



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Lapsi- ja perhepalvelut, Omavalvontasuunnitelma (Terveys- ja sairaanhoitopalvelut) 2026

Ansvarig person

Kathy Guss

Omavalvontasuunnitelma

Innehållsförteckning

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 terveystieteiden keskus

Toimialajohtajan nimi

Satu Hautamäki

Puhelinnumero

040 153 0687

Palveluyksikön nimi

Lapsi- ja perhepalvelut

Palvelumuoto

Terveystieteiden perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa.

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4, 65100 Vaasa

Puhelinnumero

Kathy Guss, ylihoitaja (040-1384890) / Arja Lassila, johtava lääkäri, lastentaudit (040-5592747)

Palveluyksikön tai palvelualueiden vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Marjaana Carlsson, osastonhoitaja puh: 040 542 1097 (äitiys- ja ehkäisyneuvola)

Annika Eklund, osastonhoitaja, puh: 044 727 7334 (lastenneuvola)

Gun Grangård, osastonhoitaja, puh: 040 741 4184 (opiskeluterveydenhuolto)

Tuulia Saukko, osastonhoitaja, puh: 040 714 8912 (kouluterveydenhuolto)

Leena Nähls, osastonhoitaja, puh: 040 729 0686 (lastenpoliklinikka/lastenneurologian poliklinikka)

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 §).

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella Lapsi- ja perhepalvelut: Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto, perusterveydenhuolto sekä erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuolto kaikilla tasoilla, mukaan lukien lastensuojelu ja perhekeskustoiminta (HYTE).

Erikoissairaanhoidon avopalvelut (lastentaudit, lastenneurologia): Poliklinikkatoiminta sekä Vaasan keskussairaalassa että Malmin sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa, sekä osittain muissa sosiaali- ja terveystieteiden keskuksissa ja hyvinvointiasemilla sekä digitaalisesti.

Lapsi- ja perhepalveluiden tehtävä on antaa tukea eri tasoilla, erityisesti psyykkistä hyvinvointia, vanhemmuuden tukea, toimenpiteitä lasten ja nuorten fyysisen kunnan parantamiseksi ja syrjäytymisvaarojen vähentämiseksi. Suunniteltujen toimenpiteiden tulee olla linjassa kansallisen lapsistrategian kanssa.

Panostukset lasten ja nuorten vahvistamiseen sekä huoltajien tukemiseen perheen eri haasteissa ovat tärkeitä.

Tulosalueen arvot ovat samat kuin koko organisaatiolla:

- Toimimme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti
- Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle
- Katsomme eteenpäin vaikuttavasti

Visio: Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin.

Tavoitteet: Meillä työskentelevät Suomen parhaat hyvinvointialan työntekijät. Turvallisuutemme ja laatumme ovat Pohjoismaiden huippuluokkaa. Käytämme resurssejamme vaikuttavasti.

- Lapsille ja nuorille räätälöidyt palvelut, yksilölliset ja turvalliset palvelut sekä tiedotus, sujuvat ja tehokkaat palvelut, oikea hoito ja palvelu oikeaan aikaan, oma yhteyshenkilö –malli, helposti saavutettava palvelutieto, ensiluokkainen neuvonta ja ohjaus

- Lisäksi lapsi- ja perhetulosalueelle on tehty strategiatyötä, jonka mukaiset arvot lapsille, nuorille ja perheille ovat: Lapsi aina ensin, kunnioittavaa kohtaaminen, tasavertaiset palvelut koko alueella, nopea apu myös virka-ajan ulkopuolella, autamme sinua auttamaan itseäsi ja perhettäsi, erityisosaamista lapsista ja nuorista.

Organisaatiolle on myös hyväksytty tavoitekulttuuritaulu, joka ohjaa kohtaamista ja toimintatapoja toimiyksiköissämme.

Oma- ja yhteisvalvonta tulosalueella toteutetaan yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti.

Valvontakohteita kattavat palveluiden saatavuus ja tarjonta, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, tehokkuus, tasa-arvo, asiakaskokemus sekä henkilöstön hyvinvointi liittyvät kysymykset.

Oma- ja yhteisvalvonnan tilasta raportoidaan kolme kertaa vuodessa (4 kuukauden välein) organisaation

verkkosivuilla. Lisäksi tilannetta tarkastellaan säännöllisesti toimialueen johtoryhmässä, tulosalueiden johtoryhmissä, tulosityksiköissä ja yhteistyöryhmissä.

Vuosittain toteutetaan johdonkatselmukset, itsearviointit ja riskienarvioinnin päivitykset. Keskeisiin tulosindikaattoreihin kuuluvat kustannusseuranta, suoritevolyymit, ostopalveluiden käyttö, tehtyjen palvelupäätösten määrä, sairauspoissaolopäivät. Hoidon ja palveluiden saatavuus sekä lakimukaisten määräaikojen täyttäminen valvotaan myös.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikötasoisesti (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 palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

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

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

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

Kathy Guss, ylihoitaja. 040 138 4890

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Toimialajohtaja Satu Hautamäki, 040 1839093 yhdessä Sote johtoryhmän kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Itsearviointisuunnitelman on laatinut ylihoitaja Kathy Guss.

Asiakkaat eivät osallistu omavalvontasuunnitelman laatimiseen suoraan, mutta palautteet, jotka saadaan Roidu-palautejärjestelmän, Haipro-vaaratilanneraportointiohjelman, kirjallisten huomautusten tai muun kirjallisen palautteen kautta, otetaan huomioon. Kolme kertaa vuodessa omavalvonnan seurantatietojen raportointi julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, ja nämä raportit sisältävät asiakaspalautteet, joka huomioidaan tässä itsearviointisuunnitelmassa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonnan toteuttamisen ja toimivuuden kannalta asiakas- ja potilastyössä on olennaista, että koko palveluyksikön henkilökunta sitoutuu omavalvontaan ja ymmärtää sen merkityksen, tarkoitukset ja tavoitteet. Omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilökunnan päivittäistä työtä ja palveluyksikön toimintaa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen. Aiemmat Omavalvontasuunnitelman versiot tulee säilyttää vähintään seitsemän vuoden ajan. Suunnitelma tallennetaan sekä Laatuporttiin että organisaation verkkosivuille.

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

- Laatuvaatimukset SHQS-standardin mukaisesti.
- Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit voimassa olevan suunnitelman mukaisesti toimintavuoden aikana.
- Itsearviointiraportointi kolme kertaa vuodessa.
- Haipro- ja S-Pro-järjestelmiä käytetään toiminnan kehittämiseen.
- Jatkuva parantaminen toimintaperiaatteena, jossa poikkeamat käsitellään laadun sekä potilas-

ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

- Digitaaliset palvelut sekä niiden turvallisuus ja laatu varmistetaan hyvinvointialueen yhteisten periaatteiden ja valvonnan avulla.
- On myös tärkeää, että lakisääteiset tarkastuksien toteutumista seurataan huolellisesti, jotta varmistetaan niiden toteutuminen vaatimusten mukaisesti, mikä on keskeinen osa omavalvontaa.

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

- Toimialajohtaja vastaa toiminnasta toimialueen tasolla.
- Jokaisella tulosalueella on vastuuhenkilöt sekä lääkäri- ja hoitolinjalta, ja kahdella tulosalueella myös sosiaalihuollon linjalta. He vastaavat yhdessä tulosalueiden toiminnasta ja arvioivat laadun seurantaan kussakin substanssialueessa.
- Omavalvontaraporteissa kuvataan palveluiden laatu ja saatavuus tulosalueiden tasolla sekä myös tulosityksiköissä.
- Tulosityksiköiden vastuuhenkilöiden tulee varmistaa, että toiminta ja sen toteutus täyttävät asetetut laatuvaatimukset.

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

- Seuranta tapahtuu säännöllisesti, yleensä kuukausittain, lasten neuvolan, kouluterveydenhuollon ja opiskelijaterveydenhuollon hoitoon pääsyn osalta, mukaan lukien lakisääteisten terveystarkastusten toteutuminen.
- Äitiys- ja ehkäisyneuvola seuraa varattujen aikojen määrää, tehtyjä seulontatutkimuksia sekä käyntien määrää eri yksiköissä.
- Lasten poliklinikka ja lastenneurologinen yksikkö varmistavat, että työ on näyttöön perustuvaa ja prosessit toimivia.
- Raportointi on parantunut vuoden 2025 aikana, kun kaikki tiedot kootaan samaan potilas- ja asiakasjärjestelmään.

- Työkaluja kehitetään tukemaan yksiköiden omaa hallintaa, analysointia ja jatkuvaa kehitystyötä jonottoman hoidon ja palvelun saavuttamiseksi.

Ensisijaisesti yksiköiden osastonhoitajat seuraavat, että palvelujen saatavuuden määräajat toteutuvat. Osastonhoitajat raportoivat asiasta edelleen ylihoitajalle, joka puolestaan käy läpi tilanteen ja suunnittelee jatkotoimenpiteet yhdessä kaikkien tulosalueen vastuuhenkilöiden kanssa ja raportoi asiasta toimialueen johtajalle. Yksiköt raportoivat viikoittaisten tilannekatsausten yhteydessä käyttäen valmista mallipohjaa. Sama mallipohja toimii koko raportointiprosessin ajan.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Lapsi- ja perhepalvelut, joihin kuuluvat neuvolat, kouluterveydenhuolto, opiskelijaterveydenhuolto, äitiys- ja ehkäisyneuvola, lastenpoliklinikka ja lastenneurologinen yksikkö, seuraavat säännöllisesti terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin pääsyä. Seuranta ja raportointi tapahtuvat kansallisella-, organisaatio- sekä yksikkötasolla. Toiminnan raportointi tehdään pääasiassa Exreport-järjestelmän kautta, mutta osittain myös manuaalisesti, kunnes luotettavat raportit ovat saatavilla yhteisestä potilastieto- ja asiakastitojärjestelmästä. Hoitoon ja palveluihin pääsyä koskevat tiedot ovat myös nähtävillä verkkosivuillamme.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Lapsi- ja perhepalveluissa, joihin tässä kuuluvat neuvolat, kouluterveydenhuolto, opiskelijaterveydenhuolto, äitiys- ja ehkäisyneuvola, lastenpoliklinikka sekä lastenneurologinen yksikkö, seurataan säännöllisesti hoitoon ja palveluihin pääsyä. Kansallisen ja organisaatiotason raportoinnin lisäksi käytössä on yksikkökohtaisia seurantakortteja tietyillä osa-alueilla laadun ja jatkuvan kehityksen varmistamiseksi.

Toimenpiteiden suunnittelu tehdään aina lapsia ja perheitä ajatellen. Terveystieteiden huollon hoitosuunnitelmat laaditaan yhteistyössä potilaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Uudessa potilasjärjestelmässä on työkalu hoitosuunnitelman laatimiseen, joka näkyy kaikille potilaan hoidossa mukana oleville osapuolille.

Organisaatiossa käytetään HaiPro-järjestelmää tietosuojapäkohtien seurantaan. Organisaation tietosuojavastaava on Tuija Viitala (etunimi.sukunimi@ovph.fi). Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa salassapito- ja vaitiolositoumuksen varmistukseksi toiminnan luottamuksellisuuden.

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 kulttuurista 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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja ilmoitusmenettelyyn 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

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on lain mukaan oikeus hyvään hoitoon ja palveluun sekä ammattilaisten kunnioittavaan ja tasapuoliseen kohteluun. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Hyvä kohtelu tarkoittaa, että asiakas tulee kuulluksi, puhutelluksi ja kohdatuksi yksilönä – asiallisesti, ystävällisesti ja ammattimaisesti. Jokaisen yksikön tulisi määritellä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa juuri heidän toiminnassaan, jotta henkilöstö voi sitoutua yhteiseen toimintatapaan. Samalla tavalla tulee selkeästi määritellä, millaista käytöstä pidetään epäasiallisena tai sopimattomana – sekä miten tällaisiin tilanteisiin puututaan.

Asiattoman kohtelun hyväksyminen ei kuulu toiminta-alueen käytäntöihin. Kaikki palautteet kohteluun liittyen käsitellään esihenkilöiden johdolla yhdessä tarvittavien osapuolten kanssa.

Asiakas voi antaa palautetta suullisesti, puhelimitse, sähköpostitse tai Roidun kautta – joka on virallinen palautekanava. Suosittelemme käyttämään Roidua, koska sen kautta palautteet kirjautuvat järjestelmällisesti ja niihin voidaan reagoida sujuvammin. Mikäli asiakas haluaa yhteydenottoa ja on jättänyt yhteystietonsa ammattihenkilölle, häneen otetaan yhteyttä.

Tietoa annetaan sekä suullisesti käyntien yhteydessä että kirjallisesti kirjauksissa. Asiakkaalla/potilaalla on pääsy omiin tietoihinsa Kanta palvelun kautta, jossa kirjaukset ovat luettavissa jälkikäteen.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Lapsi- ja perhepalveluissa, joihin kuuluvat lastenneuvolat, kouluterveydenhuolto, opiskelijaterveydenhuolto, äitiys- ja ehkäisyneuvola, lastenpoliklinikka sekä lastenneurologinen yksikkö, asiakkaan itsemääräämisoikeus on keskeinen periaate. Tämä tarkoittaa, että jokaisella lapsella, nuorella ja perheellä on oikeus osallistua heitä koskeviin hoito- ja palvelupäätöksiin.

Henkilöstö varmistaa, että tieto annetaan ymmärrettävästi ja asiakkaan iän, kehitystason sekä tarpeiden mukaisesti, jotta asiakas voi tehdä perusteltuja päätöksiä. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa vaiheissa, ja asiakkaan yksityisyyttä sekä toiveita otetaan huomioon hoitosuunnitelmissa ja palveluissa.

Tarvittaessa tarjotaan tukea asiakkaan osallistumisen ja mielipiteiden ilmaisun helpottamiseksi. Tavoitteena on vahvistaa lasten ja perheiden mahdollisuuksia vaikuttaa omaan hoitoonsa ja turvallisuuteensa koko hoitoprosessin ajan.

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 §). Terveiden- 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

Huomautukset ja valitukset tulee ensisijaisesti osoittaa tulosalueen vastuuhenkilöille sekä toimialajohtajalle. Tarvittaessa niitä käsitellään yhdessä, ja vastaukset laaditaan yhteistyössä vastuuhenkilöiden kanssa. Vastauksia pyritään antamaan kahden viikon kuluessa.

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

Karolina Lönnberg, johtava lääkäri, perusterveydenhuollon avohoito, 040-668 2300
Arja Lassila, johtava lääkäri, lastentaudit 040-5592747
Tanja Skuthällä, johtava lääkäri, kirurgia erikoissairanhoidon avohoito 040-585 4552
Christian Kantola, johtava lääkäri, medicini erikoissairanhoidon avohoito 050-530 9472
Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri 040-516 2118

Viime kädessä johtajaylilääkäri Sofia Svartsjö 050 518 1091 vastaa, huomautuksista jotka koskevat terveys- ja sosiaalihuoltoa.

Huomautukset voivat usein johtaa palvelun parantamiseen.

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:

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#).

YKSIKÖN KUVAUS

Varmistamme tämän tarkistamalla säännöllisesti sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot ja päivittämällä ne tarvittaessa. Yhteystiedot pidetään näkyvillä yksikön tiloissa, esimerkiksi ilmoitustauluilla ja odotustiloissa, ja ne ovat myös henkilökunnan saatavilla sisäisissä järjestelmissä.

Muutostilanteissa tiedot päivitetään viipymättä, jotta asiakkailla ja potilailla on aina käytössään ajantasaiset yhteystiedot. Vastuu tästä on pääasiassa yksikön osastonhoitajalla

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

Hyvinvointialueen alueella toimivia vaikuttamistoimielimiä ovat: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Hyvinvointialueen asukkaiden osallisuutta tuetaan

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Asiakasneuvostojen ja asiakasraatien käyttö toimintamuotojen suunnitteluun liittyvissä asioissa on tärkeää. Yhteistyöllä muiden toimijoiden kanssa on merkittävä rooli palveluiden kehittämisessä Pohjanmaan hyvinvointialueella. Ennaltaehkäisevien palveluiden yhteistyö alueella, sekä kuntien että kolmannen sektorin kanssa, on olennaista väestön terveyden edistämiseksi yhdessä.

Perhekeskustoiminnassa tätä on vahvistettu palveluvastaavien avulla. Organisaation HYTE-koordinaattoreita hyödynnetään yhteistyössä kuntien ja 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 nettosuosittelemittarin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Pohjanmaan hyvinvointialueelta saamaansa palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Yleisesti lukua 50 pidetään hyvänä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittelevansa hyvinvointialueen palvelua.

Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-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 toiminnasta Roidun kautta, Haipro-ilmoitukset käsitellään

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

säännöllisesti työpaikkakokouksissa toiminnan parantamiseksi. Jokainen palaute käsitellään ja pyritään ottamaan huomioon toiminnan kehittämiseksi. NPS-tulosten analysointi tehdään johtoryhmässä kehitystarpeiden tunnistamiseksi.

Johdonkatselmus tehdään vuosittain, siinä on koottu tehtyjä korjaavia toimenpiteitä, jotka on muun muassa käynnistetty asiakas- tai henkilöstöpalautteen perusteella. Oma valvontaraportointi seuraa myös palautteita- ja korjaavia toimenpiteitä. Oma valvontaraportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palautteesta annetaan myös suullisesti, ja joskus kirjallisesti sähköpostitse. Kaikki palautteet käsitellään työpaikkakokouksissa ja ne huomioidaan toiminnassa.

Opiskelijat antavat palautetta CLES-kyselyn kautta ja NPS-arvoa seurataan. Kaikkia opiskelijoita kannustetaan täyttämään CLES-kysely jokaisen Pohjanmaan hyvinvointialueen yksikössä suoritetun harjoittelujakson jälkeen. Vastauksia käytetään nykyisen opiskelijan ohjauksen toteutumisen kuvaamiseen sekä kehitystarpeiden tunnistamiseen. Myös opiskelijoiden palautteet ja NPS-arvo käsitellään työpaikkakokouksissa.

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

Helmikuussa 2026 vakanssien määrä on 190,8. Vakituksia 184, määräaikaista 24, VOV sopimuksella (vapautettu omasta virasta/toimesta) 20, yhteensä 228 henkilöä. Näistä osastonhoitajia on 5, Apulaisosastonhoitajia 3, palveluvastaavia 2. Muut ammattiryhmät koostuu 1 perushoitajasta, sairaanhoitajista, terveydenhoitajista ja kättilöistä. Henkilöstö on jaettu seuraaviin yksiköihin: lastenneuvolat, kouluterveydenhuolto, opiskelijaterveydenhuolto, äitiys- ja ehkäisyneuvola, lastentauti poliklinikka sekä lasten neurologian yksikkö.

Toiminta tapahtuu pääosin virka-aikana.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

Pohjanmaan hyvinvointialueella rekrytointi perustuu käytössä oleviin vakansseihin ja

syntyneeseen henkilöstötarpeeseen. Kaikissa rekrytoinneissa noudatetaan kelpoisuussääntöä, jossa on määritelty tehtäväkohtaiset tutkinto- ja kielitaitovaatimukset. Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työpaikkahaastattelun yhteydessä hakijan muodollisen kelpoisuuden, eli koulutuksen, kielitaidon sekä tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet JulkiSuosikki- ja JulkiTerhikki -rekistereistä. Lisäksi esihenkilö arvioi hakijan soveltuvuuden tehtävään tämän työkokemuksen, osaamisen ja tarvittaessa lääkehoidon näytön perusteella. Tartuntatautilain mukainen rokotussuoja ja rikosrekisteriote tarkistetaan tehtävissä, joissa niitä edellytetään.

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Resurssienhallintapalvelut on yksikkö, joka vastaa sijais- ja tuuraajarekrytoinnista. Resurssienhallintapalveluiden rekrytoijat auttavat työntekijöitä ja avoimia työpaikkoja löytämään toisensa toimimalla linkkinä työyksiköiden välillä, jotka tarvitsevat sijaisia. Resurssienhallintapalvelut tekevät tiivistä yhteistyötä alueen sosiaali- ja terveystalouden oppilaitosten kanssa.

Avoimet työpaikat julkaistaan Kuntarekryssä.

Varmistamme tämän tarkistamalla kansainvälisen työntekijän oleskeluluvan ja työnteko-oikeuden työsuhteen alkaessa sekä tarvittaessa työsuhteen aikana. Tarkistus tehdään käymällä läpi tarvittavat asiakirjat sekä tarvittaessa Maahanmuuttoviraston sähköisten palvelujen kautta. Tiedot dokumentoidaan henkilöstöhallinnon järjestelmiin tai työntekijän henkilökohtaiseen henkilöstöasiakirjaan, johon merkitään tarkistuksen päivämäärä sekä tarkistuksen suorittaja. Näin varmistetaan tietojen ajantasaisuus ja jäljitettävyyden.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lasten, vanhusten ja vammaisten parissa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriotteet tarkistetaan esihenkilöiden toimesta. Työntekijöiden soveltuvuus työtehtäviin arvioidaan haastattelujen yhteydessä.

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

Yleinen perehdytysmateriaali löytyy Laatuportista.

Perehdytysmateriaali löytyy Laatuportin etusivulta valikosta "Tapahtumat ja tehtävät". Yleinen perehdytysmateriaali on tarkoitettu kaikille työntekijöillemme, opiskelijoille sekä kesätyöntekijöille. Yleisen perehdytysohjelman läpikäyminen kestää noin 30 minuuttia. Perehdytys suoritetaan samalla kurssimuotoisena.

Jos perehdytysmateriaaliin haluaa palata sen läpikäymisen jälkeen, yleinen perehdytysmateriaali löytyy kohdasta "Koulutukset" ja sen alla olevasta osiosta "Omat koulutukset".

Lähiesihenkilöt voivat tarkistaa, ketkä ovat suorittaneet perehdytyksen kohdasta "Koulutukset" ja valitsemalla sen alta "Koulutusten seuranta".

Yleisen perehdytysmateriaalin lisäksi lähiesihenkilö arvioi, ovatko koulutus, kokemus, ammatillinen osaaminen ja tarvittava lääkehoidon osaaminen riittäviä. Tämä kuuluu työnantajan normaaliin rekrytointiprosessiin. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla ennen kuin työntekijä voi itsenäisesti toteuttaa lääkehoitoa. Osaaminen varmistetaan suoritettun tutkinnon, työtehtävien laajuuden ja yksikön ohjeiden mukaisesti. Myös muiden vaadittavien päätevyyksien seuranta, kuten esim. Laitepassi, tapahtuu Laatuportissa.

Kun henkilö aloittaa työ-, opiskelu- tai vapaaehtoistehtävät alaikäisten kanssa, tarvitaan ote rikosrekisteristä. Käytännön tarkoituksena on alaikäisten suojeleminen. Tämäkin osa tarkistetaan osana perehdytystä.

Kun yleinen perehdytys on suoritettu, aloitetaan perehdytys omassa yksikössä. Sen toteuttaa lähiesimies yhdessä nimetyn perehdyttäjän/mentorinsa kanssa.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

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

jakautuu eri toimijoille – professiojohdolle, toimialoille ja tulosalueille, esihenkilöille sekä työntekijöille itselleen.

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

Organisaatiomme täydennyskoulutuksen periaatteisiin kuuluu koulutusten määrän, laadun ja vaikuttavuuden säännöllinen seuranta. Koulutusten laatua ja vaikuttavuutta keräämme koulutuskohtaisin palautekyselyin. Organisaatiomme käyttää henkilöstöjohtamisen työkaluna CGI:n HRM-järjestelmää, jota käytetään myös koulutusseurannassa, jolloin voidaan arvioida, miten täydennyskoulutukset tukevat asetettuja tavoitteita ja vastaavat henkilöstön sekä toiminnan tarpeisiin. Tämä tapahtuu koulutuskalenteriosallistumisten sekä esimiesten hyväksymien koulutusanomusten perusteella henkilöstöhallintojärjestelmä Almassa. Lisäksi koulutuslustomme 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 lakisäateistä, viranomaisten vaatimaa ja muuta osaamista pääasiassa Alman koulutusrekisterin, kehityskeskustelujen ja laatutyön kautta. Esihenkilöt ja työntekijät saavat sähköisen hälytysjärjestelmän (Laatuportti) avulla ilmoituksen määräaikaisten pätevyyksien voimassaoloajan päättymisestä. Ammatillisen täydennyskoulutuksen laajuudesta ja kustannuksista raportoidaan Kunnalliselle työmarkkinalaitokselle.

YKSIKÖN KUVAUS

Käytämme Laatuporttia henkilöstön koulutusten hallinnointiin ja seurantaan. Osallistuminen, koulutuksen sisältö, laatu ja kustannukset dokumentoidaan ja arvioidaan säännöllisesti.

Ammatillista osaamista seurataan säännöllisillä osaamisen arvioinneilla, kehityskeskusteluilla ja dokumentoinnilla Laatuportissa sekä lähiesimiesten jatkuvilla havainnoilla.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan vaatimalla muodollista koulutusta, käytännön harjoittelua, mentoritukea ja toistuvia osaamisen arviointeja toiminnan ohjeiden mukaisesti.

Ensiapukoulutusta, läikehoitoa, turvallisuutta ja tietosuojaa koskevia koulutuksia tarjotaan säännöllisesti sisäisinä kursseina Laatuportissa ja ulkopuolisten toimittajien kautta. Suorittaminen dokumentoidaan ja sen valvonnasta vastaa lähin esihenkilö.

Esihenkilöitt vastaavat kehityskeskustelujen järjestämisestä suunnitelman mukaisesti ja kirjaavat

ne henkilöstön HR-järjestelmään seurantaan varten.

Henkilöstön osaaminen ja työskentely seurataan johdon toimesta, laadunvalvonnalla ja poikkeamaraportoinnilla. Tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin voimassa olevien käytäntöjen mukaisesti.

Henkilöstön oma valvonta ja turvallisuusosaaminen varmistetaan säännöllisellä koulutuksella, oma-valvonnalla ja systemaattisella seurannalla, jotka dokumentoidaan Laatuportissa ja johdon tarkastuksissa.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Työterveyshuollosta vastaa TT Botnia, joka toimii keskisellä alueella, Työplus, joka toimii pohjoisella alueella, sekä Mehiläinen eteläisellä alueella. Vöyrin-Oravaisten alueella työterveyshuollosta huolehtii Wellmedic.

Työkyvyn ja työterveyden johtamiseen kuuluu erilaisia ehkäiseviä (varhaisia) tukimuotoja, työhön paluun tukemista sekä tehostettua tukea, kun työkyky on pysyvästi heikentynyt.

Painopiste on ennaltaehkäisevässä työssä. Siitä huolimatta ei voi välttyä tilanteilta, joissa työntekijän työkyky heikkenee erilaisista syistä. Näissä tilanteissa henkilöstön työkyvyn johtamisen malli toimii myös ohjeena asian hoitamiseen.

Työkyvyn johtaminen koskee koko henkilöstöä; jokaisella on vastuu omasta työterveydestään.

Kehityskeskusteluja käydään henkilöstön kanssa, ja tavoitteena on keskustella työntekijän nykyisestä työtilanteesta sekä tulevista tavoitteista ja kehityksestä.

Kyselyjä ja mittauksia lähetetään henkilöstölle säännöllisesti. Näitä ovat mm. työpaikkasuositusmittaukset, Työterveyslaitoksen (TTL) hyvinvointikysely hyvinvointialueilla, jossa kartoitetaan hyvinvointialueen henkilöstön työolosuhteita, työssä tapahtuvia muutoksia sekä niiden vaikutuksia henkilöstön terveyteen ja hyvinvointiin. Kesätyökysely.

Työnohjaus on menetelmä, joka tukee työtä, työterveyttä ja työhyvinvointia sekä johtajuutta.

Tyky-toiminta tähtää hyvinvoinnin edistämiseen. Tyky-toiminnan tavoitteena on henkilöstön terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä työyhteisön viihtyvyyden ja yhteenkuuluvuuden parantaminen. Ideapankki helpottaa tyky-päivän suunnittelua.

Henkilöstöllä on myös mahdollisuus käyttää Epassia, Break Pro:ta, muistamisia ja juhlapalveluja.

Sisäisiltä nettisivuiltamme löytyy tärkeää tietoa työsuhteesta sekä käytännön ohjeita niin työntekijöille kuin lähiesimiehille. Sivut toimivat tukena ja ohjauksena henkilöstöä ja työelämää koskevissa asioissa. Jos kysymyksiä herää tai tarvittavaa tietoa ei löydy, voi ottaa yhteyttä HR:ään HR-helpin kautta.

Turvallisuusyksikkö tarjoaa neuvontaa, tukea, ohjausta ja asiantuntijapalveluja hyvinvointialueen yksiköiden turvallisuus- ja varautumissuunnitteluun. Turvallisuudessa korostetaan henkilö-, palo-

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

ja kiinteistöturvallisuutta sekä toimintatapoja häiriötilanteissa. Sisäisiltä nettisivuiltamme löytyy mm. turvallisuusohjeita, varautumiseen liittyviä asioita, turvallisuussuunnittelua sekä turvallisuuskoulutuksia.

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 terveystalvuluista 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

Osana omavalvontaa seurataan säännöllisesti, että henkilöstöresurssit ovat riittävät turvallisen, lainmukaisen ja laadukkaan toiminnan varmistamiseksi. Seuranta kattaa sekä määrälliset että laadulliset näkökulmat henkilöstön riittävyyteen asiakas- ja potilastyössä.

Henkilöstö mitoitetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Viikoittaisissa tilannekuvapalavereissa esihenkilöiden kanssa analysoidaan ajankohtainen henkilöstötilanne, mukaan lukien mahdolliset poikkeamat normimitoituksesta. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet vahvistusten tai resurssien uudelleenkohdentamisen osalta.

Palvelujen saatavuutta arvioidaan kuukausittain osana toiminnan systemaattista laadunhallintaa. Arviointiin sisältyy seuraavien asioiden seuranta: raskaana olevien määrä per terveydenhoitaja, lasten määrä per terveydenhoitaja, oppilaiden määrä per terveydenhoitaja, toisen asteen opiskelijoiden määrä per terveydenhoitaja.

Näitä tunnuslukuja verrataan normiarvoihin ja aiempaan tilastotietoon mahdollisten resurssitarpeiden tunnistamiseksi.

Seuraamme ja varmistamme, että kaikki lakisääteiset tarkastukset toteutetaan toiminnassamme määräaikojen ja säädösten mukaisesti. Tämä sisältää muun muassa terveystarkastukset, seurantakäynnit ja muut pakolliset kontaktit.

Lastenpoliklinikalla ja lasten neurologian yksikössä seurataan erikseen seuraavia asioita: läheteprosessin toimivuus, hoidon toteutuminen määräajassa, tarjottujen palveluiden saatavuus

Näitä osa-alueita seurataan jatkuvasti sen varmistamiseksi, että potilaat saavat oikea-aikaisesti

tarkoituksenmukaiset toimenpiteet hyvän hoitokäytännön ja saatavuusvaatimusten mukaisesti.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelujen integrointia helpottaa se, että terveydenhuolto ja sosiaalihuolto ovat samassa tulosalueessa lasten ja perheiden palveluissa. Tämä organisatorinen ratkaisu edistää tiivistä yhteistyötä ja yhteistä suunnittelua.

Yhteistyötarpeiden tunnistaminen tapahtuu sekä laajemmalla tasolla, jossa eri toimialojen välinen koordinointi mahdollistuu, että yksilötasolla, missä eri sektoreiden henkilöstö yhdessä arvioi ja vastaa asiakkaan tai potilaan kokonaisvaltaisiin tarpeisiin.

Perhekeskusverkosto toimii tärkeänä yhteistyöfoorumina, jossa eri toimijat lasten, nuorten ja perheiden palveluissa tekevät yhteistyötä tarjotakseen koordinoitua tukea lähellä perheiden arkea. Verkostossa toimivat esimerkiksi neuvontapalvelut, sosiaalihuollon palvelut, kouluterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, varhaiskasvatus sekä kolmas sektori.

Perhekeskusverkoston tavoitteena on luoda kokonaisuus, jossa perheet saavat oikea-aikaista tukea ilman, että heidän tarvitsee itse navigoida eri toimijoiden välillä. Yhteisen suunnittelun, tiedon jakamisen ja moniammatillisen yhteistyön kautta verkosto vahvistaa ehkäisevää työtä ja edistää saavutettavampia sekä yhdenvertaisempia palveluja lapsille ja perheille koko hyvinvointialueella.

Pohjanmaan hyvinvointialue kehittää parhaillaan oman perhekeskuksensa raameja ja ohjeistuksia, jotka entisestään tukevat yhteistyötä ja palvelujen integrointia.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminta tapahtuu eri tiloissa koko hyvinvointialueella. Erikoissairaanhoido sijaitsee Vaasassa ja Pietarsaareissa omissa rakennuksissaan sekä joillakin sosiaali- ja terveyskeskuksilla ja digitaalisesti.

Sosiaali- ja terveyskeskuksissa järjestetään avohoito ja neuvolapalvelut. Kouluilla on tiloja oppilashuoltoa varten, ja osittain oppilashuollon henkilöstölle on vuokrattu lisätiloja.

Suunnitelmana on yhdistää terveydenhuollon ja sosiaalihuollon kevyemmät palvelut samoihin tiloihin, jotta yhteistyö helpottuu sekä asiakkaan että henkilöstön näkökulmasta.

Fyysisessä sosiaali- ja terveyskeskuksessa, jossa toimii useita eri toimialoja, on yhdessä laadittu toimintaohjeet onnettomuus- tai muun häiriötilanteen varalle.

Tilojen soveltuvuutta arvioidaan yhteistyössä toimitiloista vastaavien kanssa.

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 nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33 §).

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

Yksiköissä tulee tunnistaa, [mitkä laitteet ovat lääkinnällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

Kameravalvonta

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tietosuojakäytäntömme](#).

Lääkinnälliset laitteet

YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueella varmistetaan, että henkilöstöllä on laitepassit käyttämilleen laitteille sekä että lääketieteellisten laitteiden käyttöön annetaan asianmukainen perehdytys.

Laitepassi koostuu useista eri vaiheista: itseopiskelusta, käytännön harjoittelusta laitevastaavan

tai muun kouluttajan johdolla sekä näytön antamisesta ja mahdollisesta osaamistestistä. Työntekijä kuittaa itse kunkin vaiheen suoritetuksi, mutta vaiheiden 2 ja 3 kuittaus edellyttää kouluttajan ja näytön vastaanottajan sähköpostin antamista. Kun kaikki kohdat on kuitattu suoritetuksi, tulee laitepassi kyseisen laitteen osalta voimaan.

Yksiköiden osastonhoitajat varmistavat, että hälytysjärjestelmät toimivat ja että ne testataan säännöllisesti.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Åsa Sundqvist, Lasten pkl, Sairaanhoitaja, asa.sundqvisti@ovph.fi
 Marjo Janhunen, Lasten pkl, Sairaanhoitaja, marjo.janhunen@ovph.fi
 Susanne Öster, Lasten neur.i, Sairaanhoitaja, susanne.oster@ovph.fi

Lotta Norrgård, Äitiys- ja ehkäisyneuvola Vaasa, terveydenhoitaja, lotta.norrgard@ovph.fi
 Piritta Harju, Äitiys- ja ehkäisyneuvola Vaasa, lähihoitaja, piritta.harju@ovph.fi
 Jessica Grind, Lapsi- ja äitiysneuvola Maalahti, Terveydenhoitaja, jessica.grind@ovph.fi
 Åsa Nylund, Äiti- ja ehkäisyneuvola, Korsholm- Vörå, asa.nylund@ovph.fi
 Maria Pettersson, Äiti- ja ehkäisyneuvola, Jak-Ped-Lar-Nyk-Kro, Kätilö, maria.pettersson@ovph.fi
 Minna Harjula, Äitiys- ja ehkäisyneuvola. Närpiö, Hälsovårdare, minna.harjula@ovph.fi
 Jenni Rautakorpi, Äitiys- ja ehkäisyneuvola Laihia, terveydenhoitaja, jenni.rautakorpi@ovph.fi
 Jennie Westerlund, Äitiys- ja ehkäisyneuvola, terveydenhoitaja, Närpiö, jennie.westerlund@ovph.fi
 Matilda Back, Äitiys- ja ehkäisyneuvola, Maalahti, terveydenhoitaja, matilda.back@ovph.fi

Marjaana Pohtola, Kouluterveydenhuolto Vaasa-Laihia, terveydenhoitaja, marjaana.pohtola@ovph.fi
 Maria Drifell, Kouluterveydenhuolto, Mustasaari-Vöyri, Kaskinen, Närpiö, Maalahti-Korsnäs
 Diana Hagman, Kouluterveydenhuolto JNPL, avdelningsskötare, diana.hagman@ovph.fi

Susanne Holm, Opiskeluterveydenhuolto. Terveydenhoitaja, susanne.holm@ovph.fi
 Linnea Nordberg, Opiskeluterveydenhuolto, Terveydenhoitaja, linnea.nordberg@ovph.fi
 Nina Eklöf, Opiskeluterveydenhuolto, Terveystieteidenhoitaja, nina.eklof@ovph.fi

Heidi Västi, Lastenneuvola Vaasa-Laihia, Terveydenhoitaja, heidi.vasti@ovph.fi
 Elisabeth Redlig, Lastenneuvola Vöyri, Terveystieteidenhoitaja, elisabeth.redlig@ovph.fi
 Minna Harjula, Lastenneuvola Närpiö, Terveydenhoitaja, minna.harjula@ovph.fi
 Malin Abrahamsson, Lastenneuvola, Mustasaari, Terveydenhoitaja, malin.abrahamsson@ovph.fi

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietojärjestelmien käytön koulutuksia järjestetään tarpeen mukaan työyksikön sisäisinä koulutuksina, ja tarvittaessa käytetään ulkopuolisia kouluttajia, muun muassa 2M-it:n kautta. Tietojärjestelmien käytön muutokset edellyttävät jatkuvaa oppimista ja täydennyskoulutusta. Käyttöön liittyviä käyttäjäkohtaisia näyttötietoja seurataan satunnaisotantana ja tarvittaessa lokitietojen avulla.

Työntekijä noudattaa sitovia määräyksiä ja ohjeita, jotka koskevat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä. Työntekijän tulee ilmoittaa mahdollisista tietoturvaloukkauksista, tietosuojaoingelmista tai väärinkäytöksistä, esimerkiksi tekemällä turvallisuusilmoitus HaiPro-järjestelmän kautta.

Esihenkilö puuttuu tiedon, tietojärjestelmien, tietoturvan tai tietosuojan väärinkäytöksiin.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Uuden teknologian käyttöönotossa IT-päälliköillä on merkittävä rooli turvallisuuden arvioinnissa. Tarvittava teknologia hankitaan 2M-it:n kautta, ja hankinnat sekä sopimusasiat hoidetaan heidän välityksellään.

Hälytys- ja valvontalaitteet hankitaan, ohjataan ja valvotaan sairaalatekniikan toimesta. Turvallisuusyksikkö tarjoaa neuvontaa, tukea, ohjausta sekä asiantuntijapalveluja hyvinvointialueen yksiköiden turvallisuus- ja valmiussuunnittelussa.

Turvallisuudessa painotetaan henkilöturvallisuutta, palo- ja kiinteistöturvallisuutta sekä toimintatapoja häiriötilanteissa.

3.10 Lääkehoito

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Lääkitys ja lääkityksen ohjaus toteutetaan kaikilla lasten ja perheiden palvelujen terveyden- ja sairaanhoidon yksiköillä sekä erikoissairanhoidon poliklinikoilla.

Vastuu lääkityssuunnitelmien laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta kuuluu lähiesimiehille. Hoitohenkilöstön on säännöllisesti suoritettava lääkityksen osaamistesti (LoVe).

Lääkityssuunnitelmien tarkempi kuvaus löytyy tulosyksiköiden omavalvontasuunnitelmista.

Toiminta- ja työyksiköissä lääkitys perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Se on osa laadunhallintasuunnitelmaa ja potilasturvallisuuden toteutumista terveydenhuoltolain mukaisesti.

Pohjanmaan hyvinvointialueen Turvallisen lääkityksen käsikirja toimii ohjeellisena asiakirjana tulosaluekohtaisille lääkityssuunnitelmille. Tulosaluekohtainen lääkityssuunnitelma huomioi eri tulosalueiden erityispiirteet antamalla ohjeita toiminnan yhdenmukaistamiseksi hyvinvointialueen eri työyksiköissä omalla toiminta-alueellaan. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti huomioiden kaikki tulosalueella lääkitystä toteuttavat ammattiryhmät. Tulosaluekohtaisen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy tulosalueen korkeimman viran haltija (ylilääkäri tai johtava lääkäri).

Tulosalueen osastonhoitaja vastaa tulosaluekohtaisen lääkehoitosuunnitelman pohjan laatimisesta yhteistyössä turvallisen lääkityksen työryhmien kanssa. Lääkehoitosuunnitelman pohjan hyväksyy tulosalueen johtava lääkäri.

3.11 Ravitseminen

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköissämme ei järjestetä ruokailua tai ateriapalvelua, joten emme vastaa ruokailun järjestämisestä. Ruokailu tarjotaan henkilöiden omien tavanomaisten järjestelyjensä mukaisesti.

Koska aterioita ei tarjota paikan päällä, huolehdimme siitä, että asiaankuuluva tieto henkilöiden mahdollisista toiveista, ruokavalioista ja ravitsemuksellisista rajoituksista välitetään ateriapalveluista vastaaville tahoille.

Seuraamme henkilöiden ravitsemustilaa säännöllisten terveystarkastusten yhteydessä.

3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tartuntatautilakia (1227/2016) ja THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialueelle on luotu omat hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeet. Nämä ohjeet löytyvät henkilökunnalle sekä palveluntuottajille hyvinvointialueen intrasta ja Sharepointista. Vuoden 2026 aikana Sharepoint-sivuston ohjeet siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille, Ammattilaisille ja palveluntuottajille -kategorian alle.

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

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

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

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: [Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita](#)

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Hyvä hygienia tartuntojen leviämisen estämiseksi on äärimmäisen tärkeää kaikilla toimialueen hoitoyksiköillä. Organisaation ohjeita noudatetaan, ja lähiesihenkilöllä on velvollisuus valvoa, että toiminta ja hoito toteutetaan tavalla, joka minimoi tartuntariskit.

Hoitoon liittyviä infektioita seurataan organisaation sisällä samoin kuin käsidesin käyttöä.

Tavanomaiset varotoimenpiteet ja ammattilaisille tarkoitetut yleiset hygieniaohjeet ovat saatavilla verkkosivuillamme.

Me ehkäisemme tartuntojen leviämistä hygieniaohjeilla ja kausirokotuksilla, ja seuraamme, että henkilökunta osallistuu ja noudattaa käytäntöjä oikein.

Varmistamme, että kaikki henkilökunta tuntee ja osaa käyttää epidemioiden ja hoitoon liittyvien infektioiden (HARVI) ilmoitusmenettelyä hygieniaavastaavan koulutuksen ja ohjeiden avulla

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palvelurakenne perustuu kokonaisvaltaiseen lähestymistapaan, jossa ehkäisevät, neuvovat ja erikoistuneet palvelut yhdistyvät. Raskaana olevat ja pienten lasten perheet saavat tukea äitiys- ja lastenneuvolan kautta, kun taas koulu- ja opiskelijahuolto tarjoaa jatkuvaa tukea lapsen ja nuoren kasvun aikana. Digitaaliset alustat täydentävät fyysisiä palveluita tarjoamalla helposti saavutettavaa tietoa ja neuvontaa verkossa.

Oppilas- ja opiskelijahuolto on tarkoitettu peruskoululaisille ja toisen asteen opiskelijoille. Tukea tarjoavat terveydenhoitajat, lääkärit, kuraattorit ja koulupsykologit.

Kun tarvitaan sairaanhoitoa, asiakkaita palvelevat terveyskeskukset, terveysasemat sekä erikoissairaanhoito.

Koulutus ensiavun antoon voi olla sisäinen tai ulkoinen. Koulutuksen tyypistä riippuen eri yksiköt vastaavat niiden järjestämisestä.

Vuoden 2026 alusta alkaen ensiapukoulutuksen teoriaosuus tullaan järjestämään sähköisenä koulutuksena koulutuslupallamme.

Sähköinen ensiapukoulutus on suoritettavissa milloin tahansa, ja se on maksuton. Suoritettu ensiaputeoriakoulutus rekisteröityy automaattisesti.

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

Äitiys- ja ehkäisyneuvola, lastenneuvola, kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto, lastentautien poliklinikka sekä lasten neurologinen yksikkö ovat päiväaikaan toimivia yksiköitä.

Äitiysneuvola tarjoaa odottavalle äidille, hänen kumppanilleen ja perheelleen seurantaa ja tukea raskauden aikana, jotta raskaus, synnytys ja vastasyntyneen hoito muodostaisivat mahdollisimman turvallisen ja myönteisen kokemuksen koko perheelle.

Ehkäisyneuvolassa pyritään edistämään ja ylläpitämään asiakkaiden seksuaaliterveyttä. Palvelut on suunnattu nuorille ja aikuisille.

Lastenneuvolassa seurataan lapsen terveyttä, kehitystä ja kasvua sekä annetaan vanhemmille ohjausta ja tukea. Neuvolassa lapsi saa myös rokotusohjelman mukaiset rokotukset.

Oppilas- ja opiskelijahuollon keskeinen tehtävä on tukea koulunkäyntiä sekä edistää lasten ja nuorten fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja hyvinvointia.

Työn tavoitteena on, että kaikki oppilaat ja opiskelijat viihtyvät koulussa ja kokevat olonsa turvalliseksi.

Lastenpoliklinikka on lähetteellä toimiva yksikkö, jossa tutkitaan ja hoidetaan 0–16-vuotiaita lapsia ja nuoria. Lastenpoliklinikalla on toimintaa Vaasassa ja Pietarsaassa. Poliklinikalla on vastaanottoja monenlaisten ongelmien ja sairauksien hoitamiseen.

Lasten neurologisessa yksikössä tutkitaan ja hoidetaan 0–16-vuotiaita lapsia ja nuoria, joilla on neurologisia oireita tai sairauksia.

Edistämme asiakkaiden/potilaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia mittausvälineiden, testien, kyselyjen ja tukimuotojen, kuten elämäntapaneuvonnan, ravinto- ja liikuntaneuvonnan sekä päihteiden ehkäisevän työn avulla. Varmistamme, että henkilökunta noudattaa hyvinvointia edistäviä käytäntöjä ja asiakasohjausta koskevia ohjeita, ja eri yksiköt kuvaavat tätä tarkemmin omissa omavalvontasuunnitelmissaan.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Potilas- ja asiakastiedot kirjataan useisiin järjestelmiin, kuten asiakas- ja potilastietojärjestelmään Lifecare sekä muihin järjestelmiin.

Henkilöstö koulutetaan käyttämään näitä järjestelmiä, ja työsuhteeseen astuessaan he sitoutuvat noudattamaan organisaation ohjeita kirjaamisesta, henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta.

Mahdolliset tietomurrot käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti.

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

Kathy Guss, ylihoitaja, 040 138 4890

Arja Lassila, johtava lääkäri, lastentaudit, 040 559 2747

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, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakoiva riskienhallinta, jonka tavoitteena on ehkäistä vaaratapahtumien syntyminen ennen niiden toteutumista. Strategiset riskit arvioidaan kerran vuodessa. Strategiset riskit uhkaavat toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallinnan toimenpiteet tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Toimialajohtaja vastaa yhdessä johtoryhmänsä ja tulosaluevastaavien kanssa jatkuvasta riskienhallinnasta. Vuosittain toiminta- ja taloussuunnitelman laadinnan yhteydessä arvioidaan toiminnan kokonaisriskit sekä niiden hallintakeinot. Myös yksiköt tekevät omalta osaltaan riskinarviointia ja niiden hallintakeinoista.

Toiminnan muuttuessa tehdään riskinarviointeja ja vaikutusten selvityksiä usein yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa, jotta riskit voidaan tunnistaa, vähentää ja priorisoida.

Säännölliset riskinarviointit laadunhallintayksikön asiantuntijatuella vahvistavat organisaation riskitietoisuutta.

Avoin ja myönteinen asenne HaiPro- ja S-Pro-raportointijärjestelmiin edistää avointa ja

turvallisuuskeskeistä toimintakulttuuria.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Oma- ja valvonta 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 oma- ja valvontasuunnitelman ja oma- ja valvonnan 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 oma- ja valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö
- Sosiaali- ja terveydenhuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Oma- ja valvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Oma- ja valvonnan 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
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaatiolla on oma laatu- ja valvontayksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja niihin liittyvää koulutusta koko organisaation tasolla. Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja tehdään säännöllisesti noudattamisen ja kehittämisen varmistamiseksi.

Jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialueella tehdään vuosittain SHQS-laatujohtamisen itsearviointi. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti raportoimaan puutteista muun muassa HaiPro-järjestelmän kautta.

HaiPron käyttö on vakiintunut osa toimintaa turvallisen työympäristön edistämiseksi.

Kaikki ilmoitukset käsitellään lähiesihenkilöiden toimesta, ja toimialueen johto valvoo niiden käsittelyn etenemistä. Tapaukset merkitään järjestelmässä käsitellyiksi, kun asia on saatu päätökseen.

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, tietosuojatietoturvallisuusilmoitus)
- SPro-järjestelmä (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai

epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

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

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

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

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

Jatkuva HaiPro-ilmoitusten seuranta ja niiden käsittely.
Riskitapahtumien perusteella tehtyjen kehittämistoimien seuranta.

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](#)

Ulkkoisen palveluntuottajan/yhteystyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteystyökumppanit voivat tehdä hyvinvointialueen toiminnasta ulkoisen palveluntuottajan/yhteystyökumppanin 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

Vakavat tapahtumat tai riskit käsitellään viipymättä omassa johtoryhmässä ja tarvittaessa myös hyvinvointialueen johtoryhmässä. Siellä sovitaan toimenpiteistä, seurannasta ja ennaltaehkäisevistä toimista vastaavien tapausten estämiseksi tulevaisuudessa.

Jokainen vastaanotettu HaiPro- ja S-Pro-ilmoitus käsitellään aina asiaankuuluvissa yksikkökokouksissa. Mikäli "lähellä piti" -tilanne arvioidaan riittävän vakavaksi tai se vaatii toimenpiteitä lähiesihenkilöltä tai johdolta, asia ohjataan ylemmälle tasolle jatkokäsittelyä varten.

Oman valvonnan raportoinnissa tarkastellaan ilmoitusten lukumäärää ja niiden johdosta toteutettuja toimenpiteitä. Tilanteesta riippuen varmistetaan, että käsittely johtaa parannettuihin

toimintatapoihin jatkossa, keskittyen syyttämättömään ja oppivaan kulttuuriin.

Omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavalvonnin 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 omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omaavalvonnin seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omaavalvontasuunnitelman 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 omaavalvontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

YKSIKÖN KUVAUS

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

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosääntö § 42). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja professiojohtajansa ohjaamana, on vastuussa tulosalueensa valmiussuunnitelman tuottamisesta. Toimialat voivat kuitenkin siirtää niille määrättyä toimivaltaa ja niille kuuluvia tehtäviä edelleen alaisilleen toimijoille. Tämä koskee myös varautumiseen liittyviä tehtäviä mutta sillä edellytyksellä, että ne, joille näitä tehtäviä ja/tai toimivaltaa on siirretty, eivät voi edelleen siirtää niitä.

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja toimintatapamallit palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Hyvinvointialueen valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, psykososiaalisen tuen valmiussuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen 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. Turvallisuuskävelyyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköiden turvallisuuden varmistaminen kattaa monia eri osa-alueita ja riippuu toiminnan luonteesta. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuustarkastukset ovat pelastusviranomaisten valvonnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä palveluyksiköiden turvallisuussuunnitelma laaditaan, ja siihen sisältyvät paloturvallisuus, poistumisturvallisuus, kiinteistöturvallisuus, henkilöturvallisuus sekä turvajärjestelmät.

Toiminnassa ylläpidetään valmiutta häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toiminta voidaan turvata kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa päivittäistä työtä. Valmiussuunnitelman avulla varaudutaan häiriö- ja poikkeusoloihin sekä organisaatio- että yksikkötasolla.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti palo- ja poistumisharjoituksiin sekä elvytyskoulutuksiin, ja osallistuminen rekisteröidään HR-järjestelmään. Lähiesihenkilö huolehtii henkilöstön osallistumisesta. Yksiköissä tehdään turvallisuuskäyntejä. Organisaatiolla on kirjalliset ohjeet häiriö- ja poikkeusoloihin varautumisesta.

Esihenkilöt saavat tiedot häiriötilanteista valmiusjohtoryhmältä tai Secapp-järjestelmän kautta. Toimialueen johtoryhmällä on erillinen WhatsApp-kanava nopeaan tiedonvälitykseen.

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

Satu Hautamäki, toimialajohtaja, 040 183 9093

Kathy Guss, ylihoitaja, 040 138 4890

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Palvelun laadun ja turvallisuuden seurantaan kuuluu raportoituja poikkeamia koskevien lukumäärien ja sisältöjen sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteen analysointi. Seurannan tulokset dokumentoidaan itsevalvontaraporttiin ja käsitellään tarvittaessa viikoittaisissa tilannekeskusteluissa toiminnan johtoryhmän kanssa. Asiat käritellään myös tulosalueen johtoryhmässä.

Riskinarviointeja tehdään säännöllisesti yhteistyössä riskienhallintakoordinaattorin kanssa, ja tunnistetut riskikohteet tarkistetaan ja päivitetään 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

Itsevalvonnan toteutumista seuraa johtoryhmä. Havaitut puutteet korjataan työyksiköiden esimiesten toimesta. Esimiesten tietoisuus ja osaaminen itsevalvontaa koskevissa asioissa on keskeisessä roolissa. Itsevalvontaraportti kootaan ja julkaistaan organisaation verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

17.9.2025, versio 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Kathy Guss, 5.5.2026

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

31.3.2026