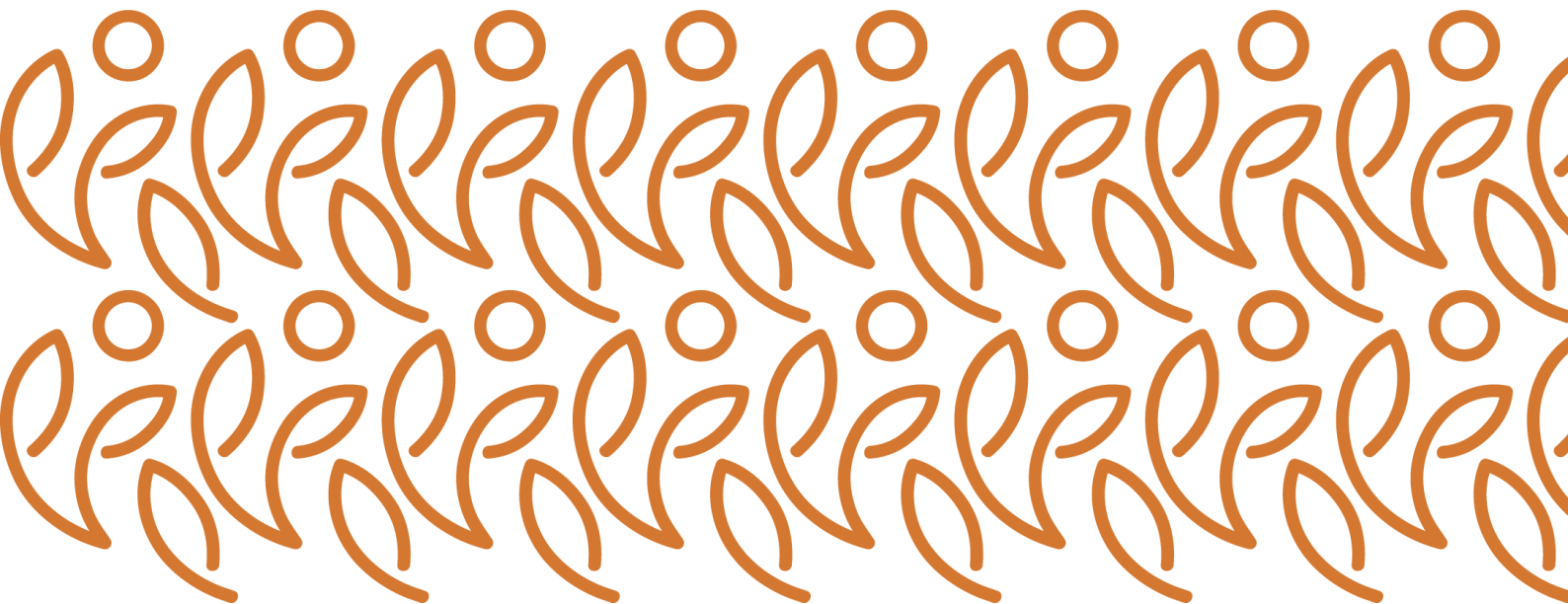


# Terveydenhuollon palvelujen omavalvontasuunnitelma

Kauhavan sosiaali- ja terveyskeskus, lähiterveyspalvelut  
Sairaalaosasto

8432-2024-0



## Sisällys

1	Omavalvonta.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Omavalvontasuunnitelman sisältö .....	6
3.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	6
3.1.1	Palveluntuottaja perustiedot.....	6
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	6
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	7
3.2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	9
3.2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	9
3.2.2	Vastuu palveluiden laadusta .....	10
3.2.3	Potilaan asema ja oikeudet .....	12
3.2.4	Taulukko rakenteellisesta kirjaamisesta päivittäisessä hoitotyössä .....	16
3.2.5	Muistutusten käsittely .....	20
3.2.6	Henkilöstö.....	22
3.2.7	Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	25
3.2.8	Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi.....	25
3.2.9	Toimitilat ja välineet.....	25
3.2.10	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	27
3.2.11	Lääkehoitosuunnitelma .....	28
3.2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	29
3.2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	32
3.3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	32
3.3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ....	33
3.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	34
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	35
3.3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	37
3.3.5	Valmius- ja jatkuvuuden hallinta.....	37

4	Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	
		38
4.1	Toimeenpano .....	38
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	38

## 1 Omavalvonta

Hyvinvointialue on järjestämistä vastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta (612/2021). Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Järjestämistä vastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö, hallinnassaan asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet sekä muut tarvittavat toimintaedellytykset. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 8§).

1.1.2024 astui voimaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki, joka säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien omavalvontaa. Valvontalaki kokoaa yhteen sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaa koskevat säännökset ja vahvistaa palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien omavalvontaa sekä sen ensisijaisuutta.

Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä kuulevat asiakkaita ja potilaita laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ottaen palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvonta on valvonnan ensisijainen ja tärkein muoto.

Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin. Omavalvonta on laadun hallintaa, riskienhallintaa sekä jatkuvuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista.

Valvontalain mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan (hyvinvointialue), joka toimii kahdessa tai useammassa palveluyksikössä tulee laatia omavalvontaohjelma, joka toimii strategisena välineenä ja ohjeena palveluyksiköittäin tehtäville omavalvontasuunnitelmille. Jokaisen hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelun tuottajan tulee laatia päivittäisiä toimintoja varten jokaiseen palveluyksikköön omavalvontasuunnitelma.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaali- ja terveysalan lupavirasto Valvira on 8.5.2024 antanut määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta (08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®)

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman laatisesta ja seurannasta vastaa yksikön osastonhoitaja.

Viimeisin päivitys 21.4.2026

Julkaiseminen/julkisuus yksikössä esillä 21.4.2026

julkaistu sähköisenä

### 3 Omavalvontasuunnitelman sisältö

#### 3.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

##### 3.1.1 Palveluntuottaja perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Y-tunnus	3221323-8
Yhteystiedot	Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

##### 3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Kauhavan sosiaali- ja terveyskeskus, lähiterveyspalvelut, Sairaalaosasto
Osoite- ja yhteystiedot	Kauppapassi 3, 62200 Kauhava

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Yksikön esihenkilöt Marja-Leena Kuusniemi, osastonhoitaja

Kallio Kristiina, hoitotyön päällikkö

Esihenkilön sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot

[marja-leena.kuusniemi@hyvaep.fi](mailto:marja-leena.kuusniemi@hyvaep.fi), puh. 044 369 9383

[kristiina.kallio@hyvaep.fi](mailto:kristiina.kallio@hyvaep.fi), puh. 040 774 8635

### 3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sairaalaosasto on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Kauhavan sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen lähiterveyspalveluiden akuuttiosasto. Potilaita tulee osastolle kiirevastaanotoilta, yhteispäivystyksestä tai erikoissairaanhoidosta jatkohoitoon. Osastolle tulevat potilaat tarvitsevat akuuttia perussairaanhoidoa, seurantaa, tutkimuksia ja kuntoutusta. Hoito on ympärivuorokautista.

Potilaiden yleisimpiä osastolle tulosyitä ovat erilaiset infektiot ja tartuntataudit, sydämen vajaatoiminnan- ja keuhkosairauksien pahenemisvaiheet, yleistilan lasku ja kotona pärjäämättömyys. Lisäksi osastolla hoidetaan palliatiivisia potilaita ja osasto toimii Kauhavan sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen alueen tukipaikkaosastona. Hoidettavat potilaat ovat pääsääntöisesti iäkkäitä potilaita, mutta osastolla hoidetaan myös nuorempia, täysi-ikäisiä potilaita. Palvelut tuotetaan joka viikon päivä ympärivuorokautisesti.

Sairaalaosastolla on 32 potilaspaikkaa. Hoitajaksot akuuttiyksiköissä ovat pääsääntöisesti lyhyitä, joten kotiutumisen tai jatkohoidon suunnittelu aloitetaan heti, kun potilas on tullut osastolle. Keskimääräinen hoitoaika osastolla on noin 7- 8 vrk ja vaihtuvuus arkisin 9-10 potilasta. Osastolla toimitaan kuntouttavan työotteen mukaisesti potilaan omatoimisuutta tukien ja voimavaroja vahvistaen. Hoitoisuuspotilasasia

n käyttöönottoon liittyen osastolla aloitettiin marraskuussa 2024 vastuuhenkilöiden koulutukset. Rafaela -hoitoisuusluokitusjärjestelmä otettiin osastolla käyttöön huhtikuussa 2025.

Yksikössä toimintaa ohjaavat lait ovat laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (758/1992) sekä erityislakeina mielenterveyslaki (1116/1990), Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, 27–28§.

### Arvot

Osastomme arvot vastaavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvopohjaa. Toimintaamme ohjaavat arvot ovat: asiakaslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous yhdessä sekä uudistumiskyky ja kehitysmuutoskyky.

Hyvinvointialueen palvelulupaus on ” Palvellen parasta – vierelläsi, kun tarvitset”. Palvelulupaus toimii myös osastomme visiona.

- lupamme toimia potilaiden terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden hyväksi, mutkattomasti kohdaten
- järjestämme palvelut asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannusvaikuttavasti, sinun tarpeitasi kunnioittaen ja kuunnellen, kaikki ikä- ja asiakasryhmät huomioiden

- onnistumisemme avain on ammattitaitoinen, riittävä, oikein kohdennettu ja hyvinvoiva henkilöstö
- ketterä, muutoksille avoin ja uudistumiskykyinen organisaatiomme ja toimiva yhteistyömme luo perustan asiakaslähtöiselle ja taloudellisesti kestäväälle toiminnalle

Osastomme arvot ovat potilaan itsemääräämisoikeus ja kunnioitus, vastuullisuus, yhdessä tekeminen ja uudistuminen. Lisäksi osaston toimintaperiaatteisiin kuuluvat oikeudenmukaisuus ja yksilöllisyys. Hoidossa ja potilaan kohtaamisessa korostuu turvallisuus, kuntouttava työote ja hoidon jatkuvuus.

#### Potilaan itsemääräämisoikeus ja kunnioitus

Hoidan potilasta yhteisymmärryksessä, hänen toiveitaan kuunnellen.

Kannustan potilasta omatoimisuuteen ja oman hoidon suunnitteluun.

Annan potilaalle mahdollisuuden osallistua hoitoon ja sen suunnitteluun yhdessä hänen ja hänen läheisten kanssa.

Kunnioitan potilaan yksilöllisyyttä ja ihmisarvoa henkilökohtaisessa hoitosuunnitelmassa.

#### Vastuullisuus

Vastaan osaltani asiakkaan ja potilaan kokonaishoidon onnistumisesta.

Noudatan yhteisiä sääntöjä ja toimintatapoja.

Toimin työssäni vastuullisesti ja sitoutuneesti.

#### Yhdessä tekeminen

Käyttäydyn kohteliaasti ja ystävällisesti asiakkaita ja työtovereita kohtaan.

Jaan osaamistani ja autan työtoveriani tarvittaessa.

Teen yhteistyötä yli organisaatorajojen.

#### Uudistuminen

Osallistun kehittämiseen oma-aloitteisesti, avoimesti ja rakentavasti.

Olen valmis muuttamaan omia työskentelytapojani ja hyödyntämään uutta teknologiaa.

Annan ja pyydän palautetta, jonka pohjalta kehitän toimintaa

## 3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä (STM:n julkaisuja 2022:2).

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä HaiPro- haitta- ja vaaratapahtumajärjestelmä. Osaston koko henkilökunnalla on mahdollisuus tehdä HaiPro-ilmoituksia sähköisesti. Myös potilaat ja heidän läheisensä voivat kirjata ilmoituksen haitta- tai vaaratilanteesta hyvinvointialueen verkkosivuilla tai he voivat ilmoittaa havainnoistaan yksikön lähiesihenkilöille suullisesti (puhelimitse) ja / tai kirjallisesti (sähköpostitse). Yksikön lähiesihenkilöille tulee sähköposti-ilmoitus kirjatusta haitta- ja vaaratapahtumasta, jonka jälkeen esihenkilö käsittelee ilmoituksen. Ilmoitukset tuodaan tiedoksi osastokokoukseen ja käsitellään henkilöstön kanssa. Toimintaa kehitetään myös näiden ilmoitusten perusteella.
- Riskien arviointi on osa jatkuvaa päivittäistä toimintaa ja sitä tekevät kaikki työntekijät. Laajemmat riskiarvioinnit tehdään 1-2 kertaa vuodessa. Laajemmat riskiarvioinnit tekevät osaston lähiesihenkilöt yhteistyössä osaston nimettyjen turvallisuusvastaavien kanssa. Riskiarvioinneista pidetään osastotunteja ja riskejä käsitellään henkilöstön kanssa.
- Yksikössä tehdään myös säännöllisesti turvallisuuskävelyjä, jotka toimivat ennakoivina riskienarviointimenetelminä ja samalla kerrataan toimintaa esimerkiksi tulipalon tai muiden poikkeustilanteiden varalta. Turvallisuuskävelyiden järjestämisestä vastaa lähiesihenkilö. Turvallisuuskävelyille osallistuvat yksikön lähiesihenkilö, turvallisuusvastaavat ja kaikki osaston työntekijät. Yksikön luonteen takia turvallisuuskävelyitä järjestetään useampia, sillä koko henkilöstöä ei ole mahdollista saada yhtä aikaa paikalle. Riskienarvioinnit käydään läpi henkilökunnan kanssa osastokokouksissa.
- Yksikössä toteutetaan myös vähintään viiden vuoden välein työpaikkaselvitys yhdessä työterveyshuollon kanssa.
- Yksikön henkilökunnan vastuulla on ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, mikäli työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan/uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.
- Osastonhoitaja vastaa yhdessä hoitotyön päällikön kanssa vastuualueensa hoitotyön asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadusta ja näiden edistämisestä. Osastonhoitaja vastaa turvallisen ja laadukkaan hoidon edellyttämän hoitotyön resurssin kohdentamisesta.

Hän vastaa, että työntekijöillä on toiminnan edellyttämä pätevyys ja koulutus sekä voimassa oleva lupa harjoittaa ammattia.

- Ajan tasalla olevat suunnitelmat (esimerkiksi lääkehoitosuunnitelma, työhyvinvointisuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, koulutussuunnitelma) ja työohjeet lisäävät palvelun laatua ja ne ohjaavat osaltaan yksikön toiminnan kehittämistä.
- Yksikössä on nimetyt hygieniavastuuhenkilöt. Hyvinvointialueella seurataan säännöllisesti infektioidentorjuntayksikön toimesta käsihuuhdekulutuksien määrää.
- Tarvittaessa laitteisiin kohdistuneet laatu- tai vaaratilanneilmoitukset käsitellään yhdessä ja niistä tehdään ilmoitus Fimealle: vakavassa vaaratilanteessa 10 vrk kuluessa tapahtuneesta ja muissa vaaratilanteissa viimeistään 30 vuorokauden kuluessa. Lisäksi asiasta ilmoitetaan laitteen valmistajalle. Vaaratilanneilmoitus Fimealle tehdään HaiPro järjestelmän kautta. Valittaessa tapahtumatyypiksi laitteisiin liittyvä tulee kohta ilmoita Fimealle näkyviin.
- Tietojärjestelmiin kohdistuvat merkittävät poikkeamat ilmoitetaan tietojärjestelmän valmistajalle. Lisäksi ilmoitus tehdään Valviralle. Lääkkeisiin tai rokotteisiin liittyvät haittavaikutusilmoitukset tehdään sähköisesti Fimealle. Verituotteisiin liittyvät vaara- tai poikkeamatilanteet ilmoitetaan sairaalan verikeskukseen ja Veripalveluun.

### **3.2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

#### **Vastuuhenkilöt**

Palveluyksikön palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palveluiden kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.) Jokaisella Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijällä (joihin myös sairaalaosaston henkilökunta kuuluu) on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia työssään turvallisesti ja tehdä työtä niin, että yhteisesti sovitut toimintatavat ja käytännöt toteutuvat. Omavalvonnan avulla palveluyksikkö varmistaa, että yksikössä toimitaan palvelua ohjaavien lakien, asetusten, laadittujen ohjeiden ja sovittujen toimintatapojen mukaan.

Kauhavan sosiaali- ja terveyskeskuksen lähiterveyspalveluiden toiminnasta ja palveluiden laadusta vastaavat palvelualueyksikköjohtaja ja hoitotyön päällikkö. Sairaalaosaston toiminnasta ja palveluiden laadusta vastaavaa yksikön lähiesihenkilö eli osastonhoitaja.

## **Johtamis- ja valvontamenetelmät yksikössä**

### **Päivittäisjohtaminen Osastonhoitaja**

- Osastonhoitaja toimii osastollaan lähiesihenkilönä, osaston työnjohdollisena esihenkilönä ja huolehtii henkilöstöhallinnon tehtävistä. Osastonhoitaja huolehtii osaston toimivuudesta ja turvaa tarvittavien potilaspaikkojen riittävyyden osastolla. Osastonhoitaja vastaa hoitotyön kehittämisestä ja hoidon laadun arvioinnista osastolla.
- Yksi osaston sairaanhoitaja toimii osastonhoitajan sijaisena tämän poissa ollessa.
- Viikoittaiset osastotunnit, lähiterveyspalveluiden osastonhoitajien kokoukset, johtoryhmän kokoukset 4 kertaa vuodessa, työpaikkakokoukset 2-4 kertaa vuodessa hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti
- HaiPro-vaaratapahtumien käsittely kuuluu päivittäiseen johtamiseen, tapahtumat käsitellään säännöllisesti osastokokouksissa ja tarvittaessa siirretään ylemmän johdon kanssa yhteisesti hoidettavaksi
- Toiminnassa hyödynnetään erilaisia Exreportista saatavia tilastoja (toimintaan, talouteen ja henkilöstön hyvinvointiin kohdennetut)
- Jatkuva ohjeistusten ylläpito, päivittäminen ja tiedottaminen, sekä koulutusten ja lääkelupien (LOVe) ajantasaisuuden seuranta, kehityskeskustelujen toteuttaminen ja lisäksi ennakoivan tuen keskustelujen toteutus
- Laitteiden käyttökoulutukset ja alkuperäisten ohjeiden saavutettavuuden turvaaminen
- Yksikössä noudatetaan HVA:n yleistä henkilöturvallisuusohjetta ja huolehditaan säännöllisesti toteutettavista turvallisuuskävelyistä alkusammutuskoulutuksista sekä elvytyskoulutuksista
- Riskien kartoittaminen ja analysointi toteutetaan
- Häiriötilanteita varten löytyy omat toimintasuunnitelmat (mm. palo- ja pelastus, suuronnettomuus, potilastietojärjestelmäkatkokset)

### **3.2.3 Potilaan asema ja oikeudet**

#### **Hoitoon pääsy**

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa. Sairaalaosastolle tullaan lääkärin päätöksellä vastaanotoilta, yhteispäivystyksestä tai erikoissairaanhoidosta. Osastolle voidaan saapua toisinaan myös kotoa sovitusti esimerkiksi tulevaa toimenpidettä varten.

#### **Potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus**

Potilaalla on oikeus saada selvitys terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä merkityksellisistä seikoista. Lääkäri kiertää osastolla joka arkipäivä yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Viikonloppuisin klo 10-18 HyKin osastoja konsultoiva lääkäri huolehtii potilaiden lääketieteellisistä tilanteista yhdessä sairaalaosaston henkilöstön kanssa. Kiirevastaanoton ollessa kiinni hoitaja on yhteydessä potilaiden vointiin liittyvissä asioissa yhteispäivystyksen lääkäriä konsultoimalla. Hoito toteutetaan yhteistyössä potilaan kanssa ja lääkäri varmistaa, että potilailla on saatavilla riittävästi omaa palvelua ja hoitoa koskevaa tietoa voidakseen osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Tarpeen mukaan hoitoa ja eri vaihtoehtoja käydään potilaan ja hänen läheisensä kanssa etsien paras vaihtoehto potilaan tilanteeseen.

Potilaalta kysytään osastolle siirron yhteydessä, kenelle hänen tietojaan voidaan luovuttaa. Tiedot kirjataan perustietoihin LC potilastietojärjestelmään. Potilaalta tarkistetaan myös tietojen luovuttamiseen liittyvät käytänteet (suostumus terveystietojen luovutukseen). Lisäksi potilasta kannustetaan käymään OmaKannassa ja ottamaan Kanta-informointi vastaan siellä.

Potilas voi saada lisäksi omaa hoitoa koskevia tietoja osastojakson aikana, joko suullisesti tai potilasasiakirjoihin tutustumalla, esimerkiksi hoitotapahtuman yhteydessä ammattilaisen avustuksella, tai kirjallisesti erillisellä pyynnöllä. Kirjallisessa pyynnössä tulee eritellä mahdollisuuksien mukaan, mitä potilasasiakirjoja pyyntö koskee, esimerkiksi hoitajakso tai hoitanut yksikkö.

Potilaan ja läheisen osallisuus on vahvasti yhteydessä hyvinvointiin. Osallisuudessa on keskeistä se, että ihminen tulee kuulluksi omana itsenään ja hän voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.

## Oikeus hyvään kohteluun

Potilaalla on lakisääteinen oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää palvelun/hoidon toteuttajilta. Potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hyvään kohteluun kuuluu potilaan oikeus tulla kuulluksi, puhuteltua ja kohdeltua ihmisenä asiallisella ja ystävällisellä tavalla. Potilaan epäasialliseen tai epätasa-arvoiseen kohteluun reagoidaan välittömästi, jos sitä havaitaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun, mikäli hän havaitsee sellaista esimerkiksi, jos kollega käyttäytyy epäasiallisesti potilasta kohtaan. Kaikki epäasialliseen kohteluun liittyvät asiat käsitellään lisäksi yhdessä esihenkilön kanssa ja sovitaan tarvittavat jatkotoimenpiteet. Potilas voi antaa palautetta suoraan suullisesti, puhelimitse, sähköpostilla, palautelaatikkoon tai virallisen QPro asiakaspalautekanava kautta. Potilaaseen ollaan yhteydessä, mikäli hän niin toivoo ja on jättänyt yhteystietonsa ammattilaisille.

## Oikeusturvakeinot

Potilaan käytössä olevia oikeusturvakeinoja ovat esimerkiksi muistutuksen tai kantelun tekeminen. Terveystieteiden toimintayksiköllä on potilasta avustava potilasasiavastaava, joka antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa potilasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Kts. alempana kohta: Potilas- ja sosiaaliasiavastaava. Osastolla on nähtävillä potilasasiavastaavan yhteystiedot ja tarpeen mukaan osaston henkilökunta ohjeistaa potilasta kuinka potilasasiavastaavaan saa yhteyden.

## Itsemääräämisoikeus

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa on vahvana toimintaperiaatteena potilaan itsemääräämisoikeus, joka on edellytys hyvälle yhteistyölle. Yhdenvertaisella ja tasa-arvoisella kohtelulla varmistamme potilaille yhdenvertaisen kohtelun, mahdollisuuden hyvinvointiin ja terveyteen sekä vähennämme eriarvoisuutta. Osastolla hoidetaan myös eri kulttuureihin kuuluvia potilaita, erityistä hoivaa tarvitsevia potilaita tai muita erityistarpeita omaavia potilaita ym. Yhdenvertaisuuden turvaamiseksi hankitaan mm. erilaisia tulkkipalveluita.

Hyvinvointialueen palvelut pyritään toteuttamaan aina ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Tämä perustuu terveydenhuollossa lain potilaan asemasta ja oikeuksista 2 luvun 6 §:ään potilaan itsemääräämisoikeudesta. Poikkeustilanteissakin asiakkaalla on aina oikeus turvalliseen ja hyvään palveluun. Samalla on huolehdittava myös toisten asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta (henkilöturvallisuusohje).

Rajoitustoimenpiteet puuttuvat vakavasti potilaan perusoikeuksiin, jonka vuoksi perusteiden itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle tulee aina perustua lainsäädäntöön ja lääketieteelliseen perusteeseen. Potilaiden rajoittamista käytetään vain erittäin perustelluista syistä ja silloin kun kaikki muut mahdolliset toimintatavat on kartoitettu turvaamaan potilaan ja /tai muiden henkilöiden turvallisuutta. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään potilaan oma kanta asiaan, joka on myös kirjattava. Jos potilas ei pysty päättämään hoidostaan, pitää hänen lähiomaistaan, muuta läheistään tai laillista edustajaansa kuulla.

Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa potilasta hoitava lääkäri. Rajoittamistoimenpiteistä ja niiden toteutuksesta lähiterveyspalveluissa on tehty erillinen ohje HVA:lla.

### **Hoitotyön laatu ja dokumentointi**

Potilasta hoitava hoitaja vastaa toteuttamansa hoidon laadusta sekä potilaan ja läheisen kohtelusta henkilökohtaisesti. Hoidon tulee perustua eettisesti kestäviin, hyväksytyihin sekä tutkittuun tietoon perustuviin hoitotyön menetelmiin. Perusta laadukkaan hoitotyön toteuttamiselle on hoitajan saamassa peruskoulutuksessa ja sitä täydennetään mm. perehdytyksellä, lisäkoulutuksilla sekä työssä ja työyhteisössä oppimalla. Potilaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioidaan jakson aikana ja niistä kirjataan päivittäin. Potilasta kannustetaan kaikissa toimissa omatoimisuuteen hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen ja häntä autetaan niissä hoitotyön osa-alueissa, joissa hän apua tarvitsee. Apuvälineet, ruoat, lääkkeet sekä vaipat ym. hoitotarvikkeet sisältyvät hoitomaksuun.

Potilasta tuetaan liikkumisessa ja toimintakyvyssä. Kaatumisten ennaltaehkäisemiseksi potilailla on käytössä liukuestesukat tai sisäkengät. Erilaisten apuvälineiden tarve kartoitetaan osastojaksolla.

Ravitsemuksessa huomioidaan ikäihmisten ja sairaiden ravintosuositukset sekä mahdollisuuksien mukaan yksilölliset haasteet. Lisäravinteiden tarve arvioidaan potilaskohtaisesti ja toteutetaan lääkärin määräysten mukaisesti. Potilaan painoa seurataan ja tarvittaessa otetaan verikokeita lääkärin määräysten mukaisesti potilaan vajaaravitsemusriskiä huomioimiseksi.

Osaston ruokailuajat: Aamupala klo 7.45, lounas klo 11.30, päiväkahvi tarjolla klo 12.30-14.30 päiväsalissa, päivällinen klo 15.30 ja iltapala klo 18.30. Ikääntyneiden ravitsemussuosituksen mukaan yöpaaston tulee olla alle 11 tuntia. Osastolla on mahdollisuus myöhäisiltapalaan tarvittaessa. Hoitajat vastaavat potilaan ravitsemuksen tilaamisesta Jamix-ohjelmasta.

Potilaan hygieniasta, suun hoidosta, ihon kunnosta ja eritystoiminnasta yms. huolehtiminen kuuluu päivittäiseen perushoittoon. Potilas käy suihkussa yksilöllinen tarve huomioiden. Potilailla on käytössä Provinan sairaalavaatteet.

### **Hoidon toteutus**

Potilaan osastohoidon tarve perustuu lääkärin tekemään hoidon tarpeen arviointiin. Hoidon aloitus tehdään lähettävän lääkärin määräysten ja alustavan hoitosuunnitelman pohjalta.

Tulohaastattelu:

Potilaan vastaanottava sairaanhoitaja haastattelee potilaan/ omaisen tulovaiheessa ja kirjaa tiedot LifeCareen PTTH:lle ja hoitotyönyhteenveetoon. Saatua tietoa käytetään myös pohjana tarkempaa hoidon tarpeen arviointia varten niin, että saadaan mahdollisimman laaja kuva potilaan kokonaistilanteesta. Lääkäri suunnittelee ja kirjaa potilaan lääketieteellisen hoitosuunnitelman (esim. lääkitys, mahdolliset tutkimukset, erilaiset testit ja jatkohoito-ohjeet) potilastietojärjestelmään, josta hoitajat toteuttavat määräyksiä ja toimivat annetun suunnitelman mukaisesti.

### **Potilaan hoitosuunnitelman toteutumisen seuranta**

Potilaan kokonaisvaltainen vointiarvio tehdään yhteistyössä potilaan kanssa huomioiden potilaan fyysinen ja psyykinen toimintakyky sekä mahdollinen sosiaalinen kokonaistilanne esimerkiksi asumiseen, tai jatkohoitoon liittyen. Potilaan kanssa keskustellaan hänen näkemyksestään hoidon tarpeista ja voimavaroista. Tilanteen ja tarpeen mukaan myös potilaan läheiset voivat osallistua hoidon suunnitteluun. Potilaan vointia ja avun tarvetta seurataan potilaalta kysymällä, havainnoimalla ja hoitajien välisellä suullisella raportoinnilla.

Hoitajat arvioivat hoitosuunnitelmaa ja asetettujen tavoitteiden toteutumista päivittäin ja osastonlääkäri osallistuu arviointiin joka arkipäivä. Osastohoidon aikana huolehditaan mm. seuraavista perustarpeiden toteutuksesta potilaan vointi huomioiden. Päivittäinen hoito ja potilaan voinnin seuranta toteutetaan hyödyntämällä rakenteista kirjaamista.

### 3.2.4 Taulukko rakenteellisesta kirjaamisesta päivittäisessä hoitotyössä

Alla viitteellinen taulukko, joka kuvaa hoitotyön toimintojen rakenteellista kirjaamista. Kirjaaminen tukee potilaan hoitotyön suunnitelmallisuutta ja siitä käy ilmi hoidon laatu ja hoitokäytännöt.

Aineenvaihdunta	Aineenvaihduntaan ja immunologiseen järjestelmään liittyvät osatekijät.	Tulosyy Diagnoosi Lääkärin ohje Poikkeamat	Nestelista Eritysmäärät Suonensisäiset nesteet
Aisti- ja neurologiset toiminnot	Aisti- ja neurologisiin toimintoihin liittyvät osatekijät.	Anamneesi Havainnointi Lääkärin hoito-ohje	VAS MMSE GDS15
Elämänkaari	Elämän vaiheisiin liittyvät osatekijät.	Taustatiedot Palveluneuvoja	Tulohaastattelu Toimintakyvyn arviointi
Erittäminen	Ruoansulatukseen, virtsateiden toimintaan, verenvuotoon ja muuhun erittämiseen liittyvät osatekijät.	Normaali perushoitotyö	Dreenit Avanteet Katetrit Vaipat
Hengitys	Keuhkojen toimintaan ja hengittämiseen liittyvät osatekijät.	Lääkärin hoito-ohje Tulomittaukset Tulosyy/diagnoosi	Saturaatio Hengitystaajuus Jatkuva havainnointi
Hoidon ja jatkohoidon koordinointi	Moniammatillisen hoidon ja jatkohoidon sekä yksilöllisten palvelutarpeiden koordinointi ja ohjaus.	Palveluneuvoja Kiertävä sairaanhoitaja	Jatkohoidon turvaaminen Kotiolojen turvaaminen
Kivunhoito	Kipuun ja kivunhoitoon liittyvät osatekijät.	Anamneesi Tulosyy/diagnoosi Havainnointi Lääkärin hoito-ohje	Lääkehoito Lääkkeetön kivunhoito
Kudoseheys	Lima- ja sarveiskalvojen sekä ihon ja ihonalaisten kerrosten ml. ihonottokohtaan, ihosiirtoon ja kielekkeeseen liittyvät osatekijät.	Tulosyy/diagnoosi Nestetasapaino Haavanhoito-ohjeet	0-painepatja Haavanhoito Perushoito
Lääkehoito	Lääkkeiden käyttöön ja lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät osatekijät.	Lääkehoitaja Sairaala-apteekki Lääkärin hoito-ohje	Lääkityksen ajantasaisuuden tarkastaminen

Nestetasapaino	Elimistön nestemäärään liittyvät osatekijät.	Tulosyy/diagnoosi Lääkärin hoito-ohje	Nestelista Painonseuranta Verikokeet
Psyykinen toimintakyky	Psyykkiseen toimintakykyyn liittyvät osatekijät.	Anamneesi Havainnointi Tulosyy/diagnoosi	GDS15 Henkinen tuki
Päivittäiset toiminnot ja omatoimisuus	Omatoimisuuteen ja fyysiseen toimintakykyyn liittyvät osatekijät.	Toimintakyky	Kuntouttava työote Päivittäinen perushoito
Ravitsemus	Ravinnon ja ravintoaineiden turvaamiseen liittyvät osatekijät.	Anamneesi Tulosyy/diagnoosi Lääkärin hoito-ohje Ravitsemusterapeutin lähete	Painon seuranta Erytysruokavaliot PEG-hoito Ruokailun tukeminen
Selviytyminen	Yksilön tai perheen kyky selviytyä terveyteen, sen muutoksiin sekä arkeen, työhön ja sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvistä tai niistä aiheutuvista ongelmista.	Kommunikointi	Ohjaus Yhteistyö Neuvonta
Terveyskäyttäytyminen	Terveyden edistämiseen liittyvät osatekijät.	Anamneesi Tulosyy/diagnoosi Lääkärin hoito-ohje	Terveysneuvonta Nikotiini korvaustuotteet
Turvallisuus	Potilaan itsemääräämisoikeuden, sairauden tai hoitoympäristön aiheuttamat turvallisuusriskit.	Tulosyy/diagnoosi Anamneesi Lääkärin hoito-ohje Itsemääräämisoikeus	Rajoittamistoimenpiteet Lääkehoito Vartijapalvelut
Verenkierto	Eri elinten verenkiertoon liittyvät osatekijät.	Anamneesi Tulosyy/diagnoosi Lääkärin hoito-ohje Tulomittaukset	Verenpaine Ekg Monitoriseuranta Havainnointi Lääkehoito

Potilaiden hoidon laatua ja hoitosuunnitelman toteutumista seurataan myös esimerkiksi potilastietojärjestelmän kirjauksista. Jos potilaan hoidossa on syytä epäillä poikkeamia hoidossa lääkäri, hoitaja ja/tai esihenkilö keskustelelee hänen ja/tai läheisten kanssa. Tämän johdosta tehdään tarvittavat toimenpiteet potilaan voinnin tai asian korjaamiseksi. Poikkeamista tehdään tarpeen mukaan vaara- ja hättätapahtumailmoitus.

### **Potilaan jatkohoidon turvaaminen**

Osastolla kotiutushoitaja huolehtii arkipäivisin potilaiden kotiutuksesta, viikonloppuisin vastaavat sairaanhoitajat kotiuttavat tarvittaessa. Kotiuttamisen yhteydessä kotiutushoitaja on yhteydessä asiakaskoordinaattoriin, jatkoasioiden järjestämisen vuoksi niin, että kotiutus sujuu mahdollisimman laadukkaasti. Koko hoitoprosessi kirjataan seuraavan fraasipohjan mukaan eli käytetään hoitotyönyhteenvetoa (tulotilanne hoito ja jatkohoito).

#### **Hoitotyönyhteenveto:**

LOPPUARVIO (EPIKRIISI, HOITOTYÖN YHTEENVETO)

HOIDON TARVE

HOITOTOIMET (AISTI- JA NEUROLOGISET TOIMINNOT)

HOITOTOIMET (PSYKKISET TOIMINNOT)

HOITOTOIMET (KUDOSEHEYS)

HOITOTOIMET (ERITTÄMINEN)

HOITOTOIMET (RAVITSEMUS)

HOITOTOIMET (PÄIVITTÄISET TOIMINNOT JA OMATOIMISUUS)

HOITOTOIMET (LÄÄKEHOITO)

HOITOTOIMET (HOIDON JA JATKOHOIDON KOORDINOINTI)

HOIDON TULOKSET

MUU MERKINTÄ

HOITAVA YKSIKKÖ JA PUHELINNUMERO

KIRJAAJAN TIEDOT

## **Potilas- ja sosiaaliasiavastaava**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tuottaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan alueellaan (ent. potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta). Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtäväalueeseen kuuluu sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut alueellaan.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun

Sähköinen yhteydenottopyyntö potilasasiavastaavalle:

- Voit lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön potilasasiavastaavalle Hyvis-palvelussa (<https://www.hyvis.fi/web/etela-pohjanmaa>)
- Voit soittaa potilasasiavastaavalle alla mainittuina puhelinaikoina. Potilasasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia. Käynnistä tulee sopia etukäteen potilasasiavastaavan kanssa.

#### Potilasasiavastaavien yhteystiedot tarkistus

- Marjo-Riitta Kujala, Potilasasiavastaava, YTM
- Elina Puputti, Potilasasiavastaava, YTM, Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilö
- Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00, puh. 06 415 4111 (vaihde).

### **3.2.5 Muistutusten käsittely**

Terveydenhuollon muistutus (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785;10§): Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

#### **Ohjaus muistutuksen tekemiseen**

- Hoitoon tai palveluunsa tyytymättömällä potilaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus keskustella asiasta toimintayksikön vastuuhenkilön kanssa. Keskustelussa pyritään löytämään asiaan ratkaisu ja korjaamaan mahdollinen epäkohta.
- Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Jos potilas haluaa keskustelun yhteydessä tehdä muistutuksen, hänelle annetaan muistutuksen tekemiseen tarvittava ohjaus, tarvittaessa kirjallinen lomake ja ohjaus sen käyttöön tai ohjaus sähköisen asiointilomakkeen käyttöön.
- Erityisestä syystä muistutus voidaan tehdä myös suullisesti. Suullisesta käsittelystä sovitaan asianosaisen ja vastuuhenkilöiden kanssa erikseen.
- Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaikaa. Asian selvittämisen kannalta on kuitenkin tarkoituksenmukaista tehdä muistutus kohtuullisessa ajassa muistutukseen johtaneista tapahtumista.
- Muistutuksen ja vaatimuksen perusteista tulee antaa riittävä selvitys.
- Potilaslain mukainen kirjallinen muistutus osoitetaan HVA:n hallintoylilääkärille ja sosiaalihuollon asiakaslain mukainen kirjallinen muistutus osoitetaan HVA:n sosiaalijohtajalle
- Lomakkeet lähetetään osoitteeseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki.

### **Kirjallisen muistutuksen käsittely**

- Terveystieteiden vastuujohtaja (hallintoylilääkäri) arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen takia on tehtävä.
- Viranhaltija ottaa tarvittaessa yhteyttä muistutuksen tekijään pyytäen täydentämään mahdolliset puutteet määräpäivään mennessä tai muuten muistutus ratkaistaan jo annettujen tietojen varassa.
- Muistutusasia on aina selvitettävä riittävällä tavalla ja laajuudella, kaikkia osapuolia kuullen ja siihen on annettava perusteltu kirjallinen vastaus. Myös suullisesti tehtyyn muistutukseen vastataan kirjallisesti. Palveluyksikköjohtaja- ja hoitotyön päällikkö yhteistyössä osastonhoitajan tai lääkäri kanssa kuvaavat tilanteen.
- Vastauksesta pitää käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyyn on soveltuvin osin noudatettava hallintomenettelylain säännöksiä.
- Hyvinvointialueen potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavat antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.

### **Vastaus muistutukseen**

- Muistutuslomakkeeseen kirjataan muistutuksen perusteella annettu vastaus perusteluineen (tarvittaessa vastaus annetaan erillisenä liitteenä) sekä muistutuksen takia tehdyt toimenpiteet.
- Kopio muistutuslomakkeesta (ja liitteistä) lähetetään vastauksena muistutuksen tekijälle.
- Muistutus käsitellään kuukauden kuluessa siitä, kun muistutus on jätetty.
- Muistutuksen takia annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

### **Asiakirjojen säilyttäminen**

- Muistutusta koskevia asiakirjoja ei liitetä tai säilytetä potilasasiakirjoissa. Muistutuslomake ja sen käsittelyä koskevat asiakirjat säilytetään hyvinvointialueen hallinnollisina asiakirjoina asianhallintajärjestelmässä 12 vuotta. Asiakirjojen käsittelyoikeus on rajattu työtehtävien perusteella.

### 3.2.6 Henkilöstö

#### Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käyttö

Sairaalaosastolla on yksi osastonhoitajan toimi, 13 sairaanhoitajan toimea, joista yksi on kotiutushoitaja ja yksi lääkehoitaja, 17 lähihoitajan toimea ja yksi osastosihteeri. Lisäksi osastolla on vuosilomantekijät eli 4 sairaanhoitajaa ja 3 lähihoitajaa, jotka ovat resurssipalveluiden työntekijöitä. Osastolla työskentelee arkisin 1-2 lääkäriä, 2 fysioterapeuttia ja lisäksi sairaalahuoltajia.

Osasto on jaettu moduuleihin potilaiden turvallisuuden, yksilöllisen hoidon huomioimiseksi ja henkilöstön resurssien tasapuolisuuden huomioimiseksi.

Arkiaamuisin työvuorossa on 4 sairaanhoitajaa eli kaksi vastaavaa sairaanhoitajaa, kotiutushoitaja ja lääkehoitaja sekä 6 potilaiden perushoitoon osallistuvaa hoitajaa (voi olla joko sairaanhoitaja tai lähihoitaja), jotka työskentelevät kolmessa moduulissa pareittain.

Viikonloppuisin ja juhlapyhinä aamuvuorossa on 9 hoitajaa, joista 3 on sairaanhoitajaa eli kaksi vastaavaa sairaanhoitajaa ja lääkehoitaja sekä 6 potilaiden perushoitoon osallistuvaa hoitajaa, jotka työskentelevät kolmessa moduulissa pareittain.

Iltaisin työvuorossa on 7 hoitajaa, joista kaksi on vastaavaa sairaanhoitajaa ja 5 potilaiden perushoitoon osallistuvaa hoitajaa, jotka työskentelevät kahdessa moduulissa.

Välivuorossa klo 11-18/19 arkisin on yksi sairaanhoitaja.

Yövuorossa on kaksi hoitajaa, sairaanhoitaja ja lähihoitaja.

Arkiaamuisin kaksi vastaavaa sairaanhoitajaa ovat lääkärinkierroilla omissa moduuleissaan (käytävittäin). Arkisin ja viikonloppuisin lääkehoitaja jakaa mm. kaikkien potilaiden lääkkeet potilaskohtaisiin annoksiin ja osallistuu lääkehuoltoon laaja-alaisesti. Arkisin kotiutushoitaja suunnittelee ja järjestää kaikkien potilaiden kotiutukset.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on varahenkilöjärjestelmä, josta on mahdollista varata kiertävä varahenkilö äkillisiin poissaoloihin aamuisin, iltaisin ja yövuoroihin Sotender- ohjelman kautta. Lisäksi kaikki muutkin sijaistarpeet hankitaan Sotender- ohjelman kautta.

### **Ammattioikeuksien tarkistaminen**

Hoitajien tutkintotodistukset tarkistetaan, kun työntekijä aloittaa työssään. Lisäksi rekisteröintitiedot tarkistetaan JulkiTerhikistä, joka on Valviran ylläpitämä rekisteri. Muun osastolla toimivan henkilökunnan osalta heidän omat esihenkilönsä tarkistavat ja vastaavat työntekijöidensä kelpoisuudesta.

Osaaminen ja ammattitaito koostuvat mm. koulutuksesta ja kokemuksista saaduista tiedoista ja taidoista, työkokemuksesta ja työn kehittämisestä. Akuuttiosastolla työntekijän osaaminen ja ammattitaito varmistetaan mm. perehdytyksessä ja kehityskeskusteluissa. Osastonhoitaja seuraa myös henkilöstön koulutuksien toteutumista.

### **Kielitaito**

Henkilökuntaa rekrytoitaessa varmistetaan, että heidän kielitaitonsa on sillä tasolla, että omassa työtehtävässään pystyy toimimaan vaaditulla tavalla.

### **Perehdytys**

Työntekijöille on HYVAEP Moodlessa yleisperehdytyksen verkkokurssi, joka on tarkoitettu kaikille uusille työntekijöille työtehtävistä riippumatta. Lisäksi osastolla huolehditaan yksikön päivittäiseen toimintaan perehdytyksestä ja riittävästä perehdytysajasta. Osastolla on myös omat perehdytyslomakkeet yleisperehdytykseen ja lääkehoitoon. Uusi perehdyttämisohjelma sisältää ainakin yksikön omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman ja HYVÄ EP:n asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman (<https://intra.hyvaep.fi/notice/hyvaep-asiakas-ja-potilasturvallisuussuunnitelma-kayttavissa-toimi-ja-palvelualueilla/>) läpikäynnin. Lisäksi perehdytyksessä käydään läpi laiteturvallisuus asioita ja hoitoon liittyen infektioiden ehkäisyä sekä yksikön omat toimintatavat ja henkilöstön tehtäväkuvat.

### **Opiskelija työntekijänä**

Osastonhoitaja tarkistaa opiskelijan opintopisteiden määrän ja varmistaa, että heidän opintonsa ovat vaaditulla tasolla. Osastonhoitaja varmistaa myös muiden vaatimusten täyttymisen (esim. lääkehoitoluvat). Opiskelijoille, jotka toimivat tilapäisesti laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä on nimetty työvuoroon ohjaaja. Ohjaaja on merkitty myös työnjakolistaan. Opiskelijat perehdytetään ensin osaston toimintaan ja perehdytyksen aikana arvioidaan opiskelijan valmiuksia sekä osaamista työtehtävien toteuttamiseen. Tarpeen mukaan opiskelijalle annetaan lisäperehdytystä tai muokataan tehtäväkuvaa.

## **Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus**

Työnantajana hyvinvointialue huolehtii, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin ja kartoittaa henkilöstön koulutustarpeita. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että työyhteisön osaaminen on kokonaisuutena riittävällä tasolla. Yksittäisten työntekijöiden kehittämistarpeita kartoitetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Osaamisen kehittäminen on tarvelähtöistä ja suunnitelmallista.

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain koko henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa arvioidaan koulutustarve toiminnan muutoksista aiheutuvien osaamistarpeiden, kehityskeskustelujen, asiakas- ja potilastyytyväisyys- sekä työhyvinvointimittaustulosten perusteella. Koulutussuunnittelua ohjaavat myös kansalliset ohjeistukset, lait ja asetukset.

Lisäksi osaamisen kehittämisen keinona hyödynnetään koulutusten lisäksi muun muassa vertaisoppimista yksikön sisäisissä koulutuksissa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä Duodecimin Oppiportti, jossa on tarjolla useita verkkokursseja. Henkilöstölle pakollisia verkkokursseja ovat: infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, laitehallinnan perusteet, elvytys, tietosuoja terveydenhuollossa ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lisäksi on edellytetty ohjaus- ja oppiminen terveydenhuollossa, haavojen ABC, kivunhoito ja kaatumisen ehkäisy, vaaratapahtumine raportointi ja korjaavat toimenpiteet sekä estä painehaavauma sekä ikääntyneiden suun terveys koulutukset Oppiportissa. Lisäksi käytössä on erilaisia hoito- ja lääketieteen tietokantoja.

## **Rikostaustan selvittäminen**

Sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on 1.1.2024 alkaen oikeus pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote. Rikosrekisteriote pyydetään henkilöstä, joka valitaan työ- tai virkasuhteeseen, johon olennaisesti ja pysyväisluontoisesti kuuluu työskentelyä iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa. Työ voi olla avustamista, tukemista, hoitoa, huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Otetta voidaan edellyttää myös, kun henkilölle annetaan näitä tehtäviä ensimmäisen kerran. Laki velvoittaa työnantajaa tarkastamaan otteen, kun kyseessä on vähintään 3 kuukauden työ- tai virkasuhde yhden kalenterivuoden aikana. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Sairaalaosastolla osastonhoitaja tarkistaa rikosrekisteriotteet yllä mainituissa tapauksissa. Otteesta saa tallentaa ainoastaan myöntöpäivän sekä tiedon henkilöstä, jonka osalta rikosrekisteriote on tarkistettu. Kun ote on tarkistettu, se palautetaan työntekijälle viipymättä.

### **3.2.7 Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Yksikön vastuhenkilö varmistaa kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveyspalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja potilaiden määrään nähden riittävä henkilöstö. Sairaushoivapaikkojen paikkaukseen käytetään Sotender- ohjelmaa ja sieltä ensisijaisesti varahenkilöstöä. Mikäli siellä ei ole vapaana resurssia, laajennetaan haku ulkopuolisille sijaisille ja viimeiseksi kartoitetaan omalta henkilökunnalta mahdollisuutta tehdä ylitoita tai vaihtaa omia vuorojaan. Jos sijaista ei löydy, neuvotellaan hoitotyön päällikön ja ylilääkärin kanssa potilaspaikkojen tilanpäisestä vähentämisestä potilasturvallisuuden huomioimiseksi.

Osastolla on käytössä esihenkilön valmisteleva priorisointisuunnitelma henkilöstön riittävyyden ja sijaisjärjestelyjen varalta.

### **3.2.8 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi**

Sairaalaosasto tekee paljon yhteistyötä useiden eri Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköiden ja toimijoiden kanssa. Osastolle tullaan aina sovitusti, eli potilaan tulosta on aina ennakkotieto ja ohje, kuinka potilaan kanssa toimitaan ja käytössä on Uoma- toiminnanohjausjärjestelmä. Potilaan kotiutuessa tai siirtyessä toiseen yksikköön, kotiutushoitaja on aina yhteydessä hoitavaan tahoon ja varmistetaan tiedonkulku. Tiedonkulkua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta lisää koko hyvinvointialueella käytössä oleva LifeCare- potilastietojärjestelmä. Tarpeen mukaan järjestetään kehittämispalavereja muiden toimijoiden kanssa ja toimintaa kehitetään myös saatujen palautteiden pohjalta.

### **3.2.9 Toimitilat ja välineet**

Sairaalaosasto sijaitsee Kauhavan Sote- keskuksen 2. kerroksessa. Kiinteistö on valmistunut vuonna 2022. Kiinteistön omistaa Kauhavan kaupunki ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue vuokraa kiinteistöä.

Sairaalaosastolla on 23 potilashuonetta, joista 6 on yhden hengen huoneita sulkuutilalla, muut ovat kahden hengen huoneita. Lisäksi muita tiloja ovat 1 päiväsal, 1 henkilökunnan taukuhuone, 3 hoitajien työtilaa, osastosihteerin työtila ja osastonhoitajan työhuone, fysioterapeuttien työtila, 1 lääkehuone, 2 huuhteluhuonetta, henkilökunnan vessat 3 kpl, 1 liinavaatevarasto, 1 hoitotarvikevarasto, 1 jätehuone, 1 potilaskeittiö ja 1 sairaalahuoltajien tarvikevarasto. Potilashuoneissa on wc- ja suihkutila ja yhdessä potilashuoneessa on mahdollisuus laverilla pesemiseen, koska tila on suurempi kuin muissa WC:ssa. Tilat ovat uudet ja tarkoituksenmukaiset.

- Osastolla on käytössä kulunvalvonta ja kameravalvonta. Hyvinvointialueella on laadittu ohjeet kameravalvonnan käytöstä ja henkilötietojen keräämisestä.
- Sairaala-apteekin suorittama tarkastus on tehty viimeksi 8/2024(*tarkastuspöytäkirja osastolla*). Lääkehuone vastaa osaston tarpeita. Lääkkeiden säilytykseen varattu tila on vain henkilökunnan käytössä ja sinne pääsee vain kulkuoikeudellinen henkilöstö. Kulunvalvonnan lisäksi tilassa on kameravalvonta. Lääkehuoneessa on asianmukainen suojakaappi.
- Yksikössä on palo- ja evakuointisuunnitelmat hyvinvointialueen puolesta
- Yksikössä on mietitty hätä- ja poistumisreitit etukäteen ja ne pidetään vapaana. Turvallisuusjärjestelmät ja -toimet käydään läpi esihenkilön, turvallisuusvastaavien tai perehdyttäjän /ohjaajan toimesta uuden henkilön tullessa yksikköön. Henkilöstö tutustuu yksikkönsä turvallisuusohjeisiin ja toimii sen mukaisesti sekä osallistuu myös yksikön turvallisuuskävelyihin.
- Yksikön tiloissa on automaattiset paloilmalaimaimet. Hätätilanteita varten yksikössä on hätäilmoitusjärjestelmä.
- Osastolla on käytössä 9 Solutions hoitajakutsu-/ henkilöturvajärjestelmä
- Potilaita valvotaan henkilökunnan toimesta vuorokauden ympäri. Tarvittaessa potilaat saavat yhteyden henkilökuntaan käytössä olevan kutsujärjestelmän kautta.
- Kiinteistöhuolto vastaa tilojen peruskunnosta. Sairaalahuoltajat suorittavat päivittäin perussiivouksen. Jokaisen työntekijän velvollisuus on huomata epäkohdan/ rikkinäisen laitteen tai välineen, tehdä sähköinen tekniikan työtilaus oikealle huolto-osastolle. Hyvinvointialueella tekniikan päivystys toimii 24/7
- Sairaalaosastolla potilaiden hoidossa käytettävät välineet on hyväksytty terveydenhuollon käyttöön. Uusia laitteita käyttöönotettaessa laitteiden toimittajat huolehtivat alkukäyttökoulutuksesta henkilökunnalle, tämän jälkeen laitteeseen perehtynyt henkilö/laitteen vastuukäyttäjä perehdyttää sen käyttöön.

### 3.2.10 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Lääkinnälliset laitteet

- Osastolle hankitaan vain CE-, MD- ja IVD-merkittyjä lääkinällisiä laitteita.
- Laitevastaavat pitävät laitteista laiterekisteriä, joka on tiedostoissa sähköisenä. Laitteiden käyttöohjeet ovat osastolla joko paperisina tai saatavilla sähköisessä muodossa osaston omassa tiedostossa. Osastolla ei ole itsetehtyjä käyttöohjeita, vaan ne ovat laitetoimittajien ohjeita. Osastolla käytettävät laitteet (esim. defibrillaattori) ilmoittavat huoltotarpeet, jonka jälkeen ne toimitetaan lääkintälaittehuoltoon.
- Ennen uuden laitteen toimittamista yksikköön lääkintälaittehuolto tekee laitteille tarvittaessa käyttöönotto tarkastukset ja kirjaa ne lääkintälaiteluetteloon.
- Uusien laitehankintojen yhteydessä laitetoimittajat järjestävät tarvittaessa koulutusta sekä myöhemmin pyydettäessä tarpeen mukaan.
- Perehdytyksessä hoitajat käyvät läpi yksikössä käytettävät laitteet ja saavat niihin käyttökoulutuksen laitteen käyttöön perehtyneeltä henkilöltä. Perehdytyksessä huomioidaan osaamisen varmistaminen.
- Laitteeseen, tarvikkeeseen tai tietojärjestelmään liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan vaaratapahtumajärjestelmään.
- Osastolle on koottu hätätilanteita varten välineistöä siirrettävään vaunuun. Vaunun sijainti on koko henkilökunnan tiedossa ja sen sisältö tarkistetaan säännöllisesti.
- Kriittisiksi tunnistettuja laitteita akuuttiosastolla ovat esimerkiksi defibrillaattori ja lääkitykseen ja nesteensiirtoon tarvittavat laitteet.
- Jokainen työntekijä on veloitettu tekemään korjauspyynnön ja toimittamaan viallisen laitteen huoltoon.
- Laitteen ollessa elinkaarensa päässä, laite poistetaan käytöstä yhteistyössä lääkintälaittehuollon kanssa.
- Akuuttiosaston hoitajat ovat suorittaneet Duodecimin Oppiportin laiteturvallisuuden verkkokurssin. Esihenkilö seuraa kurssien suorittamista.
- Laitteisiin liittyvät haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset tehdään HaiPro -järjestelmään mahdollisimman nopeasti ja poikkeamasta ilmoitetaan esihenkilölle. Viallisen tai epäkunnossa olevan laitteen käyttö lopetetaan välittömästi. Esihenkilö käsittelee HaiPro-ilmoitukset ja huolehtii vaaratilanneilmoitukset tarvittaessa laitteen valmistajalle sekä Fimealle. Yhteistyötä tehdään tiiviisti hyvinvointialueen tekniikka- ja kiinteistöpalveluiden kanssa.

## Tietojärjestelmät ja teknologia

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä Tietoevryn potilastietojärjestelmä Lifecare, joka löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä.
- Lifecaren käyttöönottovaiheessa koko henkilöstö on käynyt koulutuksen tietojärjestelmän käyttöön ja koulutuksia pidetään aina, kun muutoksia tulee ja tarpeen mukaan. Uudet työntekijät voivat hyödyntää Moodlen verkkokurssia potilastietojärjestelmän käytöstä ja lisäksi heidät perehdytetään yksikön omiin kirjaamiskäytäntöihin. Hyvinvointialueen sisäisessä intrassa, Moodlessa ja IT-helpissä on ohjeita henkilökunnalle tietojärjestelmiin liittyen.
- Osastolla on nimetty vastuukäyttäjä potilastietojärjestelmälle. Vastuukäyttäjille järjestetään tapaamisia ja koulutusta tietohallinnon toimesta. Vastuukäyttäjät kouluttavat oman yksikkönsä henkilökuntaa ja toimivat yhdyshenkilöinä.
- Hyvinvointialueella on oma ohjeistuksensa potilastietojärjestelmän käyttökatkon varalle.
- HYVAEP Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka on hyväksytty aluehallituksessa 8.9.2025, kyseessä on julkinen asiakirja (löytyy myös Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ulkoisilta sivuilta). Poliitikassa on kuvattu tietoturvan ja tietosuojan organisointi ja vastuut.
- Henkilöstön käyttämiä eri ohjelmistoja on useita ja näihin saa opastusta ja perehdytystä useilta eri tahoilta (tietohallinto, ohjelmistojen vastuuhenkilöt, intra, perehtyneet käyttäjät yms).
- Tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan hyvinvointialueen IT-Helppiin erillisen ohjeen mukaan.

### 3.2.11 Lääkehoitosuunnitelma

Osastolla on STM:n turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen riskit ja riskien ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimenpiteet. Suunnitelman laatimisesta vastaa yksikön lähiesihenkilö. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ajantasaiseksi tammikuussa 2026. Osaston lääkehoitovastaavat vastaavat yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yhdessä yksikön lähiesihenkilön kanssa.

Työyksikön lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan työyksikön koko lääkehoidon prosessi keskittyen oman toiminnan kannalta kriittisiin ja olennaisiin lääkitysturvallisuuden osa-alueisiin lääkkeiden ja asiakkaiden erityispiirteet huomioiden. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa yksiköitä oman toimintansa riskienhallintaan. Se toimii olennaisena osana perehdytystä ja yksikön turvallisuuskulttuuria edistävänä, jokapäiväistä toimintaa kuvaavana toimintaohjeena.

Työyksikön lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikkökohtaisesti lääkehoidon toteuttaminen ja vaativuustaso, lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen, henkilöstön lääkehoitoon liittyvät vastuut, velvollisuudet ja työnjako, lääkehoidon osaaminen sekä osaamisen varmistaminen ja lupakäytännöt, lääkehoito- ja lääkehuolto-prosessi, sekä seuranta- ja palautejärjestelmät.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella sairaala-apteekin ja valvontayksikön tekemillä käynneillä yksiköihin varmistetaan lääkehoidon turvallisuutta käymällä läpi yksikön ohjeiden ja toimintatapojen ajantasaisuus ja asianmukaisuus, sekä lain- ja ohjauksenmukaisuus. Käynneillä varmistetaan myös toiminnan yhdenmukaisuus lääkehoitosuunnitelmassa kuvatun kanssa.

### **3.2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

#### **Asiakas- ja potilastiedot**

Sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon potilastiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakastiedot ja potilastiedot muodostavat hyvinvointialueella omat henkilörekisterinsä.

Asiakas- ja potilastietoja käytetään vain asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen hyvinvointialueen toiminnassa. Tietoja käsitellään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietoja voidaan luovuttaa sivulliselle vain asiakkaan suostumuksen tai lakiin perustuen.

Palvelun tai hoidon yhteydessä asiakkaalle annetaan tiedot, jotka palvelun tai hoidon toteuttamisen kannalta ovat välttämättömiä. Palvelun yhteydessä voi tiedustella esimerkiksi omien etuuksien käsittelyä tai kyseisen hoidon toteutusta koskevia tietoja.

#### **Tietosuojavastaava**

Mari Kempas tietosuojavastaava, DPO

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Puh. 050 474 2672

## Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumista henkilötietojen käsittelyssä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimintaamme ohjaavat kansallisen lainsäädännön ja sektorikohtaisen lainsäädännön lisäksi EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679, GDPR).

Henkilötietojen asianmukainen käsittely vahvistaa rekisteröidyn oikeuksia sekä lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Keskeistä on muun muassa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuus, kerättävien henkilötietojen minimointi ja virheettömyys sekä avoimen informoinnin lisääminen.

Henkilötietoja voidaan käsitellä esimerkiksi terveydenhuollon toteuttamisessa tai sosiaalihuollon palveluissa. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena voi olla esimerkiksi hoidon toteuttaminen, palvelun järjestäminen tai muu lainmukainen tarkoitus. Käsiteltäviä tietoja voivat olla esimerkiksi yhteystiedot, tutkimustulokset, asiakaskirjaukset ja muut tarpeelliset tiedot.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on kokonaisvastuu myös yhteistyötahojensa henkilötietojen käsittelystä. Henkilöstön tietoja käsitellään jo henkilöstön siirtoon ja vastaanottamiseen liittyvässä valmistelutyössä, henkilöstöhallinnossa sekä rekrytoinnissa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvässä tietoturvallisuudessa käytännössä näkyviä toimenpiteitä ovat mm. työntekijöiden sekä asiakas- ja potilasrekisteröityjen vahva tunnistautuminen, salausteknologiat, henkilötietojen käsittelyn lokivalvonta ja asiakas- ja potilasrekisteröidyn mahdollisuus tehdä tietopyyntö siitä, kuka on käsitellyt tämän asiakas- tai terveystietoja. Tietoturvan ja tietosuojan toteutumista hyvinvointialueella arvioidaan säännöllisesti.

Henkilötietojen tietoturvaloukkaus -ilmoitus tehdään HaiPro-vaaratapahtumajärjestelmään.

Hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojatoiminta pohjautuu aluehallituksen hyväksymään tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaan, jossa kuvataan toimintaa ohjaavat tekijät, tavoitteet, periaatteet sekä organisointi ja vastuut. Alla on kuvattu politiikassa mainitut tietoturva- ja tietosuojaperiaatteet.

### Tietoturvaperiaatteet

- tietoturva ja tietosuoja ovat osa henkilöstön perehdytystä ja koulutusta
- tietoturvaa toteutetaan hallinnollisilla, toiminnallisilla ja teknisillä toimenpiteillä kaikissa tiedon elinkaaren vaiheissa
- hyvinvointialueella on menetelmät tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien havaitsemiseksi ja suunnitelmat poikkeustilanteiden varalle
- poikkeamat kirjataan ja niihin puututaan ennalta määriteltyjen prosessien mukaisesti

## Tietosuojaperiaatteet

- lainmukaisuus, asianmukaisuus ja läpinäkyvyys
- käyttötarkoitussidonnaisuus
- tietojen minimointi
- tietojen täsmällisyys
- säilytyksen rajoittaminen
- luottamuksellisuus ja turvallisuus

## Rekisteröidyn oikeudet ja niiden toteuttaminen

EU:n yleinen tietosuojasetus takaa erilaisia oikeuksia rekisteröidylle eli henkilölle, jonka tietoja käsitellään. Oikeuksia sovelletaan eri tavalla riippuen henkilötietojen käsittelyperusteesta.

Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin tai suostumukseen. Kun tietoja käsitellään lainsäädäntöön perustuen, voivat oikeudet olla rajatumpia (esim. potilaskertomukseen kirjatun korjaamisen osalta).

## Rekisteröityjen informoinnit

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilötietojen käsittelystä informoidaan rekisteröityjä lain edellyttämällä tavalla.

- Tietosuojaja henkilötietojen käsittely Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella
  - Henkilötietojen käsittelyllä on jokin tietosuojasetuksessa säädetty käsittelyperuste. Pääsääntöisesti käsittelyn perusteena on lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, rekisteröidyn antama suostumus tai sellaisen sopimuksen täytäntöön paneminen, jossa rekisteröity on osapuolena. Annettuja henkilötietoja ei käsitellä muissa kuin sitä varten esitetyissä käyttötarkoituksissa.
- Tietojen luovuttaminen
  - Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti. Tietoja luovutetaan niitä pyytävälle viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Tiedot ja asiakirjat ovat julkisia, ellei niitä ole nimenomaisesti lailla säädetty salassa pidettäväksi.
  - Tietoja ei siirretä tai luovuteta EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.
  - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ei tehdä automaattiseen päätöksentekoon perustuvia päätöksiä.

### 3.2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä - QPro Feedback. Järjestelmällä kerätään ja luokitellaan asiakas- ja potilaspalautetta tietosuojatulla yhteydellä.

Asiakaspalautetta voidaan antaa paperisella lomakkeella, verkkolomakkeella, QR-koodin kautta tai suullisesti. Asiakaspalautetta on mahdollisuus antaa verkossa 24/7. Anna palautetta -linkki ([Anna palautetta - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](#)) sijaitsee HYVAEP-verkkosivuston etusivulla yläpalkissa. Palautelinkin kautta asiakkaat/potilaat ja läheiset voivat antaa palautetta saamastaan hoidosta, palvelusta tai muusta toimintaamme liittyvästä asiasta siihen yksikköön, jossa hoito tai palvelu on annettu. Kirjalliset palautelomakkeet ja palautelaatikko löytyvät hoitajien kanslian välittömästä läheisyydestä.

Mikäli asiakas / potilas ei ole tyytyväinen palveluyksikössä saamaansa palveluun tai muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun, hänen tulee antaa palaute/reklamoida siitä ensisijaisesti palvelua / hoitoa antaneelle työntekijälle, hänen esihenkilölleen ja/ tai kyseisen palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Palaute voidaan antaa nimettömänä. Jos asiakas/potilas/läheinen jättää yhteystiedot pyytäen yhteydenottoa, yksiköstä ollaan häneen yhteydessä mahdollisimman pian, mutta viimeistään palvelulupauksen mukaisesti 14 vuorokauden aikana palautteen jättämisestä. Palautteen antajaan otetaan yhteyttä, jos hänen antamansa palaute tulkitaan muistutukseksi tai vaaratapahtumaksi. Jos yhteystietoja ei ole, tulkitaan se niin, että palautteenantaja ei halua, että häneen ollaan yhteydessä.

Palautteet käsitellään yksikössä osastotunneilla henkilökunnan kanssa vähintään kerran kuukaudessa ja niitä käytetään toiminnan arvioimisessa ja välittömässä parantamisessa sekä kehittämiskohteiden tunnistamisessa. Asiakas- ja potilaspalautteen käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueella yhteisesti sovittuja ohjeita sekä HaiPron käsittelyohjetta.

### 3.3 Omavalvonnan riskienhallinta

Omavalvonta on yksi tavoista toteuttaa hyvinvointialueen sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Riski on epävarmuuden vaikutus toiminnan tavoitteisiin tai poikkeama tavoitteista. Epävarmuus voi syntyä toimintaympäristöstä tai organisaation omissa toiminnoissa, kun riittävää tietoa ilmiöstä ei ole saatavilla. Vaikutus voi olla positiivinen tai negatiivinen ja vaikutuksen suuruutta pyritään arvioimaan. Riskien arvioinnissa on huomioitava toimintaan vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset riskit.

### 3.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

#### Riskienhallinnan vastuut ja organisointi

- Jokainen työntekijä raportoi tehtävissään esiintyvistä riskeistä sekä estää ja vähentää niitä olemassa olevan ohjeistuksen huomioiden.
- Esihenkilöt toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan ja vastaavat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat ohjeiden mukaisesti. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.
- Toimialuejohtajat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueellaan. He ohjeistavat alaisiaan palvelualueita sekä raportoivat ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee toimia hyvän johtamis- ja hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaisesti sekä puuttua toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin.
- Hyvinvointialuejohtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja yhteen sovittamisesta siten, että hyvinvointialueen toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan ja toiminnan olennaiset riskit tunnistetaan ja kuvataan, riskin toteutumisen vaikutukset, toteutumisen todennäköisyys ja mahdollisuudet hallita riskejä arvioidaan.

#### Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

- Riskienhallinta on osa osaston normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla.
- Osastolla tehdään vähintään kerran vuodessa järjestelmällinen riskienarviointi. Viimeksi riskienarviointi on tehty 2/2026. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä riskienhallinnan työkaluna WPro -ohjelma. Ohjelmassa arvioidaan esimerkiksi psykososiaalisia kuormitustekijöitä, tapaturman vaaroja, ergonomiaa, fysikaalisia- ja kemiallisia vaaratekijöitä sekä biologisia altisteita. Ohjelmassa on myös erillinen osio turvallisuus kävelyille, jossa käydään läpi esimerkiksi hätätilanteisiin varautuminen, toimitilat, potilas- ja asiakasturvallisuus, tietosuoja, tietoturva ja yleisiä asioita. Lisäksi työterveyshuollon säännölliset työpaikkaselvitykset kuuluvat osaksi riskienhallinnan kokonaisuutta.
- Esiin tulleita riskejä poistetaan ja minimoidaan jatkuvasti. Mikäli riskejä ei voida kokonaan poistaa, arvioidaan niiden merkitys terveydelle ja turvallisuudelle ja toteutetaan toimenpiteet, joilla riski pienennetään hyväksyttävälle tasolle.
- Riskienarvioinnin perusteella keskeiseksi riskiksi potilasturvallisuuden kannalta tunnistetaan esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus.

### **3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

- Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Myös toteutettujen turvallisuustoimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveyteen on seurattava. Toimenpiteiden toteuttamisen ja seurannan tavoite on toteuttaa riskiä pienentävä hallintatoimenpide, arvioida toimenpiteen riittävyys ja seurata toimenpiteiden toteutumista ja olosuhteiden muutoksia.
- Toimenpiteiden suunnittelussa ja valinnassa kiinnitetään huomiota siihen, että toteutettavat toimenpiteet ovat konkreettisia. Niiden tulee olla tilanteeseen sopivia, tunnistettuihin vaaratekijöihin kohdennettuja ja oikein mitoitettuja. Myös nykyiset toimintatavat ja niiden riittävyys huomioidaan toimenpiteiden suunnittelussa ja valinnassa.
- Riskejä voidaan hallita tai poistaa esimerkiksi toiminnan uudelleen organisoinnilla, toimintatapoja muuttamalla, lisäkoulutuksella, ohjauksella ja suojauksella (esim. suojavaatteiden käyttö).
- Toimenpiteiden toteuttamisen jälkeen tulee määrittää, minkä suuruinen riski jää jäljelle. Tämä kertoo, ovatko toteutetut toimenpiteet riittäviä, vai tuleeko riskin hallitsemiseksi toteuttaa lisätoimenpiteitä suunnittelemalla uudelleen riskiin kohdistuva toimenpide. On oleellista tarkastella, kuinka toimenpide on pienentänyt riskiä ja määrittää, onko jäljelle jäänyt riski siedettävä ja nähdäänkö sen aiheuttaman vaaratilanteen olevan hallinnassa. Mikäli riski ei ole siedettävä, riskin hallitsemiseksi tulee toteuttaa lisätoimenpiteitä.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä haitta- ja vaaratapahtumajärjestelmä HaiPro. Henkilökuntaa opastetaan sen käytössä ja ohjeet ohjelman käyttöön ovat kaikkien saatavilla. Osastonhoitaja käsittelee HaiPro -ilmoitukset ja tarvittaessa siirtää ne eteenpäin ylemmälle taholle. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu henkilöstön, potilaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. HaiPro-ilmoituksia käsitellään henkilöstön kanssa esimerkiksi osastotunneilla ja toimintaa kehitetään ja muokataan myös niiden pohjalta.
- Jokainen henkilökunnan jäsen on ilmoitusvelvollinen havaitessaan riskin, haitan, puutteen tai epäkohdan.
- Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään ensin palveluyksikön sisällä hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti (palveluyksikköjohtaja). Hallintoylilääkäri käsittelee ne edelleen. Ohjausten ja päätösten kohdalla toimintatapoja ja ohjeistusta muutetaan mahdollisimman pian ja muutoksen toteutumista seurataan.

### **3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Riskienhallinnan toimivuuden seuranta**

Yksikön esihenkilö seuraa oman yksikkönsä vaaratapahtumailmoituksia ja niihin liittyvien korjausten toteutumista. Vaaratapahtumajärjestelmän raportointiosion avulla valvotaan ja arvioidaan asiakas- ja potilasturvallisuudessa havaittujen poikkeamien korjaamiseksi kirjattuja toimenpide-ehdotusten toteutumista ja seurataan riskienhallinnan toimenpiteiden vaikutusta riskin suuruuteen.

Vaaratapahtumajärjestelmän vertailuraportin avulla on mahdollista tarkastella ilmoituslukumäärien muutoksia vertailuajankohdan mukaisesti. Trendiraportin avulla voidaan tarkastella riskien kehityssuuntia.

#### **Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan toteutumisen seuranta**

- Yksikössä toimitaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti, ohjeet ovat saatavilla hyvinvointialueen sisäisessä intrassa (ohjeita ovat esim. käsihygieniaohjeet, sote henkilöstön työvaatteet sekä suojainten käyttö, infektioiden ja tarttuvien tautien torjunta, veritapaturman toimintaohje, suojain-, aseptiikka- ja epidemiaohjeet).
- Osastolle on nimetty hygieniayhdyshenkilöt. Hygieniayhdyshenkilöt vastaavat infektioiden seurannan toteuttamisesta yhdessä yksikön esihenkilön ja infektioiden torjunnan yksikön kanssa.
- Osastolla suoritetaan esim. käsihygienia auditointeja ja käsihuuhteiden kulutusta seurataan.
- Ajantasaiset varotoimi- ja eristysohjeet ovat henkilökunnan saatavilla paperisena sekä sähköisessä muodossa hyvinvointialueen sisäisessä intrassa.
- Jokainen työntekijä huolehtii omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan ja velvollinen noudattamaan hygieniaohjeita.
- Tarpeen mukaan tehdään yhteistyötä ja konsultoidaan matalalla kynnyksellä tartuntatautihoitajia ja hygieniahoitajia.
- Infektion torjunnan ohjeita on saatavilla hyvinvointialueen intrasta osoitteesta:  
<https://intra.hyvaep.fi/tyon-tueksi/ohjeet/infektio-ohjeet/>

## **Vaara- ja haattatapahtumien raportointikäytännöt**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tehdä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoitus tulee tehdä aina kun ilmoittaja kokee, että johonkin asiaan puuttumalla voidaan

- kehittää turvallisuutta
- muut voisivat oppia ilmoituksen kautta saatavasta tiedosta tai
- toimintajärjestelmä ja se sisältämät turvallisuuden hallintakeinot eivät ole toimineet tarkoituksenmukaisella tavalla.

Ilmoituksen voi tehdä myös asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvästä havainnosta tai kehittämisehdotuksesta. Laitteeseen, tarvikkeeseen tai tietojärjestelmään liittyvät potilas- tai asiakasturvallisuutta uhkaavat vaaratapahtumat ilmoitetaan myös vaaratapahtumajärjestelmään. Vaaratilanteiden tunnistamisen helpottamiseksi raportointijärjestelmässä on tapahtumatyyppiluokitus, joka on luokiteltu pääluokkiin sen mukaisesti, mihin terveyden- tai sosiaalihuollon toimialueeseen, tehtävään tai vaiheeseen ne liittyvät.

Vaaratapahtuman ilmetessä ryhdytään välittömiin korjaaviin toimiin heti, sitten tehdään tarvittavat ilmoitukset. Ilmoitukseen kuvataan mahdollisimman tarkasti: Mitä on tapahtunut, mitkä tekijät vaikuttivat tapahtumaan, mitä tapahtumasta seurasi ja miten tilanteessa toimittiin. Ilmoitukseen kirjataan myös kehittämisehdotuksia, joilla vastaavat tapahtumat voidaan jatkossa ehkäistä. Asiakkaan ja potilaan informointi tulee huomioida myös.

Vaaratapahtumailmoitukset tulee ottaa käsittelyyn viipymättä tai viimeistään 14 vrk:n kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Vaaratapahtumailmoituksen käsittelijän tehtävänä on jäsentää tiedot tapahtumasta ilmoittajan kirjoittaman kuvauksen perusteella. Haitta- ja vaaratapahtumien luokittelussa ja käsittelyssä haetaan erityisesti tekijöitä, jotka johtuvat toimintaohjeiden puutteista, toiminnan organisoinnista tai muista organisaatiosta johtuvista tekijöistä.

Vaaratapahtuman käsittelyn painopisteenä on tulevien poikkeamien estäminen ja oppiminen. Tärkeintä on, että ilmoituksen käsittely johtaa tilanteesta oppimiseen yksilö- ja työyhteisötasolla sekä tarvittaessa toiminnan muutoksiin.

## **Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen**

Haitta- ja vaaratapahtuma- järjestelmän käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät ja ohjeistukset ovat kaikkien saatavilla. Ohjeita myös kerrataan tarpeen mukaan esim. osastotunneilla. Riskien hyvä hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä, sen takia on tärkeää pitää yllä avointa ilmapiiriä ja toiminnan avoimuutta. Osastolla myös kannustetaan ilmoitusten tekemiseen.

### **3.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hankintakeskus on laatinut kilpailutuksen kautta ostopalvelusopimuksen, jossa kuvataan ostettavat palvelut, palvelujen saatavuus, toimitilat, ammatillinen pätevyys, tietojärjestelmät ja tiedonsiirtovaatimukset sekä tietosuojasetus. Palveluntuottaja sitoutuu sopimuksen mukaisen laatutason toteuttamiseen.

Osasto ei osta terveydenhuoltopalveluita alihankintana. Yksittäisiä laitteiden käyttösopimuksia voidaan tehdä (laitteleasing). Sopimuksessa on määritelty toimittajan vastuut, reagointiaika ja toimenpiteet mahdollisissa häiriötilanteissa.

### **3.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta**

Yksikön esihenkilö vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Tähän kuuluu mm.:

- Ennakointi ja ajantasaiset palo-, pelastus-, evakuointi- ja suuronnettomuussuunnitelmat sekä säännöllinen riskien arviointi
- Riittävät resurssit (mm. henkilökunta, osaaminen, hoitotarvikkeet, lääkkeet)
- Laitteiden ja välineiden hyvä toimintakunto
- Henkilökunnan ammattitaito ja säännölliset koulutukset (mm. elvytys, alkusammutus, turvallisuuskävelyt)
- Lisäksi osastolla on Virve-puhelin poikkeustilanteita varten

## **4 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **4.1 Toimeenpano**

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Henkilöstölle tiedotetaan omavalvontasuunnitelmasta ja siihen tehtävistä muutoksista osastotunneilla.

Omavalvonta on osa yksikön perehdytysohjelmaa.

### **4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

- Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla sähköisenä yhteisessä verkkokansiossa ja hyvaep.fi verkkosivuille.
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa esihenkilön toimesta.
- Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle ja päivitetään kansioon. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan muutokset palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.
- Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja päivityksen yhteydessä huomioidaan ajantasaiset riskianalyysit.
- Hyvinvointialueella omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan liittyvät havainnot julkaistaan neljän kuukauden välein.