



**Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue**

# **Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut, Omavalvontasuunnitelma 2026**

**Vastuhenkilö**

Kosti Hyvärinen

# Omavalvontasuunnitelma

## Sisällysluettelo

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT
  - 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot
  - 1.2 Alihankintana ostetut palvelut
  - 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA
  - 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen
  - 2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys
3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS
  - 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
  - 3.2 Vastuu palveluiden laadusta
  - 3.3 Asiakkaan ja potilaan 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 Ravitseminen
  - 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

## Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

# 1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

### Palveluntuottaja

Pohjanmaan hyvinvointialue, Y-tunnus: 3221324-6

Osoite: Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

Vaihde: 06 218 1111

Kirjaamo: kirjaamo@ovph.fi

Sosiaalihuollon kirjaamo: sosiaalihuolto.kirjaamo@ovph.fi

Sähköposti muotoa: etunimi.sukunimi@ovph.fi

### Toimialan nimi

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut

### Toimialajohtajan nimi

Kosti Hyvärinen

### Puhelinnumero

040 620 4823

### Palveluyksikön nimi

Kuntoutuspalvelut, Asuminen ja päiväaikainen toiminta vammaispalvelut, Perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelut, Asuminen ja päiväaikainen toiminta, psykososiaaliset palvelut, Psykiatrian palvelut ja lyhytaikainen päihdehoito

### Osoite

Hietalahdenkatu 2–4, 65100 Vaasa

### Puhelinnumero

0406204823

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

Kuntoutuspalvelut:

Paula Kullas, ylihoitaja, kuntoutus, puh. 044 475 0535

Annica Sundberg, johtava fysioterapeutti, puh. +358 (0)6 218 1111 (vaihte)

Asuminen ja päiväaikainen toiminta vammaispalvelut:

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, osallisuuden tuen päällikkö

Perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelut

Marja Mustonen, mielenterveys ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381

Asuminen ja päiväaikainen toiminta, psykososiaaliset palvelut:

Marja Mustonen, mielenterveys ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381

Psykiatrian palvelut ja lyhytaikainen päihdehoito

Tanja Jaakola, ylihoitaja, psykososiaaliset palvelut, puh. 044 323 4808

Marja Mustonen, mielenterveys ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381

Janne Mäntynen, johtava psykiatri, puh. +358 (0)6 218 1111 (vaihte)

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

## 1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

## Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palveluntuottajat

Ostettu palvelu	Palveluntuottaja
Toimiala ostaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita useilta eri palveluntuottajilta. Tähän kuuluu Miepä- ja vammaispalveluiden asumisen ja päivätoiminnan ostopalvelut. Lisäksi kuntoutuksen ostopalvelut. Palveluita ostetaan DPS:n kautta sekä osa ostetaan palveluseteleillä.	

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### YKSIKÖN KUVAUS

Kuntoutuksen ja psykososiaalisten palveluiden toimiala tuottaa Pohjanmaan hyvinvointialueella palveluita mielenterveys- ja päihdeasiakkaille, vammaispalvelulain mukaisia palveluita sitä tarvitseville asiakkaille sekä moniammatillista tukea ja kuntoutusta palvelua tarvitseville asiakkaille. Toimialalla toteutetaan sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluita. Toimiala sisältää sekä perustason että erikoissairaanhoidon palvelut. Lisäksi toimialalla tuotetaan sosiaalihuollon eri asumisen muotoja vammaisille- ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaille.

Toimiala koostuu viidestä tulosalueesta. Tulosalueiden tavoitteena on tuottaa turvallista, laadukasta ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa asiakkaillemme. Vammaispalveluihin kuuluu omaishoidon tuen palvelukokonaisuus alle 65-vuotiaiden osalta. Palveluita tuotetaan asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tulosalueella, johon kuuluu asumisen tuki, asumispalvelut, päiväaikainen toiminta sekä vuodesta lähtien myös henkilökohtaisen tuen yksikkö. Kuntoutuspalveluiden tulosalueeseen kuuluu lasten ja aikuisten terapiapalvelut, fysiatrian poliklinikka, apuvälinepalvelut, kotikuntoutus, tehostettu kotikuntoutus sekä osaamiskeskus, joka tarjoaa vaativia palveluita erityisesti vammaispalveluiden asiakkaille. Psykososiaalisten palveluiden kolmeen tulosalueeseen kuuluvat Perusterveydenhuollon mielenterveys, päihde- ja riippuvuuspalvelut, Asuminen ja päiväaikainen toiminta, psykososiaaliset palvelut sekä Psykiatrian palvelut ja lyhytaikainen päihdehoito

Toimiala tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Lisäksi ostimme palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta ja heidän kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää samaten kuin kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimialan arvot vastaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvopohjaa. Toimintaamme ohjaavat

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

arvot ovat: ihmiseltä ihmiselle, eteenpäin katsova ja vastuullinen, yhdenvertainen ja tasa-arvoinen.

Kuntoutuksen ja psykososiaalisten palveluiden arvolupaukset ja toimintaa ohjaavat periaatteet asiakkaillemme ovat: riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, joustava ja moniammatillinen yhteistyö, valmentava johtaminen, työntekijöillä mahdollisuus tehdä työnsä hyvin ja kehittyä, helppo ja nopea töiden aloitus, laajat työmahdollisuudet, oikea-aikainen hoidon- ja palveluntarpeen arviointi, laadukas ja kaksikielinen hoito ja palvelu.

Toimialalla seurataan omavalvontaa yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti. Valvonnan kohteina ovat mm. toiminnan saatavuus ja saavutettavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, vaikuttavuus, yhdenvertaisuus, asiakaskokemukset ja henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät asiat.

Neljä kertaa vuodessa (3 kk:n välein) raportoidaan omavalvonnan tilanne organisaation www-sivuilla. Omavalvonnan tilannetta käydään lisäksi läpi säännöllisesti toimialan johtoryhmässä, tulosalueiden johtoryhmissä sekä työyksikkö- ja yhteistyöryhmien kokouksissa. Vuosittain tehdään johdon katselmukset, itsearviointit ja riskienarviointien päivitykset.

Keskeisiä toimintaohjaavia mittareita ovat mm. kustannusseurantatiedot, puheluihin liittyvät seurantatiedot, asiakaskäyntien ja asiakaskontaktien lukumäärät, tehtyjen palvelupäätösten lukumäärät, henkilöstöön liittyen vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden lukumäärät, tuntityöntekijöiden määrät, sairauspoissaolojen ja koulutuspäivien määrät. Seurataan myös hoitoon ja palvelun piiriin pääsyajkoja sekä hoitotakuussa pysymistä. Nämä mittarit ovat toiminnan tuottamiseen liittyviä mittareita.

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, YLLÄPITO JA SEURANTA

### 2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

hoitaa jatkossa tehtäviä, joita hoitivat aiemmin Valvira, kuusi aluehallintovirastoa ja 15 ELY-keskusta.

Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa 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 laatimisesta. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

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

Toimialan omavalvontasuunnitelman on koonnut toimialajohtaja. Tulosalueiden omavalvontasuunnitelmat tehdään kunkin tulosalueen johtajien toimesta. Se on yhteinen sosiaalihuollon ja terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnan raportointi kootaan tuloaluekohtaisesti neljä kertaa vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksynnästä vastaava henkilö(t) ja yhteystiedot**

Vastuuhenkilönä toimialatason omavalvonnassa on toimialajohtaja Kosti Hyvärinen, puh. 0406204823

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Toimialakohtaisen omavalvontasuunnitelman on laatinut toimialajohtaja. Tähän omavalvontasuunnitelmaan ei ole osallistettu asiakkaita.

## **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**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan aiemmat versiot on säilytettävä vähintään seitsemän vuotta. Omavalvontasuunnitelma tallennetaan Laatuporttiin ja organisaation www-sivuille.

## **3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS**

### **3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

Pohjanmaan hyvinvointialue valvoo, seuraa ja arvioi toimintansa palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta omavalvonnan keinoin. Hyvinvointialueen on myös varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty tammikuussa 2026 SHQS-laatusertifikaatti, joka kattaa kaikki hyvinvointialueen palvelut. Hyvinvointialue sai ensimmäisen yhteisen SHQS-laaduntunnustuksensa vuonna 2023. Tunnustus on nyt uusittu ja se on voimassa 26.1.2029 saakka. Sertifikaatti on osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta. Sertifikaatin on myöntänyt suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon

laadunarviointi-, sertifiointi- ja koulutuspalveluja tuottava Labquality Oy. Hyvinvointialueella käytössä oleva SHQS (Social and Health Quality Standard) -laatuohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen käyttöön suunniteltu johtamisen ja kehittämisen työkalu, jonka onnistuneesta toteuttamisesta organisaatio saa tunnustuksena sertifikaatin.

### YKSIKÖN KUVAUS

Laadunhallinnan toteuttamisessa toimialalla tehdään vuosittain itsearviointeja ja suoritetaan auditointeja. Auditoinnit ovat sisäisiä ja ulkoisia auditointeja. Palvelujen yhdenvertaisuus toteutuu käytännössä parhaiten yhteisten toimintatapojen ja prosessien avulla. Yhteiset kriteerit palveluiden myöntämiseen ja yhteiset säännöt ovat keskeisiä asioita yhdenvertaisuuden toteutumisessa. Asiakkaille on luotu useita erilaisia mahdollisuuksia asioida palveluissamme. Digitaalisten asiointikanavien turvallisuus ja laatu varmistetaan yhteistyössä tietohallinnon kanssa. Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksia seurataan tiiviisti ja poikkeamiin reagoidaan nopeasti. Poikkeamat käsitellään työyksikkökokouksissa.

### 3.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

### YKSIKÖN KUVAUS

Toimialan tulosalueet tekevät integroidun tulosaluetasoisen omavalvontasuunnitelman. Tämän lisäksi kaikki sosiaalihuollon palveluyksiköt tekevät oman omavalvontasuunnitelman ja 24/7 toiminnassa olevat terveydenhuollon yksiköt omansa.

Keskijohto ja toimialajohto seuraavat palvelujen toteutumista esimerkiksi viikoittaisissa tilannekuvakokouksissa. Omavalvontaraportoinnin kautta saadaan tilannekuvaa pidemmältä ajanjaksolta. Osavuosiraportoinnissa ja toimintakertomuksessa tuodaan esiin lakisääteisten palvelujen toteutuminen.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

#### 3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

### YKSIKÖN KUVAUS

Hoidon tarpeen arviointi on laissa säädettyä toimintaa. Kiireetön hoidon tarpeen arviointi asiakkaalle täytyy tehdä yhden vuorokauden sisällä. Pohjanmaan hyvinvointialueella puhelimitse tapahtuva kiireettömän hoidon tarpeen arviointi on keskitetty toimialan eri palvelupisteisiin. Lisäksi hoidontarpeen arviointia tehdään asiakas- ja resurssikeskuksen asiakaspalveluohjauksen kautta. Lain mukaan asiakkaan on saatava välittömästi yhteys alueen terveysasemalle.

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Hyvinvointialue on asettanut tavoitteeksi sen, että asiakas tavoittaa ammattilaisen saman arkipäivän aikana. Kiireettömän hoidon ja palvelun tarpeen arviointia seurataan mm. puheluiden määränä sekä hoidon tarpeen arvioinnin määrinä. Lisäksi käytössä on terapia- ja nuortennavi joiden täyttömääriä seurataan. Kiireellisen hoidon seuranta seurataan päivystyskäyntien ja lähetemäärien kautta.

### 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Terveystuolissa käytetään Käypä-hoitusuosituksia sekä noudatetaan THL:n laatimia ohjeistuksia liittyen asiakkaanterveydenhuollolliseen esim. sairauteen. Asiakkaalle järjestetään adekvaatti hoito ja seuranta. Hänelle järjestetään myös tarvittava kuntoutus.

Sosiaalihuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan tarpeenmukaisen lain edellyttämiä vaateita. Kyseessä voi olla vammaispalvelulaki, lastensuojelulaki, mielenterveyslaki ja sosiaalihuoltolaki.

### 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Palvelu-, hoito- ja kasvatus-, hyvinvointi- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa edellyttää henkilökunnan hyvää perehtyneisyyttä työhönsä. Suunnitelmat tehdään moniammatillisesti. On suuri asiakasturvallisuusriski, jos hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei toteuteta tai se jätetään päivittämättä. Suunnitelman laatiminen on erityisen tärkeää, jos asiakkaaseen on kohdistettu tai tullaan mahdollisesti kohdistamaan rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelman tarkoituksena on rajoitustoimenpiteiden ennalta ehkäisy ja niihin varautuminen. Toteuttamissuunnitelman avulla havainnollistetaan asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet, ja kuvataan yksityiskohtaisesti, miten asiakkaan tarpeisiin vastataan. Suunnitelma on tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä on päivitettävä määräajoin ja asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Toimialalla tapahtuva sosiaalityö sijoittuu Sosiaali- ja terveystuolun toimialaan.

### 3.3.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään hoitoon, palveluun, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen, hoito- ja palvelusuunnitelmaan, oikeusturvaan ja tiedon saantiin siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan/potilaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuurista on otettava huomioon palveluita/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 ilmoitusmenettelyyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkaille, potilaille ja muille organisaation ulkopuolisille henkilöille suunnatut ilmoituskanavat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Anna palautetta](#). Asiakas, potilas tai omainen voivat antaa palautetta myös suullisesti. Henkilöstön ilmoituskanavat (HaiPro ja SPro) löytyvät intrasta.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi hankitaan aina kun mahdollista potilaan tai hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä suostumus. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muista keinoista ei ole apua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittavien toimenpiteiden käytöstä on laadittu hyvinvointialueen henkilöstölle toimintaohje. Toimintaohje löytyy intran aineistopankista.

Potilaalla/asiakkaalla on oikeus sosiaali- ja potilasasiavastaavan maksuttomiin palveluihin ja neuvontaan sekä oikeus tehdä muistutus hoidon tai palvelun mahdollisista epäkohdista.

## Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet

### YKSIKÖN KUVAUS

Asiakkaalla on lakisääteinen oikeus laadukkaaseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää ammattilaisten taholta. Asiakasta tulee kohdella niin, että hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Hyvä kohtelu liittyy asiakkaan oikeuteen tulla kuulluksi, puhutelluksi ja kohdelluksi yksilönä asiallisesti ja ystävällisesti. Jokaisen yksikön on määriteltävä, mitä hyvä kohtelu tarkoittaa heidän toiminnassaan, jotta kaikki voivat sitoutua yhteisiin hyviin käytäntöihin. Vastaavasti tulee määritellä, mitä epäasiallinen kohtelu ja huono käytös tarkoittavat, sekä miten tällaisiin tilanteisiin reagoidaan.

Toimialalla ei hyväksytä asiakkaan epäasiallista kohtelua. Saadut palautteet käsitellään esimieslinjassa tarvittavien tahojen kanssa. Asiakas voi antaa palautetta suoraan suullisesti, puhelimitse, sähköpostilla tai virallisen asiakaspalautekanava Roidun kautta. Kannustamme käyttämään virallista asiakaspalautekanavaa, koska tällöin palautteet rekisteröidään ja niihin reagoiminen on sujuvampaa. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä, mikäli hän niin toivoo ja on jättänyt yhteystietonsa ammattilaisille.

### Itsemääräämisoikeus

## YKSIKÖN KUVAUS

Osallisuuden tuen asumisyksiköissä, sekä päiväaikaisessa toiminnassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemiseen liittyvät tavoitteet ja tukemisen keinot kirjataan asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen lähihenkilönsä kanssa. (IMO-suunnitelma). Suunnitelmaan kirjataan myös ne rajoitustoimenpiteet, joita arvioidaan asiakastyössä jouduttavan toimeenpanemaan asiakkaan kohdalla. Nämä on oltava kirjattuna myös asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

Rajoittamisen toimeenpanon suhteen noudatetaan Kehitysvammaisten erityishuoltolain (381/2016) 42 § mukaisia periaatteita, toimeenpano- ja dokumentointiprosessia. Käytetyimmät rajoitustoimenpiteet alueella toimi-vissa yksiköissä ovat rajoittavan välineen tai asusteen säännönmukainen ja pitkäkestoinen käyttö päivittäisissä toiminnoissa liittyen esim. sängynlaitojen nostamiseen asiakkaan levon aikana turvallisuuden vuoksi, sekä lyhytaikainen kiinnipito tilanteissa, joissa asiakas vaarantaa oman, tai muun henkilön turvallisuuden, tai aiheuttaa merkittävää materiaalista vahinkoa.

Henkilökunnan itsemääräämisoikeutta vahvistavaa työtettä vahvistetaan henkilökuntakoulutuksin ja osaavalla esimiestyöllä.

### 3.3.5 Muistutus, kantelu ja potilasvahinkoilmoitus

#### Muistutus

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

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

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

#### Kantelu

Jos muistutuksen tekijä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen muistutuksesta, voi asiasta tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23 a §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 a §). Lomake ja ohjeet kantelun tekemiseen löytyvät Lupa- ja valvontaviraston verkkosivuilta: [Kantelun tekeminen](#)

[Lupa- ja valvontavirastolle](#). Ohjeita kantelun laatimiseen löytyy myös verkkosivuiltamme: [Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet](#) ja [Tyytymättömyys hoitoon](#). Lisätietoa: Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkkosivut: [Ohjeita asiakkaille ja potilaille](#).

### Potilasvahinkoilmoitus

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

### YKSIKÖN KUVAUS

Muistutukset ja kantelut tulevat toimialajohtajalle sekä tulosalueiden vastuuhenkilöille. Vastineet laaditaan yhteistyössä vastuuhenkilöiden kanssa. Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman nopeasti ja vastine asiakkaalle pyritään lähettämään kahden viikon sisällä.

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

Sofia Svartsjö, johtajaylilääkäri, puh. 050 518 1091  
 Janne Mäntynen, johtava psykiatri, puh. 040 543 3921  
 Annica Sundberg, johtava fysiatri, puh. 050 438 5973  
 Tanja Jaakola, ylihoitaja, psykososiaaliset palvelut, puh. 044 323 4808  
 Paula Kullas, ylihoitaja, kuntoutus, puh. 044 475 0535  
 Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381

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

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, osallisuuden tuen päällikkö, puh. 040 513 1774  
 Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381

### 3.3.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

#### Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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

#### Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita/potilaita tai heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta/potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia edellä mainittujen tehtäviensä lisäksi asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

### Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

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

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

### Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

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

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

### 3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asukaspaneelin, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaistamme osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaistemme kanssa, esimerkiksi 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 asukkaiden osallisuutta tuetaan edistämällä hyvinvointialueen ja järjestötoimijoiden yhteistyötä sekä koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoiminnan (OLKA) kautta. OLKA-toiminta toteutetaan yhteistyönä Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja Pohjanmaan hyvinvointialueen välillä.

### YKSIKÖN KUVAUS

Toimialalla on hyödynnetty kokemusasiantuntijan ja vaikuttamistoimielinten jäsenten ideoita, ehdotuksia ja näkemyksiä. Palautetta voi antaa Roidun kautta sekä suoraan toimintayksikköön tai keskijohdolle. Saadut palautteet käsitellään tulosalue- ja toimialatasolla, tarpeen mukaan toimialan johtoryhmässä.

### 3.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

## Asiakaspalaute

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

## Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä nettosuositeluindeksin 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 suosittellevansa hyvinvointialueen palvelua.

## Opiskelijoilta kerättävä palaute

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

## Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suositeluindeksin 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

Palautteen keräämisessä hyödynnetään organisaation hyväksymiä palautteenkeruujärjestelmiä. Lisäksi palautetta voi antaa myös puhelimitse ja sähköpostitse. Yksikön saama palaute käsitellään yksikkökokouksessa ja tarvittaessa myös toimialajohtoryhmässä. Palautetta käsitellään toimintayksikössä noin kuukauden välein. Omavalvontoraportointiin kerätää kooste käsitellyistä asioista tiiviisti.

## 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 työsuojelulain 55/2001, 7 §:n täytyminen). Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä potilaiden/asiakkaiden määrään sekä heidän hoitonsa, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden.

Hyvinvointialueen työntekijöitä, henkilöstöasioita, työsuojelua sekä työturvallisuuslain (738/2002) mukaisten veloitteiden noudattamista koskevat ohjeistukset löytyvät hyvinvointialueen intrasta: Palvelussuhteeni ja Aineistopankki sekä Alma-työpöytä sovelluksesta.

Hyvinvointialueen virkoihin ja toimiin valittavan henkilöstön muodolliset kelpoisuusvaatimukset,

kuten ammatillinen kelpoisuus ja kielitaitovaatimukset on kuvattu kelpoisuussäännössä. [Kelpoisuussääntö](#) on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta.

### 3.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

#### YKSIKÖN KUVAUS

Toimialan henkilöstömäärä on 1423 työntekijää. Henkilöstö koostuu terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaisista. Ammattinimikkeitä ovat mm. sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti, ravitsemusterapeutti, kuntahoitaja- ja ohjaaja, sosiaaliohjaaja, kehitysvammahoitaja, ohjaaja.

### 3.5.2 Sijaisten käytön ja rekrytoinnin periaatteet

Pohjanmaan hyvinvointialueella rekrytointi perustuu käytössä oleviin vakansseihin ja syntyneeseen henkilöstötarpeeseen. Kaikissa rekrytoinneissa noudatetaan kelpoisuussääntöä, jossa on määritelty tehtäväkohtaiset tutkinto- ja kielitaitovaatimukset. Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työpaikkahaastattelun yhteydessä hakijan muodollisen kelpoisuuden, eli koulutuksen, kielitaidon sekä tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet JulkiSuosikki- ja JulkiTerhikki -rekistereistä. Lisäksi esihenkilö arvioi hakijan soveltuvuuden tehtävään tämän työkokemuksen, osaamisen ja tarvittaessa lääkehoidon näytön perusteella. Tartuntatautilain mukainen rokotussuoja ja rikosrekisteriote tarkistetaan tehtävissä, joissa niitä edellytetään.

Sijaistarpeissa hyödynnetään ensisijaisesti omaa henkilöstöä, ja ulkopuolisia sijaisia käytetään tarpeen mukaan. Lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa käytetään Sotender-sovellusta sekä virka-aikana että sen ulkopuolella, myös äkillisissä poissaoloissa. Vuokratyövoimaa tai alihankintapalveluja käytetään vain rajatusti täydentämään omaa henkilöstöä. Mikäli sijaistarve on 5 kuukautta tai pitempi, paikka täytetään julkisella hakumenettelyllä Kuntarekryssä.

Opiskelijoiden työskentelyoikeus varmistetaan koulutusjärjestäjien tutkintotodistuksilla, ja heidän ohjauksestaan ja valvonnastaan vastaa nimetty ohjaaja yksikössä.

Kansainvälisten työntekijöiden työnteko-oikeus ja oleskelulupa tarkistetaan asiakirjoista tai Maahanmuuttoviraston palveluista. Esihenkilö toimittaa kopion oleskeluluvasta ja työluvasta HR-yksikköön palvelupyynnöjärjestelmän välityksellä.

#### YKSIKÖN KUVAUS

Henkilökunnan rekrytoinnissa noudatetaan organisaatiossa hyväksytyt kelpoisuusvaatimukset. Niitä ovat mm. pätevyys- ja kielitaitosäännöt. Rekrytoinneista vastaa kunkin tulosalueen johtajat ja heidän alaiset esihenkilöt. Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan hakijan tiedot Julkiterhikistä ja tarkistus dokumentoidaan valintalomakkeeseen.

Sijaisten hankinnasta virka-ajalla vastaa yksikön esihenkilö ja osoittaa sijaistaarpeensa asiakas- ja resurssikeskuksen sijaisvälityspalveluun. Ulkoisia sijaisia ei käytetä organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Virka-ajan ulkopuolella ollaan yhteydessä koordinoiviin sairaanhoitajiin, jotka avustavat sijaisen järjestämisessä hoito- ja palveluyksiköissä.

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden parissa työskentelevien työntekijöiden osalta tarkistetaan esihenkilöiden toimesta rikosrekisteriote. Työntekijöiden soveltuvuus työtehtävään

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

arvioidaan haastattelujen yhteydessä.

### 3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

#### Henkilöstön perehdytys

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

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

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Palvelu- ja hoitoyksiköt huolehtivat yleisperehdytyksen jälkeen työntekijöiden käytännön työn perehdyttämisestä. Tässä on osittain toimialan sisällä tulosaluekohtaisia eroja, Työntekijöillä on mahdollisuus määrärahojen puitteissa osallistua täydennyskoulutuksiin. Koulutuspäivien määriä seurataan esihenkilöiden HR-työpöydän avulla. Käytössä oleva koulutusmääräraha ohjaa koulutuksiin osallistumista. Organisaatiossa toteutetaan tiettyjä lakisääteisiä koulutuksia, joiden suorittamiset kirjataan hallinnollisiin järjestelmiin. Tällaisia ovat esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan, lääkehoidon osaamiseen, ensiapuun ja elvytykseen, säteilykoulutukseen tai laitepassiin liittyvät koulutukset. Osa koulutuksista on säännöllisesti tietyin määräajoin suoritettavia verkkokoulutuksia. Työntekijät osallistuvat myös kansallisiin ja kansainvälisiin koulutuksiin mahdollisuuksien mukaan. Esihenkilöt pitävät vuosittain kehityskeskustelut työntekijöidensä kanssa.

#### Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) edellyttää, että täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmaan ja tukea henkilöstön ammatillista kehittymistä siten, että se vastaa sekä yksilöllisiin että ammattiryhmien osaamistarpeisiin. Tämä suunnitelmallisuus takaa, että täydennyskoulutus vahvistaa henkilöstön kykyä tarjota potilas- ja asiakasturvallisia palveluita, jotka edistävät väestön terveyttä ja hyvinvointia. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on syventää ja kohdentaa ammatillista osaamista vastaamaan toiminnan todellisia tarpeita sekä strategisia painopisteitä. Henkilöstön osaamistarpeita tunnistetaan kaikilla organisaation tasoilla, ja vastuu osaamisen kehittämisestä jakautuu eri toimijoille – professiojohdolle, toimialoille ja tulosalueille, esihenkilöille sekä työntekijöille itselleen.

Täydennyskoulutustarpeita kartoitetaan vuosittaisella esihenkilöille suunnatulla koulutustarvekyselyllä. Koulutuskartoituksessa huomioidaan myös esim. kehityskeskusteluissa esiin nousseet yksilölliset osaamistarpeet. Koulutustarvekyselyn koonti nostetaan esiin myös vuosittaisen henkilöstön osaamisen varmistamissuunnitelmassa, joka sisältää myös koulutussuunnitelman. Lisäksi vuosittaisen koulutuskartoituksen tulokset toimivat pohjatietona

tulevan vuoden koulutuksille. Lisäksi toimintavuoden aikana esiin nousseet akuutit koulutustarpeet otetaan huomioon kiireellisesti koulutussuunnittelussa. Tällaisia kiireellisiä, kesken toimintavuotta syntyneitä tarpeita ovat puutteellisesta tiedosta syntyneet tarpeet koskien uuden tiedon omaksumista tai uusia menetelmiä, prosessimuutoksia (esim. Haipro- ja SPro-ilmoitukset, muistutukset, kantelut, asiakas- ja potilasvahingot), tai ulkoisista kehitysehdotuksista syntyneet tarpeet (esim. Lupa- ja valvontavirasto, SHQS, auditoinnit).

Organisaatiomme täydennyskoulutuksen periaatteisiin kuuluu koulutusten määrän, laadun ja vaikuttavuuden säännöllinen seuranta. Koulutusten laatua ja vaikuttavuutta keräämme koulutuskohtaisin palautekyselyin. Organisaatiomme käyttää henkilöstöjohtamisen työkaluna CGI:n HRM-järjestelmää, jota käytetään myös koulutusseurannassa, jolloin voidaan arvioida, miten täydennyskoulutukset tukevat asetettuja tavoitteita ja vastaavat henkilöstön sekä toiminnan tarpeisiin. Tämä tapahtuu koulutuskalenteriosallistumisten sekä esimiesten hyväksymien koulutuslomakkeiden perusteella henkilöstöhallintojärjestelmä Almassa. Lisäksi koulutuslupalaskentamme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Työntekijöiden osaamiseen ja työskentelyyn liittyviä epäkohtailmoituksia voi tulla eri reittejä, esimerkiksi suullisena/kirjallisena palautteena tai haipro/s-pro ilmoituksina. Esihenkilöt puuttuvat epäkohtiin ja poikkeamiin keskustelemalla työntekijän ja mahdollisten muiden asianosaisten kanssa ja ryhtymällä tarvittaviin toimenpiteisiin sen jälkeen.

### 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

## YKSIKÖN KUVAUS

Esihenkilöt seuraavat työntekijöiden poissaolojen lukumääriä ja syitä poissaoloihin. Työntekijät ilmoittavat poissaolonsa hallinnolliselle esihenkilölle ja tarpeen mukaan myös hoito- ja palveluyksikköön suoraan. Työntekijöiden työaikaisten toteutumista seurataan työaikaleimausten avulla. Työterveydestä ilmoitetaan esihenkilöille, kun työntekijällä on tietty määrä kertynyt poissaoloja. Varhaisen tuen mallin mukaisesti esihenkilöt pitävät keskusteluja työntekijöiden kanssa ja tarpeen mukaan pidetään myös kolmikantakeskusteluja (työntekijä, esihenkilö/ esihenkilöt, työterveys). Työhyvinvointia ylläpidetään parhaiten arjessa kohtaamalla kaikki työntekijät hyvin. Työyksiköissä pidetään tyky-päiviä ja työnantaja tarjoaa työsuhte-etuina mm. epassia ja pyöräetua. Työturvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia noudatetaan ja työsuojelu auttaa tarvittaessa haastavissa tilanteissa kaikkia osapuolia.

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma perustuu hyvinvointialueen strategiaan, henkilöstöpolitiikkaan ja henkilöstöohjelman tavoitteisiin. Hyvinvointialueen on

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 terveystalvueluista 980/2012, 20 §).

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

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

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Hallinnollisten yksiköiden esihenkilöiden päivittäinen työ on henkilöstöressurssien siirtely sinne missä kulloinkin on suurin tarve. Hoito- ja palveluyksiköiden esihenkilöt seuraavat oman toiminnan toteutumista päivittäin erilaisten ohjelmien/järjestelmien avulla. Toimialan eri tulosalueilla ja työyksiköissä on tehty kuormitusmalleja toiminnan priorisointiin niinä hetkinä, kun riittävästi henkilökuntaa ei ole saatavilla. Lomakausina toimintoja usein myös supistetaan tai suljetaan väliaikaisesti, jotta voidaan varmistaa henkilöstön riittävyys lakisääteisissä palveluissa. Henkilöstöön liittyvät resurssiostopalvelusopimukset yksityisten palveluntuottajien kanssa turvaavat kriittisiä tilanteita.

Toimialalla on tunnistettu psykiatrien maanlaajuinen vähäisyys sekä rekrytointihaasteet hyvinvointialueelle. Toiminnassamme on ostopalvelulääkäreitä, jotka ovat erikoislääkäreitä. Heidän toiminnastaan vastaa johtava psykiatri. Lisäksi vammaislääketieteen osaajia on valtakunnallisesti vähän. Toimialalla on onnistuttu rekrytoimaan osaajan toimintaamme. Erikoislääkäreiden rekrytointi ja saamisen varmistaminen tarkistetaan kuukausittain.

## **3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Toimialan palveluissa moniammatillinen tiimi varmistaa asiakkaan hoidon- ja palveluntarpeet sekä terveyden- että sosiaalihuollonpalveluissa. Toimialan asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelmat asianmukaisesti ja ne perustuvat hoidon ja palvelutarpeen arvioon. Hoidon jatkuminen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa varmistetaan moniammatillisissa tiimeissä. Lifecaren käyttöönotto on helpottanut yhteistyön ja tiedonkulun prosessia merkittävästi.

## **3.8 Toimitilat ja välineet**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Yksiköiden toimitilojen käyttöä tulee arvioida säännöllisesti ja suunnitella tilojen käyttöä asiakaslähtöisesti koko toimialalla. Toimialan tilat sijaitsevat koko Pohjanmaan alueella ja koostuvat poliklinisista tiloista, asumisyksiköistä, päivätoimintayksiköistä, lyhytaikaisen huolenpidon yksiköistä ja toimistotiloista. Asumisyksiköissä asiakkaat käyttävät itse vuokratuissa tiloissa omat huonekalut, kaikilla on oma huone, mitä ei käytetä muihin tarkoituksiin. Omaiset kanssa sovitut säännöllisesti vierailut. Asumisyksiköiden lainmukaiset

huonekoot toteutuvat.

Toimitiloihin liittyvissä ongelmissa toimiala kontaktoi tekniikan yksikköä, joka selvittää asiaa yhdessä vuokranantajan kanssa mikäli toimitila ei ole hyvinvointialueen omistuksessa. Toimitilat tarkastetaan säännöllisin väliajoin ja yksiköt ovat aktiivisia ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista toimitilaan liittyen.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Lääkinnälliset laitteet

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

#### Terveydenhuollon laitteiden ammattimaisen käytön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Petri Luoma, sairaalatekniikan päällikkö, puhelinnumero: 044 323 1181

Yksiköissä tulee tunnistaa, [mitkä laitteet ovat lääikinnällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääikinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääikinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääikinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

#### Tietojärjestelmät

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

#### Tietoturvasuunnitelma

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

#### Kameravalvonta

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

ohjauskirjeen (Kameravalvonta sosiaalihuollon toimintayksiköissä, 2.2.24 LSSAVI/677/2024) ja hyvinvointialueen laatiman kameravalvontaa koskevan ohjeistuksen (intra) mukaisesti. Kameravalvonnan rekisteriseloste on löydettävissä hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tietosuojakäytäntömme](#).

## Lääkinnälliset laitteet

### YKSIKÖN KUVAUS

Toimialalla työskentelevät työntekijät suorittavat kliinisten hoitoyksiköiden vaatimusten mukaiset laitepassit ja perehtyvät lääkinnällisten laitteiden käyttöön kliinisissä hoitoyksiköissä.

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. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai vir-heellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä.

Lääkinnälliset laitteet kilpailutetaan hankintayksikön kautta ja kyseisen laitteen koulutus toteutetaan laitteen toimittajan puolesta.

### Lääkinnällisille laitteille nimetyn vastuuhenkilön (yksikön laitevastaavan) nimi

Ari Ampiala, sairaalatekniikka, puh. 06 218 8166. ari.ampiala@ovph.fi

### Tietojärjestelmät ja tietoturva

#### YKSIKÖN KUVAUS

Tietojärjestelmien käyttökoulutukset järjestetään tarpeen mukaan työyksikön sisäisenä kouluttamisena, kouluttajat tulevat tarvittaessa ulkopuolelta, mm. 2M-it:n kautta. Tietojärjestelmien käytön muuttuminen edellyttää jatkuvaa uuden opettelua ja kouluttautumista. Lokitietojen avulla seurataan käyttäjäkohtaisia katselutietoja pistokokeina ja tarpeen mukaan.

### Teknologian käyttö

#### YKSIKÖN KUVAUS

Teknologian käyttöönotossa it-johtajilla on suuri rooli. 2M-it:n kautta hankitaan tarvittava teknologia, hoidetaan kilpailutukset ja sopimusasiat.

### Yksikön henkilö/asiakas/potilasturvallisuuden ja/tai turvpuhelimien toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi

Petri Luoma, sairaalatekniikka, puh. 044 323 1181, petri.luoma@ovph.fi

## 3.10 Lääkehoito

Pohjanmaan hyvinvointialueen jokaisessa lääkehoitoa ja lääkehoidon ohjausta toteuttavassa työyksikössä tulee olla ajantasainen, lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, josta käy ilmi yksikössä toteutettava lääkehoito ja lääkehoidon toteuttamisen toimintatavat.

Hyvinvointialueella kaikki laillistetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä lääkehoitoon koulutetut nimikesuojatut ammattihenkilöt, jotka osallistuvat työssään lääkehoidon toteuttamiseen varmistavat lääkehoito-osaamisensa. Lääkelupa uusitaan viiden vuoden välein.

Lääkehoitosuunnitelmien ja lääkehoitolupien hyväksymisvastuut on delegoitu johtajaylilääkärin päätöksellä erikseen nimetyille vastuulääkäreille alueellisesti tai erikoisalakohtaisesti.

Työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat [STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen \(2021: 6\)](#), Pohjanmaan hyvinvointialueen oppaaseen turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta (intra) sekä toimialojen ja tulosalueen toimintaohjeisiin. Turvallinen lääkehoito -oppaassa on kuvattuna organisaatiotasolla lääkehoidon turvallisuuteen ja toteuttamiseen vaikuttavat osa-alueet, periaatteet sekä toimintatavat ja -ohjeet, joilla lääkitysturvallisuuden toteutuminen pyritään varmistamaan. Opas ohjaa toimiala- ja työyksikkökohtaisten suunnitelmien laadintaa. Oppaassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmapohjaan. Yksiköt päivittävät lääkehoitosuunnitelmat kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jos yksikön toiminnassa, vastuuhenkilöissä tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

### YKSIKÖN KUVAUS

Toimialan tulosalueet sisältävät keskenään erilaista toimintaa. Terveystenhuollon ja sosiaalihuollon laitoksissa toteutetaan lääkehoitoa. Lisäksi lääkehoitoa toteutetaan asumisyksiköissä. Lääkehoidosta ja lääkkeiden jakamisesta vastaa sairaanhoitaja. Lääkkeiden antamisesta vastaa työntekijä, joka on suorittanut vaadittavan lääkehoidon osaamisen tentin (Love).

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta vastaa esihenkilöt. Hoitotyöntekijöiden on suoritettava säännöllisin väliajoin lääkehoidon osaaminen verkossa -tentti (LoVe).

#### Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi

Janne Mäntynen, johtava psykiatri, puh. 040 543 3921  
Annica Sundberg, johtava fysiatri, puh. 050 438 5973

#### Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi

Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaa yksiköiden esihenkilöt. Tarkemmat tiedot tulosalueen omavalvontasuunnitelmassa.

#### Sosiaalihuollon palveluasumisen toimintayksikön rajatun lääkevaraston vastuuhenkilön nimi (jos toimintayksikössä on käytössä rajattu lääkevarasto)

Sosiaalihuollon palveluasumisen lääkevaraston vastuuhenkilönä toimii yksikössä nimetty sairaanhoitaja. Tarkemmat tiedot tulosalueen omavalvontasuunnitelmassa.

## 3.11 Ravitsemus

### YKSIKÖN KUVAUS

Osallisuudentuen alueen asumisyksiköissä, päivätoiminnassa ja lyhytaikaisessa huolenpidossa järjestetään ruokailua asiakkaille. Osassa toimintaa myös asiakkaat osallistuvat avustaviin tehtäviin ruoanvalmis-tuksessa ja keittiötoimissa.

Terveystenhuollon palveluissa ruoka tulee pääsääntöisesti inhouse-yhtiöiden tuottamana, jossa ruokatilataan Aromi-ohjelman kautta ja tilauksessa huomioidaan asiakkaiden- ja potilaiden dieetit, allergiat ja mahdolliset muut erityistarpeet. Ruokalista tehdään jokaiselle viikolle erikseen ja se on nähtävissä yksiköiden ruokailutiloissa.

### 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueella noudatetaan tartuntatautilakia (1227/2016) ja THL:n ohjeita ja suosituksia. Näiden pohjalta hyvinvointialueelle on luotu omat hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeet. Nämä ohjeet löytyvät henkilökunnalle sekä palveluntuottajille hyvinvointialueen intrasta ja Sharepointista. Vuoden 2026 aikana Sharepoint-sivuston ohjeet siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille, Ammattilaisille ja palveluntuottajille -kategorian alle.

Hygieniahoitajat toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden infektioiden torjunnan asiantuntijoina yhteistyössä hyvinvointialueen infektiolääkärin kanssa. Hyvinvointialueella toimivien hygieniahoitajien yhteystiedot ja vastuualueet löytyvät hyvinvointialueen intrasta ja hyvinvointialueen [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#) -sivustolta.

Tartuntatautihoitajat työskentelevät sote-keskuksissa ja vastaavat kansalaisten sekä koulujen ja päiväkotien neuvonnasta ja tartuntatautien selvittämisestä yhdessä tartuntatautilääkäreiden kanssa: [Tartuntataudit – yhteystiedot](#).

Yksiköllä tulee olla oma nimetty hygieniavastaava. Työyksiköissä toimivien hygieniavastaavien rooli ja tehtäväkuvaus löytyy intrasta ja yksityisille palveluntuottajille hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta: [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#).

#### Lisätietoa hygieniakäytännöistä ja infektioiden torjunnasta:

THL. Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: [Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita](#)

Pohjanmaan hyvinvointialueen intrasivut: Hygienia ja infektioiden torjunta

Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut: [Ammattilaisille ja palveluntuottajille](#)

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön hygienia-asetetut laatuvaatimukset pohjautuvat harjoitettuun toimintaan ja erityisesti asiakkaiden/potilaiden yksilöllisiin tarpeisiin, jotka ilmenevät palvelu- tai hoitosuunnitelmista. Tämä näkyy myös yksikön jatkuvasta työstä asiakasturvallisuuden ja turvallisen työympäristön varmistamisessa, sekä infektioiden ennaltaehkäisystä ja torjunnasta. Hygieniakoulutusta tarjotaan säännöllisesti ja työntekijät ovat velvoitettuja noudattamaan koko organisaation antamia hygienia ohjeistuksia.

### 3.13 Terveys- ja sairaanhoito

#### YKSIKÖN KUVAUS

Toimialalla toteutetaan terveydenhuollonyksiköissä kotiinvietäviä palveluita, avohoitoa että osastohoitoa. Palveluihin saavutaan hoidontarpeenarvioinnin kautta tai suoraan päivystyksen kautta. Erikoissairaanhoidon tullaan/siirrytään lähetteellä. Toimialalla on käytössä puhelin- ja chat-palveluita, mutta asiakas voi tulla ilman ajanvarausta myös suoraan yksikköön. Hoidontarpeenarvioinnissa määritetään hoidontarve ja myös se missä yksikössä hoito toteutetaan. Yksiköissä toimitaan moniammatillisesti, joka sisältää hoitaja- ja lääkärivastaanoton, mutta vastaanottajana voi olla myös sosionomi. Kuntoutuspalveluista vastaa terapiahenkilökunta.

Sosiaalihuollonpalveluihin tullaan lasten- tai aikuissosiaalityön kautta. Siirtyminen sosiaalihuollonpalveluihin voi tapahtua myös osastohoitojakson jälkeen jolloin asiakas tarvitsee esimerkiksi ympärivuorkautista asumista, joka toteutetaan sosiaalihuoltolain järjestämänä. Asumisyksiköissä on myös nimettynä vastuulääkärit, jotka ottavat kantaa asiakasta koskeviin

lääketieteellisiin asioihin.

Suunterveydenhuolto järjestetään pääsääntöisesti hyvinvointialueen omissa suunterveydenhuollon yksiköissä, mutta tarvittaessa voidaan käyttää myös yksityistä palveluntuottajaa.

Elvytys- ja ensiapukoulutus on jatkuvaa ja ne pitää suorittaa organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Elämän loppuvaiheen hoito toteutetaan mahdollisuuksien mukaan asumisyksikössä konsultoiden tarvittaessa palliatiivista yksikköä/hoitajaa.

Kuolemantapauksissa noudatetaan yksikön ohjetta, joka pohjaa organisaation laatimiin ohjeistuksiin.

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

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspalvelulaissa (980/2012), laissa asiakkaan/potilaan asemasta ja oikeuksista (812/2000; 758/1992) ja lastensuojelulaissa (417/2007), lastensuojelun laatusuosituksessa (STM 2019:8); ja laissa hyvinvointialueesta (611/2021).

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

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

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Asiakas- ja hoitosuunnitelmaan sisällytetään asiakkaan kuntoutumisesta huolehtiminen. Toimialan asumisyksiköissä huolehditaan, että asiakkaan päivät ovat virikkeellisiä ja toiminta ei passivoita asiakasta. Tavoitteena on, että asiakas hoitaa itsenäisesti tai tuettuna mahdollisimman omatoimisesti hänen asioitaan. Toiminnassa huomioidaan asiakkaan itsemäärämisoikeus ja tehdään yhteistyötä asiakkaan kanssa. Eri ikäisten asiakkaiden päivittäiset toiminnot suunnitellaan asiakkaan voimavarojen mukaan ja siihen pyritään sitouttamaan myös asiakkaan omaiset. Yhdetydenpito omaisiin on tärkeää ja sitä myös tuetaan. Toimialan yksiköiden ympäristö on kuntoutusta tukevaa ja mahdollistaa ulkoilemisen sekä mahdollisuuden osallistua esimerkiksi ryhmissä eri tapahtumiin menemisen. Yksiköissä pyritään tarjoamaan mahdollisimman normaali ja virikkeellinen ympäristö huomioiden asiakkaan sairauden tai kehitysvammaisuuden asteen.

### 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Potilas- ja asiakastietoja kirjataan eri järjestelmiin, kuten asiakas- ja potilastietojärjestelmään Lifecare, ikäihmisten asumispalvelujen koordinointiin liittyvään SBM-järjestelmään ja ikäihmisten toimintakyvyn arvioinnin RAI-järjestelmään. Henkilöstö koulutetaan käyttämään eri järjestelmiä. Mahdolliset tietoturvaloukkaukset käsitellään organisaation ohjeistusten mukaisesti.

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

Janne Mäntynen, johtava psykiatri, puh. 040 543 3921

Annica Sundberg, johtava fysiatri, puh. 050 438 5973

Tanja Jaakola, ylihoitaja, psykososiaaliset palvelut, puh. 044 323 4808

Paula Kullas, ylihoitaja, kuntoutus, puh. 044 475 0535

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, osallisuuden tuen päällikkö, puh. 040 513 1774

#### Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen

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)

## toimitusosoitteet

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava käsittelee saapuneet lokitietopyynnöt ja selvitykset. Tietotopyynnöt on tehtävä kirjallisesti ja osoitettava osoitteeseen:  
 Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava / G4, Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa  
 Tietosuojavastaava: Tuija Viitala  
 Puhelinnumero 06 213 1840, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi  
 tai  
 Pohjanmaan hyvinvointialue, Tietosuojavastaava, Sote-arkistot, Poikkikuja 7, 65100 Vaasa  
 Tietosuojavastaava: Anne Korpi  
 Puhelinnumero 040 183 2211, sähköposti: tietosuojavastaava@ovph.fi

## 4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

### YKSIKÖN KUVAUS

Toimiala käyttää organisaation riskienhallinnan ohjeistuksia oman alueensa toiminnoissa. Toimialalla on tehty riskienarviointeja säännöllisesti. Erityisesti haasteellisissa tilanteissa ja ennen uusien toimintojen käynnistämistä on tehty riskienarviointeja. Ne ovat usein toimialarajoja ylittäviä arviointeja. Laadun ja valvonnan tulosalueen asiantuntemusta on hyödynnetty apuna riskienarvioinneissa. Riskienarviointien tulosten perusteella toimintoja pyritään muokkaamaan ja kehittämään. Oleellista on myös riskienarviointien seuranta. Tavoitteena on madaltaa riskipisteitä, kunnes riskit katoavat. Toiminnan suunnittelun työkalu, Opiferus, sisältää myös keskeiset riskit ja riskipisteiden määrittelyä.

### 4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

- Hyvinvointistrategia
- Hallintosääntö
- Sosiaalihuollon päätöksenteon delegointitaulukko
- Omavalvontaohjelma
- Miten Pohjanmaa voi
- Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja
- Riskienhallinnan käsikirja
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat ja tulosityksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, 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
    - Henkilöstöohjelma
    - Osaamisen varmistamissuunnitelma
    - Perehdytysohjelma (osat 1–3)
    - Laiteturvallisuusohjeet
    - Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
    - Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
    - Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

## **YKSIKÖN KUVAUS**

Toimialan jatkuva kehittäminen toiminnan näkökulmasta on tärkeää. Pyrimme siirtämään palvelun painopisteen kevyempiin palveluihin. Teemme toiminnastamme riskienarviota. Tavoitteen saavuttamisella voi aiheuttaa epäkohtia. Epäkohtiin nopeasti puuttuminen on keskeinen keino, jolla pyritään vaikuttamaan asiakkaiden saamaan palveluun. Henkilöressurssien riittävyyttä seurataan aktiivisesti ja poikkeamiin reagoidaan jatkuvasti. Henkilöstön osaamista laajennetaan mm. koulutusten, työnkiertojen ja osaamisalueiden kehittämisten avulla.

Organisaatiossa on oma laadun ja valvonnan yksikkö, joka koordinoi ohjeistuksia ja aiheeseen liittyviä koulutuksia organisaatiotasolla. Sisäisiä ja ulkoisia auditointeja järjestetään säännöllisesti. Jokaisessa työyksikössä, tulosalueella ja toimialatasolla tehdään vuosittain laadunhallintaan liittyvä SHQS-itsearviointi. Kannustetaan henkilökuntaa ilmoittamaan epäkohdista mm. HaiPro-järjestelmän avulla. HaiPro-järjestelmän käyttö on vakiintunut osa toimintaa. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset käsitellään S-Pro järjestelmässä. S-Pro järjestelmässä ilmoitetaan sosiaalihuollon epäkohta ja siihen liittyvät riskit. S-Pro on ammattilaisten työväline sosiaalihuoltolain 48 § mukaisesti epäkohtailmoitusten tekoon liittyen. Kaikki epäkohtailmoitukset käsitellään esimieslinjassa ja toimialan johto seuraa tehtyjä ilmoituksia ja niiden käsittelyä. Ilmoitukset kuitataan järjestelmään käsitellyiksi, kun asia on valmis.

## Palveluyksikön/yksikön tunnistamat keskeiset riskit, ja niiden riskienhallintakeinot

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Pula pätevistä työntekijöistä	Veto- ja pitovoiman parantaminen työmarkkinoilla, työhyvinvoinnista huolehtiminen, henkilöstön kuuleminen, hyvä johtaminen
Hoito- ja palveluketjujen toteutuminen	Prosessien kehittäminen muuttuvassa toimintaympäristössä. Prosessien päivittäminen.
Ostopalveluiden vähentäminen	Oman toiminnan vahvistaminen kehittämällä toimintaa, hyvä yhteistyö palveluiden tuottajien ja järjestävän sosiaalihuollon kanssa.

### 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: [Ikäihmisten sosiaalityö](#)

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

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

**Ilmoitus laitteisiin liittyvästä vaaratilanteesta** (laki lääkinnällistä laitteista 719/2021, 35 §)  
Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla tapahtuneista lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai ovat voineet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on aina tehtävä vaaratilanneilmoitus Fimealle (laki lääkinnällisistä laitteista, 35 §). Tapahtumailmoitus Fimealle on tehtävä viipymättä ja se voidaan tehdä suoraan sähköisesti samanaikaisesti HaiPro-ilmoituksen kanssa. Kun vaaratilanteesta ilmoitetaan suoraan HaiPron kautta, myös vaaratilanteen tiedot tallennetaan sähköisesti järjestelmään. Ohjeistus ilmoituksen tekoon HaiPro-järjestelmässä löytyy hyvinvointialueen intrasta (laiteturvallisuus).

**Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta** (tietosuoja-asetus, 679/2016, 34 artikla)  
Henkilöstön toimintaohjeet henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta rekisteröidyille löytyvät intrasta (ilmoitus tietoturvaloukkauksesta). Tietosuojaloukkaus kirjataan myös HaiPro-järjestelmään (tietoturva).

**Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen**  
Ohjeet ilmoitusten tekoon löytyvät THL:n verkkosivuilta: [Epidemioiden selvitys ja ilmoittaminen](#)

**Ilmoitus väärinkäytöksistä organisaatiossa** (EU:n ilmoittajansuoja Whistleblowing direktiivi, 2019/1937; ilmoittajansuojalaki 1171/2022)  
Hyvinvointialueella on sisäinen eettinen ilmoituskanava organisaatiota koskevien väärinkäytösten ja epäasiallisen toiminnan ilmoittamista varten. Ohjeet ilmoituksen tekoon ja linkki ilmoituskanavalle löytyvät hyvinvointialueen intrasta (eettinen ilmoituskanava).

## YKSIKÖN KUVAUS

Läheltä piti -tilanteiden ja poikkeamiin käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista tiedotetaan korvausten hakemisesta.

Raportointijärjestelmiä, jotka ovat käytössä Pohjanmaan hyvinvointialueella:

- HaiPro, läheltä-piti ja vaaratapahtuminen raportoimiseen
- S-Pro, sosiaalihuollon toteuttamisessa havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista ilmoittaminen

Toimialalla on molemmat yllä mainitut järjestelmät käytössä. Esimiehet käsittelevät läheltä piti- ja poikkeamailmoitukset ja mikäli eivät kykene asiaa ratkaisemaan, siirtävät sen ylemmälle taholle käsiteltäväksi. Haastavissa tilanteissa käydään laajempia keskusteluja asiaan liittyen ja vakavat vaaratapahtumat otetaan erilliseen tutkintaan. Kirjaukset tehdään järjestelmissä ja vakavien vaaratapahtumien tutkinnoista tehdään tarvittavat pöytäkirjat.

#### 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

##### YKSIKÖN KUVAUS

Vaaratapahtumat, puutteet ja epäkohdat käsitellään esihenkilöiden toimesta ja työyksikkökokouksissa. Omavalvontaraportoinnin yhteydessä toimialan johtoryhmä käy läpi toiminnassa esiin tulleet poikkeamat. Kehittämistoimenpiteistä informoidaan työyksikkökokouksissa ja tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaaseen/potilaaseen tai omaisiin. Toimialan johtoryhmään kuuluu jäsenenä laatukoordinaattori, jonka kanssa keskustellaan poikkeamiin liittyvistä asioista. Tarvittaessa poikkeamat viedään vakavien vaaratapahtumien käsittelyyn tarkoitettuun työryhmään.

##### Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

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

#### 4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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

Kilpailutukset, hankinnat ja sopimukset tehdään yhteistyössä organisaation hankintayksikön kanssa. Hankintapäällikkö, hankintayksikön henkilökunta, sopimushallinnon päällikkö ja juristi auttavat tarvittaessa dokumenttien laadinnassa. Sopimukseen kirjataan mm. laatuun, asiakasturvallisuuteen, valvontaan ja mahdollisiin poikkeamiin liittyviä ehtoja.

## 4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Yksikön/ palvelukokonaisuuden turvaaminen sisältää monenlaisia erilaisia näkökulmia ja riippuen yksikössä harjoitettavasta toiminnasta. Palo- ja pelastusviranomaisten valvonnan alaisuudessa ovat kiinteistöjen pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuus selvitykset. Hoito- ja palveluyksiköihin tullaan laatimaan yksikön turvallisuussuunnitelma, joka sisältää palo- ja poistumisturvallisuuden, kiinteistöturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja turvallisuusjärjestelmät. Toiminnassa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, jotta yhteiskunnan toimintakyky voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta on osa jokapäiväistä toimintaa. Valmiussuunnitelman kautta varaudutaan häiriö ja poikkeusoloihin organisaatio- ja yksikkötasolla.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksiin sekä elvytyskoulutuksiin ja osallistumiset kirjataan HR-järjestelmään. Lähiesihenkilö huolehtii henkilökuntansa osallistumisista. Turvallisuus-kävelyjä tehdään hoito- ja palveluyksiköissä mm. sisäisten auditointien yhteydessä. Organisaatiossa on kirjallisia ohjeita häiriö- ja poikkeusoloihin varautumisessa. Esihenkilöt saavat tiedon häiriötilanteista valmiusjohtoryhmän tai Secapp järjestelmän kautta.

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

Kosti Hyvärinen, toimialajohtaja, puh. 040 620 4823

#### Tulosalue:

Janne Mäntynen, johtava psykiatri, puh. 040 543 3921

Annica Sundberg, johtava fysioterapeutti, puh. 050 438 5973

Tanja Jaakola, ylihoitaja psykososiaaliset palvelut, puh. 044 323 4808

Paula Kullas, ylihoitaja, kuntoutus, puh. 044 475 0535

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381

Tiina Peltokorpi-Heikkilä, osallisuuden tuen päällikkö, puh. 040 513 1774

## 5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

### 5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan ilmoitettujen poikkeamien lukumäärien ja sisällön avulla sekä saadun palautteen perusteella. Seurannasta raportoidaan omavalvontaraportin yhteydessä ja tarpeen mukaan viikoittaisissa toimialan johtoryhmän tilannekuvakokouksissa. Riskienarviointia tehdään säännöllisesti riskienhallinnan koordinaattorin avulla ja riskipisteet päivitetään vuosittain.

## 5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

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

### YKSIKÖN KUVAUS

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa johtoryhmä. Havaittujen puutteiden korjaus tapahtuu keskijohdon kautta työyksiköissä. Omavalvonnallisissa asioissa esihenkilöiden tietoisuus ja osaaminen on merkittävässä roolissa. Neljän kuukauden välein kootaan omavalvontaraportti, joka julkaistaan organisaation www-sivuilla.

## 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero

22.5.2026, versio 2.0

Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä

Kosti Hyvärinen, toimialajohtaja

## Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Ei täytettävää. Otsikko ainoastaan sisällysluettelon takia

# Liite 1. Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

## Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan toteutumisen seuranta tehdään omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelmaa hyödyntäen. Suunnitelmaa päivitetään aina kun tarpeita korjaaville toimenpiteille tai kehittämistoimenpiteille ilmenee.

### Päivitetty

22.5.2026

## Omavalvonnan seuranta- ja kehittämissuunnitelma

Korjaava/ kehittämistoimenpite	Tavoite	Aikataulu/Vastuutus	Tila (suunnittelussa, työn alla, valmis)
Mielenterveys- ja päihdepalveluiden perustason toiminnan ja työnjaon kehittäminen	Saada tasattua psykososiaalisten keskusten asiakasmäärän kasvua siten, että resurssit riittävät	Vuosi 2026, toimialajohtaja, tulosaluvastaavat, yksiköiden päälliköt	työn alla
Vammaispalveluiden oman tuotannon vahvistaminen	Vahvistetaan vammaispalveluiden asumisen tuettua palvelua	Vuosi 2026, tehdään yhdessä järjestävän sosiaalihuollon kanssa. Sektorijohtaja myös mukana	suunnittelussa