



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Päihdepsykiatrian osasto, Omavalvontasuunnitelma

Yleiset tiedot

Yksikkö

Päihdepsykiatrian Osasto, H7

Raportointipäivä

17.2.2025

Toiminnan vastuhenkilö

Sofia Storfors

Omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

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

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ 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

Sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

Toimialan nimi

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

Puhelinnumero

040-6204823

Palveluyksikön nimi

Päihdepsykiatrian osasto

Palvelumuoto

Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut, osastohoito

Osoite

H-talo, 7ksr. Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa

Puhelinnumero

062132200 (psykiatrinen hoito)/062132400 (päihdehoito)

Palveluyksikön tai palvelualojen vastuuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Sofia Storfors, osastonhoitaja

Puhelinnumero:0443232175, s-postia: sofia.storfors@ovph.fi

Tanja Jaakola, ylihoitaja

Puhelinnumero: 0443234808

Mirja Remes, johtava lääkäri

Puhelinnumero: 0405433921

1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Ruoka- ja puhdistuspalvelut	Teese Botnia
Laboratorio	Fimlab
Vartija	STSEC
Pesula	Provina

1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Päihdepsykiatrian osasto on jaettu päihdehoitoon ja psykiatriseen hoitoon. Osastolla on kaikkiaan 21 hoitopaikkaa ja se tarjoaa hoitoa ympäri vuorokauden. Hoitoajan pituus on yksilöllinen ja se arvioidaan sairauden ja oireiden perusteella.

Päihdehoidossa on yhteensä 11 hoitopaikkaa, josta kaksi hoitopaikkaa on selviämishoitopaikkoja ja yhdeksän ovat katkaisu- ja vieroituslaitospaikkoja. Päihdehoito on tarkoitettu aikuisille yli 18- vuotiaille potilaille, joiden päihteiden käytön katkaisu tai päihteistä vieroittautuminen ei onnistu avohoidon palveluiden avulla. Päihdehoito on vapaaehtoista ja perustuu yksilölliseen hoitosuunnitelmaan. Päihdehoito toimii matalalla kynnyksellä, lähetettä ei tarvita. Hoidon tavoitteena on saada potilaan haitallinen päihteiden käyttö katkaistua. Potilaille tehdään hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan hänen fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen tilanne. Potilaan kanssa arvioidaan mahdollinen jatkohoidon tarve. Tarvittaessa teemme yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Myös korvaushoidon aloittamisjaksoja toteutetaan Päihdepsykiatrian osastolla.

Psykiatrisessa hoidossa on 10 hoitopaikkaa. Osastolla hoidetaan hoidon tarpeiltaan vaativia potilaita, joilla on mielenterveysongelmia ja/tai päihderiippuvuus. Tullaksesi psykiatriseen hoitoon, tarvitset lääkärin lähetteen. Lähte voidaan kirjoittaa terveyskeskuksesta, yhteispäivystyksestä, työterveyshuollosta tai psykiatrian avohoidosta. Psykiatrinen hoito voidaan toteuttaa vapaaehtoisesti tai potilaan tahdosta riippumatta mielenterveyslakiin perustuen. Hoidon aikana voidaan potilaan perusoikeuksia joutua rajoittamaan. Hoidon aikana tehdään psykiatrinen arvio ja laaditaan moniammatillinen hoitosuunnitelma. Hoitjakson aikana voidaan tehdä kotikäyntejä. Teemme yhteistyötä kotikunnan avohoidon kanssa ja pyrimme järjestämään perhekeskusteluja tai verkostotapaamisia. Ennen uloskirjoitusta potilaalle järjestetään tarkoituksenmukainen jatkohoito.

Päihdepsykiatrian osaston toimintaa ohjaavat arvot:

1. Potilaslähtöisyys

- Potilaalla mahdollisuus vaikuttaa hoitoonsa.
- Huomioidaan potilaan yksilölliset tarpeet.

2. Tasa-arvo

- Potilaita kohdellaan samanarvoisesti kulttuurista, kielestä, iästä, sukupuolesta tai

seksuaalisesta suuntautumisesta riippumatta.

3. Oikeudenmukaisuus ja turvallisuus

- Toimitaan lakien ja asetusten mukaisesti.
- Tiedetään miten lait ja asetukset ohjaavat toimintaa.
- Luodaan turvallinen hoitoympäristö.

4. Luottamus ja yhteistyö

- Varmistetaan hoidon jatkuvuus sekä luottamuksellinen hoitosuhde.
- Huolehditaan vaitiolovelvollisuuden toteutumisesta.

”Päihdepsykiatrian osaston perustehtävänä on tarjota mielenterveyden häiriöihin ja/tai päihderiippuvuuteen sairastuneelle tarpeenmukaista ja laadukasta hoitoa, ohjausta sekä jatkosuunnitelma.”

Päihdepuolen perustehtävä:

- Katkaistaan päihdekierre, helppo hoitoon pääsy matalalla kynnyksellä.
- Lisätään potilaan tietoisuutta riippuvuussairaudesta ja sen hoidosta.

Psykiatrian puolen perustehtävä:

- Hoidetaan vakavaan mielenterveyden häiriöön sairastuneita potilaita.
- Lisätään potilaan tietoisuutta sairaudesta ja sen hoidosta.

Osasto sijaitse Vaasan keskussairaalan alueella Hietalahdessa Vaasassa. Meidän osastomme löytyy H-talosta 7. kerroksesta.

Osastomme ja palvelumme keskeiset lait:

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään, sosiaalihuollon toteuttamisesta sekä siitä, mitä sosiaalipalveluita hyvinvointialueen on järjestettävä. Sosiaalipalveluista säädetään muun muassa seuraavissa erityislaeissa: lastensuojelulaki (417/2007), laki toimeentulotuesta (1412/1997), mielenterveys- (1990/1116) ja päihdehuoltolaki (41/1986), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012). Terveyspalveluista säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) sekä muun muassa erityislaeilla tartuntatautien ehkäisystä ja hoidosta (1227/2016) sekä rajat ylittävistä terveydenhuollosta (1201/2013).

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjän asemaa turvaa lait asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 46 a §).

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä säädetään laeilla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

Asiakastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveyspalveluita järjestettäessä ja toteutettaessa säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, myöhemmin asiakastietolaki).

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

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 sähköisen omavalvontasuunnitelman.

Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimiala- ja tulosalue- ja toiminta/tulosyksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti.

Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosalueet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksiköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa

kaikki palveluntuottajan palveluysikössä, ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen](#) 1/24 (Valvira 8.5.24, Dnro V/42106/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta.

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

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatisminen

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

Sofia Storfors, osastonhoitaja, 0443232175

Johanna Kujanpää, apulaisosastonhoitaja, 0406618580

Sara Korhonen, apulaisosastonhoitaja, 0404892854

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot

Sofia Storfors, osastonhoitaja, 0443232175

YKSIKÖN KUVAUS

Koko henkilökunta on saanut olla mukana tekemässä omavalvontasuunnitelmaa. Henkilökunnalla on omia vastuualueita ja he ovat saaneet tehdä omavalvontasuunnitelmaa etenkin omasta vastuualueestaan esim. lääkehoito- ja laitevastaavat. Osaston kokemusasiantuntijat ovat lukeneet ja kommentoineet omavalvontasuunnitelmaa potilaan näkökulmasta.

2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

YKSIKÖN KUVAUS

Palveluysikköjen laatiset omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta) ja lisäksi omavalvontasuunnitelman tulostettu versio pidetään osastolla esillä moduulien päiväsalin lähellä siten, että asiakkaat/potilaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös henkilökunnan taukokuoneesta. Omavalvontasuunnitelmat, jotka ovat potilaiden, omaisten ja henkilöstön saatavilla, ovat aina omavalvontasuunnitelman viimeisin versio. Päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan osaston päivittäisessä toiminnassa niin, että henkilöstön kanssa käydään läpi päivitettyt kohdat henkilöstökokouksessa.

Osaston omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Osasto päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös silloin, kun vastuuhenkilö vaihtuu. Osasto tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa, aina tammikuussa.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan sillä, että kerrotaan jo perehdytysvaiheesta alkaen siitä, kuinka tärkeää on tuoda esiin sekä ilmoittaa epäkohtia, joihin toivotaan muutosta. Henkilöstön mukaan ottaminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen sekä päivityksistä kertominen on tärkeää.

Perehdytysohjelman yhtenä suurimmista ja tärkeimmistä osa-alueista meidän osastollamme on turvallisuus. Osastolla on myös varautumiskansio, joka kaikkien tulee lukea ja allekirjoittaa. Varautumiskansio sisältää mm. Paloturvallisuuteen ja henkilöstön turvallisuuteen liittyviä ohjeita. Kansiossa on myös poikkeustilanne-kortit. Jokainen työntekijä käy vuosittaisessa turvallisuuskoulutuksessa. Työntekijät ovat myös itse vastuussa siitä, että heillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja ovat velvollisia kysymään ohjeita ja neuvoja.

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 2024 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta ja se on voimassa 26.01.2026 saakka. 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 käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty SHQS-laatusertifikaatti ja laatutyön itsearvioinnit tehdään vuosittain yhteistyössä henkilöstön kanssa. Samalla nimetään kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle. Osastolla on toteutettu ulkoinen auditointi 10.5.2023. Osastolla käytetään laadunvalvonnan tukena HaiPro-ohjelmaa. Epäkohtiin, laatupoikkeamiin sekä riskeihin pyritään reagoimaan ennaltaehkäisevästi toimintaa kehittämällä. Henkilökunnan tehtävänä on tuoda esiin havaitsemansa riskit sekä epäkohdat ja niihin pyritään puuttumaan nopeasti ja tehokkaasti. HaiPro-ohjelmalla voidaan ilmoittaa sekä potilas- että työturvallisuustapahtumia tai riskejä. Lähiesihenkilöt käsittelevät ilmoitukset mahdollisimman nopeasti, kirjaavat ilmoitukseen toimenpiteet sekä kehittämis ehdotukset ja lähettävät ne ylemmälle johdolle tiedoksi, jos on tarvetta. Pääsääntöisesti apulaisosastonhoitajat käsittelevät potilasturvallisuuteen liittyvät Haiprot ja osastonhoitaja käsittelee työturvallisuuteen liittyvät Haiprot. Ilmoitukset käydään läpi myös osaston henkilökunnan kanssa pari kertaa vuodessa henkilöstökokouksessa. Osallistamisella ja avoimella ilmapiirillä henkilöstökokouksissa pyritään varmistamaan, että henkilökunta nostaa epäkohdat ja turvallisuusasiat yhteiseen keskusteluun. Henkilökuntaa

rohkaistaan raporttoimaan ja keskustelemaan tapahtuneista riskitilanteista matalalla kynnyksellä. Osaston yhdenvertainen laatu pyritään varmistamaan ammattitaitoisen henkilökunnan sitouttamisella, tasalaatuisella perehdytyksellä sekä henkilökunnan kouluttamisella.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut, johtamisjärjestelmä ja laadun ja turvallisuuden varmistaminen on kuvattu hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäännössä, omavalvontaohjelmassa sekä käytännön tasolla omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Päihdepsykiatrian osaston esihenkilöiden tehtävänä on organisoida työ hyvinvointialueen linjausten mukaisesti ja käyttää toimintaan varatut resurssit optimaalisesti laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelun toteuttamiseen sekä hyödyntää saatu palaute kehitystyössä. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että hoidossa ja palvelussa noudatetaan näyttöön perustuvaa hoitoa ja Käypä hoito –suosituksia. Osaston esihenkilö vastaa henkilökunnan osaamistason ylläpidosta niin, että se vastaa hoidon ja palvelun tarvetta. Esihenkilöt vastaavat osaltaan kokonaisturvallisuuden toteutumisesta.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Asiakkaalle ja potilaalle tarjottu palvelu/hoito on järjestettävä hänen ihmisarvoaan loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan, ja yksityisyyttä kunnioittaen (laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992; sosiaalihoitolaki 1301/2014, 30 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 12 §, 3 mom. (612/2021)).

3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Tiedot Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsystä sekä hoidon saatavuuden odotusajoista löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ [Hoitoon pääsy](#) ja [Hoidon saatavuus-odotusajat](#). Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#). Sosiaalihoollon palveluiden toteuttamisesta, ja niihin liittyvistä käsittelyajoista ja määräajoista säädetään sosiaalihoitolaisissa (1301/2014). Lisätietoja sosiaalipalveluiden saatavuudesta on luettavissa Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Hoidon järjestäminen, mikäli enimmäismääräajat ylittyvät

Jos Pohjanmaan hyvinvointialue ei pysty hoitamaan potilasta säädetyssä enimmäisajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annettava palveluseteli. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja, vaan hän maksaa hoidosta hyvinvointialueen asiakasmaksun. Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta muussa yksikössä ja hän voi jäädä odottamaan hoitoa valitsemaansa yksikköön. Jos hyvinvointialue ei voi järjestää hoitoa säädetyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua hyvinvointialueen kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-

maahan taikka Sveitsiin. (STM: [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\)](#))

YKSIKÖN KUVAUS

Päihdepsykiatrian osastolle päihdehoitoon pääsevät kaikki päihdehoitoa tarvitsevat potilaat matalalla kynnyksellä, eli potilaat voivat itse soittaa suoraan osastolle ja varata paikan. Paikkavaraus on 2–3 h kerrallaan. Jos osaston päihdehoitopaikat ovat täynnä niin potilas voi soittaa myöhemmin uudelleen. Kaikki potilaat tulevat psykiatriseen hoitoon läheteellä, ja lääkäri arvioi hoidontarpeen noin tunnin sisällä. Osasto palvelee täysi-ikäisiä koko hyvinvointialueella. Osastolle pääsee esteettömästi hissillä ja kaikki potilashuoneet ovat isoja yhden hengen huoneita. Osaston esite löytyy hyvinvointialueen www- sivuilta suomeksi, ruotsiksi sekä englanniksi. Monet potilaat ovat tuttuja meille ja heillä on usein meidän osastomme puhelinnumero jo tiedossa.

3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

YKSIKÖN KUVAUS

Palvelutarpeen arviointia tehdään osastolla sähköisessä muodossa. Potilaan kanssa arvioidaan sosiaalityön tarve. Jos potilaalla ei ole sosiaalityöntekijää ja hän tarvitsee sellaisen, tehdään yhteydenottopyyntö aikuissosiaalityöhön. Yhteydenotto sosiaalityöhön voidaan tehdä myös ilman potilaan suostumusta sellaisessa tilanteessa, jossa asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan ja tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi. Usein sosiaaliohjaajat tai -työntekijät pääsevät noin viikon sisällä tekemään palvelutarpeen arvioita ja potilas saa tarvitsemansa avun. Jos potilaalla on jo oma sosiaalityöntekijä, ilmoitetaan hänelle potilaan osastolla olemisesta.

3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

YKSIKÖN KUVAUS

Lääketieteelliseen ja hoitotyön hoitosuunnitelmaan osallistuu potilaan lisäksi osaston hoitohenkilökuntaa sekä lääkäri. Verkostopalaverissa potilaan hoitoa koskien on mukana potilas, sosiaalihuollon työntekijä, hoitaja ja tarpeen vaatiessa lääkäri ja omainen. Suunnitelmien toteutumista seurataan osaston hoitohenkilökunnan toimesta. Osastolla varmistetaan laaditun suunnitelman mukaisesti toimiminen päivittäisillä raporteilla. Esihenkilö on myös mukana raporteilla. Potilailla on mahdollisuus ottaa yhteys potilasasiamieheen, yhteystiedot ovat helposti saatavilla. Henkilökunta kertoo myös kyseisestä mahdollisuudesta. Omaiset voivat aina soittaa osastolle ja kertoa potilaan voinnista ennen osastohoitoa ja sen aikana. Henkilökunta kertoo potilaan voinnista, mikäli potilas on antanut tietojenvaihtoluvan. Potilaille suositellaan yhteistyötä omaisten kanssa ja tiedon antamista itse.

3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoitoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee

puuttua ja ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/anna-palautetta/>. Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoitaviin 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.

Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaat saavat palvelua molemmilla kotimaisilla kielillä. Osastolla työskentelee sekä suomen- että ruotsinkielisiä työntekijöitä. Hoitoa on mahdollista saada myös englannin kielellä, jos on tarvetta. Muun kielisille on mahdollisuus tulkkipalveluun. Osaston arvot on määritelty yhdessä henkilökunnan kanssa. Potilaslähtöisyys, tasa-arvoisuus, oikeudenmukaisuus ja turvallisuus koetaan osastolla tärkeinä arvoina. Arvokeskustelua käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan joko oman henkilökunnan tai yhteistyötahon toimesta, tilanteeseen puututaan välittömästi. Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus havaitessaan epäasiallista kohtelua. Epäasiallisesta kohtelusta voidaan tehdä poikkeamailmoitus HaiPro-järjestelmässä, myös siinä tapauksessa, jos epäasiallinen kohtelu tapahtuu toisessa yksikössä. Potilaille tiedotetaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluista ja yhteystiedoista, jos hän on kohdannut epäasiallista kohtelua. Potilas avustetaan muistutuksen tekemisessä tarpeen mukaan.

Itsemääräämisoikeus

YKSIKÖN KUVAUS

Kaksikielisellä Pohjanmaan hyvinvointialueella työ potilaan hoidon parhaaksi perustuu arvoihin, joiden mukaan toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti, työskentelemme ihmisenä ihmiselle ja katsomme eteenpäin vastuullisesti. Potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Psykiatrinen hoito osastolla on pääosin tahdosta riippumatonta, mikä tarkoittaa, että potilaiden itsemääräämisoikeutta joudutaan joissakin tilanteissa rajoittamaan. Potilaan liikkumisvapauden rajoittaminen, hoidollinen kiinnipitäminen, eristäminen ja sitominen ovat muun muassa tällaisia tilanteita. Mikäli potilasta joudutaan rajoittamaan hoidossa, tulisi aina valita se toimenpide, joka vähiten rajoittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Joistakin tehdyistä päätöksistä potilas voi myös valittaa hallinto-oikeuteen. Jos potilas tarvitsee apua valituksen tekemisessä henkilökunta tai potilasasiavastaava auttaa siinä. Osaston teams-kanavalla löytyy organisaation ” Käsikirja

vaihtoehdosta sekä mielenterveyslain mukaisista pakkotoimista ja rajoitteista”, missä käydään läpi mm. mielenterveyslakiin perustuvat pakkotoimet ja rajoitteet ja niiden toteuttaminen psykiatrisessa sairaalahoidossa sekä eettisyys päätöksenteossa.

Päihdehoito on vapaaehtoista ja potilaiden toiveita kuunnellaan. Potilaiden asiallinen kohtelu perustuu luottamukseen ja henkilökunnan ammattitaitoon. Potilasta motivoidaan ja pyritään osallistumaan toimintaan, mutta häntä ei pakoteta.

Osastotyössä hoitohenkilökunnalta edellytetään ammatillisuutta ja vastuunottoa, jotta potilaan laadukas hoito voi toteutua. Hoitajan eettistä toimintaa ohjaavat jo koulutuksessa opitut arvot, normit ja suositukset. Vastuunotto edellyttää eettisten periaatteiden omaksumista sisäisesti. Eettinen osaaminen hoitotyössä on kykyä toimia eettisesti. Eettisyys on tietoinen arvovalinta, jota tukee oma motivaatio ja tahto toimia oikein. Psykiatrisen hoitotyön riittävä osaaminen ja ammattitaito korostuvat vaativassa osastotyössä. Nykypäivänä ja tulevaisuudessa vielä enemmän potilaiden hoidon vaativuus korostuu osastolla, koska hoidettavien ihmisten ongelmatkin ovat monimuotoisempia ja monisyisiä. Riittävä terapeutin osaaminen ja hoidollisuus sekä sen jatkuva kehittäminen ovat avainasemassa. Hoitajan tulee pitää yllä omaa osaamistaan, jotta laatu ja ammatillisuus säilyvät. Ammattiin vaadittava peruskoulutus on vähimmäisvaatimus ja työn ohessa täydennyskoulutus välttämätöntä. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen tulee taata ja sitä tulee seurata. Perehdyttämisen yhtenä osa-alueena on hiljaisen tiedon eli kokemusperäisen tiedon siirtäminen uusille työntekijöille. Kokeneen hoitajan toimintamalli sekä työuran aikana omaksuttu tieto ja taito siirtyvät uudelle kokemattomalle hoitajalle esimerkiksi työparityöskentelyn avulla. Jokainen työntekijä käy MAPA- koulutuksessa. Keskeistä menetelmässä MAPA:ssa on väkivaltatilanteiden ennakointi ja välttäminen hoidollisen vuorovaikutuksen ja toiminnallisuuden keinoin. Ellei väkivaltaisuuden suuntaan kehittyvän käyttäytymisen rauhoittaminen muilla keinoin onnistu, turvaudutaan tarvittaessa viimeisenä keinona potilaan fyysiseen kiinnipitämiseen. Kiinnipittäminen perustuu potilaan luonnollisten liikeratojen hallittuun ja kivuttomaan rajaamiseen sekä samanaikaiseen hoidolliseen vuorovaikutukseen. Koulutuksen peruskurssin pituus on viisi päivää (40 h), tämän jälkeen tavoitteena on kerrata ja päivittää opittuja taitoja kerran vuodessa kertauskurssilla.

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 tyytymättömänä 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 hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 §).

Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (terveydenhuoltolaki 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaaliasia- tai potilasasiavastaavalta.

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä digitaalisella lomakkeella tai täyttämällä tulostettavan lomakkeen.

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

[asiakaan oikeudet.](#)

Vastaavasti terveydenhuollon palvelua/hoitoa koskeva muistutuslomake ja ohjeet löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Tyytymättömyys hoitoon.](#)

Tehtyyn muistutukseen annetaan vastaus kohtuullisessa ajassa, noin 1–4 viikon kuluessa.

Kantelu

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen. Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun (sosiaalihuoltolaki 812/2000, 23 a §; terveydenhuoltolaki 785/1882, 10 a §) aluehallintovirastolle ja erityistapauksissa Valviralle. Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät aluehallintoviraston verkkosivuilta: [Valvonta ja kantelut](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#).

Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: [Ohjeita asiakkaille ja potilaille.](#)

Potilasvahinkoilmoitus

Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. Potilasvahingosta tehdään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Vahinkoilmoituslomakkeita ja lisätietoja on saatavissa potilasasiavastaavalta, hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys hoitoon](#) sekä Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta: www.pvk.fi.

YKSIKÖN KUVAUS

Muistutus tehdään vapaamuotoisesti tai valmiilla lomakkeella, joka löytyy hyvinvointialueen nettisivuilta. Henkilökunta on velvollinen tulostamaan pohjan potilaille. Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä, yleensä noin kuukauden sisällä. Asia selvitetään osaston henkilökunnan kanssa. Vastaus perustellaan ja siitä on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutus johtaa. Muistutuksen kautta saatu palaute tuo arvokasta tietoa hoitomme kehittämiseksi. Aineistosta poistetaan tunnistetiedot ja aihe käsitellään osana kehittämistyötä. Kantelut tulevat osastolle tietoon, kun aluehallintovirasto tai Valvira lähettää virallisen kirjeen mihin on vastattava määräaikaan mennessä. Sen perusteella, miten on vastattu niin AVI tai Valvira antaa hallinnollista ohjausta siitä, miten asiassa olisi tullut menetellä. Hallinnollisen ohjauksen tavoitteena on ohjata ammattihenkilöä tai toimipaikkaa toimimaan vastaisuudessa toisella tavalla.

Täytetty potilasvahinkoilmoituslomake lähetetään suoraan Potilasvakuutuskeskukselle. Potilasvakuutuskeskus ratkaisee asian ja korvausperusteet itsenäisesti saamiensa selvitysten perusteella. Päätös lähetetään potilaille ja jos päätös on myönteinen, potilas saa myös lomakkeen korvausvaatimusten täyttämistä varten.

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

Mirja Remes, johtava lääkäri, puh nro: 040-5433921

Sofia Storfors, osastonhoitaja, puh nro: 044-3232175

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja

yhteystiedot

Kosti Hyvärinen, toimialajohtaja, puh nro: 040-6204823

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, puh nro : 040-1417381

3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut**Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot**

Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi hyvinvointialueen on järjestettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta. Potilas- ja sosiaalivastaavan 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 12.00–14.00 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: pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/ Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

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

Hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta tuetaan myös muun muassa hyvinvointialueen toimialojen sekä järjestöjen ja yhdistysten välisillä kumppanuuspöytäkeskusteluilla sekä koordinoitun järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaat ovat mukana hoitonsa suunnittelussa. Huomioidaan heidän voimavaransa ja tarpeensa. Omahoitaja ja osastonlääkäri suunnittelevat potilaan kanssa hoitosuunnitelman ja sen tavoitteet. Potilasta yritetään motivoida kodin ulkopuolisiin toimintoihin, kun osastolla tehdään palvelutarpeen arviointia. Potilaalle järjestetään avohoito ennen uloskirjoitusta. Psykiatrian puolella pyritään järjestämään tapaaminen avohoidon kanssa osastohoidon aikana. Jos potilas haluaa, että kokemusasiantuntija käy osastolla, niin pyrimme jäljestämään sen.

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: pohjanmaanhyvinvointi.fi / Etusivu/Näin toimimme / [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.

Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuosittelevuindeksiin 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 toimialoittain.

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaspalautetta kerätään jatkuvasti Roidu-järjestelmän avulla. Toistaiseksi osastolta löytyy seisova palautekone sisäkäynnin lähellä. Potilailta tullaan jatkossa keräämään palautetta QR-koodin välityksellä, joka on nähtävillä osastolla. Lisäksi potilailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta aina halutessaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Potilaspalautteita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa aina kvartaaleittain. Toimintaa arvioidaan palautteen perusteella ja sitä hyödynnetään palvelun laadun kehittämisessä. Opiskelijoilta kerätään palautetta CLES-kyselylomakkeen avulla. Palautetta hyödynnetään opiskelijaohjauksen kehittämisessä ja käydään henkilökunnan kanssa läpi kerran vuodessa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kaksi kertaa vuodessa kerättävään NPS-työpaikan suosittelemittari- kyselyyn sekä hyvinvointialueen työtyytyväisyyskyselyyn.

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 hoidon, 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

Osastolla työskentelee osastonhoitaja, apulaisosastonhoitajat, sairaanhoitajat, lähihoitajat, osastosihteeri ja laitoshuoltajat. Hoitohenkilökunnan kokonaismäärä on 35 toimea. Osaston ylilääkäri ja osastonhoitaja vastaavat osaston kokonaisvastuusta. Osastolla on myös osastonlääkäreitä. Psykologi, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaajat, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sairaalateologi käyvät tarvittaessa osastolla tapaamassa potilaita. Osastolla on myös säännöllisesti hoitotyön ja lääketieteen opiskelijoita työharjoittelussa. Jokaisessa työvuorossa on aina vastaava sairaanhoitaja tai vastaava hoitaja, joka merkitään työvuorolistaan merkillä * (tähti) tai nro 1.

HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ ERI TYÖVUOROISSA (MINIMI)

TYÖVUORO HOITAJIA , A = Aamu, I = Ilta ja Y = yö

PÄIHDE A = 3, I = 2 ja Y = 2

PSYKIATRIA A = 5 (joista 3 miestä), I = 5 (joista 3 miestä) ja Y = 3 (joista 2 miestä)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Lääkäriä on A noin 3, ja I ja Y tarvittaessa paikalla
Laitoshuoltajia ovat A 1-2, I 1 ja Y tarvittaessa
Arkisin meillä on myös osastonsihteerä paikalla
Lisähenkilökuntaa hankitaan tilapäisesti lisää, tilanteen niin vaatiessa.

3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

YKSIKÖN KUVAUS

Vakituiset työntekijät rekrytoidaan organisaation ohjeistusten mukaisesti ja avoimet työpaikat avataan ulkoiseen hakuun. Osastonhoitaja yhdessä tarvittaessa apulaisosastonhoitajien kanssa valitsee hakijoista haastateltavat pätevyydet ja soveltuvuus huomioiden. Päätöksen valinnasta tekee osastonhoitaja. Työsopimukset laatii osastonhoitaja ja hän varmistaa valitun työntekijän pätevyydet todistuksista sekä JulkiTerhikistä.

Osastolla työskentelee ainoastaan terveydenhuollon ammattilaisia. Epäpätevät, jotka ovat terveysalan opiskelijoita, voivat työskennellä sijaisena, mutta työvuorossa työskentelee aina hänen kanssaan pätevä työntekijä. Todistus opintosuorituksista tulee esittää HPY:n osastonhoitajalle ennen työskentelyn aloittamista. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan jokaiselta työntekijältä ja pätevyydet kirjataan Laatuporttiin. Vaadittava osaaminen on määritelty hyvinvointialueella sekä yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Äkillisten poissaolojen sattuessa ensisijaisesti katsotaan ensin oman osaston moduulit ja voiko henkilöstöä siirtää. Jos työntekijöitä ei voida siirtää osastolla, niin katsotaan HPY:n työntekijöiden tilannetta, jos siellä on mahdollisesti varattavissa olevia hoitajia tai pystyykö esim. joku omasta henkilökunnasta vaihtaa vuoroa. Sijaisten rekrytoinnin apuna yksikössä on käytössä myös hyvinvointialueen Sotender-sovellus, jonka käytöstä vastaa osastonhoitaja ja virka ajan ulkopuolella vastuusairaanhoitaja. Viimeinen ratkaisu on sitten osaston oma henkilökunta, sisäisen kanavan kautta, joille maksetaan hälytysraha sopimuksen mukaisesti

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

YKSIKÖN KUVAUS

Osastolla hoidetaan pääasiassa työikäisiä (18-65 -vuotiaat) mielenterveys- ja päihdepotilaita, mutta myös iäkkäämpiä potilaita, eli yli 65 v. Uusilta vakituisilta työntekijöiltä ja sijaisilta, jotka ovat yli kolme kuukautta töissä, pyydetään rikosrekisteriote ja se tulee toimittaa osastonhoitajalle kolmen kuukauden sisällä palvelussuhteen alkamisesta.

3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisena perehdytysohjelman mukaisesti (osat 1–3). Ensimmäinen osa koostuu yleisperehdytyksestä. Se on suunnattu kaikille työntekijöille sekä myös opiskelijoille ja kesätyöntekijöille. Toinen osa koostuu toimialakohtaisesta perehdytyksestä (valmistunee vuoden 2024–2025 vaihteessa). Kolmannen osan yksiköt/osastot tuottavat itse valmiiksi laadittuun raamitettuun pohjaan (toteutus vuoden 2025 aikana).

Hyvinvointialueen perehdytysohjelma on rakennettu Laatuportti-ohjelmaan. Laatuportista löytyvät myös henkilöstön osaamismatriisit. Laatuportista on luotu rajapinnat lisäksi HRM-järjestelmään. Järjestelmien kautta esihenkilöt voivat seurata työntekijän perehdytyksen eri osioiden suorittamisen etenemistä. Verkkopohjainen perehdytysohjelma varmistaa seurannan lisäksi kaikille tasalaatuisen perehdytyksen. Perehdytysohjelman läpikäyneet työntekijät saavat

palautekyselyn perehdytysmateriaalista.

Verkkopohjainen perehdytys ei poissulje koskaan henkilökohtaista perehdytystä. Uudelle työntekijälle tulee nimetä aina perehdytyksestä vastaava henkilö. Henkilökohtaisen perehdytyksen rooli on verkkoperehdytystä tärkeämpää. Perehtymisohjelman sisällöt on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen intrassa.

YKSIKÖN KUVAUS

Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen yritetään varata ajallisesti vähintään kaksi kokonaista työpäivää. Osastolla on laadittu perehdytys suunnitelma/ check-lista, joka luo rungon perehdytykselle ja jonka mukaan perehdytys etenee.

Pohjanmaan hyvinvointialueella kaikki laillistetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä lääkehoitoon koulutetut nimikesuojatut ammattihenkilöt, jotka osallistuvat työssään lääkehoidon toteuttamiseen varmistavat lääkehoito-osaamisensa. Yhtenäisellä lupakäytännöllä varmistetaan henkilöstön ammattipätevyyden vaatima lääkehoidon osaaminen ja edistetään asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä hoidon laatua koko Pohjanmaan hyvinvointialueella. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla tulee olla voimassa oleva lääkelupa.

Osastolla on nimetty kaksi mentoria, jotka varmistavat perehdytyksen onnistumisen.

Osastolla on yhteensä neljä työntekijää, jotka ovat opiskelijavastaavia. Vastaavat nimeävät harjoittelujaksolle ohjaajat ja tekevät työvuorolistat etukäteen. Opiskelijat saavat myös hyvissä ajoin ennen harjoittelun alkua tervetuloa- kirjeen, jossa ohjeistetaan alkuun pääsemisessä.

Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutuspalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystieteiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti erilaisia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, hygieniä- ja turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja erilaisten sähköisten järjestelmien koulutuksia.

Laatuportti sisältää henkilökunnan osaamisen seurantaan varten yksikkökohtaiset ryhmämatriisit, joita esimiehet voivat käyttää henkilökunnan osaamisen seurannassa (lääkeluvat ja laitepassit). Henkilökunta voi myös seurata omaa osaamistaan ja sitä, milloin se on uusittava.

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitaja pitää henkilökunnalle kehityskeskustelun kerran vuodessa. Keskustelut käydään luottamuksellisesti lähiesihenkilön ja työntekijän välillä sekä kirjataan henkilöstöhallinnon tietojärjestelmään. Keskusteluiden avulla arvioidaan osaamista, työntekijän vahvuuksia sekä kehittämiskohteita. Osastonhoitaja seuraa pakollisissa koulutuksissa käyntejä ja kehottaa tarpeen vaatiessa henkilökuntaa osallistumaan niihin. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti turvallisuuskoulutuksiin (viiden vuoden välein + MAPA/kerran vuodessa), ensiapukoulutuksiin (kerran vuodessa) sekä lääkehoidon koulutuksiin (viiden vuoden välein). Henkilökunta on suorittanut myös tietosuojan ABC koulutuksen (viiden vuoden välein). Laatuportti on käytössä ja

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

sitä pääsee muokkaamaan osastonhoitajan lisäksi apulaisosastonhoitajat. Esihenkilöt ottavat vastaan LOVE- ja LOP- näyttöjä. Osastolla on 5 sairaanhoitajaa ja yksi mielenterveyshoitajaa, jotka voivat ottaa vastaan pistonäyttöjä. Jokaisella on käytössään koulutuskalenteri, josta seurata sairaalan sisäisiä koulutuksia. Ulkoisista koulutuksista informoidaan henkilökuntaa yleensä sähköpostitse tai työntekijä voi itse ilmaista kiinnostuksensa koulutusta kohtaan. Osastonhoitaja seuraa budjettia ja tekee päätöksen koulutukseen osallistumisesta. Epäkohtiin puututaan mahdollisimman nopeasti keskustelemalla työntekijän kanssa ja toimitaan hyvinvointialueen prosessin mukaisesti. Omavalvonnan mukainen työskentely perustuu siihen, että henkilökunta lukee suunnitelman säännöllisesti päivitysten yhteydessä, käytössä on lukukuittaukset. Tämän lisäksi arjessa tapahtuva keskustelu ylläpitää omavalvonnan toteutumista käytännön työssä. Turvallisuusosaaminen varmistetaan samalla tavoin, käytössä on myös vuosittaiset turvallisuuskävelyt.

3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

YKSIKÖN KUVAUS

Osaston esihenkilö seuraa työntekijöiden työkykyä ja sitä, miten työntekijät selviytyvät työtehtävistään. Esihenkilö käy säännöllisesti kehityskeskusteluita sekä varhaisen tuen keskustelun työntekijän kanssa, kun huoli työntekijän työkyvystä ja työssä jaksamisesta herää. Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen, kun työntekijälle tulee, 3, 10, 30 ja 90 sairauspoissaolopäivää. Esihenkilö tukee pitkällä sairauslomalla olevaa tai siltä palaavaa työntekijää.

Esihenkilö ja nimetty vastuuhenkilöt vastaavat koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnon valvonnasta sekä työntekijöiden opastamisesta niiden käyttöön.

Työaikoja seurataan Timecon- laitteen avulla. Osastolla on autonominen listasuunnittelu ja työntekijät voivat priorisoida kolme päätoivettaan listalle. Listan tekee valmiiksi joko apulaisosastonhoitajat tai työntekijä kuka on listavastaava. Listasuunnittelussa noudatetaan työaikalakia. Työnantaja tarjoaa 40€ Tyky-rahaa, jonka voi käyttää työhyvinvoinnin tukemiseen. Jokainen työntekijä saa kaksi kertaa vuodessa rahaa E-passi-sovellukseen, summan voi käyttää omaan työhyvinvointiin. Työhyvinvointia ylläpidetään myös osaston yhteisillä tempauksilla kuten brunssilla, kehitysiltapäivillä jne. Työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen ryhmässä tai yksin.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyiden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyttä 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 terveyspalveluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluyksikköjen esihenkilöitä rekrytoinnissa ja sijaisten hankintatehtävässä tukee hyvinvointialueen eri palvelualojen henkilöstön rekrytointiin suunnatut resurssiyksiköt.

Toimi- ja tulosalueen valmiussuunnitelmissa tulee olla suunniteltuna henkilöstön kohdentaminen

vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Palveluyksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

YKSIKÖN KUVAUS

Osaston henkilökunta koostuu terveydenhuollon ammattilaisista, joilla on potilastyön toteuttamiseen vaadittavat pätevyydet. Osastolla tehdään kolmevuorotyötä ympäri vuotta. Työntekijöiden määrää seurataan työvuorosuunnittelun avulla sekä päivittäin mahdollisten poissaolojen varalta. Poissaoloihin reagoidaan tarpeen ja potilasmäärän/ potilaiden hoitoisuuden mukaan. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä yhteistyössä ylihoitajan kanssa raportoimalla puutteista tai henkilöstön hyvästä riittävyydestä vuosittain.

Henkilöstömäärä on vakiintunut ja on tällä hetkellä riittävä.

Henkilöstön määrän ollessa riittämätön yksittäisessä työvuorossa esihenkilö tai työntekijä voi tarpeen vaatiessa varata lisäresurssin HPY2:sta. Yksittäisen potilaan vaatiessa pitkäkestoista lisäresurssia, tehdään esihenkilöiden ja ylihoitajan kesken suunnitelma, miten väliaikainen tilanne hoidetaan turvallisesti. Jos lisäresurssia ei ole saatavilla, voidaan poikkeustapauksessa ja tilanteen niin ehdottomasti vaatiessa vähentää potilaspaikkoja siten, että saadaan ehdottomasti hoitoa vaativat potilaat hoidettua turvallisesti kaikkien näkökulmasta. Tähän vaaditaan osastonlääkärin kannanotto. Palveluyksikössä ei ole tunnistettu riskitekijöitä osaavan henkilöstön saatavuudessa, ellei isompaa kriisitilannetta, esimerkiksi uutta pandemiaa tule. Riskinä henkilöstön saatavuudessa on yleiset valtakunnalliset riskit hoitohenkilökunnan rekrytointiin liittyen.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

YKSIKÖN KUVAUS

Osastolla järjestetään verkostopalavereita potilaan suostumuksella. Potilasta koskevia tietoja saadaan vaihtaa osallistujien kesken. Tiedonkulkua muiden toimijoiden kanssa toteutetaan aina potilaan luvalla. Jos potilaan hoitoa jatketaan muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluantajilla, niin potilaasta annetaan raportti ja kirjoitetaan hoitotyön loppuarvio potilastietojärjestelmään.

3.8 Toimitilat ja välineet

YKSIKÖN KUVAUS

Osasto sijaitsee H-talossa, 7krs, ABC- siivessä. Osaston pinta-ala on 1243,9 m². Osastolta löytyy 21 yhden hengen potilashuonetta. Osaston yhteydessä on myös turvasolu, josta löytyy 3 huonetta erityiskäyttöön. Jokaisessa potilashuoneessa on omat wc- ja suihkutilat. Kaikki henkilökunnan tilat ovat kerroksen keskellä. Osastolla on yksi lääkehuone. Osaston ulkopuolelta löytyy toinen lääkehuone, joka jaetaan Tutkimus- ja kuntoutusosaston kanssa. Osaston läheltä löytyy myös ulkoilu-piha, mihin potilaat voivat mennä, vaikka heillä olisi liikkumisvapauden rajoite. Osaston tilat ja toiminta on suunniteltu potilaiden turvallisuus edellä.

Tilojen siivouksesta ja puhtaudesta vastaa Teese Botnia. Potilashuoneet siivotaan 3 kertaa viikossa ja ylläpitosiivoukset 2-3 kertaa viikossa. Työtilat siivotaan viikoittain. Kiinteistön turvallisuudesta vastaa hyvinvointialueen talotekniikka. Toimitilojen ylläpidosta, huollosta sekä epäkohtien suhteen ilmoittamisesta huolehtivat kaikki työntekijät ja esihenkilöt. Toiminnasta ilmoitetaan puhelimitse tai sähköpostitse toiminnasta vastaavalle esihenkilölle tai Medusa-ohjelman kautta kiinteistölle/ tekniseen yksikköön. Osastolla ei ole käytössä soveltumattomia tai turvallisuusriskin muodostavia välineitä.

Osastolla on vierailuajat psykiatrian puolella joka päivä klo 13-18. Päihdepuolella ei ole

vierailuaikoja.

Osastolta löytyy laatuportissa turvallisuussivut, mistä löytyy turvallisuussuunnitelma, turvallisuuskävely ja poistumisturvallisuusselvitys.

Osastolla on käytössä ilq- avainjärjestelmä. Jokainen työntekijä saa oma avaimen, johon voi määrittää mihin henkilöllä on oikeus päästä. Jos avain menee hukkaan niin sen voi kuolettaa. Osaston käytävällä löytyy jätahuone, mihin lajitellaan jätteet, myös ongelmajätteet. Poltettava jäte heitetään alas jätekuiluihin. Pyykkisäkit heitetään myös omaan kuiluun samassa huoneessa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset täyttäviä ja turvallisia. Palveluntuottajan tulee huolehtia lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32–33 §).

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

Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

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 Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Hyvinvointialueelle on laadittu vuonna 2024 organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu tietoturvasuunnitelma (intra). Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakastietolain (703/2024) 77 §:n ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Tietoturvasuunnitelman, ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtajat. Tietoturvasuunnitelma tarkastetaan 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 Pohjanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa. Tietoturvatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

Jos yksikössä on käytössä kameravalvonta, tulee siitä ilmoittaa henkilölle kameravalvonta -merkinnällä ennen valvotulle alueelle/valvottuun rakennukseen astumista. Kameravalvonnan osalta hyvinvointialueella toimitaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston antaman ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatoksenteko/tietosuojakaytantomme/>.

Lääkinnälliset laitteet

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Päihdepsykiatrian osastolla henkilökunnan osaaminen laitteiden käytössä varmistetaan järjestämällä perehdytys kaikista uusista laitteista, jotka otetaan käyttöön, sekä varmistetaan, että osaaminen käytössä säilyy. Tarkoituksena on varmistaa sekä potilaiden että henkilökunnan turvallisuuden säilyminen laitteita käytettäessä. Työntekijän on itse vastattava osaamisensa ylläpitämisestä. Laiteosaamisen seuranta suoritetaan elektronisen laitepassin avulla, joka löytyy Laatuportista. Osaamista varmistetaan kunkin laitteen kohdalla tietyin välein. Kaikki lääkinnälliset laitteet rekisteröidään Medusan -laiterekisteriin, jotta varmistetaan turvalliset laitteet ja toimiva huoltoprosessi.

Osaston laitevastaavat avustavat esihenkilöitä laiteturvallisuuden edistämistyössä sekä laitteiden käyttöönoton perehdyttämisessä. Laitevastaavat avustavat esihenkilöitä myös laitteiston vuosittaisesta inventoinnista ja käytöstä poistettujen laitteiden poistamisesta. Laitteiden käyttöön liittyviä vaaroja tai riskejä pyritään tunnistamaan jo etukäteen toimittamalla muun muassa laitteet huoltoon ja kalibroitaviksi vuosittain. Tämä edistää laitteiden turvallisuutta.

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. Ilmoituksen voi tehdä käyttäjä itse tai esimerkiksi laitevastaava. Laitevastaavat huolehtivat laitteiden vuosittaisesta kalibroinnista. Laitteissa päivämäärä –tarra, jolloin seuraava vuosikalibrointi. Hajonneet laitteet toimitetaan sairaalatekniikka –yksikköön. Päihdepsykiatria ei lainaa laitteita potilaille kotiin. Tarvittaessa erilaisia laitteita voidaan lainata toisilta osastoilta.

Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (palvelu/yksikön laitevastaavan) nimi ja yhteystiedot

Lähihoitajat Kaj Ahonen ja Mika Kalmu, 06-2132200

Tietojärjestelmät ja tietoturva

YKSIKÖN KUVAUS

Tietoturvallisuus on osa yleisperehdytystä. Sijaisille, opiskelijoille ja yhteistyö kumppaneille tiedotetaan tietoturvallisuudesta ja heitä koskevista säännöistä sekä suosituksista. Henkilökuntaa koulutetaan tietoturvasta tiedottamalla eri tiedotuskanavissa sekä järjestämällä koulutustilaisuuksia. Perehdytetään henkilökunta käyttämään tietojärjestelmiä sekä kameravalvontalaitteita, molemmat löytyvät laitepassista.

Jokainen henkilöstöön kuuluva sitoutuu tietojen ja tietojärjestelmien tietoturvalliseen ja ohjeiden mukaiseen käyttöön allekirjoittamalla tätä koskevan sitoumuksen. Henkilökunta on käynyt Tietosuoja ABC-verkkokoulutuksen. Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joiden koulutukseen sisältyy tietosuojaan liittyviä opintoja.

Teknologian käyttö

YKSIKÖN KUVAUS

Tulostetaan potilaiden lääkelistat päivittäin iltapäivästä. Jos tiedossa pitkä huoltoviive, voidaan raportti tulostaa etukäteen tietyltä ajalta ja siirtyä paperiseen. Raportit myös antaa aina hoitaja edellisestä vuorosta, iltä-->aamu, yö-->aamu, aamu-->ilta. Informoidaan potilaita kameravalvonnasta osastolla. Kameravalvonta, hälytyslaitteet, suljetut ovet, palo-ovat, hälytyslaitteet (napit, Myco ja DECT puhelimet, virve puhelimet), hälytysnäytöt käytävillä.

Kameralaitteita löytyy osaston julkisista tiloista käytäviltä, tupakkaparvekkeilta, rauhoittumishuoneesta. Lisäksi kameroita on selviämishuoneissa, sekä psykiatrian puolella kahdessa turvasolun puolella olevassa potilashuoneessa sekä eristyshuoneissa sekä eristyshuoneiden vessoissa. Vessojen kamerat ovat tummennuttuja, joten niistä ei voi nähdä yksityiskohtia. Osaston ulkopuolelta kameroita löytyy 7 kerroksen aulasta useampi sekä käytäviltä ja ulkoiluterassilta. Kameravalvonta on perusteltua potilasvalvonnan takia. Kameroista voidaan nähdä esimerkiksi potilaiden yhteenottoja mitä hoitajat eivät välttämättä muuten näe. Eristyshuoneissa käyttö on perusteltua sekä hoitajien että potilaiden turvallisuuden vuoksi, tiedetään koko ajan missä potilas on ja mitä tekee ilman että eristyshuoneeseen tarvitsee mennä sisään. Turvasolun huoneissa mahdollisuus myös pitää ovet lukossa osaston puolelle, jolloin niistä voidaan tehdä kevyempi eristyshuone, jolloin kameravalvonta taas perusteltua turvallisuuden vuoksi. Selviämishuoneissa kameravalvonta perusteltua potilasturvallisuuden vuoksi. Selviämispotilailla riski krampata tai kaatua, jolloin kameravalvonnan avulla pystytään seurata potilaiden vointia myös etänä. Hälytinalitteet testataan kerran kuukaudessa hälytinvastaavien toimesta.

Palveluyksikön henkilö/asiakas/potilasturvallisuuden ja/tai turvapuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot (kirjaa, jos asia koskee yksikköä)
Sairaanhoitajat Arttu Jutila ja Joni Kinnari, 06-2132200

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 lääkehoitosuunnitelma-pohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

YKSIKÖN KUVAUS

Päihdepsykiatrian osastolla toteutetaan säännöllistä lääkehoitoa ja lääkehoidon ohjausta. Lääkehoitoa toteutetaan luonnollista tietä, subkutaanisesti sekä intramuskulaarisesti. Suonensisäistä lääkehoitoa emme toteuta. Lääkehoitoa toteutetaan ajoittain, psykiatrian moduulissa, vastoin potilaan omaa tahtoa, Mielenterveyslakiin perustuen. Työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma on laadittu H-taloon muuton yhteydessä. Lääkehoitosuunnitelma on valmistunut 08/2023. Seuraava lääkehoitosuunnitelman päivitys

toteutuu 01/2025. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön lääkehoitovastaavat (sh Nadine Laaja, sh Johanna Hautamäki, sh Nina Knuts).

Yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavat lääkehoitovastaavien lisäksi apulaisosastonhoitajat Johanna Kujanpää, Sara Korhonen sekä osastonhoitaja Sofia Storfors. Lääkehoitosuunnitelma luku kuitataan jokaisen työntekijän toimesta. Työntekijä perehdytetään yksikön lääkehoidon toimintatapoihin. Työntekijällä on ammattivastuu toteuttaa yksikön lääkehoitoa ohjatun mukaisesti. Jokaiseen työvuoroon on nimetty lääkevastaava (L) sekä tuplatarkastaja (I).

Yksikön edellyttämä lääkehoidon osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, säännöllisellä lääkelupien päivittämisellä (5 vuoden välein) ja käytännön näytöin. Työntekijöitä kannustetaan lääkehoidon osaamista ylläpitäviin koulutuksiin, tarjonnan mukaisesti. Työntekijällä itsellään on velvollisuus huolehtia voimassa olevasta lääkeluvasta. Työntekijä saa automaattisesti ilmoituksen neljä (4) kuukautta ennen lääkeluvan umpeutumista. Työntekijä ei lääkeluvan umpeutuessa/vanhetessa osallistu lääkehoidon toteuttamiseen. Osastonhoitaja Sofia Storfors ylläpitää henkilöstön lääkelupia Laatuportissa. Laatuportissa esihenkilöllä on mahdollisuus seurata lupaprosessin etenemistä, varmistaa henkilöstön riittävä osaaminen ja luvan voimassaolo sekä hallita pätevyksiä.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Mirja Remes, johtava lääkäri, 0405433921

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi ja yhteystiedot

Sofia Storfors, osastonhoitaja, 0443232175

3.11 Ravitsemus

YKSIKÖN KUVAUS

Potilaiden ruoka tulee sairaalan keittiöltä kahdella eri kärryllä moduuleittain. Ruoka tarjoillaan Teese Botnian toimesta tarjottimella. Ruoka-ajat on jaettu moduulien kesken, etteivät potilaat tapaa toisiaan ruokasalissa. Potilaalta kysytään ruokavalio, allergiat ja muut ruokarajoitteet hänen saapuessaan osastolle. Ruokatilaukset tehdään Aromin kautta. Maanantaisin tulostetaan viikon ruokalistat potilaille.

Potilaiden ruoka-ajat ovat seuraavat:

Psykiatrinen puoli: aamupala klo 8.00, lounas klo 11.00, päiväkahvi klo 13.30, päivällinen klo 16.00 ja iltapala klo 19.00. Yöpala, mikäli potilas itse haluaa, on klo 21.00.

Päihdepuoli: aamupala klo 8.30, lounas klo 11.30, päiväkahvit klo 14.00, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 19.30. Yöpala, mikäli potilas itse haluaa, on klo 22.00.

Potilaille annetaan tarvittaessa tukea ja ohjausta ravitsemuksessa ja nesteen saannissa ravitsemussuosituksen mukaisesti. Jos potilaalla on nestelista niin hoitaja täyttää sen.

Henkilökunta valvoo ruokasalia ruokailujen ajan, että kaikki saavat oman ruokansa.

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.

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella

toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämisestä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/hygienia-ja-infektioiden-torjunta/tartuntataudit/>

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisten palveluntuottajien Sharepointista.

Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/audit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

THL. Infektiotaudit ja rokotukset: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/>

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygieniä ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

YKSIKÖN KUVAUS

Päihdepsykiatrian osastolla on hygienian perehdytys kansio missä löytyy HARVI:sta tietoisuudesta ja intrassa on myös tietoa enemmän. Muutenkin käytäntö on ollut, että jos tarvitaan ekstra/spesifimpää tietoa niin käännetään Intran puoleen tai suora kontaktoidaan hygienahoitaja. Osastolla käyttää sairaalan omia, jo valmiita ohjeita. Eritepakissa on eritetahroja varten siivousohjeet. Osaston pesukoneiden siivous on 1x/viikko. Siivous muuten laitoishuoltajien vastuulla. Osaston potilaiden yleisin tartuntatauti on C-hepatiitti. Näistä potilaista merkintä potilastietoihin, että esim. Osataan verikoetta varten varautua. MRSA+ESBL-potilaita varten (ja tarvittaessa C-hep+ HIV) keltaiset pesupussit (indikoivat tartuntatautia). Potilailla omat huoneet + wc, joten tartuntatautien leviämisen riskit pienet. Psykiatriseen hoitoon liittyviä infektioita ei juurikaan ole. Dekon käyttö tarvittaessa. Gemini-palvelun käyttö, jos tarve steriileihin instrumentteihin mm. haavahoitoon.

Potilasvaatteet lähtevät pesuun keskuspesulaan, pesupussit osaston käytävillä telineissä.

Potilaan omia vaatteita mahdollisuus pestä osaston pesukoneessa. Käytössä myös kuivuri+ kuivauskaappi. Hoitajat vievät eristyshuoneista petivaatteet osaston pesukoneeseen. Siivous ulkoistettu laitoshuoltajille.

Potilaille tulee aamupala, lounas ja päivällinen tarjottimilla valmiina. Päiväkahvit, iltapala sekä yöpala tarjotaan osaston keittiöstä. Laitoshuoltajat tilaavat tarvittavat tuotteet. Hygieniapassia ei henkilöstöltä vaadita. Hoitajat pystyvät tarvittaessa arviomaan, jos potilas ei ole kykenevä ruokailemaan muiden seurassa potilasruokasalissa. Potilas, joka ei kykene pitämään omasta hygieniasta huolta, ruokailee omassa huoneessa. Yksi hoitaja aina vahtii ruokailutilannetta. Osastolla ei potilaiden sairauksien takia pystytä pitämään käsihuuhdetta osaston puolella. Käsipesupisteillä sekä hoitajien kanslioissa on käsihuuhdetta käytettävissä.

Osastolla työskentelee aikuisia, ammattitaitoisia ihmisiä. Oletusarvona on, että jokainen pesee käsiä tarvittaessa ja käyttää käsihuuhdetta.

Apowipe- liinoja käytetään lääkinnällisten laitteiden sekä hoito- ja apuvälineiden puhdistamiseen. Aina käytön jälkeen on yksilöiden vastuulla puhdistaa oikeaoppisesti. Vain puhtaat tavarat palautetaan paikoilleen.

Potilailla omat huoneet + wc, huoneiden puhtaudesta pitää huolta potilaat itse (tarvittaessa ohjattuna) sekä laitoshuoltajat. Potilaille tarjotaan tarvittavat hygieniatarvikkeita, pyyhkeitä (käsi+ kylpy) ja he saavat pyydettäessä lisää/puhtaita

Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Monica Björkbacka, sairaanhoitaja ja Jenna Dahlbo, sairaanhoitaja, 06-2132200/06-2132400

3.13 Terveystien- ja sairaanhoito

YKSIKÖN KUVAUS

Osastolla on minimissään kaksi osastolääkärää, jotka ottavat kantaa potilaan terveyden- ja sairaanhoitoon osastohoidon aikana. He antavat potilaalle neuvoja ja tarvittaessa konsultoivat eri ammattihenkilöstöä. Päihdehoitoon voi hakeutua itse soittamalla ilman lähetettä. Yhteyttä voi ottaa myös omaiset tai terveydenhuollon ammattihenkilöt. Pyritään keskustelemaan potilaan kanssa henkilökohtaisesti ja tekemään hoidon tarpeen arvio. Suun terveydenhuoltoon asiakas voi olla yhteydessä puhelimitse, kun potilas haluaa varata ajan hammaslääkärille. Potilasta autetaan ja tuetaan hoitoon hakeutumisessa. Tarpeen mukaan hoitaja voi soittaa ja varata ajan ja mennä potilaan kanssa yhdessä vastaanotolle. Henkilökunta suorittaa EA/MET- koulutuksen joka vuosi osaston MET vastaavien toimesta. Osastolla on laadittu kirjallinen ohjeistus, miten toimia kuolemantapauksissa. Osaston lääkärit voivat yhdessä potilaan kanssa tehdä DNR-päätöksiä (harvoin).

3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

YKSIKÖN KUVAUS

Psykiatrisessa moduulissa jokaisessa aamuvuorossa on ulkoiluvastaava, joka huolehtii potilaiden ulkoilusta ja osaston viikko-ohjelman aktiviteetista. Potilaita kannustetaan liikuntaan ja ulkoiluun. Jos potilaalla ei ole omaa puhelinta niin hän saa lainata osaston dect-puhelinta puhuakseen lyhyitä puheluita omaisten kanssa, tai hoitaakseen virastoasioita. Otetaan aina huomioon potilaan voimavarat ja kannustetaan ylläpitämään arjen hallintaa myös osastolla ollessa. Tehdään tarvittaessa potilaiden kanssa viikko- ohjelma, jos on haasteita arjen hallinnassa.

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojat-asetuksen (679/2016) ja asiakastietolain (703/2023) säännöksiä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta laattimia 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 tietosuojat-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. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitaja tilaa 2M-IT:ltä osaston työntekijöille hyvinvointialueella määritetyt oikeudet ja tunnukset tarvittaviin tietojärjestelmiin. Osastolla on käytössä Oberon ja Esko-potilastietojärjestelmä. Maaliskuussa 2025 tulee Lifecare asiakas- ja potilasjärjestelmä käyttöön. Osaston esihenkilöt pystyvät määrittämään henkilökunnan oikeudet Eskoon ja Oberoniin, sekä päivittämään niitä. Tietosuojaloukkaus dokumentoidaan Tietoturva HaiPro järjestelmään. Osaston esihenkilö informoi rekisteröityä / rekisteröityjä. Rekisteröidyille tehtävässä ilmoituksessa on kuvattava selkeästi henkilötietojen tietoturvaloukkauksen luonne, tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset sekä toimenpiteet, joihin osaston on ryhtynyt tai ryhtymässä.

Henkilökunnalla on käytössä turvaposti, jolla voidaan viestiä organisaation ulkopuolelle potilasasioista tietoturvallisesti. Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, joiden koulutukseen sisältyy tietosuojaan liittyviä opintoja. Henkilökunta on käynyt Tietosuojan ABC-verkkokoulutuksen sekä muita kirjaamiseen liittyviä täydennyskoulutuksia. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti tietojärjestelmiin ja he suorittavat myös vaadittavat koulutukset. Kaikki allekirjoittavat salassapitositoumuksen.

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

Sofia Storfors, Osastonhoitaja, puh nro: 0443232175

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / C.O, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Tietosuojavastaava: Tuija Viitala

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

tai

Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Tammikaivontie 4, 1. kerros, 65100 Vaasa

Tietosuojavastaava: Anne Korpi

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

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä, toimintasäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Riskienhallintaprosessi ja riskienhallinnan käytännön menettelytavat on kuvattu organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettussa Riskienhallinnan käsikirjassa (intra/aineistopankki).

Riskinhallinta ja -arviointi on osa Pohjanmaan hyvinvointialueen systemaattista asiakas/potilasturvallisuuden kehittämistä ja yksiköiden tavanomaista toimintaa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että

asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja epäkohtia.

Riskinarviointia tehdään sekä yksikötasolla 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.

Riskiprosessi jaetaan kolmeen osaan: operatiivisiin, strategisiin ja muutosriskeihin. Operatiivisia eli toiminnallisia riskejä arvioidaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa yksiköissä tehdään järjestelmällinen riskien arviointi. Toiminnallisten riskien tunnistamiseen on hyvinvointialueella luotu strukturoitu riskientunnistamislomake (Laatuportti) yksiköiden tueksi. Strategiset riskit dokumentoidaan syksyisin toimintasuunnitelman laadinnan (Opiferus) yhteydessä. Strategiset riskit ovat riskejä, jotka voivat uhata tai estää toimintasuunnitelman 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. Riskienhallintaa tehdään ensisijaisesti omassa yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa.

YKSIKÖN KUVAUS

Osaston esihenkilöt vastaavat riskienhallinnasta. Henkilökunnan vastuulla on viestiä ja ilmoittaa havaitusta poikkeamista tai vaaratapahtumista Haipro- ohjelman kautta. Esihenkilöiden tehtävä on käsitellä ilmoitukset, kirjata kehittämistoimenpiteet sekä lähettää tarvittaessa ylemmälle tasolle käsiteltäväksi ja tiedoksi muille sosiaali- ja terveyshuollonpitäjille, jotka ovat olleet mukana prosessissa. Vuosittainen riskien arviointi tehdään Laatuportissa. Arviointi tehdään esihenkilöiden toimesta. Se käydään henkilöstön kanssa läpi ja he saavat vaikuttaa siihen kertomalla mielipiteensä. Määriteltujen toimenpiteiden toteuttaminen tai ratkaiseminen ovat esihenkilöiden vastuulla. Laatuportista tulee muistutus esihenkilön sähköpostiin ja siten varmistetaan toimenpiteiden toteutuminen. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan poikkeamista matalla kynnyksellä ja siten pyritään luomaan avointa turvallisuuskulttuuria osastolla.

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti 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
- Hallinto- ja toimintasäätö
- 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, poistumisturvallisuusselvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valvontasuunnitelma
- Osallisuussuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
- Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- LOVE-käsikirja
- Eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysohjelma (osat 1–3)
- Laiteturvallisuusohjeet
- Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
- Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
- Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

YKSIKÖN KUVAUS

Potilasturvallisuuden varmistamiseksi henkilökunnalta vaaditaan osaamista, kuten lääkehoito, ensiapu, turvallisuuskoulutukset, tietoturvallisuuskoulutukset sekä soveltuvuus ja halukkuus työskennellä mielenterveys- ja päihdepotilaiden kanssa. Kun tehdään riskiarviointia, havainnoidaan toimintaa realistisesti. Osastolla on paljon eri ohjeita turvallisuudesta ja miten se toteutetaan osastolla.

Asiakasturvallisuuteen havaittujen riskien tai vaaratapahtumien ilmoittaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja johdon tulee reagoida niihin mahdollisimman nopeasti. Mitä vakavammasta riskistä on kyse, sitä vahvemmin asiaan tartutaan. Haipro-ilmoitusjärjestelmän ohella viestitään tarpeen mukaan myös puhelimitse/sähköpostitse ja järjestetään nopealla aikataululla johdon kanssa palaveri. Tarpeeksi vakavaan Haipro-ilmoitukseen voidaan reagoida myös laadun- ja valvonnan yksiköstä tai työsuojeluvaltuutetun toimesta ja ollaan yhteydessä palveluyksikköön. Jos valvova viranomainen antaa osastolle ohjausta tai päätöksiä, käydään niitä läpi henkilökunnan kanssa ja laaditaan uudet ohjeet, että tiedetään jatkossa, miten toimia.

Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Sähkökatko	Osastolla on taskulamput. H-talossa on varavirtajärjestelmä.
Fysikaaliset vaaratekijät	Uusi ilmastointilaitte tulossa psykiatriselle puolelle tupakkaparvekkeille. Osastolla löytyy

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
	erilaisia työpisteitä.
Väkivalta	Henkilöstön koulutukset, turvasolu, rauhoittumishuone, tarvittavat lääkkeet, väkivallan mittari (BVC)
Lääkehoito	Tuplatarkistus, lääkkeenjako näkymä, potilaan ja lääkkeen tunnistaminen
Karkaaminen	Liikkumisvapauden rajoittaminen, virka-apu
Potilastietojärjestelmän käyttökatko	Tulostetaan lääkelistat paperiversiona kerran vuorokaudessa.

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

kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia

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

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

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

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

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 (HARVI)

Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Muiden epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\)](#)

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

Pohjanmaan 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

Henkilökuntaa tiedotetaan säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta. Matalalla kynnyksellä ilmoittaminen ja avoin keskustelu luovat turvallisuuskulttuuria osastolla. Kun epäkohta tai vaaratapahtuma havainnoidaan, henkilöstö raportoi siitä suullisesti esihenkilöille. Työntekijä tekee potilasturvallisuus- tai työturvallisuus ilmoituksen HaiPro-järjestelmään sen jälkeen. Esihenkilöiden vastuulla on käsitellä ilmoitukset ja ryhtyä toimenpiteisiin. Ilmoitukset käydään kvartaaleittain läpi henkilökunnan kanssa

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

Asiakkaan, potilaan tai omaisen ilmoitus vaaratapahtumasta

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Ulkoisen palveluntuottajan/yhteistyökumppanin vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoitus

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

Ilmoituslomake löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta:

[Anna palautetta](#)

Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus

Yksityisen palveluntuottajan (ostopalvelu- ja palvelusetelituottajat) tulee tehdä omassa toiminnassaan tapahtuneesta vaaratapahtumasta omavalvontailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:

[Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#)

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

YKSIKÖN KUVAUS

Päihdepsykiatrian osastolla on käytössä Haipro-järjestelmä, mihin kirjataan vaaratapahtumat. Henkilöstö raportoi läheltä piti- tilanteet, vaaratapahtumat sekä havainnoidut kehittämis ehdotukset. Henkilökuntaa kannustetaan kaikissa ilmoituksissa kuvaamaan kattavasti tapahtumat ja tuomaan esiin myötävaikuttavat tekijät ja omat kehittämis ehdotukset, mitkä hyödynnetään käsittelyvaiheessa. Esihenkilöt käsittelevät Haiprot mahdollisimman nopeasti. Mahdollisista kehittämistoimenpiteistä sovitaan henkilöstökokouksissa ja esihenkilöt valvovat toteutumista. Palvelunkäyttäjien tekemien ilmoitusten käsittely noudattaa samaa periaatetta kuin Haipro-käsittelyt.

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan. Vakava vaaratapahtuma raportoidaan aina Haipro-ilmoitusjärjestelmään. Vakavat vaaratapahtumat selvitetään perusteellisesti. Selvityksen seurauksena on rakennettava suojauksia vastaavan tapahtuman välttämiseksi.

Osastolla vallitsee sisäänrakennettu syyllistämätön kulttuuri haittatapahtumien suhteen ja esihenkilöt tukevat henkilöstöä mahdollisessa vakavassa haittatapahtumassa työterveyshuollon tuella.

Omaavalvonnan kehittämissuunnitelma

Palveluyksikön/yksikön omaavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omaavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omaavaltasuunnitelman liitteestä 1.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

YKSIKÖN KUVAUS

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

Huomiota on kiinnitettävä muun muassa seuraaviin asioihin:

- Ostopalveluna hankittavan palvelun tulee vastata sovittua. Palvelukuvausten (kriteerit) tulee olla mukana jo tarjouspyynnössä.
- Yhteistyön ja tiedonvaihdon tulee olla tiivistä puolin ja toisin
- Ostopalvelusopimukseen tulee sisällyttää säännöllinen työturvallisuuden, työhyvinvoinnin sekä henkilöstön riittävyyden seurannan ja raportoinnin velvoite
- Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet, roolit ja vastuut tulee huomioida

sopimusohjauksessa

Kaikki Pohjanmaan hyvinvointialueen / ÖVPH:n hankinnat tapahtuvat osto- ja logistiikkakeskuksemme kautta, yhteyshenkilö/vastuuhenkilö on ilmoitettava kaikkiin Pohjanmaan Hyvinvointialueen sopimuksiin. Toimialajohtaja tai hänen määräämä henkilö nimeää sopimukselle yhteys-/vastuuhenkilön. Hyvinvointialueen sopimuksiin voi kirjata eri yhteyshenkilöitä eri asioiden/kokonaisuuksien osalta, esim. juridiset asiat, hinnoittelu taikka palvelukuvaus ja sisältö. Sopimukseen voidaan tarvittaessa myös nimetä koko sopimuksesta vastaava yhteyshenkilö. Sopimukseen kirjataan selvästi yhteyshenkilöiden roolit ja tehtävät (esim. erilliseen liitteeseen). Sopimuksen yhteys- /vastuuhenkilön osalta tulee huomioida mahdollinen esteellisyys Pohjanmaan hyvinvointialueen yleishallinnon yksikössä toimiva sopimushallinta tukee organisaatiota koko sopimusprosessin aikana. Sopimushallinta valvoo myös sopimusten laatua ja näihin liittyviä valtuuksia ja varmistaa että sopimuskokonaisuudet ovat asianmukaisesti tallennettu sopimustenhallintajärjestelmään. Asiantuntija voi osallistua sopimuksen valmisteluun tai mihin tahansa sopimuksen elinkaaren toimenpiteeseen oman aihealueensa asiantuntijana. Asiantuntija voi olla esimerkiksi alan substanssiasiantuntija, hankintasopimuksen kilpailuttaja, sopimushallinnasta vastaava hallintopäällikkö tai juristi. Asiantuntija voi tarvittaessa esimerkiksi avustaa sopimuksen valmistelussa, osallistua neuvotteluihin tai avustaa reklamaation tekemisessä. Tämä periaatteessa varmistaa omavalvonnan toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

Hankinnoissa noudatetaan julkisista hankinnoista annettua lainsäädäntöä ja Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksen vahvistamia hankintaohjeita. Yhteishankintoja voidaan tehdä erva-yhteistyön puitteissa tai Hansel Oy:n tai vastaavan yhteistyömuodon kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueen hankinta- ja logistiikkayksikkö vastaa hankintalain mukaisista hankinnoista ja hankinta- ja logistiikkayksikköön tulee aina olla yhteydessä, mikäli on kyse heidän hallinnoimasta kilpailutetusta hankintasopimuksesta tai hankintalain mukaisen kansallisen kynnysarvon ylittävästä hankinnasta. Sopimussuhdetta arvioidaan yksityisoikeudellisten määräysten pohjalta, ja tehty sopimus sitoo aina hyvinvointialuetta, mikäli sopijapuoli on ollut hyvässä uskossa. Pohjanmaan hyvinvointialueen sopimukset ovat aina kirjallisia, suullisia sopimuksia ei tehdä. Pohjanmaan hyvinvointialueen yleishallinto, sopimushallinta varmistaa, että hyvinvointialueen sopimukset allekirjoitetaan voimassaolevien valtuuksien mukaisesti.

Näiden sääntöjen noudattaminen tarkoittaa turvallisen ja hyvän palvelun toteuttamista oikein paikka ja oikeaan aikaan. Siinä hyödynnetään olemassa olevia resursseja parhaalla mahdollisella tavalla. Palveluun ja hoitoon osallistuvien toimijoiden, asiakkaiden ja heidän läheistensä yhteistyö ja tiedottaminen on toimivaa.

Potilasturvallisuus on yhteinen asia hyvinvointialueella. Se edellyttää johdon ja koko henkilöstön sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi, jotta prosessin poikkeamista aiheutuvia vahinkoja ei tapahtuisi yhdelle potilalle.

Turvallisuuspolitiikan toimeenpano edellyttää, että hyvinvointialueen kaikki tasot toimivat järjestelmällisesti laadukkaan ja turvallisen palvelukokonaisuuden edistämiseksi sekä eri ammattiryhmien välisen yhteistyön edistämiseksi sekä olemassa olevien toimintatapojen kehittämiseksi.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sopimusten seuranta ja valvonta ovat oleellinen osa sopimusprosessia ja sopimusten valvontaa toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueen Laadun ja valvontayksikön kanssa. Sopimuksen seuranta ja valvonta ovat edellytyksiä sille, että Pohjanmaan hyvinvointialueen etu toteutuu sopimussuhteessa koko sen elinkaaren ajan. Pohjanmaan hyvinvointialueen reklamointiprosessi on kuvattu intrassa: Aineistopankki/Hankintoja koskeva reklamaatio. Intrassa on myös reklamaation tekemiseen oma mallipohja jota

tulee aina käyttää, kun tekee reklamaation. Reklamaatioprosessissa voi pyytää apua hankinta- ja logistiikkayksiköltä (kilpailutetut hankintasopimukset) tai sopimushallinnasta. Reklamaatio tehdään aina sopimuksen vastuu/yhteyshenkilön kautta. Pohjanmaan hyvinvointialueen laskutuksesta vastaa taloushallinto ja taloushallinnon antamia ohjeita laskun mahdollisesta asiantarkastuksesta ja tiliöinnistä tulee noudattaa. Sopimuksen yhteistoiminnan ja raportoinnin kannalta on hyvä huomioida myös laskutuksen ja kustannusten seurannan osuuden. Hinnankorotusehdotukset tulee aina ennen hyväksyntää viedä tiedoksi hankinta- ja logistiikkayksikölle (kilpailutetut hankintasopimukset) taikka yleishallintoon, sopimushallinta. Osaston rooli on antaa palautetta ja palautetta palvelun laadusta, jonka osasto saa. Jos tilattuun tavaraan tai palveluun tarvitaan ohjausta, reklamaatiota, valvontatoimia, saamme apua hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksiköstä sekä osto- ja logistiikkakeskuksesta. Osasto tekee yksityiskohtaisen raportin ja lähettää sen oston vastuuhenkilölle, joka puolestaan itse tai hyvinvointialueen laatu- ja valvontayksikön ja osto- ja logistiikkakeskuksen avulla hoitaa sen edelleen ja tarkistaa, onko yhtiö täyttänyt heidän syytteissään annetut speksit

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 104). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja resurssijohtajien kanssa (hallintosääntö § 43). Siihen kuuluu myös varautuminen ja valmiussuunnittelu, joten tulosalueen vastuuhenkilö, toimialajohtajansa ja resurssijohtajansa 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, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma. 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

Osaston turvallisuussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitykset löytyvät Laatuportista ja osaston henkilöstö velvoitetaan lukemaan ne. Suunnitelmien laatimisajankohta on ollut syksyllä 2024. Osastolla on myös varautumiskansio (keltainen), mistä löytyy hyvinvointialueen yleinen osio, psykososiaalisen palvelualueen valmiussuunnitelma sekä osaston valmiussuunnitelma, mistä löytyy osaston yleiset häiriötilanteet, niihin varautuminen ja ohjeita.

Toimintayksiköitasolla eri toimijoiden vastuut ja velvollisuudet poikkeusoloissa löytyvät toimintakorteista. Toimintakorteissa otetaan huomioon potilasturvallisuus. Normaaliolojen häiriötilanteisiin on varauduttu laatimalla toimintakortit. Henkilökunta koulutetaan säännöllisesti tulipalo- ja häiriötilanteiden hallintaan.

Turvallisuuskävely suoritetaan kerran vuodessa ja uusien työntekijöiden osalta perehdytyksen yhteydessä. Esihenkilöillä on taulukko missä henkilökunnan viimeinen turvallisuuskävelyn suorituspäivä löytyy sekä milloin on osallistunut hyvinvointialueen turvallisuuskoulutukseen.

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

Sofia Storfors, Osastonhoitaja, puh nro: 0443232175

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Hyvinvointialueen toimintaan ja omavalvontaan liittyvistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueen johtoryhmille sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle 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

Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystieteiden laatuohjelmaa (SHQS) laatujärjestelmänä. Laatujärjestelmän yksiköitasoiset itsearviointit tehdään vuosittain. Sertifikaatti myönnetään hyvinvointialueelle kolmen vuoden välein. Näiden menettelyiden avulla varmistetaan ja arvioidaan myös asiakasturvallisuussuunnitelman toteutuminen käytännössä. Laatujärjestelmään liittyvät itsearviointit ja auditoinnit toteutetaan sähköisellä alustalla Laatuportissa. Laatuporttiin laaditaan myös vuosittainen riskiarviointi. Tämän lisäksi hyvinvointialueella valvotaan säännöllisesti yksiköiden toimintaa Laadun- ja valvonnan yksikön toimesta.

Sisäistä valvontaa tehdään kvartaaleittain, missä koostetaan mm. henkilöstön poissaolojen määrä, Haipro-ilmoitusten lukumäärä ja potilaspalautteet.

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.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Palveluysikkö (tulosalue) laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toteutumisesta, ja sen edellyttämistä korjaavista toimenpiteistä **omavalvonnan seurantaraportin** neljän kuukauden välein (ajanjaksot 1.1–31.4, 1.5–31.8, 1.9–31.12). Seurantaraportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: Omavalvonta sekä palveluysikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluysikköön (eli kyseiseen tulosalueeseen) kuuluvat tulos/toimintayksiköt arvioivat ja seuraavat yksikön omavalvonnan toteutumista ja laativat neljän kuukauden välein seurannassa havaittujen korjaus- ja kehittämistarpeiden mukaan päivitettävän **omavalvonnan kehittämissuunnitelman**. Kehittämissuunnitelma löytyy tulos/toimintayksikön laatiman omavalvontasuunnitelman liitteestä.

YKSIKÖN KUVAUS

Osastonhoitaja vastaa osaston omavalvonnan toteutumisesta ja sen seurannasta muiden vastuuhenkilöiden kanssa. Omavalvonnan seurannassa havaitut puutteet käsitellään ensin osaston vastuuhenkilöiden kanssa, sen jälkeen yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan yhdessä kehittämistarpeista. Esihenkilöiden vastuulla on huolehtia toimenpiteiden toteutuksesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa osastonhoitaja.

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

14.2.2025, 1.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Sofia Storfors, 14.2.2025

Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

Toiminta- ja tulosityksikötasolla omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointia tehdään omavalvonnan kehittämissuunnitelman pohjalta.

Suunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein (1.1–31.4, 1.5–31.8 ja 1.9–31.12), ja aina kun kehittämistarpeita ja korjaavia toimenpiteitä ilmenee.

Toimintayksikön/tulosityksikön yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohde/korjaava toimenpide	Tavoite	Aikataulu/vastuutus/tila
3.10, Lääkehoito- tulostetaan myös uusien potilaiden lääkelistat heille, jotka ovat tulleet tulostuksen jälkeen.	Tavoitteena rutiini tulostaa/ päivittää kaikkien osastolla olevien potilaiden lääkelistat, mikäli tulisi sähkökatkos.	ennen huhtikuuta- aloitettu