



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Yhteispäivystys, Omavalvontasuunnitelma 2026

Vastuhenkilö
Tarja Makkonen

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Sisällysluettelo

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

6.5.2026

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Korjaava/ kehittämistoimenpid e	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Otamme itse EKG:t	80 % EKG:tä otetaan itse, jolloin saadaan n. 500 000 säästöä/ vuosi	2026/ Tarja Makkonen	valmis

Yhteispäivystys, Omavalvontasuunnitelma 2026

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

Sairaalapalvelut

Toimialajohtajan nimi

Christian Palmberg

Puhelinnumero

040 579 6181

Palveluyksikön nimi

Yhteispäivystys

Palvelumuoto

Hoidon tarpeen arviointi ja päivystyskäynnit

Osoite

Hietalahdenkatu 2-4, Y0, 65320 Vaasa

Puhelinnumero

Hoidon tarpeen arviointi 116117, Tiedustelut yhteispäivystyksessä olevista potilaista 06 2131310

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Taneli Väyrynen, Johtava lääkäri, puh: 06 213 2319

Saija Seppelin, Ylihoitaja, puh: 06 213 4302

Teemu Pöytä Kangas, Yliääkäri, puh: 06 213 4351

Tarja Makkonen, Osastonhoitaja, puh: 06 213 4311

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Yleislääkäripäivystys	Laatupäivystys
Puhelinneuvonta	Luona
Etälääkäri	Savoapartners
Siivoushuolto	TeeseBotnia
IT	2M-it

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaa hyvinvointialueen toimintaa ohjaavina arvoina ovat: Toimimme yhdenvertaisesti ja tasaarvoisesti, työskentelemme ihmiseltä ihmiselle ja katsomme eteenpäin vastuullisesti.

Toimimme yhdenvertaisesti: Yhteispäivystyksessä potilaat hoidetaan aina kiireellisyysjärjestyksessä, yhdenvertaisesti. Yhdenvertaisuus on meille tärkeä arvo myös henkilöstökysymyksissä.

Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle: Tavoitteenamme on tarjota hoidon tarpeenarvio, päivytyksellisten vaivojen ja vammojen diagnostiikka sekä hoito asiakaslähtöisesti. Oikea hoito oikeaan aikaan oikeassa paikassa on järkevää resurssien käyttöä sekä asiakaslähtöisen hoidon ydin. Potilas pyritään ohjaamaan siihen hoitopaikkaan, jossa ongelma parhaiten ja oikea-aikaisemmin on ratkaistavissa.

Katsomme eteenpäin vastuullisesti: Vastuu tarkoittaa päivytyksessä vastuuta päivytyspotilaista, mutta myös vastuuta varautumisesta häiriötilanteisiin, vastuuta henkilöstöstä, vastuuta taloudesta sekä vastuuta toiminnan kehittämisestä.

Seuraamme yhteispäivystyksessä erilaisten mittareiden avulla neljä kertaa vuodessa (3 kk:n välein) potilasmääriä, läpimenoaikoja, päivytykseen saatujen palautteiden määriä, henkilöstön vaihtuvuutta henkilöstön sairaspoissaolojen määrää ja henkilöstön koulutuksia. Lisäksi vuosittain teemme itsearviointeja ja riskienkartoituksia/arviointeja.

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 riittävyden seurantaan varten sähköinen omavalvontasuunnitelma.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosalue- ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Julkiset palveluntuottajat (hyvinvointialueet) rekisteröityvät palveluntuottajarekisteri Soteriin vuoden 2027 loppuun mennessä. Hyvinvointialueen tulosalueet tulevat vastaamaan 1.1.2028 alkaen rekisteröintiteknisesti palveluyksiköitä. 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 palveluyksiköitä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee käytännön tasolla palveluyksiköitä 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

Tarja Makkonen, osastonhoitaja, 06 2134311

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Teemu Pöytä kangas, ylilääkäri, 06 2134351

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvonta suunnittelu on koko työyhteisön asia. Ylilääkäri, ylihoitaja, osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitajat osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan. Henkilöstöä osallistetaan

suunnitelman laatimiseen heidän eritysvastuualueidensa mukaisesti (esim. lääkevastuuhoitajat, osastofarmaseutti ja perehdytys hoitaja).

Omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja päivityksissä otetaan huomioon asiakaspalautteista (mm.

Haipro, Roidu) saatava tieto ja hyödynnetään sitä palveluiden kehittämisessä. Potilaille tiedotetaan

mahdollisuudesta antaa eri kanavien kautta asiakaspalautteita.

Valmis omavalvontasuunnitelma ja sen myöhemmät päivitykset käydään läpi henkilöstön kanssa, jolloin heillä on mahdollisuus tehdä kehittämis- ja muutosehdotuksia.

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

Riskien tunnistaminen on palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan lähtökohta. Hyvä turvallisuuskulttuuri rohkaisee tunnistamaan turvallisuuspoikkeamia sekä toimintaa

liittyviä riskejä ja kannustaa tuomaan nämä avoimesti esille. Muutoksia omavalvontasuunnitelmaan

päivitetään vähintään vuosittain, mutta myös aina tarpeen mukaan. Osastonhoitaja vastaa, että päivitykset tulee tehtyä.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta) ja

lisäksi omavalvontasuunnitelman tulostettu versio pidetään yksikössä esillä siten, että asiakkaat/potilaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä

tutustua siihen. Yhteispäivystyksessä omavalvontasuunnitelma tulostetaan vastaanottohuoneiden käytävälle, josta kaikki kiinnostuneet voivat sen lukea.

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

Terveydenhuoltolaissa (1326/2010), ja sen nojalla annetuissa asetuksissa säädetään terveydenhuollon laadusta ja potilasturvallisuudesta. Asiakkaille ja potilaille tarjottujen sosiaali- ja

terveydenhuollon palveluiden tulee olla heidän tarpeidensa mukaisia, laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia sekä asianmukaisesti toteutettuja.

Päivystyspalveluita ohjaa myös päivystysasetus, joka on Valtioneuvoston asetus kiireellisen hoidon

perusteista ja päivystyksen erikoisalakotaisista edellytyksistä (583/2017). Vaasan keskussairaala

on päivystysasetuksen 4§:n tarkoittama laajan ympärivuorokautisen päivystyksen yksikkö.

Asetuksen 12§ määrittelee päivystyspotilaan hoidon tarpeen arviota ja potilaan päivystykseen ottamista, ”Potilas on otettava hoidettavaksi päivystysyksikössä, jos hänen terveydentilansa ja toimintakykynsä sekä sairauden ja vamman ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen ei hoitoa

voi kiireellisyyden vuoksi siirtää seuraavaan päivään tai viikonlopun yli tai jos kiireellisen hoidon toteutuminen muualla on epävarmaa.

Potilas voidaan ohjata päivystyksestä tai puhelinneuvonnasta muuhun terveydenhuollon yksikköön, jos tämä on lääketieteellisin perustein tehtävissä.

Päivystysavussa, numerossa 116117 ja yhteispäivystyksen ilmoittautumisessa käytetään hoidon tarpeen arvioissa apuna hoidonperusteet.fi-materiaalia ja muista valtakunnallisesti hyväksytyistä lähteistä, kuten Terveysportti. Hoidon tarpeen arvioinnin tekee aina laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Hoidon tarpeen arvioinnissa on sairaanhoitajan tukena yhteispäivystyksessä tarvittaessa lääkäri.

Yhteispäivystyksessä hoidontarpeen arviointia tehdään kolmessa pisteessä. Päivystyksen ilmoittautumisessa eli triagessa sairaanhoitaja haastattelee saapuvat potilaat ja tekee hoidon tarpeen arvioinnin. Triagessa sairaanhoitaja, tarvittaessa lääkärin avulla, määrittelee potilaan hoidon kiireellisyyden. Hoidon tarpeen arvioinnissa käytetään ABCDE-luokitusta ja potilaan tilaa arvioidaan mm. mittaamalla vitaalielintoimintoja. Jos potilaan vaiva ei vaadi päivystyksellistä hoitoa, hänet ohjataan ottamaan yhteyttä asianmukaiseen hoitopaikkaan

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

Tulosaluejohto, tulosalueenjohtaja Christian Palmberg, johtava lääkäri Taneli Väyrynen ja ylihoitaja Saija Seppelin

Tulosalueen vastuuhenkilö vastaa omassa linjassaan ja omalta osaltaan tulosalueensa palvelukokonaisuuden toiminnasta koko hyvinvointialueella. Tulosalueen vastuuhenkilöt vastaavat

palveluiden saatavuudesta ja laadusta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta, vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä strategian sekä toiminta- ja taloussuunnitelman linjausten mukaisesti. Tulosalueen vastuuhenkilöt kehittävät vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajan kanssa. Tulosalueen vastuuhenkilö vastaa tulosalueen talousarvion

laadinnasta ja seurannasta. Vastuuhenkilö raportoi taloudesta, toiminnasta, prosesseista, yhdenvertaisesta saatavuudesta ja palveluiden laadusta toimialajohtajalle sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta, vaikuttavuudesta ja henkilöstöasioista resurssijohtajalle. Tulosalueen vastuuhenkilöt huolehtivat, että toiminnassa asiakkaat ja potilaat saavat osallistua hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin ja kehittävät toimintaa yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa.

Ylilääkäri, Teemu Pöytä Kangas

Ylilääkärit vastaavat omissa hoitolinjoissaan sekä erikoisaloillaan hoidon laadusta ja turvallisuudesta.

He huolehtivat, että toiminnassa asiakkaat ja potilaat saavat osallistua hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin ja kehittävät toimintaa yhdessä asiakkaiden ja potilaiden

kanssa. Ylilääkärien vastuulla on varmistaa, että hoidossa noudatetaan näyttöön perustuvaa hoitoa ja

Käypä hoito –suosituksia. Lisäksi ylilääkäreiden vastuulla on varmistaa johtamiensa prosessien moniammatillisen yhteistyön sujuminen yhteistyössä hoitolinjan muiden esihenkilöiden kanssa.

Osastonhoitaja, Tarja Makkonen

Koordinoivat osastonhoitajat ja koordinoivat palveluesimiehet vastaavat omien toimintayksiköidensä

toiminnasta, laadusta, asiakaskokemuksesta sekä niiden kehittämisestä ja yhdenmukaistamisesta

lähiesihenkilöiden kanssa. Yhteispäivystyksessä ei ole koordinoivaa osastonhoitajaa, joten tämä tehtävä on osastonhoitajalla. He johtavat strategian mukaisesti myös omien toimintayksiköiden hoitotyötä ja palvelua. He huolehtivat, että toiminnassa asiakkaat ja potilaat saavat osallistua hoitonsa

ja palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin ja kehittävät toimintaa yhdessä asiakkaiden ja

potilaiden kanssa.

Esihenkilöt, osastonhoitaja Tarja Makkonen. apulasiosastonhoitajat Jonna Nieminen; sijainen Lina Åkers ja Tiina Mannil

Yksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on organisoida työ organisaation linjausten mukaisesti ja käyttää

toimintaan varatut resurssit optimaalisesti laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelun toteuttamiseen

sekä hyödyntää saatu asiakaspalaute kehitystyössä. He huolehtivat, että toiminnassa asiakkaat ja

potilaat saavat osallistua hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin ja kehittävät

toimintaa yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että hoidossa

ja palvelussa noudatetaan näyttöön perustuvaa hoitoa ja Käypä hoito –suosituksia. Yksiköiden esihenkilöt vastaavat henkilökunnan osaamistason ylläpidosta niin, että se vastaa hoidon ja

palvelun

tarvetta. Esihenkilöt vastaavat osaltaan turvallisuuden toteutumisesta johtamissaan yksiköissä. Esihenkilöillä on korostunut rooli toimintayksiköiden prosesseihin ja resursseihin (varat, henkilöstö, laitteet) kohdistuvien riskien hallinnassa. Esihenkilön tehtävä on varmistaa, että henkilöstö on tietoinen erilaisista organisaation voimassa olevista ohjeista ja määräyksistä ja että henkilöstön ohjaus ja perehdytys on ollut riittävää.

Henkilöstö

Henkilöstö tunnistaa ja toteuttaa omassa työssään laatuun ja turvallisuuteen liittyviä toimintatapoja sekä työskentelee niitä edistäen. Henkilöstö noudattaa organisaation voimassa olevia ohjeita ja määräyksiä ja on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin. Henkilöstö noudattaa valvontalaissa määriteltyä ilmoitusvelvollisuutta, tunnistaa ja nostaa esille riskejä sekä poikkeamia. Henkilöstöllä on oikeus riittävään perehdytykseen, jotta edellytykset toteuttaa laadukasta ja turvallista hoitoa sekä palvelua on mahdollista.

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 sosiaalihoitoon 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; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS

Päivystysasetuksen mukaisesti yhteispäivystykseen kuuluvat potilaat, joiden hoito ei voi odottaa seuraavaa virka-aikaa. Päivystysapu numero 116117 ja yhteispäivystys ovat avoinna ympärivuorokauden. Teemme aina hoidon tarpeenarvioinnin ja tarvittaessa ohjaamme potilaan oikeaan hoitopaikkaan tai annamme kotihoito-ohjeita, jos vaiva ei ole päivystyksellinen.

Seuraamme kuukausittain yhteispäivystyksen potilasmääriä ja läpimenoaikaaja (päivystykseen tulosta sieltä poistumiseen) joka kuukausi.

Puheluiden määriä, vastausprosentteja, takaisinsoittoaikaa ja sitä minne potilaat on ohjattu, seurataan kuukausittain.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Jos kyseessä on hätätilanne, soitetaan aina hätänumeroon 112.

Muutoin soitetaan päivystysapuun 116 117 kun harkitaan lähtöä päivystykseen tai tarvitaan kiireellistä terveydenhuollon neuvontaa. Päivystysavussa terveydenhuollon ammattilainen tekee puhelimitse arvion päivystyksellisen tai kiireellisen hoidon tarpeesta. Avoinna vuorokauden ympäri. Sieltä voidaan ohjata myös lääkärin etävastaanotolle joissakin tilanteissa.

Päivystyksessä arvioimme hoidontarpeen heti ilmoittautumisen yhteydessä. Hoidontarpeenarvioinnissa selvitämme, tarvitaanko kiireellistä päivystyksellistä hoitoa. Sieltä voidaan myös ohjata ottamaan yhteyttä terveyskeskukseen tai itsehoitoon. Arvioimme myös, tarvitsetko lääkärin tai sairaanhoitajan palvelua.

Yhteispäivystykseen tullaan välittömästi, jos on:

- voimakkaita rintakipuja
- voimakasta verenvuotoa
- pahoja hengitysvaikeuksia tai
- äkillisiä aivohalvauksia (joko kaikki tai jokin seuraavista)
- puhevaikeutta (hankaluuksia löytää sanoja tai puhe on sammaltavaa)
- kasvohalvauksen merkinä toinen suupieli roikkuu tai liikkuu huonosti
- käden/jalan heikkousoireita.

Yhteispäivystyksessä hoidetaan akuutteja sairauksia ja tarvittaessa voidaan tehdä lyhytaikaista seurantaa siitä, miten hoito vaikuttaa potilaan vointiin.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystyksessä toteutetaan äkillisen hoidon tarpeesta johtuvaa hoitoa. Me emme laadi tai muokkaa terveys- ja hoitosuunnitelmia vaan hyödynnämme potilaiden jo olemassa olevia terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelmia, kun potilaan hoidon linjauksia arvioidaan päivystyksellisessä tilanteessa sekä jatkohoidon suunnittelussa.

Yhteispäivystyksessä teemme hoitopäätökset mahdollisuuksien mukaan yhdessä potilaan (tarvittaessa omaisen) kanssa ja annamme jatkohoito-ohjeita. Potilas pääsee katsomaan omakannasta yhteispäivystyksessä otettujen verikokeiden tulokset ja lääkärin käyntitekstit jälkikäteen.

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/hoidoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

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

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

Yhteispäivystyksen vakituiselta henkilökunnalta vaaditaan oman ammattiryhmän tasoinen kielitodistus.

Näin varmistamme, että potilaat saavat palvelua ruotsin tai suomen kielellä. Mikäli potilaan

äidinkieli on joku muu, niin tilaamme tarvittaessa tulkin.

Potilaille on käytävällä kahviautomaatin läheisyydessä QR-koodin, jonka avulla voi antaa palautetta yhteispäivystykseen. Lisäksi palautteita voi antaa Pohjanmaan hyvinvointialueen internet-sivuston kautta tai ottamalla yhteyttä potilasasiakasvastaavaan. Palautetta voi antaa myös heti vastaanottotilanteessa joko lääkärille tai hoitajalle.

Palautteen vastaanottajan velvollisuus on siirtää se eteenpäin käsiteltäväksi. Asiakkaalle tai potilaalle tulee kertoa, että tapaus tullaan selvittämään. HUOM! Jos kyseessä on ollut vaaratapahtuma, se kirjataan HaiPro-järjestelmään. Kaikki palautteet käsitellään ja tarvittaessa ollaan yhteydessä palautteen antajaan

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystyksen potilaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Joskus kuitenkin tulee tilanteita, joissa potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan potilaan oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi.

Vaasan yhteispäivystyksen turvahuoneeseen eristämisen käytäntö:

Toiminta pyritään toteuttamaan niin, että se ei ole ristiriidassa oikeusasiamiehen kannanottojen ja suositusten kanssa (katso edellä).

M1-arvio pyritään tekemään pian potilaan saapumisen jälkeen (vaarantamatta jonkun toisen potilaan terveyttä/oikeuksia).

Potilaalta kysytään (muiden potilaiden/henkilökunnan turvallisuuden salliessa) haluaako hän mieluummin omaan huoneeseen (turvahuone) vai VALVONTA-alueen sänkypaikalle. Valvontalueella on 20 sänkypaikkaa ja potilaspaikkojen välissä on liikuteltava matalahko väliseinä, joka antaa hyvän näköesteen, mutta ei takaa hyvää äänieristystä. Puutteellinen äänieristys on syytä kertoa potilaalle. Odotusaika voidaan tarvittaessa toteuttaa VALVONNAssa ja haastattelu/tutkiminen voidaan käyttää erillistä huonetta, jotta yksityisyyden suoja toteutuu mahdollisimman hyvin.

Jos potilasta ei ole otettu mielenterveyslain mukaisesti tarkkailuun, ei eristämisen perusteena voi käyttää mielenterveyslakia, vaan joudutaan perusteena käyttämään pakkotilalainsäädäntöä. Tällöin joudutaan juridisesti harmaalle alueelle, jossa lääkäri joutuu punnitsemaan eristämisen oikeutusta.

Turvahuoneeseen vastoin potilaan omaa tahtoa eristämisestä päättää lääkäri. Päätös tulee kirjata.

Jos potilas otetaan vastoin hänen tahtoaan turvahuoneeseen eristykseen, tulee eristäminen suorittaa hänen ihmisarvoaan kunnioittavasti ja terveydentilan seuranta järjestetään. Potilaalle tulee nimetä vastuuhoitaja, joka käy yksilöllisen tarpeen mukaan arvioimassa potilasta ja kirjaa henkilökohtaiset arviokäynnit. Arvio on suoritettava kuitenkin vähintään 20-30 min välein.

Kamera ja vartija ovat käytettävissä, mutta ne eivät korvaa terv.huollon ammattihenkilön henkilökohtaisten käyntien tarvetta potilaan luona.

Jos potilas on selkeästi aggressiivinen tai itsemurha-altis tai uhkaa karata, järjestetään paikalle jatkuva seuranta, vartija ja/tai psykiatrinen hoitaja. Vartija ei kuitenkaan korvaa terveydenhuollon ammattilaisen seurannan tarvetta eli se suoritetaan vartijasta riippumatta.

Eristetylle potilaalle järjestetään aina mahdollisuus keskustella, lääkärin lisäksi, (psykiatrisen) sairaanhoitajan kanssa. Psyk.sairaanhoitaja töissä yhteispäivystyksessä 24h/7vrk.

Sidotun tai alaikäisen potilaan tilaa on jatkuvasti seurattava siten, että hoitohenkilökunta on näköjä kuuloyhteydessä potilaaseen.

Turvahuoneen varustus. Seuranta1 –yhden hengen potilashuonetta käytetään erilaisten potilaiden hoito/seurantatilana ja siellä on siis mm. potilassänky vuodevaatteineen. Turvahuoneeksi kyseinen huone muuttuu siinä vaiheessa, kun sinne eristetään potilas vastoin hänen omaa tahtoaan. Päivystykseen turvahuoneeseen ei jäädä pitkäksi aikaa, vaan vastentahtoisestikin eristetty potilas siirretään sieltä jatkohoitopaikkaan alkuseurannan (maksimissaan muutamien tuntien) jälkeen. Tilaa ei ole lähtökohtaisesti tarkoitettu pitempään seurantaan millekään potilasryhmälle. Seuranta 1 - huoneessa ei ole lukkoja ovissa (kuten ei muissakaan potilashuoneissa). Käytännössä tämä tarkoittaa, että jos potilas on vastentahtoisesti seurannassa, hänen seurassaan on oltava joku henkilökunnasta koko ajan (ettei pot. karkaa tai vahingoita itseään). Turvahuoneessa on kamera.

Turvahuoneeseen eristetyn potilaan WC:ssä käynti. Pyritään vapaaehtoisesti poistamaan aggressiiviselta/itsemurha-alttiilta potilaalta vaaraa aiheuttavat välineet (vyö, kengät, sytyttimet, terä/lyömä-aseet). Jos potilas ei tähän vapaaehtoisesti suostu ja vartijan oikeudet eivät riitä henkilön tarkastukseen, voidaan joutua ongelmalliseen tilanteeseen potilaan mennessä WC:hen. WC:hen on turvahuoneen yhteydessä ja ovessa ei ole lukkoa. Katseluaukkoa tai kameravalvontaa WC-tilaan ei ole.

Jos aggressiivista/ impulsiivista/ itsemurha-altista potilasta ei ole tarkastettu, tulee harkita, voiko potilas päästä yksin WC:hen ilman valvontaa. Tai jos päästetään, voiko tarvittaessa WC ovi avata kesken tarpeilla käynnin, jos epäillään, että potilaalle/ympäristöllä tulee vaaraa. Oikeusasiamies toteaa, että henkilökunnalla voi olla tarvetta tarkkailla potilasta myös silloin, kun tämä käyttää WC-tilaa. Toisaalta hän toteaa, että tilanteesta ei saa muodostua potilaalle nöyryyttävä kokemus.

LePOSITEIDEN KÄYTTÖ: Käyttö tulee olla hyvin poikkeuksellista ja perustuu lääkärin harkintaan ja päätökseen (häätä- tai pakkotila). Kysytään tarv. poliisilta virka-apua potilaan väkivaltaisen käyttäytymisen johdosta. Siteiden käytöstä luovutaan heti, kun tarve loppuu. Jos lepositeitä käytetään, tarvitaan hoitohenkilökunnan jatkuva valvonta kuulo ja näköyhteydessä potilaaseen.

3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut palvelua/hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta. Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella, täyttämällä tulostettavan lomakkeen tai kirjoittamalla vapaamuotoisen tekstin, jossa ilmenee kaikki muistutuslomakkeessa kysyttävät asiat. Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

Terveydenhuollon toimintaa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon](#).

Kantelu

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

Potilasvahinkoilmoitus

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

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (kuukauden kuluessa) muistutuksen tekemisestä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella muistutusprosessista vastaavat resurssijohtajat. Muistutukset saapuvat kirjaamoon ja siitä ne ohjataan oikeille henkilöille käsiteltäväksi resurssinjan mukaisesti.

Johtajaylilääkäri Taneli Väyrynen delegoi päätöksenteon muistutuksiin toiminnasta vastaavalle lääkäreille, ylilääkäri Teemu Pöytäkankaalle. Johtajaylihoitaja delegoi päätöksenteon ylihoitaja Saija Seppelinille.

Tapauksissa, joissa muistutusten käsittelyyn on osallistunut eri resurssinjojen henkilöitä, lääkäri antaa vastauksen asiakkaalle tai hänen valtuuttamalleen henkilölle koostetusti eri resurssinjan vastausten pohjalta.

Toiminnasta vastaavat henkilöt huolehtivat, että kanteluista ja muistutuksista löydetään asiat, joiden pohjalta toimintaa kehitetään.

Terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja pelastustoimen asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu aluehallintovirastolle ollessaan tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Terveydenhuollon kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut kantelut tehdään siihen aluehallintovirastoon, jonka alueella potilas/asiakas on ollut hoidettavana tai saanut palvelua.

Ennen kantelun tekemistä pyritään asia kuitenkin ratkaisemaan organisaation sisäisesti esimerkiksi muistutuksen tai muun asian käsittelyn avulla.

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

Taneli Väyrynen, johtaja ylilääkäri ja 044 323 1319

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 potilasasiavastaavien tehtävät perustuvat lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, 1–2 §, 8 §). Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut kaikille Pohjanmaan alueella toimiville julkisille ja yksityisille palveluntuottajille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

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

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pyritään mahdollistamaan potilaiden osallistuminen omaan hoitoon tai palveluun halunsa ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

kykynsä

mukaisesti. Potilaalla on oikeus osallistua oman tutkimuksensa ja hoitonsa suunnitteluun.

Asiakkaita ohjataan aktiivisesti antamaan palautetta saamastaan palvelusta ja hoidosta. Asiakaspalautteet ovat asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua oman palvelukokemuksensa pohjalta toiminnan kehittämiseen. Yhteispäivystyksen saamat palautteet käsitellään säännöllisesti yksikön henkilökunnan kanssa ja huomioidaan palautteista saadut toiminnan kehittämissuhteet.

Yhteispäivystyksessä on OLKA vapaaehtoisia. Heitä tapaa ajoittain päivystyksen vastaanottojen käytävällä.

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 nettosuosittelemisindeksin 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 suosittellevansa 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

Käymme läpi säännöllisesti yhteispäivystykseen tulleita palautteita. Palautteet ohjautuvat esihenkilöille ja ylilääkärille. Mietimme esimiesten kesken ja yhteisillä osastotunneilla yksikön toiminnan kehittämistä palautteiden pohjalta. Lisäksi olemme koonneet esimiehistä ja henkilöstöstä olevan kehittämistiimin, joka kokoontuu säännöllisesti pari kolme kertaa vuodessa.

3.5 Henkilöstö

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

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten 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

Yhteispäivystyksessä on vakinaista henkilökuntaa ja sijaisia. Henkilöstörakenteeseen kuuluu ylilääkäri, erikois- ja erikoistuvia lääkäreitä, lähiesihenkilöitä, sairaanhoitajia, lähihoitajia ja lääkintävahtimestari.

Yleislääketieteen linjaa hoitaa ostopalvelusopimuksella Laatupäivystys. Työtä teemme kolmessa eri työvuorossa 24/7.

Yhteispäivystyksessä on:

- 1 ylilääkäri
- 1 osastonhoitaja
- 2 apulaisosastonhoitajaa
- 54 sairaanhoitajaa
- 9 lähihoitajaa tai lääkintävahtimestaria

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

Rekrytoiva lähiesihenkilö on velvollinen tarkistamaan hakijoiden kelpoisuuden, ja siksi tutkinto-, kielija työtodistukset tulee aina tarkistaa haastattelutilanteessa. Rekrytoivan lähiesihenkilön tulee myös tarkistaa ammattipätevyys Valviran Terhikki rekisteristä.

Työntekijän on esitettävä alkuperäinen tutkintotodistus ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Tarkastusvelvollisuus koskee kaikkia, myös sijaisia.

Kaikkien ammattinimikkeiden kelpoisuus- ja kielitaitovaatimukset on esitetty hyvinvointialueen kelpoisuussäännössä.

Vakinaiseen virka- tai työsuhteeseen rekrytoitaessa tulee valitun henkilön aina täyttää muodolliset kelpoisuusvaatimukset valintapäätöksen tekovaiheessa.

Sijaisia hankimme hoidonpalveluyksikkö 3:n kautta. Äkillisiin poissaoloihin yritämme aina ensi saada varattua vakituisen sijaisen eli äkkilähtijän. Mikäli emme saa äkkilähtijää, kysymme omalta henkilökunnalta, jos joku voisi vaihtaa työvuoroa tai ottaa extravuoron. Viimeisenä vaihtoehtona laitamme viestiä Sotenderin kautta heille, jotka tekevät yksittäisiä työvuoroja yhteispäivystykseen. .

Tilapäisesti toimivilta sijaisilta varmistetaan pätevyys ja jos rekrytoitava sijainen ei ole vielä valmistunut, tarkistetaan häneltä opintosuoritusote. Vastavalmistuneiden opiskelijoiden tiedot eivät näy heti rekisterissä. Sairaanhoidtajaksi valmistuneet voivat toimia ennen rekisteröinnin varmistumista 30 vrk opiskelijan oikeuksin. Lähihoitajien rekisteröintinumeron saaminen voi kestää useamman kuukauden (3-4 kk).

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

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Perehdytys on organisaatiollemme strateginen prosessi, jolla varmistetaan, että uusi työntekijä omaksuu työnsä kannalta keskeiset tiedot ja taidot mahdollisimman tehokkaasti. Työsopimus- ja työturvallisuuslain asettamat vaatimukset ohjaavat perehdytyksen perusvaatimuksia, mutta hyvinvointialueemme erityispiirteiden vuoksi perehdytyksessä painotetaan lisäksi alan turvallisuuskysymyksiä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

Organisaatiomme perehdytysohjelma koostuu yleisestä, e-verkkopohjaisesta perehdytyksestä. Seurantajärjestelmä mahdollistaa perehdytyksen suorittamisen reaaliaikaisen seuraamisen.

1.1.2025 otettiin käyttöön e-perehdytysmateriaali opiskelijoille, joka opiskelijat saavat käyttöönsä ennen harjoittelun alkua. Yleisperehdytyksen lisäksi, rakennetaan parhaillaan yksikkökohtaisen perehdytysohjelman teknistä pohjaa, jonka avulla varmistetaan uuden työntekijän osaaminen oman vastuualueensa erityiskysymyksissä. Yksikkökohtainen perehdytysohjelmaan yksiköt täyttävät itse omat tietonsa, ja tavoitteena on saada se valmiiksi koko organisaation osalta vuonna 2026. Yksikkökohtaisen perehdytysohjelman loppuun tulee lisäksi palautekysely perehdytyksen riittävydestä. Perehdytysohjelmat löytyvät Laatuportti-ohjelmasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystyksessä on kaikille ammattiryhmille perehdytystä ja heidän osaamista seurataan. Meillä

on kirjalliset perehdytysohjeet ja hoitajille on irrotettu perusmiehityksestä sairaanhoitaja perehdyttämään uusia.

Lääkäreiden perehdytyksestä vastaa ylilääkäri ja hoitaja opiskelijoiden perehdytyksestä vastaa apulaisosastonhoitaja Jonna Nieminen, sijaisena 1/2027 asti Lina Åkers. Lisäksi meillä on hoitajissa opiskelijavastaavia, jotka perehdyttävät ja ohjaavat opiskelijoita.

Henkilöstön osaamista ja tulevia osaamistarpeita kartoitetaan, varmistetaan ja suunnitellaan esim.

kehityskeskusteluissa ja yksikkökohtaisissa koulutussuunnitelmissa.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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 koulutuslupastallamme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystyksen henkilökunnalle järjestetään omia lyhyitä koulutuksia, sisäisiä organisaation järjestämiä koulutuksia ja ulkoisia koulutuksia. Koulutusmääriä seurataan osavuosi- ja vuosiraporteissa kolme kertaa vuodessa.

Henkilökunta saa itse toivoa koulutuksiin, jotka heitä kiinnostavat tai apulaisosastonhoitaja Tiina Mannil ehdottaa myös päivystykseen sopivia koulutuksia.

Läakelupa (Love) on kaikilla valmiilla hoitajilla oltava kunnossa viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Yhteispäivystyksen lääkehoitosuunnitelmassa on kirjattuna mitkä osa-alueet eri ammattiryhmille luulua.

Osastonhoitaja seuraa Almassa hoitajille pidettyjä kehityskeskusteluja ja ylilääkäri lääkäreille pidettyjä.

Palautteiden tai esimiesten havaintojen perusteella seurataan henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Epäkohtiin puututaan välittömästi.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamiseen kuuluvat: ennaltaehkäisevä (varhainen) tuki, työhön paluun tukeminen ja tehostettu tuki silloin kun työkyky on pysyvästi alentunut. Omavalvonnan näkökulmasta on keskeistä, että yksikössä tunnistetaan työhön liittyviä riskejä sekä työntekijän että työyhteisön näkökulmasta.

Henkilökunnan on mahdollista toivoa kolmen viikon työvuorolistalle kymmenen toivetta, jotka pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien ja työaikasäädösten mukaan.

Esimiehet seuraavat työntekijän työssä suoriutumista ja pyrimme tunnistamaan jo varhaisessa vaiheessa työkykyä vaarantavat tekijät ja pyrimme ennaltaehkäisemään niitä. Teemme yhteistyötä työhyvinvointiyksikön, työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Yhteispäivystyksessä on ajoittain haastavia potilaita ja tilanteita on monenlaisia. Haastavat tilanteet voivat syntyä siitä, että potilaan odotusaika pitkittyy, ympäristö on levoton, henkilökunta on kiireistä tai potilas voi olla voimakkaasti päihtynyt, voi olla akuutti mielenterveyden häiriö tai muu syy, joka aiheuttaa potilaan sekavuutta, levottomuutta tai aggressiivisuutta.

Haastavia potilastilanteita pyritään ennakoimaan ja jos ennakoidaan, että potilas voi käyttäytyä aggressiivisesti tai hän alkaa käyttäytyä uhkaavasti, pyritään varaamaan riittävästi henkilöresurssia ja sopiva ympäristö. Lisäksi paikalle pyydetään turvallisuusammattilaisia (vartija, vahtimestari tai poliisi) turvaamaan tilannetta. Päivystyksessä on lisäksi henkilökunnalla käytössä erilaisia hälytysjärjestelmiä avun kutsumiseksi.

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 terveystalvueluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävissä 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

Työvuorosuunnittelun periaatteena on toimintälähtöinen työvuorosuunnittelu. Suunnittelun pohjana on resurssien tarve (mikä määrä, mitä osaamista, mitä lupia, kellonajat, potilasvirrat) ja työntekijöiden osaaminen (missä työpisteessä voi työskennellä). Henkilöstön määrä vaihtelee kellonajoittain.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan päivittäin. Poissaoloihin pyritään saamaan sijainen, mikäli henkilöstöä ei ole riittävästi. Kriittiset toiminnot turvataan aina, esimerkiksi siirtämällä henkilöstöä yksiköstä toiseen hätätilapotilaiden hoitamiseksi.

Yhteispäivystyksessä on lääkäreillä kirjallinen ohjeistus ruuhkanpurkua varten. Hoitajilla on mahdollisuus pyytää lisää henkilökuntaa ruuhkatilanteissa. Suuronnettomuustilanteisiin ja monipotilastilanteisiin on olemassa kirjalliset ohjeistukset ja toimintamallit lisähenkilökunnan hälyttämiseen.

Seuraamme kuukausittain päivystyksen eri potilaslinjojen määriä ja läpimenoaikoja.

Yhteispäivystyksessä on käytössä Rafaela-hoitoisuusmittari ja siitä tehdään joka kuukausi raportti.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Teemme päivystyksessä monialaista yhteistyötä potilaan tarpeen mukaan. potilas saattaa tarvita useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yhtäaikaaisesti. Monialaisella yhteistyöllä tarkoitetaan sitä, että eri palvelujen ja ammattialojen työntekijät tekevät yhteistyötä keskenään. Yhteistyö edellyttää ajantasaisen tiedon hyödyntämistä sekä asiakaslähtöistä toimintamallia. Jotta potilaiden palvelukokonaisuudesta muodostuisi potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Monialaista yhteistyötä teemme muun muassa eri osastojen, ensihoidon, sosiaaliohjaajien, case managerin, sosiaalivirkailijoiden, poliisin, ensihoidon, kotihoidon ja kotisairaalan kanssa.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystys sijaitsee Vaasan keskussairaalan rakennuksessa 2014 valmistuneessa Y rakennuksessa, kerroksessa 0. Tilat on suunniteltu kyseisen yksikön tarpeeseen. Tiloissa on huomioitu

infektioiden torjunta, varapoistumistiet sekä automaattiset sammutusjärjestelmät. Esteetön kulkeminen on mahdollistettu. Tiloissa on kameravalvonta, josta on informaatio päivystykseen tullessa.

Yhteispäivystyksessä on odotustiloja, tutkimushuoneita ja seuranatiloja. Potilaat sijoitellaan hoidon tarpeen mukaisesti niin, että hyväkuntoiset potilaat istuvat odotustilassa, hätätilapotilaat heille varatussa tilassa ja seurantaa vaativat potilaat valvontatiloissa. Meillä on neljä eristyshuonetta, joista yksi ilmaeristyshuone. Lisäksi on kolme seurantahuonetta. Käytävän odotustilassa ja eristyshuoneissa omaiset voivat olla potilaan mukana. Valvonta huoneessa voivat omaiset olla max. 15 min tilan ahtauden vuoksi.

Osa tiloista on sellaisia, joihin pääsee vain kulkuluvalla. Lääkehuoneet ovat lukittuja ja niihin mennään kulkuluvalla. Lääkehuoneissa on kameravalvonta.

Ilmoitamme välittömästi oikealle taholle, mikäli huomaamme, jonkun olevan epäkunnossa. Yhteispäivystyksen turvallisuussuunnitelma löytyy Laatuportista sekä kahvihuoneen turvallisuusmapista.

Henkilökunnalla on henkilökohtaiset kulkuluvat. Laatu päivystyksen lääkärit ja keikkatyöntekijät saavat työvuoron ajaksi kulkuluvan, jonka he allekirjoittavat saaduksi. Nämä kulkuluvat palautetaan työvuoron päättyessä.

Järjestys ja siisteys edistävät muun muassa työturvallisuutta, toiminnan tehokkuutta, tuotteiden ja palvelujen laatua, yrityskuvaa, tilankäytön tehokkuutta, materiaalihävikin pienenemistä, siivoamisen helpottumista sekä työssä viihtymistä. Lisäksi hyvällä järjestyksellä voidaan vähentää kaatumisia, liukastumistapaturmia sekä parantaa paloturvallisuutta. Hyvän järjestyksen ylläpitämistä, kannustaan ja annetaan palautetta. Pohjanmaan hyvinvointialueen omien kiinteistöjen ylläpitoon, korjauksiin sekä toimitilojen muutospyyntöihin on käytössä sähköiset järjestelmät. Ne löytyvät henkilöstölle hyvinvointialueen intrasta.

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

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

Yksiköissä tulee tunnistaa, [mitkä laitteet ovat 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/palveluysiköissä 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

Laitteiden käytön pätevyys suoritetaan laitepassilla, joka on yksikkökohtaisesti määritelty. Laitepassin suorittaa koko henkilökunta osana yksikön perehdytystä. Siirtymistä sähköiseen laitepassiin Laatuportissa on aloitettu, mutta emme ole vielä saaneet tätä loppuun. Kaikki käytössä olevat lääkinnälliset laitteet on rekisteröity Medusa-laiterekisteriin.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta turvallisuudesta vastaa organisaation sairaalainsinööri.

Laitteisiin

liittyvää koulutusta järjestetään perehdytyksen yhteydessä ja aina uusia laitteita hankittaessa. Työntekijän on itse vastattava osaamisensa ylläpitämisestä laitepassissa sovittujen uusimsväljen mukaisesti.

Teemme ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle. Tapahtumailmoitus tehdään viipymättä ja suoraan sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Dag-Peter Sjölund, lääkintävahtimestari ja Tiina Sid, lähihoitaja

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Perehdytyksen yhteydessä varmistetaan, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja ohjeistukset tietojärjestelmien käyttöön. Kaikki tekevät Tietosuoja ABC julkishallinnon henkilöstölle verkkokoulutuksen. Hyvinvointialueelle on laadittu terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja yleishallinnon tietosuojaselosteet. Ne löytyvät intranetistä sekä www-sivuilta. Salassapitovelvoitteesta muistutetaan ja käsitelämme työnhakijoiden ja työntekijöiden henkilötietoja aina huolellisesti, siitä riippumatta käsitelläänkö tietoa sähköisesti, suullisesti vai tulosteena. Henkilökunta allekirjoittaa sähköisen salassapitolomakkeen, joka löytyy intranetistä. Tietosuojaan/tietoturvaan liittyvät poikkeamaepäilyt raportoidaan ja käsitellään sähköisesti (tietoturva HaiPro). Hyvinvointialueen tietojärjestelmäympäristöä ei saa käyttää ainoastaan tietohallinnon hyväksymiä tietojärjestelmiä, laitteita ja ohjelmistoja. Tietojärjestelmien poikkeustiloista pyritään ilmoittamaan hyvissä ajoin.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystyksessä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja tehty kirjalliset ohjeet miten eri häiriötilanteissa toimitaan.

Meillä on käytössä kameravalvonta sekä potilaiden että henkilökunnan turvaamiseksi.

Testaamme kerran kuukaudessa henkilökunnalle tarkoitettuja hälytyslaitteita.

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

Tarja Makkonen, osastonhoitaja

Sairaanhoitajat: Linda Höckert ja Charlotta Utriainen, turvallisuusvastaavat

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

Yhteispäivystyksessä lääkehoitoa saavat toteuttaa vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja vaaditut

lääkeluvat suorittaneet terveydenhuollon ammattilaiset. Opiskelijat voivat harjoitella lääkehoitoa ohjaajan valvonnassa. Meillä on oma lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään joka vuosi.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu yksikön lääkehoitoprosessi kokonaisuudessaan, vastuut ja

velvollisuudet, vaara- ja poikkeamatilanteissa toimiminen ja henkilöstön lääkehoidon osaamisvaatimukset. Yhteispäivystyksen ylilääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman ja se löytyy yksikön omasta Sharepointista sähköisenä.

Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen henkilöstö suorittaa lääkehoidon verkkokurssit säännöllisesti ja antaa tarvittavat osaamisen näytöt.

Ajankohtaisia lääkeasioita tiedotetaan osastotunneilla ja sähköpostilla.

Yhteispäivystyksessä on virka-aikaan osastofarmaseutti.

Läkehoidon toteutuminen varmistetaan pitämällä aiheesta koulutuksia, seuraamalla haittatapahtumailmoituksia ja kehittämällä lääketurvallisuutta havaittujen riskien pohjalta. Lääkityspoikkeamissa pyritään löytämään juurisyitä ja kirjaamaan kehittämistoimenpiteitä, jotta vastaavanlainen poikkeama ei toistuisi.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Teemu Pöytäkanas, ylilääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Lina Åkers, sij. apulasiosastonhoitaja

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystyksessä hoidetaan päivystyspotilaita päivystyskäynneillä ja lyhyissä hoitajaksoissa. Potilailla on mahdollisuus ostaa itse ruokaa yhteispäivystyksen käytävällä olevasta ruoka-automaatista.

Hoitajat huolehtivat potilaan ravitsemuksesta ja nesteytyksestä asianmukaisesti aina, kun päivystyskäynti pitkittyy. Potilaille pyritään tekemään välipalaa kaikkina vuorokauden aikoina, lisäksi

voimme tilata tarvittaessa ravintokeskuksesta ruokaa.

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

Yhteispäivystyksessä noudatetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia yleisiä hygieniaohjeita.

Käsidesiainetta ja käsienpesupisteitä löytyy useista eri paikoista. Kaikilla on perustietämys hygienia asioista ja yleisiä hygieniasääntöjä noudatetaan. Ohjeita voi tarvittaessa tarkistaa INTRA:sta.

Meillä on lukittavat siivous- ja jätehuoneet, joihin on organisoitu ohjeiden mukainen jätteiden lajittelu.

Tartuntavaaralliset jätteet ja terveydenhuollon erityisjätteet säilytetään, lajitellaan ja pakataan ohjeiden

mukaisesti, kuten myös tietosuojajätteet.

Potilaiden ja henkilöstön vaatehuollosta vastaa liinavaatevarasto yhteistyössä Seinäjoen Provina tekstiilipalveluiden kanssa. Provina omistaa, huoltaa ja pesee kaikki potilas- ja työvaatteet.

Meillä on yksi ilmaeristys huone, kolme seurantahuonetta ja kolme eristys huonetta.

Eristys huoneita

käytetään puhtaisiin ja likaisiin eristys huoneisiin. Ne siivotaan, joka potilaan välissä.

Yhteispäivystyksessä työskentelee TeeseBotnian laitoshuoltajia, jotka huolehtivat tilojen puhtaudesta.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Gunilla Huhta ja Tiina Sid, lähihoitaja

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Yhteispäivystyksen henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti elvytyskoulutusta henkilöstölle.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Potilastiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Jokainen hoitaja ja lääkäri kirjautuvat ohjelmaan omalla toimikortilla tai käyttäjätunnuksella ja salasanalla ja kirjaa omalla henkilökohtaisella tunnuksella. Lääkärit voivat myös sanella ja sihteeri kirjaa. Asiat pyritään kirjaamaan mahdollisimman reaaliajassa. Tämä ei ole työn luonteen vuoksi aina mahdollista, mutta kirjaukset pyritään huolehtimaan ajan tasalle niin pian kuin mahdollista.

Yhteispäivystyksessä jokainen kirjaa omat tekemiset välittömästi potilastietolehdelle. Henkilökunta käy sähköisen Tietosuojan ABC-koulutuksen.

Jokainen työntekijä ja opiskelija on salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoisista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelusuhteen päättymisen jälkeen. Potilastietoja käsitellään salassapitosäännöksiä ja turvaohjeistuksia noudattaen. Potilasasiakirjoihin jää jokaisesta käynnistä käyttäjän lokitiedot, jotka voidaan tarvittaessa tarkistaa tietoturvatarkistuksessa. Potilaan hoitoon ja siihen liittyviin

tehtäviin

osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa siihen edellyttävät. Potilaalla on oikeus tarkistaa hänestä kirjatut tiedot ja tarvittaessa tehdä

tietojaan koskeva kysely lokitiedoista tai havaitessaan väärää tietoa.

Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat sähköisen salassapitosopimuksen. Opiskelijat voivat kirjata omilla käyttäjätunnuksilla ohjaajan valvomana.

Uudet työntekijät perehdytetään potilastietojärjestelmän käyttöön ja yksikkökohtaiseen kirjaamiseen.

Tietosuojavaltuutettu valvoo käyttölokia pistokokein ja satunnaisotannalla.

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

Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö, tietosuojavastaava@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset.

Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / G4, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Sote-arkistot, Poikkikuja 7, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategiaan ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä

työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakkoiva 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

Riskien tunnistaminen yksi tärkeimmistä asioista. Ilman riskien tunnistamista ei voi ennaltaehkäistä eikä puuttua epäkohtiin suunnitelmallisesti. Pyrimme luomaan yhteispäivystykseen hyvät turvallisuuskulttuurin ja sitä kautta tunnistamaan turvallisuuspoikkeamia ja toimintaan liittyviä riskejä.

Kannustamme tuomaan avoimesti esille näitä asioita. Jokainen työntekijä on vastuussa oman toimintansa riskien tunnistamisesta, turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Jokainen on myös velvollinen tuomaan esille havaitsemansa riskit sekä epäkohdat.

Potilasturvallisuusriskien minimointiin käytämme päivittäisiä erilaisia tarkastuslistoja.

Yhteispäivystyksessä toimitaan organisaation riskienhallinta ohjeistusten mukaisesti.

Riskinarviointeja

on tehty säännöllisesti Laatuporttiin. Erityisesti haasteellisissa tilanteissa ja ennen uusien toimintojen

käynnistämistä on tehty riskiarviointeja. Potilasturvallisuusriskien tunnistamiseen hyödynnämme mm.

potilasturvallisuusilmoituksia, asiakaspalautteita, reklamaatioita sekä tietoturvailmoituksia.

Laadun ja

valvonnan asiantuntemusta on hyödynnetty apuna riskienarvioinneissa. Riskienarviointi tulosten perusteella on toimintoja pyritty muokkaamaan ja kehittämään. Riskienarvioinneista keskustellaan

osastotunneilla, joista pöytäkirja on koko henkilökunnan luettavissa.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia ensin tunnistetaan, ja sen jälkeen säännöllisesti ja monipuolisesti arvioidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan/potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voida ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

Hyvinvointialueen henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita/potilaita ja tekee havainnointia toimintaan, laatuun ja asiakas/potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoa kuvaavia ja tukevia ohjelmia, suunnitelmia ja ohjeita ovat muun muassa:

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö

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

YKSIKÖN KUVAUS

Toiminnassa ilmenevät epäkohdat, tai puutteet pyrimme korjaamaan aina kohtuullisessa määräajassa.

Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista, tai puutteista, pyrimme aloittamaan korjaustoimet välittömästi.

Viranomaisten antamista selvityspyynnöistä, ohjauskirjeistä, tiedotteista sekä toimintaan vaikuttavista oleellisimmista lakimuutoksista, valvontaraporteista sekä auditointien havainnoista tiedoittamme henkilöstöä ja käsitelämme asiaa osastotunnilla.

Käymme säännöllisesti työyksikössä henkilökunnan kanssa läpi turvallisuuskiertoja. Lääkitysturvallisuus varmistetaan lääkelupaprosessin mukaisesti.

Olemme käyneet läpi henkilökunnan kanssa koulutuksissa yhdessä läpi meidän varautumis- ja valmiudennostosuunnitelmaa.

Työvuorosuunnittelussa otamme huomioon, että jokaiseen työpisteeseen päivystyksessä on osaamista.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan sisäisillä- ja ulkoisilla koulutuksilla.

Työterveyshuolto toteuttaa suunniteltuja työpaikkakäyntejä. Työsuojelua on pyydetty mukaan säännöllisesti yhteispäivystyksen osastotunneille pari kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

Hyvinvointialueen henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet löytyvät intrasta.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)

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

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus lapsen 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 lapsen kohdistuneiden rikosepäilyjen tekoon löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Lastensuojeluilmoitus](#).

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

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

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Epidemioiden selvitys ja ilmoittaminen](#)

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

Hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava organisaatiota koskevien väärinkäytösten ja epäasiallisen toiminnan ilmoittamista varten. Ohjeet ilmoituksen tekoon ja

linkki ilmoituskanavalle löytyvät hyvinvointialueen intrasta (eettinen ilmoituskanava).

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluntuottajan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 741/2023, 29§) palveluyksikön

vastuuhenkilölle, jos he tehtävissään huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan 52 tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen

vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle ja tiedotettava asiasta valvonnan

päällikölle. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön

liittyvistä asioista (Valvontalaki 741/2023,30§). Muistutamme ajoittain osastotunnilla ilmoittamisvelvollisuudesta.

Yhteispäivystyksessä ilmoitamme Haipro-ilmoituksilla vaara- ja haittatapahtumia sekä epäkohtia ja

poikkeamia. Informoimme säännöllisesti ilmoitusten tekemisestä henkilökunnalle.

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

Yhteispäivystykseen tulleet ilmoitukset käsittelevät yksikön esihenkilöt. Mikäli ilmoituksen luonne ja

vakavuus vaatii, niin siirrämme käsittelyn ylemmäksi hallintorakenteessa. Vakavat vaaratapahtumat

selvitetään perusteellisesti.

Pyrimme aina kertomaan Haiproista syyllistämättä ketään vaan etsimme sitä miten voimme parantaa meidän prosesseja tai miten voimme perehdyttää henkilökuntaa paremmin, ettei vastaavaa tilannetta enää syntyisi.

Omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niiden korjaamiseksi toteutetut ja suunnitellut korjaavat toimenpiteet, toteutuksen vastuuhenkilöt ja toimenpiteiden aikataulu kirjataan omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaan. Omaavonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy omaavontasuunnitelman lopusta, liitteestä 1.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialue voi hankkia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta huomioiden sopimusohjauksen periaatteet (asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulma).

Huomiota on

kiinnitettävä muun muassa seuraaviin asioihin:

- Ostopalveluna hankittavan palvelun tulee vastata sovittua. Palvelukuvausten (kriteerit) tulee olla mukana jo tarjouspyynnössä.
- Yhteistyö ja tiedonvaihdon tulee olla tiivistä puolin ja toisin. Annamme tarvittaessa palautetta ostopalveluihin.
- Ostopalvelusopimukseen tulee sisällyttää säännöllinen turvallisuuden, työhyvinvoinnin sekä henkilöstön riittävyden seurannan ja raportoinnin velvoite. Meillä on kerran kuukaudessa teamskokous, jossa käydään läpi edelliskuukauden raportti ja tulleet palautteet.

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Pohjanmaan hyvinvointialue huomioi riskienhallinnassaan varautumista ja palveluiden jatkuvuutta koskevat velvoitteet sekä omassa toiminnassaan että hankkiessaan palveluja toiselta palveluntuottajalta. Osana jatkuvuuden hallintaa asiakas- ja potilasturvallisuus

varmistetaan myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023; pelastuslaki 379/2011; valmiuslaki 1552/2011).

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus vastaa varautumisen, valmiussuunnittelun ja kokonaisturvallisuuden järjestämisen käytännön toteutuksesta aluevaltuuston päättämien periaatteiden mukaisesti. Valmiussuunnitelmista vastaa hyvinvointialueen johtaja sekä muut johtavat viranhaltijat tehtävajakonsa mukaisesti. Hyvinvointialueen turvallisuus- ja valmiuspäällikkö sekä valmiussuunnittelija tukevat ja yhteen sovittavat hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua. Valmiussuunnitelmaa täydentävät toimialojen ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat sekä tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteita varten.

Yhteispäivystyksessä on kirjallinen ohjeistus siitä miten toimimme, jos valmiutta joudutaan nostamaan.

Meillä omat tehtäväkortit eri työpisteisiin näissä tilanteissa.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Meillä on kirjalliset ohjeistukset siitä miten häiriötilanteissa toimitaan

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

Taneli Väyrynen, johtava ylilääkäri

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

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.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

30.7.2025/ 2.4.2026, versio 2

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Teemu Pöytäkanas, ylilääkäri

Tarja Makkonen, osastonhoitaja

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia