tulosalueen valmiussuunnitelmaa. Yksikölle on laadittu turvallisuussuunnitelma, ja käytössä on häiriökortit, jotka ohjaavat toimintaa erilaisissa häiriötilanteissa. Yksikkö noudattaa hyvinvointialueen turvallisuusyksikön ohjeita. Varastorakennuksen automaattinen paloilmoinjärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöstä vastaavan toimesta. Turvallisuussuunnitelma käydään läpi ja poistumisharjoitus järjestetään vuosittain. Hyvinvointialueen turvallisuuskoulutus suoritetaan viiden vuoden välein. Turvallisuuteen ja varautumiseen liittyvä materiaali on tulostettuna kansioon yksikössä.

Yksikkö ei ole sidoksissa tiettyyn sijaintiin päivittäisten tehtävien hoitamisessa. Hallinnolliset tehtävät voidaan hoitaa etänä tai toisessa yksikössä, jossa on käytettävissä tietokoneita. Omahoitotarvikkeiden toimitukset voivat häiriintyä esimerkiksi varastotilojen häiriötilanteissa (esim. tulipalo) tai valmistajan/toimittajan toimituskatkosten vuoksi. Asiakkaille tiedotetaan häiriöstä hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

Tomas Bodman, koordinoiva osastonhoitaja

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

Laatua ja turvallisuutta seurataan SHQS-laaturjestelmässä sekä poikkeamien osalta HaiPro-järjestelmässä. Riskienhallintaa toteutetaan Laatuportissa. Riskienhallintaa käsitellään osastokokouksissa. Tilojen läpikäynti tehdään vähintään kerran vuodessa.

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

Esihenkilö vastaa toiminnasta. Henkilöstö on yleensä se, joka reagoi poikkeamiin ja vie asian esihenkilön tietoon. Toimenpiteet toteutetaan välittömästi.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

28.4.2026 versio 2

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Tomas Bodman, korrdinoiva osastonhoitaja 28.04.2026

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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

Päivitetty

2.4.2026