



**Österbottens välfärdsområde**  
**Pohjanmaan hyvinvointialue**

# **Psykososiaalinen keskus Pohjoinen/ Omavalvontasuunnitelma**

## **Allmän information**

### **Enhet**

Psykosos.Keskus,Pohjoinen Alue

### **Rapporteringsdag**

2025-09-30

### **Verksamhetschef**

Kosti Hyvärinen

# Liite 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma

## Innehållsförteckning

### 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.

# Omavalvontasuunnitelma

## 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

040 620 4823

#### Palveluyksikön nimi

Aikuisten psykososiaaliset avohoito- ja asumispalvelut

#### Palvelumuoto

Psykososiaalinen keskus pohjoinen

#### Palveluyksikön tai palvelualojen vastuhenkilö(t) ja yhteystiedot

Marja Mustonen, Mielenterveys - ja päihdehuollon päällikkö 0401417381

Anna-Stina Småros, Palveluyksikön päällikkö 0447217500

#### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja vastuhenkilöt

Riippuvuushoito tiimi, Tina Silvennoinen, palveluvastaava 0408051555

Mielenterveys tiimi, Tina Silvennoinen, palveluvastaava 0408051555

Nuorisoasema Fiilis, Tina Silvennoinen, palveluvastaava, 0408051555

### 1.2 Alihankintana ostetut palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja

taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §).

## Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

| Ostettu palvelu     | Palvelutuottaja |
|---------------------|-----------------|
| Lääkäripalvelut     | Pihlajalinna Oy |
| Siivouspalvelut     | Alerte ab       |
| Laboratoriopalvelut | FimLab          |
| Datapalvelut        | 2Mit            |

### 1.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Psykosiaalinen keskus Pohjoinen tarjoaa perustason mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluita sekä täysi-ikäisille, että ala-ikäisille lapsille ja nuorille. Psykososiaalinen keskus koostuu kolmesta eri tiimistä; Riippuvuushoito-, mielenterveys- sekä nuorisotiimistä. Palveluihimme kuuluvat mielenterveys- ja päihdepalvelut kuten mielenterveys- ja päihdehäiriöiden ehkäiseminen, tutkimus, hoito ja kuntoutus, opioidiriippuvuuden korvaushoidon seuranta ja koordinointi, ohjaus ja neuvonta sekä psykososiaalinen tuki. Psykosiaaliset palvelut vastaavat myös terveystieteiden toiminnasta. Hoitomenetelminä ovat muun muassa ohjattu omahoito sekä kognitiivinen lyhytterapia. Mielenterveys- ja päihdeyksiköt toimivat virka-aikana. Virka-ajan ulkopuolella asiakkaalla on mahdollisuus hakeutua Pietarsaaren päivystykseen tai ilman lähetettä Vaasan keskussairaalassa sijaitsevalle päihdepsykiatrian osastolle selviämisen - tai katkaisuhuoltoon. Tarjoamme tukea ja ohjausta myös läheisille. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa työskentelee sosionomeja, sairaanhoitajia, lähihoitajia, psykologeja ja lääkäri ostopalveluna. Toimimme tiiviissä yhteistyössä muiden sote-palveluiden kanssa erityisesti psykiatrian vastaanoton ja työikäisten sosiaalipalveluiden sekä työterveyshuollon kanssa. Nuorisotiimissä työskentelee kaksi psykiatrista sairaanhoitajaa alueen kouluissa.

Toimintaamme ohjaavia tavoitteita ovat saatavuus ja saavutettavuus, hoidon oikea-aikaisuus ja jatkuvuus, vaikuttavuus, monialaisuus ja asiantuntijuus. Palveluja tuotetaan suurimmaksi osaksi omana toimintana. Lääkäripalvelut tuotetaan pääosin ostopalveluina.

Keskeisimmät lait, jotka ohjaavat toimintaamme ovat terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, mielenterveyslaki, päihdehuoltolaki, potilaslaki, laki terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, asiakastietolaki, tietosuojalaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon potilastietojen käsittelystä, laki potilaan asemasta ja oikeuksista, lastensuojelulaki jne.

Psykokososiaalinen keskus Pohjoisen toimintaa ohjaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset

arvot, strategia ja toimintaperiaatteet. Rakennamme yhdessä hyvinvointia ja turvallisuutta. Olemme lähellä ihmistä, innovatiivisesti ja kahdella kielellä. Tämä näkyy työskentelyssämme asiakaslähtöisesti, tavoitteellisesti, luottamuksellisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakas saa palvelua omalla äidinkielellään, suomeksi ja ruotsiksi. Palvelut tuotetaan tasavertaisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteella sekä niin, että ne ovat saavutettavissa koko toiminta-alueellamme. Tärkeä arvomme on myös, että meillä on osaava henkilökunta, jota koulutamme tarpeiden mukaan ja myös koulutuksilla yhtenäistämme osaamista. Käytämme resurssimme tärkeimpiin toimintoihin liittyen toimintaperiaatettamme tuottaa perustason päihde- ja mielenterveyspalveluja nuorille ja aikuisille. Huomioimme turvallisuus- ja vastuullisuusnäkökulmat, arvioimme riskejä ja laatua, mitkä auttavat parantamaan näitä näkökulmia toiminnassamme.

## 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 tulosaluetasoilla ja toiminta/tulosityksikkötasoisesti (huomioiden erityislainsäädäntö, esim. terveydenhuoltolaki, lastensuojelulaki, vanhuspalvelulaki) hyvinvointialueen laadintalinjauksen mukaisesti. Valvontalain luvun 3 tullessa voimaan 1.1.28 alkaen organisaation nykyiset tulosaluudet tulevat vastaamaan rekisteröintiteknisesti palveluyksikköjä. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksikössä, 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 palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

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

### 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

#### YKSIKÖN KUVAUS

Psykososiaalisen keskuksen henkilöstöllä on aktiivinen rooli palveluiden omavalvonnan toteuttamisessa ja kehittämisessä, jonka pohjalta omavalvontasuunnitelmaa kehitetään. Potilaat osallistuvat antamalla suullista ja kirjallista palautetta, jonka pohjalta omavalvontasuunnitelmaa kehitetään.

### 2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan. Tärkeää on, että omavalvontasuunnitelma vastaa arjen toimintaa, ja esihenkilön johdolla käydään yhdessä sen eri osa-alueita läpi, keskustellen ja tarjoamalla koulutusta. Henkilöstöllä on myös yksikössämme aktiivinen rooli ottaa omavalvontasuunnitelmaan liittyviä aiheita ja mahdollisia puutteita arjen tilanteissa esiin, joista esihenkilö ottaa kopin, ja yhdessä aktiivisesti haetaan niihin ratkaisuja. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan kuntalaisten ja potilaiden nähtäville julkiseen verkkoon Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Se on myös tiloissamme nähtävillä ilmoitustaululla. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja useammin, jos toiminnassa on oleellisia muutoksia.

## 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 nykyinen Aurevia 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

Toteutamme SHQS-laatuohjelmaa, joka ohjaa toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita, jotka auttavat meitä huomioimaan eri näkökulmia, jotta järjestämme laadukkaita ja turvallisia palveluja. Sosiaali- ja terveydenhuoltolaki ym. tärkeät lait ohjaavat toimintaamme. Potilasturvallisuus muodostuu monesta eri asiasta, jotka on tärkeää ottaa huomioon toiminnassa. Esihenkilö mallintaa vastuullisen toimintakulttuurin toteuttamista työyhteisössä. Avoin keskusteleva vuorovaikutus on tärkeää, jotta kaikista asioista puhutaan, ja riskit havaitaan ennakoivasti.

### 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

Eri tason esimiehet tekevät yhteistyötä ja jakavat keskenään viikottain tietoa, usein päivittäinkin. Palveluyksikön päällikkö ja palvelusvastaava muodostavat kiinteän työparin. Palveluyksikön päällikön vastaavan henkilöstöhallinnosta ja palveluesimies arjen sujuvuudesta ja työyhteisön

johtamisesta ja hyvinvoinnista. Palveluiden toteutuksen valvonta on tärkeää, jotta palvelut ovat laadukkaita ja turvallisia. Jokaisella työntekijällä on vastuu ottaa tärkeitä asioita puheeksi, ja palveluvastaavan tärkeä tehtävä onkin ylläpitää avointa keskusteluilmapiiriä.

### 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 785/1992; 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

Jokaisen potilaan asiaa hoidetaan yhdenvertaisesti. Ohjausta ja neuvontaa saa päivittäin puhelimitse. Sähköinen yhteydenotto on käytössä Nuorisotiimissä. Pyritään järjestämään ensimmäinen vastaanottoaika mahdollisimman pian, jolloin käydään yhdessä läpi terapianavigaattori, tehdään tarkempi tilanteen kartoitus ja hoidontarpeen arviointi. Omaarvion seurantaraportin tiedot julkaistaan säännöllisesti kaikkien nähtäville verkossa.

#### 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Hoidontarpeen arviointi perustuu hoidon porrastukseen, joka on yhdessä sovittu Pohjanmaan hyvinvointialueella muiden yhteistyötahojen kanssa. Hoitoa arvioidaan yhdessä omatyöntekijän

ja potilaan välillä säännöllisesti. Arvioinnissa hyödynnetään erilaisia mittareita esim. PHQ-9, GAD 7 ja Audit. Potilaan hoidontarvetta arvioidaan tarvittaessa moniammatillisessa tiimissä, jossa on mukana myös lääkäri.

Mikäli potilas on sosiaalihuollon tarpeessa, ohjataan hänet joko lapsi- ja perhepalveluihin tai aikuisosiaalityöhön.

### 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Potilaalle nimetään vastuutyöntekijä, joka tekee tarkemman hoitosuunnitelman yhdessä potilaan kanssa. Vastuutyöntekijä toimii potilaan omana työntekijänä hoitoprosessin aikana. Tarvittaessa hoitaja varaa ajan lääkärille, joka arvioi potilaan tilannetta, jonka pohjalta hän tekee hoitosuunnitelman. Hoitosuunnitelma kirjataan Lifecare terveys potilastietojärjestelmään. Potilas voi itse määrittää läheistensä mukaanoton palvelun arviointiin. Alle 18-vuotiaiden huoltajia pyritään tarpeen mukaan ottamaan hoidon suunnitteluun ja arviointiin mukaan.

### 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

Potilaita kohdellaan kunnioittavasti eikä epäasiallinen kohtelu ole sallittua. Työtä ohjaavat eettiset ohjeet sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot. Vaaratilanteesta tai epäasiallisesta kohtelusta tulee ilmoittaa esimiehelle, minkä jälkeen asia käsitellään työyhteisössä ja asianomaisten kesken. Lisäksi meillä on käytössä Haipro-ilmoituskanava, jota käytetään. Potilaalla on esim. oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön esimiehelle tai verkossa sähköisesti. Hän voi ottaa yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai potilasasiavastaavaan.

Meillä on velvollisuus ottaa vastaan eri tavalla annettuja palautteita, neuvoa ja auttaa tarvittaessa esim. muistutuksen tekemisessä.

Huolehditään, että potilaat saavat hyvää hoitoa, mitä annetaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Alaikäinen, 13-17-vuotias, voi päättää hoidostaan, kun terveydenhuollon ammattilainen arvioi, että hän ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee asian vaatimaan päätöksentekoon.

## Itsemääräämisoikeus

## YKSIKÖN KUVAUS

Potilaan itsemääräämisoikeus otetaan huomioon hoitoprosessin kaikissa vaiheissa. Hoito perustuu vapaaehtoisuuteen.

Pyrimme kaikessa toiminnassamme ottamaan huomioon potilaan edun ja itsemääräämisoikeuden. Alaikäisten ollessa kyseessä, jossain tapauksessa lapsen etu on ja myös lain velvoite on tehdä esim.

lastensuojeluilmoitus, vaikka lapsi ei itse tätä haluaisi. Näissäkin tilanteissa annetaan riittävästi tietoa ja toimitaan avoimesti pyrkien potilaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

### 3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

#### Muistutus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvä palvelu ja hoito syntyvät asiakkaan/potilaan, läheisten ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun/hoitoon, ota asia heti puheeksi palvelua/hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut hoitoa. Ellei asia selviä keskustelulla, on sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 §). Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutuksen laatimiseen saat halutessasi apua ja neuvoa sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

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

**Sosiaalihuollon palveluita koskeva muistutuslomake ja ohjeet sen laadintaan** löytyvät verkkosivuiltamme: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/[Sosiaalihuollon asiakkaan 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 (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 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](http://www.pvk.fi).

## YKSIKÖN KUVAUS

### YKSIKÖN KUVAUS

Jos potilas on tyytymätön annettuun palveluun, niin hänellä on lakisääteinen oikeus saada asia käsitellyksi. Hän voi antaa suoraan palautetta työntekijälleen tai suoraan palveluista vastaavalle esimiehelle. Käsittelemme palautteen nopeasti, jotta asia korjataan. Potilaalla on oikeus tehdä myös muistutus, jonka voi tehdä helposti sähköisesti verkosta saatavalla lomakkeella. Muistutuksen voi tehdä tälle viralliselle pohjalle, mutta sen voi laatia myös vapaamuotoisemmin ja silti se käsitellään.

Potilaan palveluun osallistuneiden henkilöiden kanssa selvitetään tapahtumat ja tarkistetaan potilastekstit, joiden pohjalta laaditaan vastaus potilaalle. Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, asiat tallennetaan ja käsitellään Dynasty-asianhallinta -järjestelmässä. Muistutus ja siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään erillään asiakasasiakirjoista.

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

Kosti Hyvärinen, toimialajohtaja, 0406204823

**Sosiaalihuollon muistutusten käsittelystä vastaavan toimintayksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot**

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdepalvelupäällikkö, 0401417381

### 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](mailto:sosiaaliasiavastaava@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)

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

**Potilasasiavastaavien yhteystiedot:**

Potilasasiavastaavat, puhelinnumero: 06 218 1080, puhelinaika maanantai–torstai kello 09.00–11.00 ja 12.00–13.00 Sähköpostiosoite: [potilasasiavastaava@ovph.fi](mailto: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/](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi/Etusivu/) Näin toimimme/ [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#)

**3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus**

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaila on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi kokemusasajatoiminnan 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**

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](http://pohjanmaanhyvinvointi.fi)

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | [kirjaamo@ovph.fi](mailto:kirjaamo@ovph.fi)

Potilaslähtöinen työskentelyote ja potilaan osallisuus omaan hoitoonsa ovat toimintamme periaatteita.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa sekä suullista että kirjallista palautetta toiminnasta ja saamastaan palvelustaan koko hoitoprosessin ajan. Vastuutyöntekijä kerää asiakkaalta palautetta käyntien yhteydessä.

Potilaiden ja läheisten antamaa palautetta käsitellään ja toiveita huomioidaan hoitoprosessin aikana ja palveluiden kehittämisessä. Potilaan läheiset voivat osallistua hoitoon potilaan luvalla. Vanhemman tai vanhempien osallistaminen hoitoprosessissa on usein merkityksellistä hoidon edistymisen kannalta erityisesti nuorimpien asiakkaiden kohdalla.

Teemme yhteistyötä mielenterveys- ja päihdepalveluita tuottavien järjestöjen ja yhdistysten kanssa, jotka tarjoavat hoitoamme täydentävää palvelua ja ovat tärkeä osa monien potilaiden toipumisessa.

### 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. Osassa yksiköitä palautetta voi antaa myös tekstiviestien sisältämän linkin kautta.

#### Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuosittelemisindeksin eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme 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 suosittelevansa hyvinvointialueen palvelua.

#### Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

#### Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suosittelemittarin avulla. Mittarin avulla saadaan tietoa henkilöstön viihtyvyydestä ja siitä, mitä mieltä työntekijät ovat työpaikastaan. Mittaus tehdään sähköpostitse kaksi kertaa vuodessa. Tulosten käsittelylle, raportoinnille ja läpikäynnille on laadittu ohjeet, jotka löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta. Tulokset julkaistaan intra-sivuilla toimialoittain.

#### YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](#)

Kirjaamo, XA1 | Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | [kirjaamo@ovph.fi](mailto:kirjaamo@ovph.fi)

Potilaan antama palaute on tärkeää, ja hoitoon kuuluu palautekeskustelu, joka on osa hoidonarviointia. Käytössä on myös Roidu-palautejärjestelmä ja potilaat voivat antaa palautetta linkin kautta. Palautetta saamme harmittavan vähän ja palautteen saaminen onkin yksi kehityskohta toiminnassamme.

Henkilöstölle on omat palautekanavansa esim. NPS-mittari. Palveluvastaavan rooli on myös pitää avointa keskustelukulttuuria yllä, jotta henkilöstön on helppo antaa välitöntä palautetta. On tärkeää kuunnella jokainen palaute huolellisesti, ja kehittää toimintaa näiden palautteiden pohjalta. Kun eri tahot saavat äänensä kuuluviin, niin potilaat kokevat palvelun luotettavana ja laadukkaana, ja henkilöstö sitoutuu paremmin ja kokee työn mielekkäänä.

### 3.5 Henkilöstö

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

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

Psykososiaalinen keskus Pohjoisessa työskentelee:

- Palveluyksikön päällikkö
- Palveluvastaava
- Sosiaaliterapeutti
- kahdeksan sairaanhoitajaa
- kaksi psykologia
- yksi kehityopsykologi
- yksi lähihoitaja
- yksi sosionomi

#### 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

##### YKSIKÖN KUVAUS

Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointialueen kelpoisuussääntöä ja rekrytointiohjeita.

Määräaikaista työvoimaa käytetään vain sen verran kuin henkilöstömenoihin on budjetoitu.

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

##### YKSIKÖN KUVAUS

Ammatillinen pätevyys vaaditaan henkilöstöltä. Sairaanhoidajalta vaaditaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu laillistettu sairaanhoitaja. Sosiaaliohjaajalta vaaditaan soveltuva korkeakoulututkinto sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015, § 8) mukaan. Psykologilta vaaditaan, että on laillistettu psykologi. Palveluesimies tarkistaa pätevyyden julkiTerhikistä ennen valintaa. Tämä tieto rekisteröidään Almaan, kun tehdään ilmoitus palvelussuhteesta. Kielitaitotaso, mikä henkilökunnalta vaaditaan on hyvä suullinen ja tyydyttävä kirjallinen toisesta kotimaisesta kielestä.

Työntekijän rikostausta selvitetään lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2022) perusteella. Kun rekrytoimme uuden työntekijän, niin valitun tulee määräaikaan mennessä näyttää palveluesimiehelle rikosrekisterilain 6 § 2. mom. tarkoitettu ote rikosrekisteristä. Kun palveluesimies on tarkistanut tämän, niin hän kirjaa rikosrekisteriotteen päivämäärän ja tarkistuspäivämäärän Almaan.

### 3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

#### Henkilöstön perehdytys

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön perehdyttäminen toteutetaan kolmitasoisen 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

Vastuu uuden työntekijän perehdyttämisestä on palveluvastaavalla. Hän kalenteroi aikaa uuden työntekijän aloittaessa, jotta alkuperehdytys ehditään käydä yhdessä läpi. Psykososiaalisilla palveluilla on käytössä perehdytyslista, jotta tärkeimmät osa-alueet tulee huomioiduksi. Tämä lista perustuu Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysohjelmaan. Palveluvastaava voi delegoida

osan perehdytettävistä asioista muulle henkilökunnalle. Perehdytyksen lopuksi uusi työntekijä allekirjoittaa perehdytyslistan, kun hän kokee, että hänellä on riittävät tiedot kaikista aiheista. Perehdytykseen kuuluu tutustuminen toimintaa ohjaaviin asiakirjoihin esim.

omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, eettiset ohjeet, tietoturvaohjeet. Perehdytykseen kuuluu myös Pohjanmaan hyvinvointialueen perehdytysmateriaali esim. video uudelle työntekijälle ja tietoturvan ABC.

Työyhteisössämme on tärkeä arvo myös, että kaikki auttavat kaikkia, ja aina voi tulla kysymään

ja keskustelemaan työhön liittyvistä asioista ja haasteista. Ei riitä, että perehdytystä annetaan vain aivan työsuhteen alussa, vaan on tärkeää, että palveluesimies pitää tiivistä yhteyttä uuteen työntekijään, ja myös työntekijä tietää, että hän voi matalalla kynnyksellä kysyä ja olla yhteydessä. Perehdytys on pidempi prosessi.

Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa opiskelijan nimetty ohjaaja muun henkilöstön tuella.

Tukena opiskelijan ohjaustyössä on Pohjanmaan hyvinvointialueen materiaali:

opiskelijaohjauksen käsikirja.

### **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 terveystyöpalvelujen 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**

Koulutustarpeita suunnitellaan vuosittain seuraavaa budjettivuotta varten. Koulutustarpeita on paljon, eikä niitä pysty kaikkia toteuttamaan budjetin rajallisuuden vuoksi. Hyödynnetään ja jaetaan tietoa ilmaisista koulutuksista. Yksi painopiste on ollut Terapiat etulinjaan menetelmät, joihin on aktiivisesti koulutettu työntekijät, jotta saadaan yhtenäiset hoitomenetelmät. Toinen tärkeä painopiste on osaamisen vahvistaminen Nepsy-häiriöiden hoitoon ja ADHD-tutkimukseen. On tärkeää ylläpitää henkilöstön osaamista.

Kehityskeskustelut pidetään vuosittain, joissa kartoitetaan osaamista ja koulutustarpeita.

Kehityskeskustelut henkilöstön kanssa käy palvelusyksikön päällikkö.

Ammatillisen osaamisen lisäksi pidetään tärkeänä, että henkilökunta saa riittävästi tietoa ja voi päivittää tietojään liittyen tietosuojaan ja tietoturvaan, turvallisuuteen ja lääkehoitoon liittyen.

### **3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Työhyvinvointi ja työturvallisuus ovat laajoja kokonaisuuksia, ja niihin liittyy paljon huomioitavia asioita.

Palveluesimiehen tulee olla henkilöstöä lähellä, jotta hänelle voi tulla juttelemaan matalalla kynnyksellä. Jokainen työntekijä kokee työhyvinvoinnin eri tavalla, ja esihenkilö tukee jokaisen työntekijän työhyvinvoinnin edellytyksen toteutumista. Tämä ei aina ole helppoa, kun asiakasvirta on suuri ja henkilöstölle on tullut lisää työtehtäviä. On kuitenkin tärkeää, että johto mahdollistaa

työrauhan, jotta laadukkaaseen potilastyöhön on riittävästi aikaa. On tärkeää tukea työntekijöiden jaksamista, sillä muuten emme pysty tarjoamaan laadukasta mielenterveys- ja päihdehoitoa. Työntekijöiden kehittymiselle ja ammatilliselle reflektomisellekin tulisi jäädä riittävästi aikaa.

Tarjoamme koulutusta ja työnohjausta sekä tuemme hyvää yhteisöllistä työilmapiiriä. Työturvallisuutta korostetaan, ja mahdollisia puutteita nostetaan heti esiin, jotta potilasturvallisuus ja työntekijöiden turvallisuus toteutuu. Henkilöstö on suorittanut varautumissuunnitelma-koulutuksen Laatuportissa ja myös kaikille pakollinen on suorittaa hyvinvointialueen turvallisuuspäivä-koulutus 5 vuoden välein. Pidetään turvallisuussuunnitelma ajan tasalla, ja järjestetään vähintään kerran vuodessa turvallisuuskävely.

Tyky-toiminta kerran vuodessa, henkilöstöä kannustetaan huolehtimaan itse fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta terveydestään, jotta jaksaa paremmin työssä. Teemme tarvittaessa yhteistyötä työntekijän ja työterveyden kanssa.

### 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on palvelunjärjestäjänä seurattava henkilöstön riittävyyttä palveluiden toteuttamisessa sekä oman palvelutuotannon että ostettujen palveluiden henkilöstön osalta (valvontalaki 741/2023, 23 §). Seurannassa on huomioitava tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset, kuten esimerkiksi hoitajamitoitusten toteutuminen (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 20 §).

Henkilöstön riittävyyttä turvataan myös hankintayksikön kanssa yhteistyössä tehtävillä kilpailutuksilla. Palveluysikköjen 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. Palveluysiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyyden poikkeamat, ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

#### YKSIKÖN KUVAUS

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan käyttämällä olemassaolevat vakanssit ja suunnittelemalla loma-ajat. Toteuttamalla Pohjanmaan hyvinvointialueen aktiivinen tuki – toimintamallia ja järjestämällä koulutusta ja työnohjausta, pitämällä huolta työhyvinvoinnista. Tilastointia hyödynnetään käyntimäärien tarkastelussa, ja käyntimääriä suhteutetaan työntekijämääriin. Pyritään hyödyntämään prosentit, joita jää osa-aikaa tekeviltä työntekijöiltä.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Potilaan vastuutyöntekijä tekee yhteydenottopyynnön sosiaalitoimeen, jos potilaan arvioidaan tarvitsevan palveluntarpeen arvioita. Lastensuojeluilmoituksia tehdään vanhemmasta tai lapsesta, jos syntyy huoli.

Monialainen yhteistyö on tärkeää silloin, kun se on perusteltua hoidon etenemisen kannalta. Tiedonkulku muiden sosiaali- ja terveydenhuollon, työterveyshuollon, kuntoutuslaitoksen sekä koulun/oppilaitoksen toimijoiden kanssa toteutetaan potilaan luvalla. Toiminnassa pyritään edistämään yhteistyötä ja tiedonkulkua, kun se on potilaan edun mukaista, hoidon kannalta tarpeellista ja siihen on potilaan lupa.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Potilastapaamisiin on varattu asianmukaiset tilat, joissa luottamukselliset keskustelut voidaan käydä turvallisesti. Riippuvuushoito järjestetään Koulukatu 25-27, 68600 Pietarsaari.

Mielenterveystiimin vastaanotto on hajautettu kolmeen paikkaan:

Isokatu 7, 68600 Pietarsaari, Kolpintie 7, 68600 Pietarsaari sekä Mathesiuksenkatu 9, 66900 Uusikaarlepyy

Nuorisoasema Fiilis toimii osoitteessa: Isokatu 6, 68600 Pietarsaari. Kaksi koulusairaanhoitajaa työskentelee alueen eri yläkouluissa sekä lukioissa.

Turvallisuussuunnitelma pidetään päivitettynä, johon kuuluu pelastamis- ja poistumisturvallisuusinfo. Nämä käydään läpi myös vuosittaisissa turvallisuuskävelyissä. Koulujen turvallisuussuunnitelmat ja koulujen turvallisuusinfot ovat tärkeitä koulusairaanhoitajien toiminnassa.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen palveluysiköissä 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/palveluysiköissä 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**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Yksikössä on käytössä verenpainemittari, alkometri sekä henkilövaaka, joiden toiminta tarkistetaan säännöllisesti.

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

Johanna Enqvist-Wiik, lähihoitaja, 0408051506

## **Tietojärjestelmät ja tietoturva**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Perehdyttäminen tietojärjestelmien käyttämiseen ja tietoturvaan ovat tärkeä osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Näitä asioita käydään säännöllisesti läpi päivittämällä osaamista, osallistumme koulutukseen, mutta myös hankimme itse tietoa, jaamme tietoa ja järjestämme tarvittaessa oman sisäisen koulutuksen.

Asiakastietolaki ohjaa kirjaamistamme ja toimintaamme tietojärjestelmän käytössä.

Käytössämme on potilastietojärjestelmä Lifecare terveys.

Uusi työntekijä ja harjoittelija perehtyvät ja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

## **Teknologian käyttö**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Kehitämme digitaalisia palveluita yhdessä Pohjanmaan hyvinvointialueen hankkeiden kanssa. Nämä uudet palvelut tukevat ja täydentävät palveluitamme mm. digitaalinen hoitopolku. Hankinnat tehdään keskitetysti hyvinvointialueen ylimmässä johdossa, ja tärkeänä osana hankintaa on huomioida tietoturva ja tietosuoja, mahdolliset negatiiviset vaikutukset, eettiset näkökulmat, teknologian soveltuvuus sosiaali- ja terveysalalle sekä potilaan yksityisyyskysymykset.

Yksikön vastuulla on kuitenkin tuoda esiin mahdolliset uuden teknologia käyttöön liittyvät ongelmat, esim. tekniset haasteet, saavutettavuus, jos kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalista palvelua ym. On myös tärkeää saada palautetta potilailta.

## **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 erikoisalakohdaisesti.

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

Psykososiaalisessa keskuksessa ei säilytetä mitään lääkkeitä. Hoitotyössä lääkehoidon ohjausta tekevät lääkeluvalliset työntekijät.

Lääkehoitosuunnitelma pidetään ajantasaisena, ja muutokset siihen laaditaan yhteistyössä terveydenhuollon henkilöstön kanssa (palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajien ja lääkäreiden kanssa). Lääkehoitosuunnitelma on kirjattu

Yksikön lääkärit vastaa lääkityksestä omien potilaidensa osalta. Myös muu hoitohenkilökunta seuraa omien potilaidensa lääkityksiä säännöllisillä tapaamisilla ja puheluilla. Säännölliset lääkärin konsultaatiomahdollisuudet on järjestetty viikottain. Akuuteissa tilanteissa ohjataan hyvinvointialueen lääkärinpäivystykseen.

Sairaanhoitajilta vaaditaan (PKV, LOP, PSYK 1 ja PSYK2). Lääkeluvat ovat voimassa viisi vuotta. Schole-lääkelupa hyväksytään. Lääkeluvat kirjataan Laatuporttiin.

## Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi ja yhteystiedot

Mika Ehrnrooth, päihdeylilääkäri, Psykososiaalinen keskus

## 3.11 Ravitsemus

### YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaita ohjataan terveellisen ruokavalion noudattamiseen ja tarvittaessa heitä ohjataan asianmukaisen palvelun piiriin. Ravintoa ei tarjota yksikössä.

## 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 vastuualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja [verkkosivuilta](#).

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämistyöstä 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: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Palveluntuottajien ohjeet](#)

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä noudatetaan yleisiä hygieniaohteita ja kiinnitetään huomiota hygieniakäytäntöihin. Työpaikka-kokouksessa ilmoitetaan ja informoidaan näistä aiheista. Siivouksesta vastaa Allerte. Hygieniavastaaviin otetaan tarvittaessa yhteyttä, jos tarvitaan ohjeita. Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteiset ohjeet toimivat ohjenuorana myös meillä.

#### Yksikön hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Enqvist-Wiik, lähihoitaja 0408051506

### 3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikössä tarjotaan perustason mielenterveys- ja päihdehoitoa. Yksikössä ei järjestetä terveyden- ja sairaanhoitoa. Mutta teemme potilasohjausta, ja ohjaamme potilaan oikean palvelun piiriin, ja teemme tarvittaessa yhteistyötä terveyden- ja sairaanhoidon palveluiden kanssa. Nuorisoaeman tärkeä yhteistyötaho on koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto ja erityisesti sairaanhoitajat, jotka tapaavat oppilaita kouluilla, tekevät terveydenhoitajien kanssa tiivistä yhteistyötä. Työikäisten kanssa tärkeä yhteistyötaho on esimerkiksi työterveyshuolto. Osalla henkilöstöstä on voimassa oleva ensiapukoulutus. Osaamista päivitetään tarvittaessa osallistumalla OVP:n sisäisiin koulutuksiin.

### 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

#### YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunta toteuttaa työssään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtä. Potilassuhteessa kunnioitetaan potilaan toiveita ja tavoitteita. Potilaan tilanteen arvioimisessa ja hoitosuunnitelmassa voidaan käyttää tarvittaessa psykiatrian erikoislääkärin arvioita, joka voi tehdä tarvittaessa läheteen jatkohoitoon. Sosiaali- ja terveysalan hyvät käytännöt sekä käypähoito-suositukset ohjaavat työtä.

Kaiken toiminnan taustalla on laki esim. sosiaalihuoltolaki, terveydenhuoltolaki, mielenterveyslaki, päihdehuoltolaki, lastensuojelulaki, asiakastietolaki ym., jotka ohjaavat hoidon toteutumista huomioiden potilaan hyvinvointi kokonaisvaltaisesti. Potilaan määrittelemien tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti yhdessä hoitoprosessin eri vaiheissa. Nuoria tuetaan kuntoutumista edistävään toimintaan esim. sosiaalihuollon palveluihin, kolmannen sektorin toimijat, vertaistukiryhmät, harrastustoiminta. Aikuisia ohjaamme esim AA tai NA - kokouksiin sekä muihin alueelta mahdollisesti löytyviin kolmannen sektorin palveluihin.

### 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Kaikki hyvinvointialueen työntekijät, opiskelijat ja muut henkilöt, jotka käsittelevät organisaation salassa pidettäviä tietoja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttöä koskevan salassapitositoumuksen. Salassapitovelvollisuus koskee työntekijöitä palvelus- tai toimeksiantosuhteen aikana ja sen jälkeen. Työntekijöiltä edellytetään lisäksi suorittamaan tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Linkki koulutukseen ja salassapitositoumukseen löytyy intrasta: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojakoulutus.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäiseen käyttöön laadittu tietoturvasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen intrasta.

### YKSIKÖN KUVAUS

Potilastieto kirjataan Lifecare terveys -potilastietojärjestelmään, dokumentaatio-ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tietoa päivitetään. Yksikössä huolehditaan potilaan henkilötietojen ja potilastietojen turvallisesta käsittelystä. Pyritään minimoimaan potilasasiakirjojen fyysinen säilytys ja tallentamaan hoidon kannalta oleelliset tiedot ja säilytettävät asiakirjat potilastietojärjestelmään tai tarvittaessa arkistoon.

Huolehditaan riittävästä potilasasiakirjahallinnan ja tietoturva-asioiden osaamisesta. Huolehditaan riittävästä potilasasiakirjahallinnan ja tietoturva-asioiden osaamisesta.

Laatuportissa on uusille työntekijöille tietoturvakoulutus, koulutusta järjestetään tarvittaessa ja tietosuoja- ja tietoturva-asioita tähdennetään arjen toiminnassa. Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturvaohjeita ja toimintaa ohjaa tietosuojalaki, arkistolaki ja asiakastietolaki (laki sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen käsittelemisestä). Tietosuojaseloste sosiaalihuollon asiakasrekisteristä on asiakkaiden nähtävillä, ja se kuvaa toimintamme peruseräitä. Mikäli havaitaan tietoturvaa tai tietosuoja uhkaavia tekijöitä tai riskejä tai jos tietoon tulee mahdollisesti lainvastainen toiminta potilastietojen käsittelyssä, puututaan siihen heti. Asiasta

ilmoitetaan tietosuojavastaavalle ja tehdään HaiPro tietoturva-ilmoitus. Tietosuojavastaava tarkistaa lokitiedot ja ottaa tarvittaessa yhteyttä esihenkilöön asian selvittämiseksi. Haiproilmoitus käsitellään yhdessä ja tehdään suunnitelma, jotta vastaavalta jatkossa välttyttäisiin.

**Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot**  
 Tina Silvennoinen, palveluvastaava 0408051555  
**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 tarkoitetussa 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 yksikkötasolla päivittäisessä työssä, että osana johdon päätöksentekoprosessia. Ennakoiva riskienarviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on määrittää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä tarvitaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

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

Esihenkilö johtaa riskienhallintaa ja niihin puuttumista kantaen vastuun näistä. Työntekijällä on velvollisuus tuoda esimiehelle esiin havaitut epäkohdat, joita käydään läpi henkilökunnan kanssa. Informoidaan ja käsitellään epäkohtia, ja kun se on tarpeellista, niin käsitellään epäkohtia myös ylempien esimiesten kanssa. Tehdään korjaukset ja muutossuunnitelmat.

Toimintaamme riskienhallinnassa ohjaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisesti laaditut ohjeet ja riskienhallintaohjelma. Tähän kuuluu esim. omavalvontasuunnitelman, riskienarvioinnin ja SHQS-laatutyön päivittäminen, joihin kirjataan havaittuja riskejä, ja luodaan suunnitelma ja toimintaohje riskien eliminoimiseksi. Aina eliminointi ei ole mahdollista, vaan pyritään varautumaan suunnittelun ja toimintamallien avulla, jotta voisimme ainakin minimoida riskien toteutumista. Tässä on äärimmäisen tärkeää työyhteisössämme tapahtuva jatkuva avoin vuorovaikutus ja jokaisen vastuu ottaa riskit ja mahdolliset riskit ennakoidvasti puheeksi, jotta tulemme niistä tietoisemmiksi ja voimme paremmin ottaa ne huomioon arkipäivän toiminnassamme. Ennakointi onkin ensiarvoisen tärkeää.

Henkilökunta ilmoittaa työmenetelmiin, työtapoihin ja työn organisointiin liittyviä epäkohtia lähiesihenkilölle, jonka jälkeen tehdään suunnitelma epäkohtien korjaamiseksi.

Kiinteistöön liittyvät työympäristön epäkohdat ilmoitetaan kiinteistön hoidosta vastaavalle taholle.

## 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

Organisaatiolla on oma laatu- ja valvontayksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja siihen liittyvää koulutusta organisaatiotasolla. Sisäinen ja ulkoinen auditoiminen toteutetaan säännöllisesti. Vuosittainen SHQS-itsearviointi laadunhallinnasta toteutetaan, ja tehdään muutossuunnitelmia, joiden toteutumista seurataan aikataulutuksella Laatuportissa.

Työterveyshuollon kanssa tehdään säännöllisesti työpaikkaselvitys, jossa työn vaaratekijöitä tunnistetaan ennakoitavasti ja havaittuja epäkohtia korjataan. Turvallisuussuunnitelma ja riskienarviointi päivitetään vuosittain ja käydään henkilökunnan kanssa läpi. Turvallisuuskävely tehdään vähintään kerran vuodessa, jonka lisäksi perehdytetään siihen uudet työntekijät. Fyysisten tilojen tarkastus tehdään määräajoin. Pelastussuunnitelma päivitetään määräajoin. Työntekijöillä on ohjeet uhka- ja vaaratilanteita varten. Työsuojelun toimintaohjelma 2023-2025 löytyy intrasta. Työntekijät ilmoittavat HaiPro –vaaratapaturmat raportointijärjestelmään. Potilaita neuvotaan tarvittaessa, miten he voivat tehdä ilmoituksen vaaratapahtumasta.

### 4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 741/2023, 29 §)  
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä Pohjanmaan hyvinvointialueelle/palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

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

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

Henkilökunnan käytössä olevat sähköiset ilmoitusjärjestelmät ovat:

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

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

#### **Muita laissa säädettyjä henkilöstöä koskevia ilmoitusvelvollisuuksia**

**Lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus 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/ikaihmisten-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**

Kun havaitaan riski, epäkohta tai lähellä piti tilanne, niin ensimmäisenä ilmoitetaan omalle esimiehelle, joka tarvittaessa ilmoittaa seuraavalle johtoportaalle.  
 Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos tapahtuu vaaratapahtumia tai poikkeamia. Nämä ilmoitusvelvollisuudet on kuvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa, ja lisää tietoa löytyy näistä laeista ja hyvinvointialueen ohjeista. HaiPro-ilmoitus tehdään ja käsitellään. Epäkohta korjataan heti, mutta jos jo on ehtinyt tapahtua jotain tai emme pysty asiaa korjaamaan, niin ilmoitamme valvontayksikköön ja/tai aluehallintovirastoon.  
 Matalalla kynnyksellä olemme yhteydessä viranomaistahoihin ja konsultoimme, jos olemme epävarmoja, miten tulee toimia juuri kyseisessä tilanteessa. Myös valvontayksiköstä voimme kysyä, miten toimimme, jos olemme epävarmoja. Tärkeää on, että nämä tilanteet käydään yhdessä läpi huolellisesti ja haemme tarvittaessa apua, jos emme tiedä, miten toimimme kyseisessä tilanteessa.

### **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 hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | [pohjanmaanhyvinvointi.fi](mailto:pohjanmaanhyvinvointi.fi)

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**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Laatupoikkeumat, asiakkaille tai henkilökunnalle tapahtuneet läheltä piti –tilanteet ja haattatapahtumat kirjataan HaiPro –ohjelmaan ja käydään yhteisesti läpi työyhteisössä, jotta toimintaa voidaan kehittää riskien vähentämiseksi. Läheltä piti tilanteen ennaltaehkäisyyn ja korjaamiseen ryhdytään välittömästi. Ilmoitukset tehdään asianmukaisesti, ja neuvotaan tarvittaessa potilasta, mitä mahdollisuuksia hänellä on esim. tehdä muistutus. Muutoksista tiedotetaan työpaikkakokouksissa ja/tai tiimissä, joissa käsitellyt asiat kirjataan ylös. Muita yhteistyötahoja informoidaan pääsääntöisesti sähköpostitse. Vaarallisen tilanteen läpikäymiseen tarvitaan tukea henkilöstölle, mitä hankitaan esim. defusingjälkipurku ryhmästä ja/tai työterveydestä. Järjestetään tarvittaessa keskustelumahdollisuuksia myös työpaikalla.

### **Omavalvonnan kehittämissuunnitelma**

Palveluyksikön/yksikön omavalvonnan seurannassa havaitut palveluiden laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden puutteet ja esille nousseet kehittämistarpeet, ja niitä koskevat korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmaan kirjataan myös kuka vastaa mistäkin kehittämistoimenpiteestä ja millä aikataululla toimenpide toteutetaan. Kehittämissuunnitelma löytyy omavalvontasuunnitelman 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 omavalvontaa. Sopimushallintaa, hankintojen tekoa ja reklamaatioita koskevat ohjeet löytyvät hyvinvointialueen intrasta

## YKSIKÖN KUVAUS

Seuraamme ja arvioimme palvelun toteutumista, ja käymme yhteisiä keskusteluja aiheiden tiimoilta palveluntuottajien kanssa, jotta palvelu vastaa tarpeitamme ja mistä on sovittu. Jos on jotain erityistä, johon tarvitaan muutosta tai pitäisi puuttua, niin informoimme ylempää johtoa.

## 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. Turvallisuuskävelyn yksikössä osallistuu jokainen vuosittain ja turvallisuuskävelystä vastaavat yksikön esihenkilö ja laatu- ja turvallisuusyhdyshenkilöt.

## YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuustekijät ja tarvittava ennakointi tulee huomioida jokaipäiväisessä yksikön toiminnassa. Tarkemmin nämä on kirjattu, ja vuosittain päivitetään turvallisuussuunnitelmaan ja

riskienarviointiin Laatuportissa.

Esim. turvallisuuskävelyn yhteydessä kerrataan, miten toimitaan tulipalo- ja häiriötilanteissa. Turvallisuuspäivään tulee osallistua joka viides vuosi.

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

Tina Silvennoinen, palveluvastaava

## 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

Mahdolliset riskit nostetaan esiin, jos niitä havaitaan. Ilmoitetaan niistä heti kiinteistön omistajalle ja jos asia ei ratkea, niin viedään asiaa eteenpäin omassa organisaatiossa työsuojeluun liittyen ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyden kanssa.

Riskit palveluiden laadussa käsitellään heti ja ilmoitetaan ylemmälle johtoportaalle. Riskit voivat nousta esiin myös vuosittain, kun päivitetään Laatuportissa riskienarviointia ja SHQSlaadunhallintaa. Nämä ovat tärkeitä työkaluja, jotta erilaiset toimintaan liittyvät riskit tulisi huomioiduiksi.

### 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.

Palveluyksikkö (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 palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Palveluyksikköön (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

Hyvinvointialueen omavalvontaan perustuvat havainnot julkaistaan tulosalueittain osoitteessa:

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/laatu-ja-valvonta/omavalvontasuunnitelmat/#omavalvontasuunnitelmat-toimialat-taso-1>

Työyhteisömme periaate on avoin, keskusteleva ilmapiiri, johon kuuluu, että jokainen tuo havaintojaan esiin. Psykososiaalisen keskuksen omavalvonnassa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palveluvastaava. Usein ratkaisuja pohditaan ja toimenpiteitä tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa, ja tarvittaessa ylemmän johdon ja yhteistyötahojen kanssa. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla neljän kuukauden välein.

## 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

**Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero**

29.9.2025, versio 1.0

**Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä**

Anna-Stina Småros, palveluyksikön päällikkö