



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**

Omavalvontasuunnitelma, Yleislääketieteen Osasto 1, Prs 2026

Ansvarig person

Nina Nyqvist

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Innehållsförteckning

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.

Omavalvontasuunnitelma

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, Hoito-osastot, Yleislääketieteen osastot

Toimialajohtajan nimi

Marina Kinnunen

Puhelinnumero

044 323 1808

Palveluyksikön nimi

Yleislääketieteen osasto 1, Pietarsaari / Hoito-osastot / Sairaalapalvelut

Palvelumuoto

Sairaalapalvelut / Hoito-osastot

Osoite

Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari

Puhelinnumero

040 583 2521, 050 461 9101, 040 651 2320

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Johanna Syrén, ylihoitaja, 040 523 9749

Johanna Torp-Duma, yleislääketieteen erikoislääkäri, Annica Sundberg, johtava lääkäri, fysiatria ja kuntoutus, Markku Kautiainen, ylilääkäri, geriatría

050 4383 939, 050 438 5973, 050 557 2442

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Yleislääketieteen osasto 1, Pietarsaari. Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari

Nina Nyqvist, osastonhoitaja, Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari. 050 502 3504

Tulosyksikön/toimintayksikön tiedot

Yleislääketieteen osasto 1, Pietarsaari. Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari

Nina Nyqvist, osastonhoitaja, Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari. 050 502 3504

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Ravitsemus ja siivous	Alerte
Kiinteistönhoito	Malmin kiinteistöt
Fimlab	Laboratoriopalvelut
2m-It	IT-palvelut, logistiikka, huolto ja laitteisto
Axia Oy	Vartiointipalvelut
Medimatress	Painehaavoja ehkäisevät patjat
Työplus	Työterveyshuolto

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Yleislääketieteellinen vuodeosasto 1, Pietarsaari tarjoaa ympärivuorokautisia hoitopaikkoja potilaille, jotka eivät tarvitse erikoissairaanhoidoa.

30.3.2026 osasto on muuttanut toimintaluonnettaan ja yhdistetty vaativan kuntoutuksen osastoon. Potilaspaikkoja on yhteensä 21, joista 11 on yleislääketieteen, 5 (8) fysiatriin ja 5 geriatrian paikkoja. Paikkoja käytetään joustavasti tarpeen mukaan. Uusi osasto sijaitsee fyysisesti B-rakennuksen 3. kerroksessa.

Uudella osastolla hoidetaan potilaita, jotka tarvitsevat yleislääketieteellistä hoitoa sekä fysiatriseen ja geriatriin kuntoutuksen tarpeessa olevia potilaita.

Hoito on moniammatillista ja työ toteutetaan tiimeissä yhdessä fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, puheterapeutin, hoitohenkilökunnan, lääkäreiden ja sosiaaliohjaajan kanssa. Säännöllisiä hoitosuunnittelukokouksia pidetään viikoittain. Omaisten rooli on tärkeä, ja he voivat mielellään osallistua hoitosuunnittelukokouksiin.

Fysiatriin kuntoutuksen kohderyhmänä ovat esimerkiksi aivohalvauksen, selkäydinvamman, toiminnallisten häiriöiden jälkeinen kuntoutus sekä amputaatioleikkauksen jälkeinen proteesiarviointi. Geriatriin kuntoutuksen kohderyhmänä ovat suunniteltujen lonkka- ja polvileikkausten jälkeinen kuntoutus sekä suurimmaksi osaksi kaatumisten ja traumojen aiheuttamien murtumien jälkeinen kuntoutus.

Uuden osaston tavoitteena on moniammatillinen ja tavoitesuuntautunut kuntoutus, jotta potilas voisi palata omaan kotiinsa.

Hyvinvointialue tarjoaa palveluillaan turvallisuutta, toimintakykyä ja hyvinvointia asiakkailleen molemmilla kotimaisilla kielillä. Yleislääketieteellisillä osastoilla hoidamme ja kuntoutamme potilaita, joilla on lyhytaikaisia akuutteja sairauksia. Hoidamme myös potilaita, jotka odottavat paikkaa tehostettuun palveluasumiseen, sekä annamme palliatiivista hoitoa ja saattohoitoa. Hoidon tavoitteena on parantaa vointia, hoitaa akuutit terveystilanteet ja parantaa toimintakykyä siten, että potilas voidaan kotiuttaa. Tarjoamme aktivoivaa ja kuntouttavaa hoitoa toimintakyvyn parantamiseksi ja ylläpitämiseksi. Tavoitteenamme on tarjota hyvää hoitoa ja huolenpitoa myös elämän loppuvaiheessa.

Arvomme noudattavat hyvinvointialueen arvoja: toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti, kohtaamme ihmiset ihmisenä ihmiselle sekä katsomme eteenpäin ja toimimme vastuullisesti. Osastolla korostamme lisäksi seuraavia arvoja: laadukas työ, ammattimaisuus, ihmisarvo, kunnioitus, joustavuus ja empatia.

Osasto kuuluu Pohjanmaan hyvinvointialueen omaan toimintaan ja sitä hoitaa hyvinvointialueen oma henkilökunta. Osa tukipalveluista ostetaan edellä mainitulla tavalla. Potilaat tulevat osastolle yleensä päivystyksestä, terveyskeskuslääkärin vastaanotolta, jatkohoitoon toiselta sairaalaoasastolta, kotisairaala- tai muilta hyvinvointialueilta.

Hoidamme ja aktivoimme 16 vuotta täyttäneitä henkilöitä, mutta suurin osa potilaista on iäkkäitä. Heillä voi olla akuutteja ja/tai pitkäaikaisia sairauksia, useita eri sairauksia ja yleensä laaja hoivan tarve, minkä vuoksi he eivät selviydy kotona lyhyemmän tai pidemmän aikaa. Tavoitteena on, että potilaat voivat osastohoidon jälkeen palata kotiinsa kotihoidon, kotisairaalahoidon tuella tai ilman tukea. Hoidamme myös saattohoitopotilaita.

Hyvinvointialueiden toimintaa ohjaavat kolme keskeistä lakia, jotka säädettiin hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä:

laki hyvinvointialueista (611/2014)

laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)

Terveydenhuoltopalveluja ohjaa terveydenhuoltolaki (1326/2010) sekä muun muassa erityislait:

laki työterveyshuollosta (1383/2001)

laki hedelmöityshoidoista (1237/2006)

tartuntatautilaki (1227/2016)

laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013)

Valvontalaissa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) säädetään palvelujen järjestäjien valvonnasta, yksityisten ja julkisten palveluntuottajien toimintaedellytyksistä sekä rekisteröinnistä, omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta.

Asiakkaiden ja potilaiden asema turvataan seuraavilla laeilla:

laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

sosiaalihuoltolain 46 a § (1301/2014)

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä säädetään:

laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Potilas- ja asiakastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä palvelujen järjestämisestä säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot (703/2023,

jäljempänä asiakastietolaki)

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

Nina Nyqvist, osastonhoitaja, 050 502 3504

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Johanna Syrén, ylihoitaja, 040 523 9749

Johanna Torp-Duma, yleislääketieteen erikoislääkäri, 050 4383 939

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaat ja omaiset osallistuvat välillisesti omavalvonnan suunnitteluun ja seurantaan antamalla suullista ja kirjallista palautetta yksikölle. Suullinen palaute annetaan suoraan henkilökunnalle hoitojakson aikana tai puhelimitse. Kirjallinen palaute voidaan jättää Roidun kautta, HaiPro-ilmoituksena tai hoitomuistutuksena verkkosivuilla annettujen ohjeiden mukaisesti.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Palautetta saadaan myös potilasasiamiesten kautta.

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

Palveluyksiköiden laatimat omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelmasta on myös tulostettu versio yksikössä nähtävillä, jotta potilaat, omaiset ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen.

Osastonhoitaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun ohjeet, toiminta tai lainsäädäntö muuttuvat. Suunnitelmaa tulee päivittää myös vastuuhenkilöiden vaihtuessa. Osastonhoitaja huolehtii, että henkilökunta tuntee omavalvontasuunnitelman ja noudattaa sitä. Suunnitelman ja sen päivitysten hyväksyminen tapahtuu sähköisessä Dynasty-arkistossa. Päivitetyt versiot julkaistaan organisaation verkkosivuilla sekä yksikössä edellä kuvatulla tavalla. Osastonhoitaja tiedottaa henkilöstölle tehdyistä päivityksistä. Mikäli muutokset edellyttävät muutoksia osaston toimintakäytäntöihin, osastonhoitaja varmistaa, että koko henkilöstöllä on riittävä tieto uusien toimintatapojen soveltamiseksi päivittäisessä työssä.

Henkilöstö päivittää säännöllisesti lääkehoito-osaamistaan ja suorittaa tentit organisaation vaatimusten mukaisesti sekä tuntee osaston lääkehoitosuunnitelman. Koko henkilökunta osallistuu viiden vuoden välein turvallisuuskoulutuksiin ja sammutusharjoituksiin sekä harjoittelee potilaan evakuointia mahdollisen tulipalon varalta kolmen vuoden välein. Osastolla on valmius erilaisiin poikkeustilanteisiin, ja tätä varten on laadittu valmius- ja turvallisuussuunnitelma. Muita pakollisia koulutuksia ovat verkkokoulutus tietoturvasta, Kanta-järjestelmästä sekä elämän loppuvaiheen hoidosta. Henkilöstö on velvollinen ylläpitämään ammattitaitoaan organisaation ohjeiden mukaisesti. Kaikkea täydennyskoulutusta seurataan yksilötasolla, ja osastonhoitaja seuraa tilannetta sekä mahdollistaa, että koko henkilöstö voi ylläpitää osaamistaan.

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

Osastolla noudatamme organisaation visiota. Käytämme resurssejamme vaikuttavasti. Potilasturvallisuus ja laatu ovat korkealla prioriteetilla. Varmistamme jatkuvasti henkilöstön osaamisen vahvistamisen. Asiakkaille annettujen lupaustemme mukaisesti varmistamme työn laadun ympäri vuorokauden. Olemme saatavilla silloin, kun meitä tarvitaan, ja asiakas on aina etusijalla. Autamme asiakkaita ylläpitämään hyvinvointia ja tuemme tarvittaessa myös omaisia. Pyrimme siihen, että hoitoketjut ja niihin liittyvät prosessit toimivat mahdollisimman hyvin. Laatusertifikaatti edellyttää, että toimintaa auditoidaan säännöllisesti sekä sisäisin että ulkoisin auditoinnein. Ennen jokaista auditointia osasto valmistautuu tekemällä toiminnan itsearvioinnin. Organisaation oma valvontayksikkö tekee myös systemaattisia omavalvontakäyntejä osastoille. Näissä esiin tulevat kehittämiskohteet toteutetaan.

Osastolla on myös kinestetiikan sertifikaatti (myönnetty kesäkuussa 2025) vaatimaan kuntoutukseen. Kinestetiikan ajattelutapa ja työskentelymalli jatkuvat uudella osastolla. Valvontaviranomaiset tekevät tarkastuksia osaston toimintaan ja työturvallisuuteen, ja voivat tarvittaessa antaa kehittämisehdotuksia ja ohjeita muutostarpeista.

Laatuportti on laadunhallintaan käytettävä verkkopohjainen alusta. Ohjelmassa on riskinarviointeja, auditointiraportteja, henkilöstön osaamisen seuranta, valvontakäyntien raportteja ja muuta laatuun liittyvää materiaalia.

HaiPro on raportointijärjestelmä, jolla ilmoitetaan hoitoon liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista. Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista ja kirjaamaan ne HaiPro-järjestelmään. Jokainen ilmoitus käydään läpi henkilöstön kanssa, jotta vastaavilta tilanteilta voidaan välttyä jatkossa. Raportointi tukee toiminnan kehittämistä ja parantamista sekä osasto- että organisaatiotasolla.

Roidu-digitaalisen palautejärjestelmän kautta potilaat ja omaiset voivat antaa sekä positiivista että negatiivista palautetta. Palautetta voi antaa verkkosivujen, Roidun sekä Roidu-ohjelmaan ohjaavien QR-koodien kautta. Palaute voidaan antaa anonymisti tai yhteystiedot ilmoittaen. Kaikki saatu palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Yksikön hoitoisuutta seurataan Rafaela-ohjelmalla, joka arvioi potilaiden hoitoisuuden suhteessa päivittäiseen henkilöstömäärään. Hoitoisuuden tulee olla tietyllä optimaalisella tasolla, jotta henkilöstöllä on edellytykset tarjota hyvää ja turvallista hoitoa ja hoivaa.

Muita tunnuslukuja seurataan Exreport-johtamis- ja raportointijärjestelmässä, johon kootaan keskeiset henkilöstöä, potilaita ja taloutta kuvaavat mittarit.

Osasto laatii vuosittain toimintasuunnitelmat organisaation yhteisessä Opiferus-ohjelmassa ja arvioi toimintaansa siinä. Toimintasuunnitelmat sisältävät tavoitteet, keskeiset mittarit tavoitteiden saavuttamiselle, toimenpiteet sekä riskit tavoitteiden saavuttamiseksi.

Osastonhoitaja jakaa tiedot henkilöstölle osastotuntien ja tiedotustilaisuuksien yhteydessä. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti kehittämisprosesseihin ja vastaa myös itse oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä.

Henkilöstö pyrkii tasapuoliseen kohteluun ja yhdenmukaiseen laatuun kaikille hyvinvointialueen potilaille osastolla.

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

Organisaatio on matriisiorganisaatio, jossa vastuualueet ovat toisiinsa kietoutuneita ja määritelty toimintasäännössä sekä erilaisissa ohjeissa ja tehtäväkuvauksissa.

Hyvinvointialueen hallinnon johtavat viranhaltijat johtavat hallinnollisia palveluja tarkoituksenaan tukea hyvinvointialueen muuta toimintaa. Toimialajohtajat johtavat toimialoja ja sovittavat yhteen eri toimialojen välistä toimintaa.

Resurssijohtajat, jotka vuodeosastojen osalta ovat ensisijaisesti ylihoitaja ja ylilääkäri, johtavat suoraan omaa henkilöstöään. Ylihoitaja johtaa hoitohenkilöstöä, terapeutteja ja sihteereitä, ja ylilääkäri lääkäreitä sekä eräitä asiantuntijoita, kuten psykologeja ja sosiaalityöntekijöitä. Välijohdo koostuu tulosaluevastaavista. Tulosaluevastaavat vastaavat strategisten linjausten sekä toiminta- ja taloussuunnitelman pohjalta palvelujen saatavuudesta, palvelujen laadusta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta, palvelujen vaikuttavuudesta sekä asiakaslähtöisyydestä. Tulosaluevastaavat kehittävät oman vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa. Vuodeosastoille on tulosalueen johtoryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti.

Toimintasäännön mukaan kukin tulosityksikön vastuuhenkilö vastaa yksikkönsä toiminnasta ja taloudesta sekä palvelujen toimivuudesta ja yksikön johtamisesta.

Osaston osalta osastonhoitaja toimii tulosityksikön vastuuhenkilönä ja on suoraan alisteinen ylihoitajalle (sekä koordinoivalle osastonhoitajalle) hoitolinjassa. Osastonhoitaja vastaa palvelujen laadusta ja asiakaskokemuksesta, toiminnan ja henkilöstön kehittämisestä, henkilöstöhallinnollisista tehtävistä sekä johtaa toimintaa taloussuunnitelman mukaisesti. Osastonhoitaja vastaa myös henkilöstön työkyvystä, hyvinvoinnista ja työturvallisuudesta. Lääketieteellisestä potilashoidosta, sen laadusta, kehittämisestä ja seurannasta vastaa osastonlääkäri, joka on alisteinen omille esihenkilöilleen lääkäriinjassa.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaat tulevat osastolle päivystyksestä, terveyskeskuslääkärin vastaanotolta, kotisairaalasta tai toiselta osastolta sekä muilta hyvinvointialueilta.

Potilaita hoidetaan lääketieteellisen hoitoarvion perusteella, joka on kaikille potilaille yhdenvertainen. Hoito toteutetaan lääketieteellisen käytännön ja organisaation ohjeiden mukaisesti. Lääkäri tekee lääketieteellisen arvion siitä, milloin potilas on valmis kotiutettavaksi tai siirrettäväksi toiselle hoitotasolle tai kotiin.

Palveluohjaus kartoittaa kotihoidon ja muiden tukipalvelujen tarpeen tai asumispaikan tarpeen sekä myöntää nämä palvelut. Työskentelemme jatkuvasti sen eteen, että viiveet potilaan siirtymisessä osastolta seuraavalle hoitotasolle olisivat mahdollisimman lyhyitä. Samalla pyrimme optimaaliseen potilasvirtaan, jossa potilas ohjautuu suoraan oikeaan hoitoyksikköön oikealle tasolle. Avohoidon vaihtoehtoja, kuten kotihoitoa, kotisairaalahoidoa ja tehostettua kotikuntoutusta, käytetään aina kun se on mahdollista.

Toimintaa seurataan neljännesvuosittain tulosalueiden omavalvontaraporteissa. Nämä julkaistaan organisaation verkkosivuilla, ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä tarpeen mukaan.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Terveystietolain (1326/2010) luvussa 6 kuvataan potilaan oikeus saada hoitoa terveydenhuollon palveluissa.

Potilaita hoidetaan lääketieteellisen hoitoarvion perusteella, joka on kaikille potilaille yhdenvertainen. Osastonlääkäri arvioi potilaan hoidon tarpeen ja hoitoon tulon syyn sekä laatii yksilöllisen hoitosuunnitelman yhdessä potilaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Hoitohenkilökunta arvioi omalta osaltaan potilaan hoidon ja kuntoutuksen tarpeen, suunnittelee hoidon ja toteuttaa lääkärin määräykset sekä seuraa hoidon etenemistä. Henkilökunta tekee päivittäin yhteistyötä fysioterapeutin kanssa, joka tukee henkilöstöä ja potilaita heidän liikkumisessaan ja aktivoimisessaan. Palvelu- ja hoitotarpeen muutoksia seurataan jatkuvasti hoitajakson aikana tavoitteena potilaan kotiuttaminen tai siirtäminen toiselle palvelutasolle. Hoitotyössä käytetään monia erilaisia mittareita potilaan hoidon ja palvelutarpeen arvioimiseksi. Päivittäisessä työssä käytetään lääketieteellisiä laitteita, kuten verenpainemittaria, verikokeita, virtsarakon ultraäänitutkimusta, kehon lämpötilan mittausta, verensokerin mittausta, happisaturaation mittausta sekä sydänfilmiä (EKG). Jatkohoidon tarpeen arvioimiseksi käytetään RAI-arviointivälinettä sekä muisti- tai depressiotestejä. Fysioterapeutit voivat tarvittaessa tehdä kaatumisriskin arviointeja ja muita toimintakykymittauksia. Päivittäisen kliinisen hoitotyön yhteydessä potilaan toimintakykyä seurataan ja kirjataan. Potilaan hoidon ja palvelutarpeen perusteella tehdään hoitajakson aikana moniammatillinen kokonaisarviointi.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveydenhuollossa potilaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Potilaalla on oikeus osallistua hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen sekä vaikuttaa siihen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei pysty osallistumaan palvelujen/hoidon suunnitteluun ja toteutukseen, potilaan tahto on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaistensa tai muun läheisen kanssa. Potilaskohtaista hoitosuunnitelmaa seuraavat vastuulääkäri, hoitohenkilöstö ja mahdolliset erityistyöntekijät. Hoito toteutetaan tämän suunnitelman mukaisesti.

Osastolle saapuessa hoitohenkilökunta laatii päivittäisen hoitosuunnitelman, joka sisältää myös lääkärin määräysten toteuttamisen. Päivittäistä hoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään päivittäin. Osastonlääkäri tekee tulotilanteen arvion, lääketieteellisen hoitosuunnitelman ja epikriisin (hoitoyhteenvedon). Hoitohenkilökunnan hoitoyhteenvedo ja lääkärin epikriisi ovat potilaan nähtävissä OmaKannassa. Näihin sisältyvät ohjeet jatkohoidosta ja seurannasta. Kaikki potilasta koskeva dokumentointi tehdään sähköiseen potilastietojärjestelmään.

Potilaalla on oikeus saada tietoa omasta hoitosuunnitelmastaan. Potilaan vointia ja hoitosuunnitelman muutoksia käsitellään jatkuvasti potilaan kanssa ja tiedotetaan potilaalle sekä tarvittaessa omaisille. Jos potilas ei jostain syystä pysty ilmaisemaan omia toiveitaan, yhteistyö omaisten kanssa on erityisen tärkeää.

Henkilökunta lukee ja kirjaa hoitoon liittyvät tiedot jokaisessa työvuorossa.

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

Potilaan hoito ja hänen oikeutensa

Sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevien tulee kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea asiakkaan tai potilaan osallisuutta hoidon ja

palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa.

Potilaan kielelliset oikeudet turvataan organisaation kielivaatimuksilla. Organisaatio tukee molempien kotimaisten kielten oppimista. Tulkkipalveluja käytetään aina tarvittaessa.

Asiallinen ja yhdenvertainen kohtelu taataan jokaiselle potilaalle, ja henkilökunta noudattaa organisaation ohjeita asiakkaiden hyvästä kohtaamisesta. Organisaatiolla on ohjeet siitä, miten työntekijöiden, potilaiden ja omaisten tulee toimia, jos he havaitsevat epäasiallista kohtelua, ja ilmoituskanava tätä varten löytyy intranetistä sekä organisaation verkkosivuilta. Kaikki havaitut huonon kohtelun tapaukset käsitellään, kun palautetta saadaan: suullisesti, HaiPro-ilmoituksena tai muistutuksena potilasasiamiehen tai viranomaisen kautta. Ilmoituksen tehnyt saa palautteen siitä, että asia on käsitelty.

Tietoa potilasasiamiehistä ja heidän yhteystiedoistaan on nähtävillä kaikissa yksiköissä.

Potilasasiamiehiä koskeva tieto on esillä näkyvästi kaikissa yksiköissä.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Itsemääräämisoikeus ja rajoittavat toimenpiteet

Potilaan itsemääräämisoikeus on keskeinen osa laadukasta hoitoa. Liikkumista rajoittavia toimenpiteitä saa käyttää ainoastaan tilanteissa, joissa asiakkaan/potilaan henkilökohtainen turvallisuus on vakavasti uhattuna. Rajoittavia toimenpiteitä käytetään tapauskohtaisesti vain siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä. Päätös on aina potilaskohtainen, ja ennen päätöksen tekemistä tulee arvioida, onko olemassa muita soveltuvia keinoja turvallisuuden lisäämiseksi. Kun päätetään asiakkaan/potilaan liikkumisvapautta rajoittavista toimenpiteistä, tulee niiden haitat ja hyödyt punnita tasapuolisesti.

Henkilöstö tekee jatkuvaa yhteistyötä potilaan kanssa ja tarvittaessa omaisten kanssa sekä huomioi mahdollisuuksien mukaan heidän toiveensa hoidosta ja huolenpidosta. Potilas osallistuu aktiivisesti hoitoonsa, ja hänen toiveensa ja tarpeensa huomioidaan ja kirjataan. Hoitosuunnitelma laaditaan siten, että myös potilas ymmärtää sen ja tuntee sovitut tavoitteet. Hoitajat ja lääkärit varmistavat, että potilas saa mahdollisimman hyvää hoitoa ja huolenpitoa. Lääkäri tiedottaa potilaalle hänen sairaudestaan, tutkimustuloksista sekä eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Henkilöstö käyttää sellaista kieltä, jota potilas ymmärtää.

Henkilöstö tuntee rajoittavien toimenpiteiden käytön periaatteet hoidossa. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä keskustellaan aina hoitovastuullisen lääkärin kanssa, ne toteutetaan lääkärin luvalla ja dokumentoidaan. Kaatumisten ehkäisemiseksi käytettäviä rajoittavia toimenpiteitä ovat magneettivyö, sängyn laidat sekä haaravyö istuessa. Harvemmin käytetään hygieniapukua. Rajoittavista toimenpiteistä keskustellaan omaisten kanssa, jotka voivat myös esittää toiveita näistä kaatumisia ehkäisevistä toimenpiteistä. Ulko-ovet pidetään lukittuina ympäri vuorokauden niillä osastoilla, joissa voi olla poistumisriskissä olevia potilaita, sekä kaikilla osastoilla yöaikaan.

Rajoittavia toimenpiteitä koskevat ohjeet ovat organisaatiossa saatavilla, ja toimimme niiden mukaisesti. Ohjeet löytyvät intranetin materiaalipankista.

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

Muistutukset ja potilasvahinkoilmoitukset saapuvat kirjaamon kautta ja ohjataan vastuutahoiselle viranhaltijalle käsittelyä varten. Kaikki muistutukset selvitetään terveydenhuollon potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 10 §:n mukaisesti. Tarvittaessa osastonhoitaja ja osastonlääkäri sekä muu henkilöstö antavat lausuntoja, ja vastauksen laativa henkilö perehtyy potilaan potilasasiakirjoihin. Näiden perusteella vastuullinen viranhaltija arvioi, onko potilaan hoidossa tai kohtelussa tapahtunut laiminlyönti tai virhe, ja laatii vastauksen potilaalle tai omaiselle. Kaikki saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Palautetta käsitellään säännöllisesti osastotunneilla, ja hoitohenkilökunnan kanssa suunnitellaan kehittämismahdollisuuksia.

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

Johanna Syrén, ylihoitaja, 040 523 9749

Johanna Torp-Duma, yleislääketieteen erikoislääkäri, 050 438 3939

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot löytyvät osaston ilmoitustaululta käytävässä. Osastonhoitaja vastaa tietojen päivittämisestä.

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 kokemosajaatoiminnan kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittu osallisuussuunnitelma muodostaa raamin osallisuustyön kehittämiseksi. [Osallisuussuunnitelma](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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

Osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa joko omaan hoitoon tai laajemmin kuin omiin asioihin esimerkiksi ideoiden, suunnittelun, kehittämisen, toteutuksen ja arvioinnin kautta palveluissa, palveluketjuissa ja palvelukokonaisuuksissa. Potilaalla on oikeus osallistua itseään koskevien tutkimusten, hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun. Terveydenhuollossa on tarvittaessa laadittava tutkimus-, hoito-, lääkinnällisen kuntoutuksen tai muu vastaava suunnitelma, josta käy ilmi, miten potilaan hoito järjestetään ja millä aikataululla. Suunnitelma tulee laatia yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaistensa tai läheistensä tai hänen laillisen edustajansa kanssa (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 4 a §).

Potilaiden ja omaisten osallisuus tarkoittaa sitä, että heidän näkemyksensä ja toiveensa huomioidaan kaikissa hoitoon liittyvissä tilanteissa sekä toiminnan kehittämisessä. Asiakkaiden osallisuuden kannalta tärkeintä on, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus osallistua itseään koskevan hoidon ja palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tämä tapahtuu yhteistyössä osaston henkilökunnan kanssa yksittäisissä omaa hoitoa koskevissa tilanteissa. Potilaillamme on mahdollisuus antaa palautetta edellä mainittujen kanavien kautta sekä suoran keskustelun avulla henkilökunnan kanssa. Pohjanmaan hyvinvointialueella on lisäksi perustettu neljä asiakasraatia, joissa jäsenet voivat ottaa kantaa asiakaslähtöisyyden toteutumiseen ja siihen, miten asiakkaiden näkemykset tulisi huomioida hyvinvointialueen toiminnassa. Raadit tekevät myös ehdotuksia palvelujen käyttäjäystävällisyyden parantamiseksi. Asiakasraadit toimivat lisäksi henkilöstön edustajille foorumina, jossa he voivat esittää kysymyksiä asiakkaille palvelujen kehittämisen ja arvioinnin tueksi.

3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asiakaspalaute

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

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

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

Kun osaston omavalvontasuunnitelmaa laaditaan, muutetaan ja toimintaa kehitetään, osaston tulee ottaa huomioon potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätty palaute (valvontalaki 741/2023, 27 §). Potilailta ja heidän läheisiltään saatu palaute ja kokemukset ovat tärkeä ja olennainen osa hyvinvointialueen palvelujen kehittämistä sisällön, laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä omavalvonnan näkökulmasta. Koska palvelun hyvä laatu voi merkitä eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, eri tavoin säännöllisesti kerätty palaute on keskeinen osa yksikön kehittämistä. Osastoilla on omat CLES-, Roidu- ja NPS-kanavansa, joiden kautta opiskelijat, potilaat ja omaiset voivat antaa palautetta. Yksiköiden vastuuhenkilöt käsittelevät palautteen organisaation ohjeiden mukaisesti. Palaute käydään läpi osastotunneilla, jotta se tavoittaa henkilöstön. Palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Näiden tilastot julkaistaan toimialueen omavalvontaraportissa neljännesvuosittain.

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

Henkilöstöllä tulee olla toiminnan edellyttämä koulutus sekä riittävä ammattitaito ja osaaminen ottaen huomioon tarjottavat palvelut ja palvelujen käyttäjät. Organisaation tulee varmistaa, että myös mahdollisesti vuokratut tai alihankkijalta hankitut sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskevien lakien vaatimukset.

Osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, sairaanhoitajat, lähihoitajat. Henkilöstömäärä 20,45. Henkilöstömitoitus 0,92.

Arkipäivisin: aamuvuorossa 7 hoitajaa, iltavuorossa 4 hoitajaa, yövuorossa 2 hoitajaa.

Viikonloppuisin: aamuvuorossa 5–6 hoitajaa, iltavuorossa 4 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa.

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

Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin sijaiset rekrytoidaan pääasiassa resurssihallintapalveluiden kautta. Pidempiin sijaisuuksiin ja vakituisiin työsuhteisiin työntekijät rekrytoidaan KuntaRekryn kautta. Organisaation kelpoisuus- ja kielisäännöt määrittelevät eri ammattiryhmien kelpoisuusvaatimukset. Lääkärien resursointi hoidetaan asiakas- ja resurssikeskuksen kautta. Työsuhteen alkaessa lähiesihenkilö tarkistaa kelpoisuuden ja soveltuvuuden työtehtäviin.

Työhönoton yhteydessä kaikkien ammattihenkilöiden pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki-viranomaisrekisteristä. Opiskelijoiden oikeus toimia tilapäisesti terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä määräytyy suoritettujen opintopisteiden kokonaismäärän perusteella. Opiskelijaa ohjataan ja valvotaan harjoittelun aikana.

Sijaisia käytetään siinä määrin kuin potilasturvallisuus edellyttää ja budjetti sallii. Lyhytaikainen sijaisentarve voidaan järjestää Sotender-sovelluksen kautta virka-aikana resurssihallintapalveluiden tuella. Virka-ajan ulkopuolella osastolla on henkilökunnan WhatsApp-ryhmä äkillisten poissaolojen sijaisjärjestelyihin.

Kansainvälisten työntekijöiden oleskelulupa ja työnteko-oikeus tarkistetaan

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Maahanmuuttoviraston kautta työsopimusta laadittaessa.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitajat selvittävät iäkkäiden kanssa työskentelevien henkilöiden mahdollisen rikostaustan rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti sekä valvontalain (741/2023) 28 §:n perusteella.

Osastonhoitajat pyytävät rikosrekisteriotteen vakituisen henkilöstön uusien työsuhteiden alkaessa. Rekrytointiyksikkö tai osastonhoitaja tarkistaa sijaisten rikosrekisteriotteen työsuhteissa, jotka kestävät yli kolme kuukautta. Lain mukaisesti osastonhoitaja kirjaa sen, että työntekijä on esittänyt rikosrekisteriotteen, ja tieto on voimassa toistaiseksi, mikäli työsuhteessa ei ole katkoa.

Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa, sekä vakituisia että sijaisia, osastonhoitaja varmistaa ja seuraa työntekijän soveltuvuutta työtehtäviin sekä sitä, että henkilöstöllä on muut tarvittavat tiedot ja taidot.

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

Yleisläketieteellisille osastoille on laadittu ohje ja tarkistuslista uuden henkilöstön perehdyttämistä varten. Perehdytystä seurataan, ja tarkistuslista allekirjoitetaan lähiesihenkilön ja uuden työntekijän toimesta perehdytyksen jälkeen. Uudet työntekijät tutustuvat myös organisaation perehdytysohjelmaan Laatuportissa ja suorittavat tarvittavat verkkokoulutukset. Opiskelijoiden perehdyttämiseksi on olemassa hyväksytty prosessikuvaus. Kaikilla opiskelijoilla on yksi tai kaksi nimettyä ohjaajaa.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) edellyttää, että täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmaan ja tukea henkilöstön ammatillista kehittymistä siten, että se vastaa sekä yksilöllisiin että ammattiryhmien osaamistarpeisiin. Tämä suunnitelmallisuus takaa, että täydennyskoulutus vahvistaa henkilöstön kykyä tarjota potilas- ja asiakasturvallisia palveluita, jotka edistävät väestön terveyttä ja hyvinvointia. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on syventää ja kohdentaa ammatillista

osaamista vastaamaan toiminnan todellisia tarpeita sekä strategisia painopisteitä. Henkilöstön osaamistarpeita tunnistetaan kaikilla organisaation tasoilla, ja vastuu osaamisen kehittämisestä jakautuu eri toimijoille – professiojohdolle, toimialoille ja tulosalueille, esihenkilöille sekä työntekijöille itselleen.

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

Organisaatiomme täydennyskoulutuksen periaatteisiin kuuluu koulutusten määrän, laadun ja vaikuttavuuden säännöllinen seuranta. Koulutusten laatua ja vaikuttavuutta keräämme koulutuskohtaisin palautekyselyin. Organisaatiomme käyttää henkilöstöjohtamisen työkaluna CGI:n HRM-järjestelmää, jota käytetään myös koulutusseurannassa, jolloin voidaan arvioida, miten täydennyskoulutukset tukevat asetettuja tavoitteita ja vastaavat henkilöstön sekä toiminnan tarpeisiin. Tämä tapahtuu koulutuskalenteriosallistumisten sekä esimiesten hyväksymien koulutusanomusten perusteella henkilöstöhallintojärjestelmä Almassa. Lisäksi 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 lakisäätelistä, 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 työmarkkinailmoitukselle.

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialue seuraa ja arvioi järjestelmällisesti sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta sekä koulutussuunnitelmien toteutumista. Täydennyskoulutuksen seurannassa arvioidaan vähintään koulutuksen riittävyttä, koulutukseen osallistumista, sisältöä, laatua ja vaikuttavuutta sekä koulutuksen kustannuksia. Täydennyskoulutuksen sisällössä tulee ottaa huomioon henkilöstön peruskoulutus sekä työn vaatimukset ja sisältö.

Osastonhoitaja seuraa henkilöstön koulutukseen osallistumista ja kirjaa tiedot sisäisiin ohjelmiin Alma ja Laatuportti sekä osaston omaan täydennyskoulutussuunnitelmaan. Kaikilla työntekijöillä on myös oma vastuu kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan.

Pakolliset koulutukset, kuten elvytys, ensiapu, turvallisuus, tietoturva ja lääkehoito, järjestetään organisaation toimesta. Lisäksi osastotasolla järjestetään osastotunteja oman toiminnan ja henkilöstön tarpeiden mukaisista teemoista.

Osaamista seurataan yksikkötasolla, ja mahdollisia puutteita ja epäkohtia seurataan HaiPron

kautta. Kehityskeskustelut pidetään vuosittain, ja niiden seuranta tapahtuu henkilöstöhallinnon Alma-järjestelmässä. Lisäksi tehdään vuosittain täydennyskoulutuskysely, jonka perusteella laaditaan seuraava koulutussuunnitelma.

Ulkoisten ja sisäisten auditointien sekä omavalvontakäyntien yhteydessä raportoidaan henkilöstön täydennyskoulutuksesta, omavalvonnasta ja turvallisuusosaamisesta.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvä työhyvinvointi on edellytys potilasturvalliselle toiminnalle. Henkilöstön jaksamiseen liittyvät haasteet vaikuttavat työn laatuun sekä työntekijän asenteeseen ja siten myös asiakkaiden turvallisuuteen. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan sairauspoissaolotilastojen sekä vuosittain tehtävien hyvinvointikyselyjen avulla. Henkilöstön suositteluhalukkuutta mittaava NPS kartoitetaan kaksi kertaa vuodessa. Tuloksia seurataan yksikkö- ja tulosaluetasolla.

Henkilöstön hyvinvointia ja jaksamista tuetaan muun muassa TYKY-toiminnalla, E-passilla sekä esihenkilöiden ja heidän sijaistensa johtamiskoulutuksella. Jokaisella työntekijällä on myös oma vastuu työhyvinvoinnistaan. Organisaatio painottaa ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseksi, ja tätä varten on laadittu ohjeita ja ohjelmia.

Yksikössä keskustelemme yhdessä hyvinvointialueen visiosta, arvoista ja tavoitteista, ja niiden pohjalta laaditaan yksikön pelisäännöt. Yksikön yhteiset pelisäännöt ovat toimintatapa, joka vahvistaa psykologista turvallisuutta työpaikalla: kaikki tulevat kuulluiksi, luotamme toisiimme ja työskentelemme yhdessä kohti yhteisiä tavoitteita.

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 hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Vuodeosastoilla tulee olla riittävästi moniammatillista henkilöstöä ja osaamista hoidon laadun ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Resurssijohto ja toimialueen johto vastaavat riittävästä henkilöstömitoituksesta.

Hoitotyön yksiköissä esihenkilöt seuraavat henkilöstöresurssien riittävyyttä muun muassa Rafaela-raporttien avulla, jotka koskevat hoidon tarvetta ja hoitoisuutta. Näiden raporttien kautta saadaan yksityiskohtaista tietoa työmäärästä, potilaiden hoidon tarpeesta ja henkilöstöresurssien jakautumisesta. Henkilöstömäärää ja hoitoisuutta seuraavat lähijohto ja

keskijohto. Poikkeustilanteita varten osastolla on erilliset valmiussuunnitelmat ja toimintaohjeet. Riskitekijät määritellään toiminnan suunnittelun yhteydessä sekä suurten muutosten yhteydessä. Organisaatiossa panostetaan vetovoimaan ja pitovoimaan. Tilanteissa, joissa henkilöstöä tai osaamista ei ole riittävästi, teemme yhteistyötä yksiköiden välillä sekä resurssihallintapalveluiden kanssa.

Erityistilanteita varten, kuten silloin kun potilasmäärä on normaalia suurempi tai henkilöstössä on merkittävää tilapäistä poissaoloa, on laadittu ohjeet siitä, miten henkilöstö priorisoi työtehtävänsä potilasturvallisuutta vaarantamatta.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat voivat tarvita useita palveluja samanaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuus toimisi asiakkaiden/potilaiden kannalta ja vastaisi heidän tarpeitaan, tarvitaan yhteistyötä palveluntuottajien välillä, ja erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Terveydenhuoltolaki (1326/2010, 32 §) ohjaa moniammatillista yhteistyötä asiakkaiden/potilaiden palveluntuottajien välillä.

Säännökset asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa löytyvät asiakastietolain (703/2023) 7 luvusta. Säännökset tietojen luovuttamisesta ilman asiakkaan suostumusta sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä muiden terveydenhuollon palvelujen järjestämiseksi ja toteuttamiseksi löytyvät asiakastietolain 53 §:stä.

Teemme yhteistyötä organisaation eri ammattiryhmien kanssa (lääkärit, hoitohenkilöstö, terapiapalvelut, sosiaalihuolto, kuvantaminen, laboratorion palvelut, asumispalvelujen hoitosuunnitteluryhmä, SAS-ryhmä/palveluohjaus, tekninen henkilökunta) suullisen tiedonvälityksen sekä erilaisten tietoteknisten ratkaisujen avulla.

Vuonna 2025 tapahtuneen yhteisen potilastietojärjestelmän käyttöönoton myötä kaikilla hyvinvointialueen yksiköillä on pääsy hoidon kannalta tarpeellisiin potilastietoihin. Niissä yksiköissä, joissa yhteinen potilastietojärjestelmä ei vielä ole käytössä, tiedonkulku tapahtuu suullisesti ja kirjallisesti siten, että potilastietoja sisältäviä asiakirjoja lähetetään sisäisen tai ulkoisen postin kautta, tietoja haetaan Kanta-tietokannasta ja organisaation arkistojärjestelmistä sekä käytetään Turvaposti-järjestelmää, jossa potilastiedot lähetetään suojattuna sähköpostina. Yksiköissä järjestetään säännöllisiä kokouksia muiden yhteistyökumppaneiden kanssa sekä organisaation sisällä että sen ulkopuolella. Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutuksia laaditun koulutussuunnitelman mukaisesti, huomioiden organisaation vaatimukset ja yksikkökohtaiset tarpeet.

Potilaat ja omaiset voivat antaa palautetta suoraan hoitavalle yksikölle, suullisesti tai Roidu-palautejärjestelmän kautta tai siihen liittyvän QR-koodin avulla. Lisäksi palautetta voi antaa hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Verkkosivujen kautta on myös mahdollista tehdä HaiPro-ilmoitus asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä tapahtumista.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella tulee olla toimintaan nähden tarkoituksenmukaiset ja riittävät tilat. Tilojen ja toimintaympäristön tulee olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan sopivia ja turvallisia potilaalle tarjottavaa palvelua, hoitoa, tutkimusta, kasvatusta ja muuta huolenpitoa varten. Tilojen tulee tukea asiakkaiden ja potilaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta. Terveydensuojelulaki (763/1994, 2 §) sisältää vaatimuksia omavalvonnasta. Vaatimusten mukaisesti toiminnanharjoittajan tulee tunnistaa toiminnassa esiintyvät terveyshaittoja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä. Toimintaan vaikuttavat riskit (esimerkiksi sisäilman lämpötila, melu, ilmanvaihto, säteily ja valaistus) tulee tunnistaa, niiden vakavuus arvioida ja suunnitella menetelmät riskien hallitsemiseksi.

Kaikilla hyvinvointialueen yksiköillä tulee olla oma turvallisuussivunsa verkkopohjaisessa laatu- ja riskienhallintajärjestelmässä Laatuportissa. Yksikön turvallisuussivu sisältää turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuutta koskevat tiedot sekä yleiset toimintaohjeet häiriötilanteisiin.

Kiinteistön omistaja vastaa toiminnassa käytettävien kiinteistöjen pitkäjänteisestä ylläpidosta. Sähköisesti intranet-sivujen kautta voi tehdä korjauspyyntöjä, vikailmoituksia sekä pyyntöjä muutoksista toimitiloihin. Osastolle on laadittu turvallisuussivut ja toimintaohjekortit poikkeustilanteita varten. Turvallisuuskierroksia tehdään säännöllisesti ja poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisin väliajoin.

Kaikki käytettävä lääketieteellinen laitteisto ja apuvälineet on tarkastettu ja merkitty turvallista käyttöä varten.

Siivous, jätehuolto ja ongelmajätteen käsittely hoidetaan inhouse-yhtiön toimesta.

Osasto sijaitsee B-rakennuksen kolmannessa kerroksessa. Osastolla on 15 potilashuonetta.

Kaikissa potilashuoneissa on wc ja suihku. Osastolla on 3 hoitajankanslia, lääkärinkanslia, lääkkeidenjakohuone, 2 huuhteluhuonetta, 1 päiväsal, varastotiloja, potilaskeittiö sekä henkilökunnan taukotila ja henkilökunnan wc-tilat.

Yksikkökohtaiset turvallisuussuunnitelmat on laadittu ja henkilöstö on perehtynyt niiden sisältöön. Henkilöstö osallistuu vuosittain turvallisuuskierroksiin omissa yksiköissään ja poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti.

Vierailuajat ovat yleislääketieteellisillä osastoilla keskussairaalan ulkopuolella klo 14–19 ja Vaasan H-rakennuksessa klo 13–19.

Tietosuojaselosteet on laadittu kaikille yksiköille, ja tietokoneiden näytöissä käytetään suojasuodattimia, jotta luottamukselliset tiedot eivät ole ulkopuolisten tai asiattomien nähtävissä.

Riskikartoitus tehdään vuosittain Laatuportti-tietokannassa (katso tarkemmin alla oleva kohta riskikartoituksesta).

Erilaisia tietojärjestelmiä ja ohjelmia käytetään kiinteistön teknisten toimenpiteiden toteuttamiseen. Medusa-tietojärjestelmää käytetään teknisiin toimenpiteisiin.

Secapp-ilmoitusjärjestelmää käytetään kriittiseen viestintään häiriötilanteissa.

Kaikilla hoitohenkilökunnan jäsenillä on henkilökohtaiset kulkukortit kiinteistön tiloihin pääsyä varten. Kaikilla hoitajilla on kulkukortti myös osaston lääkehuoneeseen.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Hyvinvointialueen palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset täyttäviä ja turvallisia. Palveluntuottajan tulee huolehtia lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettyä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinällisistä 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 lääkinällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

Kameravalvonta

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauksen (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

HaiPro-ilmoituksen kautta voidaan tehdä vikailmoitus lääkintätekniiikan laitteista, ja ilmoitus ohjautuu Fimeaan, joka toimii lääkintätekniiikan valvontaviranomaisena. Kaikki laitteet tarkastetaan ennen käyttöönottoa ja niitä tarkastetaan säännöllisin väliajoin lääkintätekniiikkaan perehtyneen henkilöstön toimesta. Yksikössä on laitevastuuhenkilöitä, joilla on kokonaiskuva yksikön lääkintätekniiikan laitteista. Henkilöstö on perehdytetty ja koulutettu laitteiden käyttöön, ja heidän osaamisensa on varmistettu sekä dokumentoitu sähköisesti Laatuportti-järjestelmään. Yhteistyötä tehdään erityisasiantuntijoiden kanssa, jotka ohjaavat, kouluttavat ja neuvovat laitteiden käytössä ja huollossa. Lääkintätekniiikan laitteiden hankinta tapahtuu organisaation hankintayksikön kautta. Osaston hälytysjärjestelmä testataan kuukausittain.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Niclas Svenlin, sairaanhoitaja
Karolina Österberg-Käldström, lähihoitaja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Tuija Lappinen, sihteri

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueella henkilötietoja käsitellään tietosuojasetuksessa määriteltyjen perusteiden mukaisesti. Yleensä henkilötietojen käsittely perustuu lakiin tai rekisteröidyn suostumukseen. Saatuja henkilötietoja käsitellään ainoastaan määriteltyyn tarkoitukseen. Rekisteröidyllä on oikeus saada tietää, mihin tarkoituksiin ja miten henkilötietoja käsitellään. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on julkinen tietosuojaseloste potilasrekistereistä sekä niiden rekisterinpitäjistä. Siihen sisältyvät tiedot tietosuojavastaavista ja heidän yhteystietonsa. Tietosuojavastaavat antavat tarvittaessa lisätietoa henkilötietojen käsittelystä hyvinvointialueella ja vastaanottavat mahdolliset valitukset henkilötietojen käsittelystä. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on myös tietosuojaselosteet, jotka koskevat kameravalvontaa, Roidu-palautejärjestelmää sekä puhelinvaihdetta.

Tietoturvasuunnitelma on henkilöstön saatavilla intranetissä ja se käydään läpi osastotunneilla sekä uuden henkilöstön perehdytyksen yhteydessä. Henkilöstö päivittää säännöllisesti osaamistaan tietosuojasta ja tietoturvasta verkkokoulutusten avulla. Osastonhoitaja seuraa, että kaikki työntekijät ovat suorittaneet koulutuksen. Työsuhteen alussa henkilöstö perehdytetään organisaation tietoturvaohjeisiin ja allekirjoittaa lomakkeen siitä, että on tutustunut niihin. Organisaatiossa on erikseen nimetyt vastuuhenkilöt, jotka varmistavat, että ostopalvelu- ja alihankintasopimukset ovat kattavia.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus toteutuvat tavanomaisen käytännön mukaisesti myös silloin, kun palvelujen tuottamisessa hyödynnetään teknologiaa. Rekisteriselosteet ovat olemassa edellä kuvatun mukaisesti. Saatuja henkilötietoja käsitellään ainoastaan määriteltyyn tarkoitukseen. Teknologisiin toimintahäiriöihin ja palvelun odotusaikoihin on laadittu erilliset toimintasuunnitelmat. Suuremmat tekniset riskit tulevat esiin eri yhteyksissä tehtävissä riskikartoituksissa, ja niiden avulla pyritään ehkäisemään ei-toivottuja tapahtumia.

Organisaatio on hankkinut tarvittavat turvallisuus- ja vartiointipalvelut virka-ajan ulkopuolelle. Axia Security Service Ab:n vartiointipalveluja käytetään yksikön turvallisuuden varmistamiseksi. Valvontalaitteet on asennettu jokaiselle sisäänkäynnille. Yksiköissä potilaille ja henkilöstölle käytettävät hälytysjärjestelmät tarkistetaan säännöllisesti, jotta niiden toimivuus varmistetaan.

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

Antti Havia, huoltoinsinööri

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

Hoitava lääkäri vastaa kokonaisuudessaan asiakkaan/potilaan lääkehoidosta. Työyksikössä tulee olla nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisesta kokonaisuutena. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä yksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan (Turvallinen lääkehoito -käsikirja 2021:6; Fimea). Lääkehoitoa toteutetaan yksikössä säännöllisesti laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja päivittävät lääkehoitosuunnitelman tarvittaessa, ja osaston vastuulääkäri käy suunnitelman läpi ja hyväksyy sen kokonaisuudessaan. Yksikön hoitotyöhön ja lääkehoitoon osallistuva henkilöstö perehtyy suunnitelmaan ja kuittaa sen luetuksi lukukuittauksella. Osastonhoitaja vastaa yksikön lääkehoidosta ja varmistaa, että se toteutetaan potilasturvallisesti ja voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Hoitohenkilöstöllä tulee olla voimassa oleva todistus lääkehoito-osaamisestaan – tämä varmistetaan siten, että hoitohenkilöstö (sairaanhoitajat, lähihoitajat) suorittaa viiden vuoden välein lääkehoidon teoriaopinnot, tentin ja näyttää käytännön osaamisensa yksikön vaatimusten mukaisesti (LOVe).

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Johanna Torp-Duma, yleislääketieteen erikoislääkäri

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Nina Nyqvist, osastonhoitaja

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluyksiköissä potilaiden ravitsemuksessa huomioidaan Ruokaviraston voimassa olevat väestön ja eri ikäryhmien ravitsemus- ja saantisuosituksot. Aterioiden järjestämisessä otetaan potilaiden toiveiden lisäksi huomioon erityisruokavaliot (sairauksiin, ruoka-aineyliherkkyyksiin, allergioihin ja intoleransseihin liittyvät) sekä erilaiset ruokavaliot, jotta kaikki voivat saada ravintoa ilman tarpeettomia terveystriskejä. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen liittyvä ruokavalio on osa kulttuurista monimuotoisuutta, mikä huomioidaan ja sitä kunnioitetaan palveluja ja hoitoa toteutettaessa. Potilaiden ateriat ja elintarvikkeet tilataan ulkopuoliselta inhouse-yhtiö Alerteelta. Tilaukset tekee hoitohenkilöstö säännöllisesti digitaalisella tilausjärjestelmällä (Aromi). Mahdolliset allergiat ja ruokavaliot varmistetaan siten, että hoitohenkilöstö tarkistaa potilaan

toiveet ja tarpeet tämän saapuessa osastolle, ja tilaus tehdään yksilöllisesti potilaan nimellä. Ruokalista on saatavilla Alerten verkkosivuilla sekä yksikössä. Aamiainen tarjoillaan klo 8, lounas klo 11, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 19. Näiden välillä on tarvittaessa mahdollisuus saada lämmin ateria tai välipala. Ruoka valmistetaan niin sanotulla cook and chill -menetelmällä ja toimitetaan lämpökärryissä yksikköön, josta laitoshuoltajat tarjoilevat ateriat potilaille. Valmistettavat ateriat noudattavat suomalaisia ravitsemussuosituksia ja raaka-aineina käytetään lähituotteita.

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

Tartuntatautilain (1227/2016, 17 §) mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksiköiden tulee järjestelmällisesti torjua hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan/vastuuhenkilön tulee seurata tartuntatautien ja erityisen lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintyvyyttä sekä huolehtia tartuntojen torjunnasta. Toimintayksikön tulee vastata potilaiden, työntekijöiden sekä opiskelijoiden ja harjoittelijoiden asianmukaisesta suojelusta ja sijoittelusta sekä varmistaa mikrobilääkkeiden asianmukainen käyttö. Yksikön johtajaa/vastuuhenkilöä avustavat terveydenhuollon ammattihenkilöt, joilla on erityisosaamista tartuntatautien torjunnassa, ja toimintaa sovitetään yhteen hyvinvointialueen toimenpiteiden sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa (1149/2022). Henkilöstö noudattaa annettuja hygienia- ja infektiotorjuntaohjeita. Yksikkö vastaa hygieniasta ja infektioiden torjunnasta, ja hygieniatiimi toimii tukena. Yksikössä tulee olla nimetty hygieniavastaava, joka toimii yhteyshenkilönä hygieniatiimin ja yksikön välillä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sivuilta.

Osasto noudattaa hyvinvointialueella yhteisesti laadittuja hygieniaohteita, jotka ovat henkilöstön saatavilla intranetissä.

Käsihuuhdetta on saatavilla kaikissa yksikön tiloissa.

Lääkintätekniiikan laitteiden puhdistamiseen on olemassa ohjeet ja käytännöt, ja puhdistus toteutetaan valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Pyykkihuoltopalvelut on hankittu, ja ne toteutetaan vuokravaatteina inhouse-yhtiö Provinalta.

Yksikön hygieniavastaava sekä osastonhoitaja varmistavat, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen hygieniaohteista.

Noudatamme hygieniaohteita varmistaaksemme, etteivät tartuntataudit ja infektiot leviä yksikössä. Käytämme infektioseurantarekisteriä (SAI) sekä prevalenssiseurantaa, jota tehdään useita kertoja vuodessa mahdollisten infektioiden ja tartuntatautien seuraamiseksi. Henkilöstölle ja pidempään hoidossa oleville potilaille tarjotaan kausi-influenssarokotusta. Työsuhteen alussa henkilöstön rokotussuoja tarkistetaan ja sitä täydennetään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen: yksikössä järjestetään säännöllisesti hygieniaan liittyviä osastotunteja, ja henkilöstö osallistuu tarvittaessa laajempiin alueellisiin koulutuksiin.

Yksikölle on laadittu siivous- ja hygieniasuunnitelma yhteistyössä inhouse-yhtiöiden työntekijöiden kanssa, jotka vastaavat siivouksesta ja puhtaanapidosta.

Hygieniahoitaja seuraa aktiivisesti hoitoon liittyviä infektioita, toimii asiantuntijana ja ottaa tarvittaessa yhteyttä asianomaisiin yksiköihin.

Yksikön hygieniavastaavan nimi

Anette Kecklund, sairaanhoitaja

Margit Peltola, lähihoitaja

3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaiden terveydenhuollon varmistamiseksi henkilöstön on ylläpidettävä ja kehitettävä ammattitaitoaan. Ensiapuosaamisen tulee vastata yksikön potilasrakennetta. Eri palveluyksiköissä työskentelevien työntekijöiden ensiapu- ja elvytysosaamista ylläpidetään hyvinvointialueelle laadittujen ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan terveyden näkökulmasta yksikössä tulee olla laaditut ohjeet ainakin kiireellisestä ja kiireettömästä terveydenhoidosta sekä suun terveydenhuollosta.

Osastolla on koulutettua hoitohenkilökuntaa ympäri vuorokauden. Lääkäri kiertää osaston päiväsaikaan, ja virka-ajan ulkopuolella on järjestetty päivystävä lääkäripalvelu. Yksikössä on hoitohenkilökuntaa saatavilla 24/7, ja potilaat kierretään lääkärin ja hoitajan toimesta päivittäin päiväsaikaan ympäri vuoden. Lisäksi on mahdollisuus lääkärin fyysiseen konsultaatioon tai puhelimitse tapahtuvaan konsultaatioon ilta- ja yöaikaan.

Arkipäivisin klo 7–15 paikalla on vähintään 3 kiertävää sairaanhoitajaa, viikonloppuisin ja arkipäivinä vähintään 2 sairaanhoitajaa. Lisäksi arkipäivisin klo 7–15 on 4 lähihoitajaa ja viikonloppuisin sekä arkipäivinä 3 lähihoitajaa. Iltaisin paikalla on vastuullinen sairaanhoitaja + 1 sairaanhoitaja sekä 2 lähihoitajaa, ja yöaikaan 1 sairaanhoitaja + 1 lähihoitaja.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti kerran vuodessa elvytyskoulutukseen, ja tätä seurataan osastonhoitajan toimesta dokumenttien sekä HR-järjestelmä Alman kautta.

Yksikössä on kirjalliset ohjeet toiminnasta kuolemantapauksen sattuessa.

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspalvelulaissa (980/2012), laissa asiakkaan/potilaan asemasta

ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) ja lastensuojelulaissa (417/2007), lastensuojelun laatusuosituksessa (STM 2019:8); ja laissa hyvinvointialueesta (611/2021).

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

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaiden hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita muun muassa päivittäisestä liikunnasta, toimintakyvyn ylläpitämisestä, ulkoilusta, sosiaalisesta kanssakäymisestä, kuntoutuksesta ja kuntouttavasta toiminnasta. Asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja kehitystä tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista (980/2012), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) sekä laissa hyvinvointialueista, 5 luvun 29 §:ssä. Osastolla käytetään aktivoivaa ja kuntouttavaa työtettä laaditun hoitosuunnitelman mukaisesti. Osastolla työskentelee fysioterapeutteja, toimintaterapeutti ja puheterapeutti. Terapeutit ja hoitohenkilökunta työskentelevät tiiviisti yhdessä, jotta potilaan toimintakyky olisi mahdollisimman hyvä. Osastolla on vierailuajat, ja omaiset voivat lisäksi sopia vierailuista hoitohenkilöstön kanssa.

Pyrimme siihen, että kaikki potilaat ruokailevat päiväsalissa toimintakykynsä sallimissa rajoissa. Aktivoivaan työotteeseen kuuluu arjen liikunta, kuten päivittäiset ADL-toiminnot, WC-käynnit ja yhdessäolo muiden kanssa. Kaikilla potilailla on oma valkotaulu, johon on kirjattu heidän kuntoutuksensa tavoitteet. Taulussa näkyy selkeästi esimerkiksi potilaan käytettävä siirtymistekniikka. Tämä helpottaa hoitohenkilökunnan yhtenäistä työskentelyä ja yhteisten

tavoitteiden saavuttamista.

Kesäaikaan mahdollistetaan ulkoilu hoitohenkilökunnan kanssa.

Potilaiden hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan päivittäin hoitosuunnitelman arvioinnin yhteydessä.

Mahdollisuus on myös yhteydenpitoon sairaalapapin/sielunhoidon kanssa. Hartaustilaisuuksia järjestetään joka toinen tiistai yksikössä.

Säännöllisten moniammatillisten hoitosuunnittelukokousten yhteydessä suunnitellaan jatkohoitoa potilaille, joilla on lisääntynyt tuen ja palvelujen tarve kotiutumisen jälkeen.

Palveluohjaus arvioi potilaiden toimintakykyä yhteistyössä hoitohenkilökunnan, lääkärin ja terapiapalveluiden kanssa. Palveluohjaus/SAS-ryhmän jäsenet päättävät ja vastaavat potilaiden sijoittamisesta eri asumismuotoihin tarvittaessa.

Osaston kautta on mahdollisuus saada kolmannen sektorin tukipalveluja, kuten Olka-tukipalvelut sekä syöpäyhdistyksen kautta saatavat palliatiiviset tukihenkilöt.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Kaikki työntekijät vastaavat potilastietojen kirjaamisesta. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelujen tuottajalle on ilmoitettu henkilön hoidon tarpeesta tai kun terveystietojen toteuttaminen on aloitettu. Kirjaukset tulee tehdä viivytyksettä sen jälkeen, kun asiakkaan/potilaan asia on käsitelty.

Henkilöstö käyttää omia käyttäjätunnuksia ja henkilökohtaisia kirjautumistietoja organisaation tietokoneisiin ja potilastietojärjestelmään hyvinvointialueen tietosuunnitelman mukaisesti. Henkilöstön osaaminen varmistetaan tietosuojan perusteita koskevalla koulutuksella sekä allekirjoittamalla henkilökohtainen käyttö- ja salassapitositoumus koskien tietoja ja tietojärjestelmiä.

Uudessa potilastietojärjestelmä Lifecaressa, jonka organisaatio ottaa käyttöön vuoden 2025 alussa, voidaan seurata, kuka on katsonut potilaan sähköistä potilaskertomusta. Oikeudet potilastietoihin myönnetään ammattiroolin ja hoitavan yksikön perusteella.

Yleislääketeieteellisille osastoille on saatavilla mallipohjainen hoitosuunnitelma sekä yhteisiä

kirjausfraaseja.

Perehdytys suunnitelman mukaisesti uusi henkilöstö perehdytetään potilastietojen kirjaamiseen. Opiskelijat kirjaavat tietoja yhdessä ohjaajansa kanssa.

Kun potilastietoja on tarpeen lähettää organisaation ulkopuolelle, käytetään turvapostia (suojattua sähköpostia), joka on salasanasuojattu.

Potilastietojärjestelmästä tulostetut asiakirjat säilytetään paperisessa potilaskertomuksessa tai hävitetään asiakirjasilppurilla.

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

Nina Nyqvist, osastonhoitaja, 050 502 3504

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset.

Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

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

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

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

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Pohjanmaan hyvinvointialueella riskiprosessi on jaettu kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä työssä. Riskien tunnistamista tukevat vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Toiminnan lähtökohtana on kuitenkin ennakoiva riskienhallinta, jonka tavoitteena on ehkäistä vaaratapahtumien syntyminen ennen niiden toteutumista. Strategiset riskit arvioidaan kerran vuodessa. Strategiset riskit uhkaavat toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista. Muutosriskit ovat joko ulkoisia tai sisäisiä muutoksia toiminnassa. Niillä voi olla yhteys hankkeisiin tai muihin muutoksiin toiminnassa. Tällöin riskinarviointi pyritään tekemään jo

suunnitteluvaiheessa, jotta riskit voidaan minimoida etukäteen. Riskienhallinnan toimenpiteet tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Hyvinvointialueella johdon, palveluyksiköiden, vastuuhenkilöiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä varmistaa, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuskysymyksistä. Johto, vastuuhenkilöt ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi on osoitettu riittävät resurssit. Esihenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstö saa riittävän perehdytyksen asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen ilmapiirin luomisesta epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelyä varten.

Se, että työ ei ole koskaan valmis, on ominaista riskienhallinnalle, joka edellyttää aktiivisia toimenpiteitä koko henkilöstöltä. Kaikilta hyvinvointialueen työntekijöiltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä valmiutta toimia muutoksessa, jotta voidaan tarjota turvallisia ja laadukkaita palveluja. Eri ammattiryhmien asiantuntemusta voidaan hyödyntää ottamalla henkilöstö mukaan turvallisuustilanteen ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Keräämällä aktiivisesti tietoa turvallisuuteen vaikuttavista uhkatekijöistä pyritään tunnistamaan niihin liittyvät riskit ja tarvittavat hallintatoimenpiteet, jotta vakavat vaaratilanteet voidaan ennaltaehkäistä. Riskienhallinnassa on tärkeää, että jokainen toiminta- ja työyksikkö tunnistaa omassa toiminnassaan esiintyvät riskit, arvioi niiden vakavuuden ja todennäköisyyden sekä määrittää vastuut ja ottaa tarvittaessa käyttöön erilaisia hallintastrategioita riskien minimoimiseksi.

Yksikössä lähiesihenkilö vastaa yhdessä keskijohdon kanssa riskienhallinnasta. Yksikössä on nimetty turvallisuus- ja laatu-yhdyshenkilö. Lähiesihenkilö laatii vuosittain riskikartoituksen yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö osallistuu turvallisuuskoulutuksiin viiden vuoden välein ja turvallisuuskierroksiin vuosittain.

Mahdollisista turvallisuutta koskevista huomautuksista tai kehittämis ehdotuksista sekä ulkopuoliset että henkilöstö voivat tehdä HaiPro-ilmoituksen. Ilmoitus käsitellään yksikössä ja tarvittaessa laajemmassa työryhmässä hyvinvointialueella.

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
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta, jossa vastuut on määritelty epäkohtien ja havaittujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratilanteiden kirjaamiseksi, analysoimiseksi ja raportoimiseksi, korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi sekä niiden vaikutuksen ja riittävyyden arvioimiseksi.

Yksikön riskit tulee tutkia kokonaisvaltaisesti eri näkökulmista. Riskienhallinnassa asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla etukäteen kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi vaarantua. Usein riskit ovat monien tekijöiden summa. Riskit voivat johtua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avoin turvallisuuskulttuuri ei toteudu riittävästi. Riskit voivat liittyä myös sosiaaliin tekijöihin (vuorovaikutuksen puute, muut asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisiin tekijöihin (kohtelu, ilmapiiri), fyysiseen työympäristöön (tilat, kalustus ja laitteet), tiedonkulkuun tai toimintatapoihin, kuten perusteettomaan asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen, lääkehoidon toteuttamiseen tai kirjaamiseen. Riskienhallintaprosessissa sovitaan menettelytavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Riskienhallinnassa tulee huomioida myös työnantajan veloitteet työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti, jotka voivat vaikuttaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen palveluyksikössä, sekä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toiminnassa terveyshaittoja aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä.

Organisaatiossa ehkäisemme ja hallitsemme toimintaan ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä muun muassa selkeillä toimintasuunnitelmilla, jotka koskevat esimerkiksi lääkehoitoa, potilaiden siirtämistä ja kriisitilanteita. Henkilöstö saa koulutusta ja tietoa erilaisista turvallisuusohjeista. Potilasturvallisuus on keskeinen teema uuden henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytyksessä.

Jokaisesta poikkeamasta tehdään HaiPro-ilmoitus. Organisaation tavoitteena on ilmoittaa enemmän läheltä piti -tilanteista kuin toteutuneista tapahtumista, korostaen ennaltaehkäisevän potilasturvallisuustyön merkitystä. Jokainen ilmoitus analysoidaan ja siihen vastataan. Tapahtumat käsitellään myös osastotunneilla henkilöstön kanssa, ja samalla keskustellaan siitä, miten vastaavat tilanteet olisi voitu ehkäistä. Ohjeistuksia päivitetään, mikäli todetaan, että ne eivät ole riittäviä vakavien tilanteiden ehkäisemiseksi.

HaiPro-ilmoituksia seurataan sekä yksikkö- että organisaatiotasolla, ja niitä tarkastellaan myös auditoinneissa ja tarkastuksissa.

Valvontaviranomaisten selvityspyynnöt ovat osa jatkuvaa potilasturvallisuuden kehittämistä. Kaikki selvityspyynnöt dokumentoidaan sähköiseen Dynasty-arkistoon. Mikäli valvontaviranomainen edellyttää muutoksia tai parannuksia, laaditaan suunnitelma niiden toteuttamiseksi. Suunnitelmalle nimetään vastuuhenkilö, joka valvoo, että muutokset toteutetaan aikataulussa. Muutosten vaikuttavuutta tulee seurata ja tarvittaessa myös raportoida ilmoittaneelle viranomaiselle.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Kaatumistapaturmat	Toimintaohjelma kaatumistapaturmien ehkäisemiseksi
Lääkehoito	Lääkemääräysten huolellinen kirjaaminen. Kaksoistarkistus lääkkeiden jakamisen yhteydessä.
Tiedonkulku ja tiedonhallinta	Järjestelmällinen ja toimiva raportointijärjestelmä hoitotiimin sisällä ja eri hoitoyksiköiden välillä.
Henkilöstöresursointi on puutteellinen	Henkilöstön säännöllinen täydenniskoulutus. Uuden henkilöstön perehdytys. Riittävä hoitohenkilöstön resursointi sekä hoitoisuuden seuranta Rafaela-mittarin avulla. Työtehtävien organisointi, selkeät ohjeet ja toimintasuunnitelmat yksiköissä.
Kriittiset tietojärjestelmät ovat kokonaan tai osittain poissa käytöstä	Tietojärjestelmien säännölliset päivitykset, varmuuskopiot ja toimintasuunnitelmat sekä varajärjestelmät kriittisiä toimintoja varten
Tekninen laitteisto pois käytöstä / epäkunnossa	Laitteiston säännöllinen huolto ja kunnossapito. Laitteiston uusiminen 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, tietosuojatietoturvallisuusilmoitus)
- SPro-järjestelmä (ilmoitus sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista).

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia:

Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus 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: [lkäihmisten sosiaalityö](#)

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

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

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

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

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

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

Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen

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

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että riskienhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä, mutta työntekijöillä on velvollisuus ja vastuu huolehtia siitä, että tieto välittyy

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

johdolle. Tapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niiden läpikäyminen työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava haittatapahtuma, josta voi seurata korvattavia vahinkoja, asiakkaalle tai omaisille kerrotaan, miten korvausta haetaan. Henkilöstö saa jo perehdytysvaiheessa tietoa velvollisuudesta ilmoittaa epäkohdista tai niiden uhasta. Organisaation verkkosivuilla on selkeät kirjalliset ohjeet menettelystä. Lähiesihenkilön vastuulla on myös ottaa asia säännöllisesti esille yhteisissä työpaikkakokouksissa. Organisaatio käyttää HaiPro-raportointijärjestelmää.

Mahdollisia poikkeamia tai huomautuksia koskevat HaiPro-ilmoitukset tulevat sähköpostitse yksikön lähiesihenkilölle, joka käsittelee ilmoituksen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa. Ilmoituksen sisällöstä riippuen se käsitellään yksikössä ja tarvittaessa myös organisaation asianomaisissa työryhmissä.

Osasto tekee vuosittain oman riskikartoituksen, jonka yhteydessä laaditaan toimenpide-ehdotuksia.

Sisäinen tarkastus tehdään vuosittain, ja tarkastuskertomus sekä mahdolliset kehittämis- ja muutostoimenpiteet tallennetaan Laatuportti-järjestelmään. Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja tehdään säännöllisin väliajoin, ja niiden yhteydessä saadaan myös raportteja sekä mahdollisia kehittämis-ehdotuksia.

Henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista sekä niiden käytöstä helposti saatavilla olevien intranet-tietojen kautta. Tarvittaessa henkilöstö voi ottaa yhteyttä valvontayksikköön lisäohjeiden saamiseksi. Potilailla, omaisilla ja muilla henkilöillä on mahdollisuus tehdä HaiPro-ilmoitus sähköisesti verkkosivujen/intran kautta. Ilmoituksen voi tehdä myös anonyymisti.

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

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja vaaratilanteiden sekä haittatapahtumien osalta yksiköissä määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen tulevaisuudessa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien juurisyiden selvittäminen ja niiden perusteella toimintatapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Vakavien sisäisten tapahtumien selvittäminen tehdään tilanteissa, joissa prosessissa on kehitettävää. Päätöksen selvityksen käynnistämisestä tekee resurssijohto.

Tietoa yksittäisten palveluyksiköiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten potilailta, omaisilta/läheisiltä, henkilöstöltä, yhteistyökumppaneilta, laatutyöstä, riskienhallinnasta tai valvontaviranomaisilta. Valvontalakiin (741/2023, 32 §) perustuva toiminnan yleinen ohjaus, suunnittelu, kehittäminen ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto valvoo Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siitä ohjeita.

Yksikön laatu- ja valvontatehtävistä vastaavat viranomaiset huolehtivat suunnitelmallisen ja reaktiivisen julkisen ja yksityisen palvelutuotannon valvonnasta (perustuu ilmoituksiin), joka kuuluu hyvinvointialueen järjestämisvastuulle.

Pohjanmaan hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisten (AVI/Valvira) tulee toimittaa toisilleen salassapitosäännösten estämättä laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

Tilanteen luonteesta riippuen asia käsitellään yksikössä valmiiksi laadittujen toimintaohjekorttien/mallien mukaisesti. Mahdolliset suuremmat epäkohdat, onnettomuudet tai tilanteet voidaan ilmoittaa koko organisaatiolle Secappin kautta (organisaation sisäinen ilmoitussovellus), ja asioita voidaan käsitellä myös yksikön osastokokouksissa.

Laatuportti-järjestelmään kirjataan omavalvonnan korjaavat ja kehittävät toimenpiteet (riskin edellyttämässä ajassa), niiden toteutusaikataulu ja vastuunjako sekä toteutumisen seuranta ja arviointi.

Tiedotamme henkilöstöä, potilaita, omaisia/läheisiä, työntekijöitä ja sidosryhmiä kehittämistoimenpiteistä, sovitusta parannuksista ja muista korjaavista toimista antamalla palautetta tarvittaviin ilmoituksiin. Yksikön henkilöstö ja lähiesihenkilö sopivat yhdessä kehittämistoimenpiteistä, ja yksikön lähiesihenkilö tiedottaa niistä henkilöstölle sekä tarvittaessa muille yksiköille.

Perehdytysohjelmasta alkaen opetellaan vaaratilanteisiin liittyviä toimintatapoja, ja oppiminen jatkuu turvallisuuskoulutuksissa sekä vuosittaisissa turvallisuuskierroksissa.

Vakavien vaaratilanteiden selvitysprosessi löytyy intranetistä. Siellä kuvataan myös vakavimmat tapahtumat, ns. never eventit. Ilmoituskulttuuri on syyllistämätön, ja henkilöstö voi saada tukea selvitys- ja tutkintatilanteissa esimerkiksi sairaalapapilta, työhajaajalta ja debriefing-keskusteluiden kautta.

Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa (valvontalaki 741/2023, 24 §; laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §) nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia, ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Pohjanmaan hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja tilaajana varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä

asiakas- ja potilasturvallisuuden kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

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

YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontavaatimuksissa ja ostopalvelusopimuksissa tulee huomioida hoidon laadun, asiakaspalautteen, asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden, työhyvinvoinnin, työolosuhteiden sekä henkilöstön riittävyyden säännöllinen seuranta ja raportointi.

Kuluttajaturvallisuuslaissa (920/2011, 7–8 §) säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa vaarallisista turvapuhelinpalveluista tai muista vastaavista kuluttajapalveluista ja - tuotteista Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle (Tukes) sekä velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirjan tulee sisältää suunnitelma vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Lain 7 §:n 2 momentin mukaan turvallisuusasiakirja voidaan korvata omavalvontasuunnitelmassa huomioiduilla asioilla.

Edellä mainittujen asioiden toteutuminen tulee varmistaa ostopalvelusopimuksia tehtäessä sekä alihankintamenettelyissä. Kirjalliset ohjeet vaaratilanteiden ilmoittamisesta hyvinvointialueelle ovat olemassa.

Osaston johto pitää säännöllisiä seurantakokouksia siivous-, keittiö- ja laboratoriopalvelujen tuottajien kanssa (ks. luku 1.2).

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

Valmiussuunnittelulla luodaan kansallisen, alueellisen ja hyvinvointialueen oman riskiarvion pohjalta häiriötilanteiden hallintamalli, jolla varmistetaan johtamisjärjestelmä ja toimintatapamallit palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi. Hyvinvointialueen

valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, psykososiaalisen tuen valmiussuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

Organisaation ja toimialueiden tulee varautumisessaan tehdä tiivistä yhteistyötä Länsi-Suomen yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden, alueen kuntien, inhouse-yhtiöiden sekä muiden yhteiskunnan toimijoiden kanssa. Kriittisiä sopimuskumppaneita ovat laboratorio-, veri- ja patologiapalvelut, sairaala-apteekki, siivous-, pesula-, tavarakuljetus- ja ruokapalvelut, IT-palvelut sekä potilaskuljetukset. Olemme myös riippuvaisia kiinteistöhuollosta, logistiikkapalveluista, tilaturvallisuudesta sekä vartiointipalveluista, jotka perustuvat sopimukseen.

Yhteensovittamalla toimintaa ulkoisen toimintaympäristön kanssa voidaan ehkäistä häiriötilanteita ja lieventää niiden vaikutuksia palvelutuotantoon. Jos palveluja tai niiden osia hankitaan inhouse-yhtiöltä tai yksityiseltä palveluntuottajalta, jatkuvuudenhallinnasta ja varautumisesta tulee sopia sopimusteknisillä järjestelyillä. Vaatimukset kirjataan yksityiskohtaisesti ja yksiselitteisesti yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin. Varautumiseen liittyvät vastuut on määritelty hyvinvointialueen valmiussuunnitelmassa. Valmiustilanteessa suunniteltua toimintaa voidaan vähentää akuutin toiminnan turvaamiseksi. Tarvittaessa osa yksiköistä voidaan yhdistää. Ulkoisten toimijoiden varautuminen ja jatkuvuudenhallinta ovat sopimuksin määriteltyjä.

Häiriötilanteessa osaston henkilöstö työvuorossa tai osastonhoitaja (jos paikalla) raportoi tilanteesta tulosalueen johdolle, joka puolestaan raportoi toimialajohtajalle ja resurssijohtajille. Osasto noudattaa johdon ohjeita henkilöstöressurssien käytöstä ja potilasohjauksesta poikkeustilanteissa. Valmiustasosta riippuen omaa henkilöstöä voidaan kohdentaa uudelleen tulosalueella. Tarvittaessa henkilöstöä voidaan siirtää yksiköiden välillä sairaalapalveluissa tai myös muilta toimialueilta. Henkilöstön uudelleensijoittamisen lisäksi toimintaa voidaan keskittää tai osastoja yhdistää.

Osasto on vuoden 2025 alussa laatinut toimintakortit eri poikkeustilanteita ja riskitilanteita varten. Henkilöstö on osallistunut niiden laatimiseen, ja ne on otettu käyttöön siten, että henkilöstö voi toimia yhtenäisesti esimerkiksi onnettomuus- tai häiriötilanteissa.

Toimintakortteja päivitetään säännöllisesti. Lisäksi henkilöstö täydentää osaamistaan yleisen valmiussuunnitelman osalta Laatuportti-oppimisympäristön koulutuspaketin avulla. Osastonhoitaja seuraa henkilötasolla, että henkilöstö osallistuu vuosittain turvallisuuskävelyyn (osallistuminen dokumentoidaan) sekä turvallisuuskoulutuspäivään viiden vuoden välein (koulutus sisältää alkusammutusharjoituksen, osallistuminen dokumentoidaan) sekä muuhun turvallisuuteen liittyvään täydennyskoulutukseen.

Malmskan kiinteistöjen turvallisuus- ja pelastussuunnitelma on päivitetty 10.4.2019 ja sitä täydennetään vuonna 2024. Palotarkastuksia tehdään pelastusviranomaisten toimesta kolmen vuoden välein. Työterveyshuollon työpaikkakäynnit tehdään viiden vuoden välein. Ympäristöterveydenhuolto tarkastaa uudet tilat, ottaa säännöllisesti bakteerinäytteitä pinnoilta sekä tekee tarkastuksia epidemiatilanteissa.

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

Nina Nyqvist, osastonhoitaja

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Riskikartoitus tehdään ennen osaston suurempia muutoksia.

Osasto on laatinut kattavan riskinarvioinnin, joka koskee potilasturvallisuutta, tietoturvaa, tietosuojaa, työturvallisuutta, henkilöturvallisuutta, paloturvallisuutta, rikos- ja tilaturvallisuutta, varautumista sekä ympäristö- ja kemikaaliturvallisuutta. Riskinarvioinnit arkistoidaan Laatuportti-järjestelmään ja päivitetään ohjeiden mukaisesti. Auditoinneissa ja omavalvontakäynneillä tarkastellaan riskinarviointeja ja niiden seuranta.

Riskit huomioidaan myös toiminnan suunnittelussa ja sen seurannassa.

Toimintasuunnitelmassa on erillinen osio, jossa yksikön tulee tuoda esiin keskeiset riskit ja niiden hallinta. Henkilöstön riskienhallintaosaaminen varmistetaan perehdytyksellä, jatkuvalla täydennyskoulutuksella sekä pakollisten koulutusten yksilötason seurannalla.

HaiPro-järjestelmää käytetään pääasiallisena kanavana riskien, vakavien tapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden seurannassa. Ilmoitukset siirretään tarvittaessa ylemmälle johtotasolle. Vakavat poikkeamat ja lääkintätekniikan laitteisiin liittyvät puutteet ilmoitetaan organisaation laatu- ja valvontayksikölle sekä tarvittaessa ja ohjeiden mukaisesti Valviralle.

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön/yksikön vastuuhenkilöllä, ja sen henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitaja vastaa omavalvonnan toteutumisen seurannasta ja toimeenpanosta.

Omavalvonnassa havaitut puutteet dokumentoidaan ja käydään läpi henkilöstön kanssa.

Tarvittaessa laaditaan toimenpidesuunnitelma ja aikataulu toimenpiteiden toteuttamiseksi.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

20.5.26, versio 2.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Nina Nyqvist, osastonhoitaja, 050 5023504, 20.5.2026

Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia