



**Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue**

# **Perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelut, Omavalvontasuunnitelma 2026**

**Vastuhenkilö**

Marja Mustonen

# 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 Ravitsemus
  - 3.12 Hygienia, infektioiden ehkäisy ja torjunta
  - 3.13 Terveysten- ja sairaanhoito
  - 3.14 Hyvinvointia, kuntoutumista, osallisuutta ja kasvua tukeva toiminta

3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

4.2.2 Asiakkaan/potilaan ja ulkoisen palveluntuottajan ilmoituskanavat

4.2.3 Vaaratapahtumien, puutteiden ja epäkohtien käsittely ja korjaavat toimenpiteet

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

5.2 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi

6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

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

Perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelut

### Palvelumuoto

Perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluiden avohoito ja laitosmuotoinen päihdekuntoutus

### Osoite

Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa

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

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

### Tuloyksikön/toimintayksikön tiedot

Psykososiaalinen keskus, eteläinen alue, Närpiöntie 4, Närpiö, 040 1530887

vastuuhenkilö: Mikaela Granfors, palveluyksikön päällikkö 040 540 2014

Psykososiaalinen keskus, eteläinen alue, Lapväärtintie 10, Kristiinankaupunki, 040 1530887

vastuuhenkilö: Mikaela Granfors, palveluyksikön päällikkö 040 540 2014

Psykososiaalinen keskus, eteläinen alue, Norrbyvägen 9, Korsnäs, 040 1530887

vastuuhenkilö: Mikaela Granfors, palveluyksikön päällikkö 040 540 2014

Psykososiaalinen keskus, eteläinen alue, Tampintie 2, Maalahti, 040 1530887

vastuuhenkilö

Mikaela Granfors, palveluyksikön päällikkö 040 540 2014

Psykososiaalinen keskus, keskinen alue, Hietalahdenkatu 2-4, Vaasa, 06 2181415

vastuuhenkilö Jaana Kilpiö, palveluyksikön päällikkö, 040 6108053

Psykososiaalinen keskus, keskinen alue, Vallinmäentie 43, Laihia, 06 2181415  
vastuuhenkilö Jaana Kilpiö, palveluyksikön päällikkö, 040 6108053

Psykososiaalinen keskus, keskinen alue, Vanha Karpeöntie 17B, Mustasaari, 06 2181415  
vastuuhenkilö Jaana Kilpiö, palveluyksikön päällikkö, 040 6108053

Psykososiaalinen keskus, keskinen alue, Öurintie 25, Oravainen, 06 2181415  
vastuuhenkilö Jaana Kilpiö, palveluyksikön päällikkö, 040 6108053

Psykososiaalinen keskus, keskinen alue, nuorten tiimi (Nuorisoasema Klaara), Vaasanpuistikko 17, Vaasa, 06 218 5010,  
vastuuhenkilö: Cecilia Sundman, palveluesimies, 0401780072 ja Jaana Kilpiö, palveluyksikön päällikkö, 040 6108053

Psykososiaalinen keskus, pohjoinen alue, päihde- ja riippuvuuspalvelut, Koulukatu 25-27, Pietarsaari, 040 8051506  
vastuuhenkilö: Anna-Stina Småros , palveluyksikön päällikkö, 044 7217500

Psykososiaalinen keskus, pohjoinen alue, mielenterveyspalvelut, Kolpintie 7, Pietarsaari, 06 7862355  
vastuuhenkilö: Anna-Stina Småros, palveluyksikön päällikkö, 044 7217500

Psykososiaalinen keskus, pohjoinen alue, mielenterveyspalvelut, Mathesiuksenkatu 9, Uusikaarlepyy vastuuhenkilö: Anna-Stina Småros, palveluyksikön päällikkö, 044 7217500

Psykososiaalinen keskus, pohjoinen alue, nuorten tiimi (nuorisoasema Fiilis), Isokatu 6, Pietarsaari, 040 8051506, vastuuhenkilö: Anna-Stina Småros, palveluyksikön päällikkö, 044 7217500

Pixnekliniikka, laitosmuotoinen päihdekuntoutus, Mogårdeninkuja 3, Maalahti, 040 650 8112  
vastuuhenkilö: Camilla Berts-Orre, palveluyksikön esihenkilö 040 650 8113 ja Noora Ekström, palveluyksikön päällikkö, 040 7180401

## 1.2 Alihankintana ostetut palvelut

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

## Alihankintana hankitut palvelut, ja niiden palvelutuottajat

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Lääkäripalvelut	Aucuparia
Lääkäripalvelut	Liscomp

Ostettu palvelu	Palvelutuottaja
Lääkäripalvelut	Mehiläinen
Lääkäripalvelut	Pihlajalinna
Lääkäripalvelut	Terveystalo
Lääkäripalvelut	Lille Group oy
Lääkäripalvelut	Saaristokaupungin lääkärit oy
Työnohjauspalvelut	Useita eri toimittajia
Puhtaanapito- ja siivouspalvelut	Teese Botnia
Puhtaanapito- ja siivouspalvelut	Alerte ab
Puhtaanapito- ja siivouspalvelut	StödBotnia ab
Laboratoriopalvelut	Fimlab
Datapalvelut	2M-it
Koulutuspalvelut	Useita eri toimittajia
Työterveyspalvelut	Työplussa
Työterveyspalvelut	TTBotnia

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuushoidon palvelut tulosalue tuottaa avohoidon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluita ja laitospalveluita päihdekuntoutusta.

Avohoidon palvelut on suunnattu kaikille väestö- ja ikäryhmille. Palveluihin ei tarvita lähetettä. Palvelut tuotetaan kolmessa psykososiaalisessa keskuksessa, joilla on 14 erillistä toimipistettä. Lisäksi vastaanottoa toteutetaan alle 18-vuotiaille perus- ja toisen asteen opinnoissa oleville erillisinä yläkouluille ja lukioille jalkautuvina koulusairaanhoidajan vastaanottopalveluina.

Perinteisten fyysisten vastaanottojen lisäksi palveluita toteutetaan erityisesti ohjaus-, neuvonta- ja hoidon tarpeen arvioinnin ja mahdollisuuksien mukaan myös hoidon toteutuksen osalta digitaalisina palveluina. Palvelut on jaettu eri työryhmiin, jotka ovat lasten ja nuorten palvelut

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

mielenterveys- ja päihdehoito, aikuisväestön mielenterveyspalvelut ja päihde- ja riippuvuushoidon palvelut. Lasten mielenterveyspalveluissa aloittaa syksyllä 2026 alle 12 -vuotiaisiin lapsiin keskittyvä työryhmä. Kaikissa työryhmissä työskentelee sairaanhoitajia, sosionomeja, lähihoitajia, psykologeja ja lääkäreitä.

Palveluihin hakeutuminen tapahtuu yhteydenoton ja hoidontarpeen arvioinnin kautta. Psykososiaalisilla keskuksilla on yhteinen keskitetty hoidon tarpeen arvioinnin digitaalinen vastaanotto, jossa yhteydenotto tapahtuu pääsääntöisesti chät-palvelun kautta ja etenee siitä puhelimitse toteutettuun hoidon tarpeen arviointiin. Hoidon tarpeen arvioinnissa hyödynnetään Terapianavigaattori-työkalua, joka puretaan ensijäsennykseksi kutsuttuna työvaiheena. Hoidon toteutus tapahtuu potilaan oireiden perusteella ja siinä hyödynnetään ohjatun omahoidon, kognitiivisen lyhytterapian ja muita psykososiaalisen tuen menetelmiä. Hoidon toteutus voi tapahtua joko yksilökohtaisesti tai ryhmämuotoisesti. Hoidon toteutuksessa hyödynnetään erilaisia digitaalisia menetelmiä ja potilaat voivat valita, haluavatko tulla fyysiselle vastaanotolle vai vastaanottaa hoidon etätoteutuksena. Hoidon piirissä oleville potilaille tarjotaan myös mahdollisuutta hyödyntää digitaalista hoitopolkua.

Tulosalueeseen kuuluu myös laitosmuotoista päihdekuntoutusta toteuttava Pixnekliniikka. Yksikön perustehtävä on tukea yksikköön hoitoon hakeutuneita ja hoitoon ohjattuja päihde- tai peliriippuvuudesta kärsiviä vapautumaan riippuvuudestaan tarjoata heille tukea toimivan ja aktiivisen arjen saavuttamiseksi. Palvelu on suunnattu täysi-ikäisille henkilöille. Yksikössä on 8 asiakaspaikkaa. Yksikön hoitokieli on ruotsi. Yksikön palveluun ohjaututaan hoidon ja palvelutarpeen arvioinnin kautta. Hoidon tarpeen arviointi toteutuu pääsääntöisesti päihdepsykiatrisella osastolla, jonne henkilö on hakeutunut selviämisen- ja katkaisuhuoltoon. Arviointia voidaan toteuttaa myös psykososiaalisessa keskuksessa. Palvelu toteutuu tällä hetkellä sosiaalihuollon palveluna ja sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja palvelupäätöksen kautta. Yksikköön on mahdollista ohjautua hoitoon myös lääkinnällisenä kuntoutuksena.

Tulosalueen palveluiden toteutusta ohjaavat Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot. Toimintaa toteutetaan ihmiseltä ihmiselle, vastuullisesti, turvallisesti ja luottamusta vahvistaen. Tulosalueen toiminta perustuu asiakaslähtöiseen, turvalliseen ja yhdenvertaiseen hoitoon. Keskeisiä arvolupauksia ovat: lapset ja nuoret etusijalla, apua yhdellä yhteydenotolla, vaikuttavat ja saavutettavat palvelut, moniammatillinen yhteistyö, asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen, henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen ja turvallinen hoitoympäristö. Toimintaa ohjaavia tekijöitä ovat potilaan ja läheisten arvostaminen, ammatillinen läsnäolo, luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus ja ajantasainen lainsäädäntö sekä Käypä hoito -suositukset.

Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot näkyvät toiminnassa niin, että tarjottu palvelu on tavoitteellista ja siinä vaalitaan asiakkaan hyvinvointia ja turvallista hoitosuhdetta. Palveluita tarjoataan ihmisarvoa ja asiakasta kunnioittaen hänen äidinkielellään ja hänen valitsemallaan tavalla, joko lähi- tai etäpalveluna.

Toiminnan perustan muodostaa ammattitaitoinen henkilökunta, jonka osaamista tuetaan kouluttaminen ja työnohjauksellisen tuen kautta. Keskeisenä osana toimintaa on jatkuva laadun varmistaminen ja riskienhallinta.

## 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 riittävyden seurantaan varten sähköinen omavalvontasuunnitelma.

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

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

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

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

Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen [marja.mustonen@ovph.fi](mailto:marja.mustonen@ovph.fi)  
Puh. 040 141 7381

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

Mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen [marja.mustonen@ovph.fi](mailto:marja.mustonen@ovph.fi)  
Puh. 040 141 7381

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Omavalvontasuunnitelman on laatinut mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö Marja Mustonen. Suunnitelma perustuu tulosalueen yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin. Suunnitelman laadintaan ei ole osallistettu yksiköiden asiakkaita, mutta asiakkailta kerätään asiakaspalautetta, joka huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaisu ja päivitys

Omavalvonnan toteuttamisessa, ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista,

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

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

että koko palveluyksikön henkilöstö on sitoutunut omavalvontaan ja että henkilöstöllä on ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön henkilöstön päivittäistä käytännön työtä ja toimintaa.

## **YKSIKÖN KUVAUS**

Palveluyksiköiden ja tulosalueen omavalvontasuunnitelmien tulee olla yhdenmukaisia ja peilautua toisiinsa, Toimiala- ja tulosaluekohtaiset suunnitelmat luovat palveluyksiköiden toimintasuunnitelmille yhteiset raamit ja ohjaavat yksikkökohtaisten suunnitelmien laatimista. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa hyvinvointialueen yhtenäiselle omavalvontasuunnitelman lomakepohjalle.

Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja tukee palveluyksiköitä käytännön tasolla omavalvontasuunnitelmien laadinnassa sekä omavalvonnan toteuttamisessa sen eri osaluilla.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma laaditaan sähköisesti, ja sen tulee olla julkisesti nähtävillä sekä yksikössä että Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Näin asiakkaat, omaiset ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen helposti ilman erillistä pyyntöä. Palveluyksiköt vastaavat siitä, että suunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä esimerkiksi yksikön ilmoitustaululla.

Tulosaluetasoinen varautumissuunnitelma toimii pohjana palveluyksiköiden pelastussuunnitelmille. Palveluissa sekä niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset dokumentoidaan tulosaluetasolla neljännesvuosittaisessa omavalvontatiedon raportoinnissa.

Omavalvontatiedon seurantaraportti, siihen liittyvät havainnot sekä havaintojen perusteella toteutettavat toimenpiteet laaditaan tulosaluetasolla ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljännesvuosittain.

Tulosalueen omavalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset ja muutokset tiedotetaan yksiköiden esihenkilöille ja henkilöstölle.

## **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

Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ja toimintamalleja, jotka auttavat huomioimaan eri näkökulmat sekä varmistamaan laadukkaat ja turvalliset palvelut. Toimintaamme ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö sekä muut keskeiset säädökset.

Potilas- ja asiakasturvallisuus rakentuu monista tekijöistä, joiden huomioiminen on olennainen osa päivittäistä toimintaa. Avoin ja keskusteleva vuorovaikutus on tärkeää, jotta asioista voidaan puhua avoimesti ja mahdolliset riskit tunnistaa sekä ehkäistä ennakoivasti. Digitaalisia palveluita on alettu käyttää yhä enemmän hyvinvointialueen palvelutuotannossa ja niitä käytetään kasvavassa määrin myös tulosalueen palvelutuotannossa, niin hoidon tarpeen arvioinnissa kuin hoidon toteutuksessa. Etä- ja digitaalisten palveluiden toteutuksessa noudatetaan toimialan palveluihin personoituja turvallisuusohjeita, jotka perustuvat hyvinvointialueen ohjeistuksiin.

Henkilökuntaa rohkaistaan raportoimaan laatupoikkeamista. Poikkeamien raportoinnissa on tavoitteena tunnistaa erilaisia vaaratilanteita ja löytää toimintamalleja, jotka tukevat palveluiden turvallista toteuttamista. Tulosalueen laadunvalvonnassa käytetään Pohjanmaan hyvinvointialueen laadunhallinnan työkaluiksi valittua SHQS-laatuohjelmaa. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan Haipro ja Sospro -järjestelmillä.

Hyvinvointialueella vuosittain laadittava laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportti seuraa laatutietoa ja tukee kehittämistyötä laatupoikkeamien välttämiseksi. Toimialakohtaiset ulkoiset auditoinnit toteutetaan vuosittain. Tulosaluetasolla toteutetaan vuosittain johdon katselmus, jossa yksiköiden ja tulosalueiden toimintaa arvioidaan monipuolisesti ja jonka avulla varaudutaan myös toiminnan kehittämisessä ja palveluiden toteutuksessa tunnistettuihin tarpeisiin. Palveluyksikkökohtaiset sisäiset valvontakäynnit toteutetaan oman valvontayksikön toimesta säännöllisesti. Tarvittaessa seuranta tapahtuu myös Lupa- ja valvontaviraston suorittamana valvontana.

Tulosalueeseen kohdistuneet muistutukset ja kantelut tuottavat tulosalueelle tietoa toiminnan ohjaamisen ja laadun kehittämisen työkaluina ja ne käsitellään hyvinvointialueelle rakennettujen prosessien ja ohjeistusten mukaisesti.

## 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

Omavalvonnan toteutuminen, asiakasturvallisuuden arviointi ja valvonta toteutetaan Pohjanmaan hyvinvointialueella koko organisaation läpileikkaavana toimintana. Vastuut on määriteltävä selkeästi toimialojen, tulosalueiden ja tulosityksiköiden välillä. Vastuunjako perustuu hyvinvointialueen johtamisjärjestelmään ja hallintosääntöön.

Jokaisen johtotehtävässä toimivan viranhaltijan sekä palveluja esihenkilövastuulla johtavan henkilön tehtävänä on varmistaa, että hänen vastuullaan olevat palvelut ja niiden laadunhallinta toteutuvat suunnitelmallisesti, turvallisesti ja lainsäädännön mukaisesti.

Kuntoutuksen ja psykososiaalisten palvelujen toimialalla omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa toimialajohtaja Kosti Hyvärinen. Perusterveydenhuollon mielenterveys-, päihde- ja riippuvuushoidon avopalveluiden tulosalueella omavalvontasuunnitelmasta vastaa tulosaluevastaavana mielenterveys- ja päihdepalvelujen päällikkö Marja Mustonen. Lisäksi palveluja tuottavat yksiköt laativat omat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmansa.

Toimiala- ja keskijohto seuraavat palvelujen toteutumista sisäisen raportointijärjestelmän avulla sekä viikoittaisissa tilannekuva- ja johtoryhmäkokouksissa. Seurannan ja raportoinnin tukena käytetään muun muassa HaiPro- ja SosPro-raportteja, Exreport-järjestelmää, Power BI -analytiikkatyökalua sekä muita mm. exelpohjaisia ja suulliseen ja kirjalliseen kommunikointiin perustuvia raportointikeinoja.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

#### 3.3.1 Palveluihin ja hoitoon pääsy

##### YKSIKÖN KUVAUS

Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin ja hoitoon pääsyä ja hoidon saatavuutta ja odotusaikoja koskevat tiedot löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/ Hoitoon pääsy ja Hoidon saatavuus-odotusajat Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyn ajantasaiset määräajat löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta: Hoitoon pääsy (hoitotakuu).

Psykososiaalisissa keskuksissa on keskitetty hoidon tarpeen arviointi ja menetelmät ovat yhdenvertaisia kaikille palveluun hakeutuville. Palvelujen saatavuus varmistetaan sekä digitaalisten palveluiden että eri toimipisteiden vastaanotolla. Psykososiaalisissa keskuksissa toimitaan niin, ettei hoitojonoja synny, eikä palveluun tarvitse lähetettä. Kiiretön hoito järjestetään 3 kk:n sisällä ensikontaktista. Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan avoHilmon tilastoinnilla. Alle 23-vuotiaiden osalta noudatetaan terapiatakuuta, jossa hoito tulee aloittaa 28 vrk:n kuluttua tarpeen toteutumisesta.

Pixneklinalle ohjaututaan hoidon ja palvelutarpeen arviointien kautta. Parhaiten asiakkaan tarpeita vastaavan hoidon ja kuntoutuksen järjestämiseksi hyödynnetään palvelun toteutuksesta vastaavan tulosalueen ja palvelun järjestämisestä vastaavien sosiaalihuollon toimijoiden välistä Rehabilitering - Kuntoutus (ReKu-forum) -työryhmää. Työryhmässä on mukana järjestävän sosiaalityön, palvelun toteutuksesta vastaavan toimijan, päihdepsykiatrisen osaston edustajat ja vastaavat lääkärit.

Pixneklänikka tarjoaa palveluita ruotsinkielisille ja yksikössä on käytännössä aina mahdollisuus (tilaa) ottaa asiakas vastaan, joten asiakkaat tulevat sinne usein myös ilman, että heidän tilannettaan käytäisiin läpi ReKu-forumissa. Käytännössä mahdollisuuksia päästä ruotsinkielellä toteutettavaan päihdekuntoutukseen ei ole muualla kuin Pixneklänikalla.

### 3.3.2 Palvelu/hoidontarpeen arviointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Psykososiaalisiin keskuksiin ohjautuneille potilaille tehdään hoidon tarpeen arviointi terveydenhuollon ammattilaisen toimesta. Potilas ohjataan yhteydenoton yhteydessä täyttämään Terapiat etulinjaan toimintamallin mukaisesti terapianavigaattori. Navigaattorin tieto puretaan osana hoidon tarpeen arviointia toteutettavassa ensijäsennyksessä terveydenhuollon ammattilaisen toimiesta ja yhdessä potilaan kanssa. Tämän jälkeen varataan aika vastaanotolle ja nimetään omahoitaja, joka toteuttaa hoitoa hoitosuunnitelman ja potilaan kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

### 3.3.3 Palvelun/hoidon suunnittelu ja toteutus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Yksiköissä potilaille laaditaan hoitosuunnitelma. Jos hoito on pitkäaikaista ja siihen liittyy lääkehoidon seurantaa, osallistuu hoitosuunnitelman laatimiseen myös hoidosta vastaava lääkäri, joko ykeislääkäri, psykiatri tai päihdehuollon ylilääkäri. Hoitosuunnitelmaa päivitetään sovituksi.

### 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 kulttuuritausta on otettava huomioon palveluita/hoitoa toteutettaessa. Edellytykset hyvästä kohtaamisesta koskevat sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueen ostamia palveluita.

Hyvinvointialueelle on laadittu toimintaohjeistus asiakkaan ja potilaan hyvästä kohtaamisesta ja kohtelusta (intra). Toimintaohjeessa kuvataan, miten työntekijän tulee toimia, jos hän havaitsee työssään epäasiallista käytöstä ja kohtelua. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun tulee puuttua ja ilmoitusmenettelyn tulee olla kaikkien yksikössä työskentelevien tiedossa. Ilmoituksen tilanteesta, jossa on koettu epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua voi jättää myös asiakas, potilas tai läheinen. Myös työntekijät tai muu tilanteessa läsnä olleet henkilöt voivat tehdä ilmoituksen. Ilmoituskanavia on useita.

Asiakkailla, 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

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

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

palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi hankitaan aina kun mahdollista potilaan tai hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä suostumus. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

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

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

### **Asiakkaan/potilaan kohtelu ja oikeudet**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Potilaan ja asiakkaan asema ja oikeudet on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet](#).

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta Roidu-asiakaspalautejärjestelmän kautta tai täyttämällä HaiPro-ilmoitus. Lisäksi asiakkaat voivat olla suoraan yhteydessä hoitoa tai palvelua antaneeseen yksikköön.

Asiakkaan oikeuksiin kuuluvat myös muun muassa muistutus, kantelu, valitus sekä erilaiset vahinkoilmoitukset. Lisätietoa oikeuksista löytyy verkkosivuilta. Epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä, ja asian käsittely käynnistetään heti sen tultua ilmi.

Potilaalla on oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään. Tarvittaessa käytetään tulkkipalveluita.

### **Itsemääräämisoikeus**

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Jokaisella palveluissamme asioivalla on perusoikeuksiin kuuluva itsemääräämisoikeus, joka sisältää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät olennaisesti myös oikeus yksityisyyteen sekä yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus turvaa fyysisen vapauden lisäksi henkilön tahdonvapauden ja oikeuden tehdä itseään koskevia päätöksiä.

Tulosalueen toiminta ja palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen sekä asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Toiminnassa ei voi soveltaa rajoittamistoimenpiteitä.

### **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/hoittoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut tai saanut palvelua/hoittoa. 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

Jokaisella terveydenhuollon yksiköissämme asioivalla henkilöllä on lakisääteinen oikeus antaa palautetta ja saada asiansa käsiteltäväksi. Potilas voi antaa suoraa palautetta omalle työntekijälleen tai palvelusta vastaavalle esihenkilölle. Palautteet käsitellään siihen hoitoon osallistuneiden ammattilaisten kanssa, jota annettu palaute koskee ja selvitetään tapahtumaan liittyvät tekijät.

Potilas voi tehdä myös muistutuksen, jonka voi tehdä sähköisesti verkosta saatavalla lomakkeella. Muistutuksen voi tehdä kyseiselle viralliselle lomakepohjalle tai laatia vapaamuotoisen tekstin.

Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, asiat tallennetaan ja käsitellään Dynasty-asianhallintajärjestelmässä.

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

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, puh. 040 141 7381  
Janne Mäntynen, johtava psykiatri, puh. 040 5433 921

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

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](#).

## YKSIKÖN KUVAUS

Ajantasaiset tiedot sosiaali- ja potilasvastaavista löytyvät jokaisen yksikön vastaanottotiloista.

### 3.3.7 Asiakkaan/potilaan osallisuus

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

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

Potilas/ asiakas on hoidon ja kuntoutuksen keskiössä, eikä hoitoa voida suunnitella eikä toteuttaa ilman häntä. Väestön kuuleminen voi tapahtua mm. huomioimalla asiakas- ja omaispalaute, erilaisten asiakas- ja potilas- ja heidän eturyhmiensä kannanotot ja myös poliittisen päätöksenteon ja luottamustoiminnan näkemykset. Kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää jokaisessa palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvässä kohdassa.

Asiakas- ja potilasraatien kokemusten hyödyntäminen on osa toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin ja järjestöjen kanssa.

## 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 suosittelisi 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 opiskelijapalautteen antoon ja NPS-mittarin ja CLES-kyselyn tulokset löytyvät hyvinvointialueen intra-sivuilta.

### Henkilöstöltä kerättävä palaute

Henkilöstöltä kerätään palautetta muun muassa työpaikan NPS-suositelumittarin 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

Asiakas/potilaspalautetta voidaan kerätä yksiköissä Roidu-järjestelmän ja jatkossa tekstiviesti-toiminnon kautta. Palautetta on mahdollisuus kerätä myös suoraan keskustelemalla potilaan ja hänen omaistensa kanssa ja muiden hoitoon osallistuneiden, myös yhteistyökumppaneiden kanssa.

Organisaatiossa on käytössä NPS ja Cles- kyselyt. Saatua palautetta hyödynnetään palvelujen kehittämisen tukena. Palautteiden systemaattinen käsittely, selkeä raportointi, konkreettiset korjaavat toimenpiteet ja niiden seuranta ovat omavalvontasuunnitelman seurantaraportin ydin. Näin varmistetaan, että palautteista myös opitaan ja niiden perusteella kehitetään toimintaa.

## 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

Tulosalueeseen kuuluvat seuraavat terveydenhuollon palvelut:

Psykososiaalinen keskus eteläinen:

Työntekijöitä perusterveydenhuollossa 17 ja erikoissairaanhoidossa 3 (eri toimipisteitä 4 +

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

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

useilla eri kouluilla toteutuva vastaanottotoiminta).

Yksikössä työskentelee yksikköön sijoitetuilla vakansseilla sairaanhoitajia, sosionomeja ja lähihoitajia sekä yksikön päällikkö ja määräaikainen palveluvastaava. Lisäksi yksikössä työskentelee psykologeja, lääkäreitä ja sihteerityövoimaa.

Yksikön palvelut toteutetaan maanantaista perjantaihin.

Psykososiaalinen keskus keskinen:

Työntekijöitä 41 (eri toimipisteitä 7 + useilla eri kouluilla toteutuva vastaanottotoiminta).

Yksikössä työskentelee yksikköön sijoitetuilla vakansseilla sairaanhoitajia, sosionomeja ja lähihoitajia sekä yksikön päällikkö ja palveluesimies ja määräaikainen palveluvastaava. Lisäksi yksikössä työskentelee psykologeja, lääkäreitä ja sihteerityövoimaa.

Yksikön palvelut toteutetaan maanantaista perjantaihin.

Psykososiaalinen keskus pohjoinen:

Työntekijöitä 13 (eri toimipisteitä 5 + useilla eri kouluilla toteutuva vastaanottotoiminta).

Yksikössä työskentelee yksikköön sijoitetuilla vakansseilla sairaanhoitajia, sosionomeja ja lähihoitajia sekä yksikön päällikkö ja palveluvastaava. Lisäksi yksikössä työskentelee psykologeja, lääkäreitä ja sihteerityövoimaa.

Yksikön palvelut toteutetaan maanantaista perjantaihin.

Pixnekliniikan:

Työntekijöitä 8 (yksi toimipiste).

Yksikössä työskentelee yksikköön sijoitetuilla vakansseilla sosionomeja, lähihoitajia, sairaanhoitajia, kehityspsykologian ammattilainen sekä yksikön esihenkilö.

Yksikön palvelut toteutetaan ympärivuorokautisesti, kolmessa vuorossa. Kaikki työntekijät osallistuvat vuoroihin, mutta kehityspsykologi ei voi työskennellä yksikön, koska häntä ei lueta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöksi. Yksikössä vieraillee myös lääketieteellisestä hoidosta vastaava lääkäri.

### 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 lääkeshoidon 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**

Yksiköiden rekrytoinnissa noudatetaan organisaation rekrytointiohjeistuksia. Kielitaitovaatimus on toisen kotimaisen kielen osalta määritelty hyvinvointialueen kelpoisuussäännössä. Rekrytoinnissa ja valinnoissa huomioidaan aina tehtävään soveltuvuus sekä taustakoulutus ja osaaminen suhteessa työtehtäviin.

Yksiköihin voidaan palkata sijaisia pitkäaikaisiin sijaistuksiin (esim. vanhempainvapaa, opintovapaa). Lyhytaikaisia sijaisia käytetään vain korvaushoidossa, joka tulee turvata myös viikonloppuisin.

Pixnekliniikan on yksikielinen (ruotsi) yksikkö.

Yksikköön voidaan palkata sijaisia, mutta käytännössä toiminta toteutuu yksikön oman henkilösön toimesta. Yksikkö on yleensä kesäaikana 5-6 vk suljettuna ja n. 1 viikon sulku joulun aikoihin. Syynä tähän määrärahat, jotka eivät mahdollista sijaisten laajempimittaista rekrytointia.

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

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Yksiköissä rikosrekisteriotteet tarkistetaan ohjeistusten mukaisesti ja osana rekrytointiprosessia niiden osalta, jotka työskentelevät alaikäisten kanssa. Tarkistaminen on esihenkilöiden vastuulla.

Työntekijöiden soveltuvuus erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä varmistetaan rekrytointiprosessissa kuin myös tarjoamalle työntekijöille perehdytystä ja tarvittaessa lisäkoulutusta.

### **3.5.3 Perehdytys, täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen**

#### **Henkilöstön perehdytys**

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

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

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

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Tulosalueen yksiköt huolehtivat uusien työntekijöiden perehdyttämisestä tukena mm. yksiköissä olevat perehdytyskansiot. Työntekijöitä kannustetaan myös omatoimisesti ottamaan selvää asioista.

Uusia työntekijöitä ja opiskelijoilta varten on myös nimetty vastuuhenkilöt.

### **Täydennyskoulutus ja osaamisen varmistaminen**

Täydennyskoulutus on olennainen osa organisaatiomme osaamisen kehittämistä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön 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 koulutuslupajärjestelmämme Laatuportissa on suuri määrä verkkokoulutuksia henkilöstömme saatavilla. Tilastoituja koulutustietoja käytetään toiminnallisten tavoitteiden seurantaan ja henkilöstöraportointiin sekä tilastointia varten.

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

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Työntekijöille tarjotaan ja järjestetään vuosittain täydennyskoulutusta yksiköiden

koulutussuunnitelmien perusteella. Koulutus voi toteutua joko hyödyntämällä hyvinvointialueen sisäisiä maksuttomia koulutuksia tai hankkimalla koulutusta määrärahojen puitteissa organisaation ulkopuolelta.

### 3.5.4 Työhyvinvointi ja työturvallisuus

#### YKSIKÖN KUVAUS

Avohoidon yksiköissä on työajanseuranta, joka toteutuu pääasiallisesti koneellisesti. Niiden työntekijöiden osalta, joilla ei ole käytössä koneellista työajanseurantaa käytetään exelpohjaista seurantaa. Pixnekllinikalla työtä tehdään Titania-työvuorosuunnitelun mukaisesti ja siinä huolehditaan, että työntekijöiden lakisääteiset lepotauot täyttyvät.

Avohoidossa työskentelevillä työntekijöillä on mahdollisuus työskennellä hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti etätyössä. Tämä mahdollistaa myös omalta osaltaan rauhallisemman työympäristön ja tukee näin työhyvinvointia.

Työterveyttä edistetään aktiivisilla ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä ja ergonomisilla mukautuksilla tuetaan hyvää työilmapiiriä. Työterveyspalvelut ovat työntekijöiden käytettävissä, myös työnohjausta voidaan hyödyntää. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut, joko yksilö- tai ryhmämuotoisina ja niiden perusteella on mahdollisuus järjestää kohdennetummin yksittäisten työntekijöiden työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä. Myös tykytoimintaa ja työyksiköiden yhteisiä kehittämispäiviä hyödynnetään työhyvinvoinnin tukemiseen.

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

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

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

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

#### YKSIKÖN KUVAUS

Toimialan yksiköiden esihenkilöt seuraavat säännöllisesti henkilöstöressurssien riittävyyttä ja varmistavat, että työvoimaa on käytettävissä toiminnan tarpeiden mukaisesti. Seurannan tukena hyödynnetään työajanseuranta- ja toiminnanohjausjärjestelmiä sekä henkilöstöhallinnon ohjelmistoja. Vakanssien täyttöastetta arvioidaan henkilöstömuutosten yhteydessä sekä osavuosi- ja vuosiraportoinnin aikana. Arvioinnissa huomioidaan myös henkilöstöltä saatu palaute sekä työturvallisuusilmoituksista ja muista mittareista saatava tieto.

Työntekijöiden veto- ja pitovoimaa voidaan tukea myös huolehtimalla yksikössä kuin laajemminkin organisaatiossa hyvästä työnantajamaineesta. Jatkuvat tai usein toistuvat ymenettelyn toimenpiteet, henkilöstövähennykset ja niistä aiheutuva epävarmuus ovat riskitekijöitä, jotka voivat vaikuttaa työntekijöiden työssäjaksamiseen kuin myös mahdolliseen hakeutumiseen töihin, joissa varmuus työpaikan säilyvyydestä on parempi.

Äkillisiin poissaoloihin ei aina ole mahdollista saada sijaisia, mutta pidempiaikaisten poissaolojen, kuten perhevapaiden, ajaksi voidaan avata sijaisuus Kuntarekryyn tai järjestää tehtävät sisäisin järjestelyin. Äkilliset poissaolot voivat ajoittain johtaa elektiivisten potilaskäyntien siirtämiseen, mutta korvaavat ajat pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti.

Yksiköiden toimintaa voidaan joutua supistamaan tietyissä poikkeustilanteissa, jotta osaavan henkilöstön saatavuus tai riittävyys turvataan. Tällöin tilanne arvioidaan viipymättä yhdessä yksikön/ yksiköiden esihenkilöiden ja keskijohdon kanssa, ja määritellään palvelut, jotka tulee turvata kaikissa olosuhteissa. Lisäksi kesäkaudelle laaditaan erillinen ohjeistus, joka sisältää varautumisen toimintojen laadun turvaamiseksi.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

#### YKSIKÖN KUVAUS

Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku potilaan hoitoon osallistuvien palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa tukee usein merkittäväällä tavalla hoidon etenemistä. Verkostopalaverit ja yhteistyökokoukset ovat keskeinen osa hoitoa, ja yhteydenpitoa tehdään tarvittaessa myös puhelimitse sekä muilla sovituilla viestintätavoilla. Yhteydenpidon osalta varmistetaan potilaan lupa tietojen vaihtoon eri viranomaisten kesken ja muutoin toimitaan myös niin, että yhteistyö toteutuu potilaan edun ja hoidon toteutuksen osalta tarkoituksenmukaisella tavalla.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

#### YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen toiminta toteutuu koulu- ja oppilaitosvastaanotot huomioiden yli 30 fyysisesti eri toimipisteessä. Potilas- ja asiakastapaamisiin on varattu asianmukaiset tilat, joissa luottamukselliset keskustelut voidaan käydä turvallisesti.

Turvallisuussuunnitelmat, mukaan lukien pelastautumis- ja poistumisturvallisuusinformaatio pidetään ajantasalla ja turvallisuutta varmistetaan vuosittaisissa turvallisuuskävelyissä.

Tilojen siivouksista on tehty sopimukset yksityisten hyvinvointialueelle palveluja tuottavien yhtiöiden kanssa. Yksiköissä noudatetaan ongelmajätteiden käsittelystä annettuja ohjeita.

Jokaisella yksiköllä on kiinteistöhuolto, joka vastaa kiintestön ylläpidosta ja jolle ilmoitetaan kiinteistössä havaituista puutteista. Jätehuolto on järjestetty määräysten mukaisesti. Hyvinvointialueella on määritelty vastuuhenkilöt vuokra- ja omistuskiinteistöille.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

#### Lääkinnälliset laitteet

Hyvinvointialueen palveluyksiköissä käytettävien laitteiden, välineiden tulee olla vaatimukset

täyttäviä ja turvallisia. palveluntuottajan tulee huolehtia lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisista velvoitteista. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettyä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä 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 lääkinnällisiä laitteita](#) sekä varmistaa, että hoidossa käytetään vain CE-merkittyjä ja ammattimaiseen käyttöön tarkoitettuja laitteita. Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle (Fimea: Määräys ja ohje 16.05.2023, Dnro FIMEA/2021/007734).

### 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. Tietoturvatyötoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaavat tietohallintojohtajat sekä 2M-IT:n asiantuntija. Tietosuojatoimenpiteiden käytännön toteuttamisesta vastaa hyvinvointialueen tietosuojavastaavat.

### Kameravalvonta

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

Yksiköissä on vähän lääkinnällisiä laitteita, mutta jos niitä on, on henkilökunnalla käytössä laitepassi ja he ovat saaneet perehdytyksen laitteiden käyttöön.

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

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

Yksiköt ovat nimenneet lääkinnällisille laitteille vastuuhenkilöt yksiköistä.

## Tietojärjestelmät ja tietoturva

### YKSIKÖN KUVAUS

Jokainen tulosalueen työntekijä on saanut asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöä koskevan koulutuksen ja myös täydennyskoulutusta on tarjolla. Uuden työntekijän perehdyttämisohjelmaan sisältyy koulutus tietojärjestelmiin. Perehdyttämisen yhteydessä huolehditaan myös tietoturva- ja tietosuojakysymyksiä koskevasta perehdytyksestä.

Yksiköissä reagoidaan mahdollisiin tietoturvapoikkeamiin ja tietojärjestelmäpuutteisiin ottamalla yhteys hyvinvointialueen tietojärjestelmien toimivuudesta vastaaviin viranomaisiin ja 2m-it:n tukipalveluihin. Tarpeen vaatiessa em. tahot ovat yhteydessä mm. valtakunnallisiin toimijoihin sen mukaan, miten on ohjeistettu toimimaan tietoturvariskejä koskevissa tilanteissa.

## Teknologian käyttö

### YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen yksiköt noudattavat yleisen tietosuoja-asetusten (GPDR) vaatimuksia. Digitaaliset palvelut lisääntyvät koko ajan, mutta potilailla on myös oikeus kieltäytyä niiden käytämisestä.

Toimipisteiden potilas/asiakasvastaanottohuoneissa on hälyttimet. Kuljetettavia hälyttymiä voidaan myös ottaa mukaan kotikäynneille. Hälyttimiä testataan säännöllisesti. Toimipisteessä on myös murtohälyttimet. Mikäli toimipisteissä on kameravalvontaa, on se sijoitettu sisääntulojen yhteyteen (vrt. H-talo).

Mikäli hyvinvointialueen yksikkö on hankkinut asiakkaan käyttöön teknisen laitteen, huolehtii se laitteen käytön ohjauksesta ja asianmukaisesta huoltamisesta.

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

Yksiköissä on nimetty omat yksikkökohtaiset laitevastaavat.

## 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 organisaatiossa 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**

Kaikkien tulosalueen yksiköiden alaisuudessa toteutetaan lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelmat pidetään ajantasalla. Lääkehoidosta vastaavat yksikön esihenkilöt. Lääkehoitosuunnitelmat on laadittu moniammatillisesti sairaanhoitajien, lähihoitajien ja lääkäreiden kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmat hyväksyy joko johtava psykiatri, yksikön psykiatri ja/tai päihdepsykiatrian ylilääkäri. Lääkehoitoon vaadittavat luvat ovat kirjattu laatuporttiin ja niiden voimassaoloa seurataan.

#### **Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin nimi**

Johtava psykiatri Janne Mäntynen  
Päihdepsykiatrian ylilääkäri Mika Ehrnrooth

#### **Yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan nimi**

Jokaisessa yksikössä on lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava nimetty sairaanhoitaja

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

Kyseisiä yksiköitä ei kuulu tähän kokonaisuuteen

## **3.11 Ravitsemus**

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Psykososiaalisissa keskuksissa ei pääasiallisesti tarjota ruokaa. Poikkeuksen tekevät kuitenkin psykoosisairaat potilaat joiden injektiovalvonnan kesto on vähintään 3h ja heille voidaan tässä yhteydessä tarjota ruokaa.

Pixneklinin asiakkaille tarjotaan päivittäin aamupala, lounas-, iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Viikonloppuisin yksikön työntekijät valmistavat ateriat yhdessä asiakkaiden kanssa. Kyse on tällöin myös kuntoutuksellisesta toiminnasta. Tarjottavan ruoan osalta huolehditaan, että se on ravintorikasta. Erityisruokavaliot huomioidaan. Ruoanlaitossa, esillepanossa ja säilytyksessä noudatetaan hygieniamääräyksiä.

## **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, Ammatillisille 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

Tulosalueen yksiköissä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia.

Mikäli yksiköiden hygienian tai asiakkaiden hygieninhoidossa ilmenee poikkeamia ja puutteita tai syntyy infektioita, tulee yksikön esihenkilön huolehtia, että poikkeamatilanteet hoidetaan ohjeistusten mukaisesti kuntoon, ohjeet päivitetään ja henkilökunta perehdytetään ohjeiden osalta. Pixnekllinikalla ohjeistukset tulee käydä läpi ainakin soveltuvin osin myös asiakkaiden kanssa, jotta he omalta osaltaan edistävät kuntoutusyksikön hygieniakulttuuria.

On mahdollista, että yksikköön voi kulkeutua myös pientuholaisia. Näiden osalta tulee ryhtyä välittömiin toimenpiteisiin, jotta syntynyt ongelma saadaan torjuttua ja eliminoitua. Näissä tilanteissa on myös erityisen tärkeää huolehtia potilaiden ja asiakkaiden tietoisuuden lisäämisestä pieneliöongelmien torjumisessa. Lisäksi henkilöstön tulee olla tietoinen toimintatavoista, jotta eivät omalla toiminnallaan levitä mahdollista ongelmaa yksiköstä toiseen.

Yksiköiden esihenkilön vastuulla on varmistaa henkilökunnan osaaminen ja ohjeiden noudattaminen. Yksiköissä on nimetyt hygieniavastaavat.

#### Yksikön hygieniavastaavan nimi

Yksiköissä on nimetyt hygieniavastaavat.

### 3.13 Terveyden- ja sairaanhoito

#### YKSIKÖN KUVAUS

Tulosalueen yksiköt ovat Pixnekliniikkaa lukuunottamatta perusterveydenhuollon yksiköitä, jotka tuottavat mielenterveys-, päihde- ja riippuvuushoidon palveluita alueen asukkaille. Yksikkö vastaa asiakkaidensa osalta niistä palveluista, mitä se tuottaa.

Pixnekliniikka on laitosmuotoista päihdekuntoutusta tuottava yksikkö. Mikäli yksikön asiakkaat tarvitsevat kuntoutusaikana muita, kuin päihdehoitoon ja kuntoutukseen liittyviä terveydenhuollon palveluita, ohjataan heidät kiireellisissä tilanteissa Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluihin. Mikäli tilanne ei ole kiireellinen, muilta hyvinvointialueilta tulevat asiakkaat ohjataan käyttämään ensisijaisesti oman hyvinvointialueensa palveluita.

Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapuakoulutus ja tarvittaessa henkilökuntaa ohjeistetaan päivittämään ensiapuvalmiutensa sisäisen koulutuksen kautta.

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

Asiakkaiden hyvinvoinnista, osallisuudesta ja kasvua tukevan toiminnan järjestämisestä säädetään muun muassa, vanhuspäivälaissa (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

Tulosalueen palveluissa asioivien hyvinvointia, osallisuutta sekä kasvua tukevaa toimintaa edistetään osana hoidon toteutusta. Ennaltaehkäisevä työote ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen kannustavat toimenpiteet ovat osa työmenetelmiä. Asiakkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi turvaa heidän hoitonsa edistymistä ja kuntoutumista. Yhteiskunnallista osallisuutta voidaan vahvistaa ja asiakkaita voidaan ohjata hyödyntämään erilaisia liikunta- ja kulttuuripalveluita. Pixnekllinikalla erilaiset liikunnalliset aktiviteetit ovat osa kuntoutusohjelmaa. Asiakkailta on kuntoutusjakson aikana mahdollisuus tavata ja pitää yhteyttä läheisiinsä.

### 3.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Pohjanmaan hyvinvointialue toimii järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluiden osalta asiakas/potilastietojen rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen/palveluyksikön tulee varmistaa, että palveluyksikön toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (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

Tulosalueen yksiköiden henkilökuntaa on koulutettu potilastietojärjestelmän käyttöön, dokumentointiin, toimintakoodien kirjaamisesta ja tilastointiin.

Yksiköissä huolehditaan potilaan henkilötietojen ja potilastietojen turvallisesta käsittelystä ja säilyttämisestä. Jokaisen työntekijän tulee allekirjoittaa tietoturvasitoumus rekrytoinnin yhteydessä. Jos yksikön esihenkilö tai työntekijät havaitsevat tietoturvaa tai tietosuojaa uhkaavia tekijöitä, riskejä tai heidän tietoonsa tulee mahdollisesti lainvastainen toiminta potilastietojen käsittelystä, asiasta ilmoitetaan tietosuojavastaavalle ja tehdään erillinen HaiPro tietoturvailmoitus.

**Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtajan/vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot**  
Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, 040 141 7381

## Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavien yhteystiedot ja lokitietopyyntöjen toimitusosoitteet

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

## 4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

### 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Kuntoutus ja psykososiaaliset palvelut toimialalla, sen tulosalueilla ja yksiköissä riskienhallintaa toteutetaan toiminnan joka tasolla ja se on osa päivittäistyötä. Lähtökohta on, että jokainen toimialan työntekijä osaa omassa työssään tunnistaa ja havainnoida, millaisia riskejä eri tilanteisiin liittyy, että riskit osataan arvioida etukäteen ja niihin osataan varautua.

Työntekijöiden vastuulla on tehdä ohjeistuksen mukaiset vaaratapahtumailmoitukset, jotka tehdään sekä Haipro-, että Sospro – ilmoituksia käyttäen. Ilmoitusten käsittely tapahtuu yksiköissä ja tilanteen niin vaatiessa ne toimitetaan myös ylemmän tason käsittelyyn. Työntekijöiden riskienhallinnan osaamista tuetaan koulutuksin ja avoimesti asioista keskustelemassa. Avoin keskustelukuluttuuri tukee osaltaan sitä, että vaikeatkin riskitilanteet ja tapahtumat uskalletaan tuoda esiin. Tällä tavoin varmistetaan yksiköiden asiakasturvallisuuden toteutumista.

Koko toimialan osalta riskienhallinnasta vastaa toimialajohtaja yhdessä johtoryhmänsä tulosaluevastaavien kanssa. Tulosalueiden ja yksiköiden riskien hallinta kuuluu tulosaluevastaavan ja yksiköiden esihenkilöiden tehtäviin.

Riskien arviointia tehdään myös silloin, kun toimintaan tulee muutoksia, tai toimintaa kehitetään. Riskiarviointi tehdään yksiköissä yhdessä henkilökunnan kanssa ja näissä tilanteissa on tärkeää nostaa riskien osalta esiin millaisia niin psyykkisiä kuin fyysisiäkin kuormitustekijöitä erilaisiin tilanteisiin ja niissä syntyviin riskeihin liittyy. Yksiköt tekevät vuosittain Laatuporttiin kirjattavan riskiarvioinnin. Laatuporttiin kirjataan myös riskiarvioinnit (EVA-arviointi), jotka toteutetaan erilaisissa yksiköiden muutos- ja kehittämistilanteissa. Laadun ja valvonnan tulosalue tarjoaa tukea riskien hallinnan käsittelyyn.

## 4.2 Riskienhallinta, toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihe 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

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 tulosyksiköiden toimintakortit häiriötilanteisiin
- Yksikön turvallisuussivu sisältäen turvallisuussuunnitelman, poistumisturvallisuus selvityksen (24/7 yksiköt) ja toimintakortit, turvallisuusohjeet
  - Tietoturvasuunnitelma
  - Valvontasuunnitelma
  - Osallisuussuunnitelma
  - Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohjeet
  - Hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
    - LOVE-käsikirja
    - Eettiset ohjeet
    - Työsuojelun toimintaohjelma
    - Henkilöstöohjelma
    - Osaamisen varmistamissuunnitelma
    - Perehdytysohjelma (osat 1–3)
    - Laiteturvallisuusohjeet
    - Hygienian ja infektioiden torjunnan ohjeet
    - Rajoittavat toimenpiteet -ohjeistus
    - Asiakkaan tunnistaminen -ohjeistus

## **YKSIKÖN KUVAUS**

Pohjanmaan hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikkö vastaa riskienhallintaa koskevien toimenpiteiden toteutuksen koordinoinnista tarjoten hyvinvointialueen toimialoille, tulosalueille ja yksiköihin tukea riskienhallintaa koskevien toimenpiteiden toteuttamiseen. Ohjeistusten ja koulutusten lisäksi riskienhallintaa toteutetaan hyvinvointialueen omissa kuin myös ostopalveluissa tehtävillä valvontakäynneillä. Valvontakäynneillä ilmenneisiin epäkohtiin puututaan ja yksiköt sitoutuvat työstämään asioita niin, että mahdolliset laatupoikkeamat ja

epäkohdat saadaan korjattua.

Hyvinvointialue toteuttaa myös jatkuvaa toiminnan laadunvalvontaa SHQS-laatuarvioinnissa. Riskien hallinta on jatkuva ja päättymätön laadunhalluntaa tukeva prosessi, jossa tunnistettuja epäkohtia korjataan mutta jossa myös ennaltaehkäistään uusien epäkohtien syntymistä. Vaikka yksiköissä olisi varauduttu ohjeiden mukaisesti kaikkiin mahdollisiin riskitilanteisiin on silti mahdollista, että riski muuttuu vaaratapahtumaksi. Henkilöstön vastuulla on tuoda esiin puutteita ja raportoida niistä esihenkilölle sekä tehdä Haiproilmoitukset ja/tai Sospro-ilmoitukset. Ilmoitukset käsitellään esihenkilön toimesta, joka tarvittaessa välittää ne eteenpäin.

Keskeisimmät mielenterveys- ja päihdepalveluissa esiintyvät riskit liittyvät siihen, että asiakkailta voi olla sairautensa vuoksi tietyissä tilanteissa ilmenevää toimintakyvyttömyyttä tai kyvyttömyyttä säädellä tunteita ja toimintaansa. Näissä tilanteissa tunnistetutkin riskit voivat realisoitua. Asiakkaiden lääkehoidon toteutus on toinen asiakokonaisuus, jossa syntyy riskitilanteita. Näissä tilanteissa riski on myös usein työntekijälähtöinen (väärin jaettu lääke). Puutteet henkilöstöresursseissa ja vaikeudet saada sijaisia voivat myös kasvattaa yksiköissä riskitilanteiden syntymistä. Hyvinvointialueelle uusittu asiakas- ja potilastietojärjestelmä ei ole kaikilta osin toiminut moitteettomasti. Lisäksi työntekijöiden puutteet järjestelmän käytön osalta voivat lisätä erityisesti tietoturvariskejä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden lisäksi riskien hallintaan liittyvällä työllä tuetaan myös työntekijäturvallisuutta.

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

Riski	Miten varaudutaan riskienhallintakeinoin
Uusi potilastietojärjestelmä	Jatkuva koulutus ja ohjeistuksien seuraaminen
Psyykkinen kuormitus	Työhyvinvoinnin seuranta ja tuki
Riittämättömät henkilöstöresurssit	Aktiivinen henkilöstösuunnittelu, jolla turvataan resurssit päivittäistoiminnassa, akuuteissa tilanteissa ja varaudutaan tulevaisuuteen
Työskentely yksin vastaanottotilanteissa	Hälytysjärjestelmät ja selkeät toimintaohjeet

### 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 salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle (42 §). Ohjeistus ilmoituksen tekoon ja linkki sähköiseen ilmoituslomakkeeseen löytyvät Pohjanmaan hyvinvointialueen pelastuslaitoksen verkkosivuilta: [Ilmoitukset pelastuslaitokselle](#).

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

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

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

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

### **Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen**

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

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

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

### **YKSIKÖN KUVAUS**

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä, laatupoikkeamista ja muista epäkohdista. Ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti, ja se kuuluu myös uusien työntekijöiden perehdytykseen. Avoin vuorovaikutus ja hyvä turvallisuuskulttuuri tukevat matalan kynnyksen ilmoittamiskäytäntöä.

Läheltä piti -tilanteet, vaaratapahtumat ja laatupoikkeamat ilmoitetaan ensisijaisesti HaiPro- ja SPro-järjestelmien kautta. Tarvittaessa asiasta ilmoitetaan lisäksi suullisesti esihenkilölle. Ilmoitukset käsitellään palveluysikkötasolla tai tilanteen mukaan yhteistyössä tulosaluevastaavan, ylihoitajan tai ylilääkärin kanssa.

Ilmoituksen voi ohjata myös työsuojeluvaltuutetulle. Ilmoitukseen kirjataan tarvittaessa myös ehdotukset korjaavista toimenpiteistä. Lisäksi eettiseen ilmoituskanavaan voi ilmoittaa korrumpiosta, epäeettisestä toiminnasta tai lain rikkomuksista, kuten hankintaepäselvyyksistä, rahanpesusta tai tietosuojarikkeistä.

Esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Riskienhallintaan kuuluu tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja saadun tiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä. Työntekijöiden vastuulla on huolehtia siitä, että tieto saatetaan myös johdon käyttöön.

Haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos kyseessä on vakava haittatapahtuma, joka on aiheuttanut korvattavia seurauksia, asiakasta tai omaista ohjataan korvausten hakemisessa.

#### 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

Vakavat tapahtumat ja riskit käsitellään viipymättä toimialan omassa johtoryhmässä ja tarvittaessa myös hyvinvointialueen johtoryhmässä. Käsittelyssä sovitaan tarvittavista toimenpiteistä, seurannasta sekä keinoista ehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa.

Kaikki HaiPro- ja SPro-ilmoitukset käsitellään ja käydään läpi yksikkökokouksissa. Vakavat läheltä piti -tilanteet ja laatupoikkeamat siirretään tarvittaessa esihenkilöiden tai johdon jatkokäsittelyyn. Omavalvonnan raportoinnissa seurataan ilmoitusten määrää sekä niiden perusteella toteutettuja toimenpiteitä.

Tapahtumien käsittelyssä korostetaan avoimuutta ja ei-syyllistävää toimintatapaa, jotta henkilöstö uskaltaa tehdä ilmoituksia matalalla kynnyksellä ja turvallisuuskulttuuri vahvistuu. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja kehittää toimintatapoja turvallisemmiksi.

Sisäinen vakavan vaaratapahtuman tutkinta käynnistetään tilanteissa, joissa toiminnassa tai prosesseissa havaitaan merkittäviä kehittämistarpeita. Päätöksen tutkimuksen käynnistämisestä tekee resurssijohto. Vakavista lääkitysturvallisuuspoikkeamista laaditaan asiakasturvallisuusselvitys.

Never event -tapahtumilla tarkoitetaan vakavia, vältettävissä olevia tapahtumia, joissa asiakas tai potilas kokee merkittävää haittaa tai kuolee. Tällaisissa tilanteissa organisaation tulee käynnistää välittömästi korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi.

#### **Oma- ja kehittämissuunnitelma**

Palveluyksikön/yksikön oma- ja kehittämissuunnitelman 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 oma- ja kehittämissuunnitelmaan. Oma- ja kehittämissuunnitelman seuranta- ja kehittämissuunnitelma löytyy oma- ja kehittämissuunnitelman lopusta, liitteestä 1.

### **4.3 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

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

#### **YKSIKÖN KUVAUS**

Tulosalueen yksikössä on selkeät menettelyt sekä palveluntuottajan että henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden sekä muiden lakisääteisten ilmoitusvelvollisuuksien toteuttamiseksi.

Menettelyt vaaratilanteiden, läheltä piti -tilanteiden, väärinkäytösten ja poikkeamien ilmoittamista varten on olemassa organisaation ohjeistus, jota noudatetaan.

### **4.4 Valmius ja jatkuvuudenhallinta**

Pohjanmaan hyvinvointialue huomioi riskienhallinnassaan varautumista ja palveluiden jatkuvuutta koskevat velvoitteet sekä omassa toiminnassaan että hankkiessaan palveluja toiselta palveluntuottajalta. Osana jatkuvuuden hallintaa asiakas- ja potilasturvallisuus

varmistetaan myös mahdollisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023; pelastuslaki 379/2011; valmiuslaki 1552/2011).

Hyvinvointialueen palvelutuotannon osalta toimialajohtajat vastaavat oman toimialansa varautumisesta ja valmiussuunnittelusta (hallintosääntö, § 103). Tulosalueen vastuuhenkilön tehtävänä on kehittää vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä toimialajohtajan ja professiojohtajien kanssa (hallintosääntö § 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 evakuointisuunnitelma. Valmiussuunnittelua täydentävät tulosityksiköiden turvallisuussuunnitelmat ja toimintakortit häiriötilanteita varten.

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

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

## YKSIKÖN KUVAUS

Turvallisuuden varmistaminen tulosalueen palveluyksiköissä kattaa useita eri osa-alueita ja määräytyy yksikön toiminnan mukaan. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat ja evakuointiturvallisuutta koskevat tarkastelut ovat palo- ja pelastusviranomaisten valvonnassa. Jokaiselle palveluyksikölle laaditaan turvallisuussuunnitelma, joka sisältää muun muassa palo- ja evakuointiturvallisuuden, kiinteistö- ja henkilöturvallisuuden sekä turvajärjestelmiin liittyvät käytännöt.

Toiminnassa ylläpidetään jatkuvaa valmiutta häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle, jotta palvelut ja yhteiskunnan toimivuus voidaan turvata kaikissa tilanteissa. Häiriötilanteiden hallinta kuuluu osaksi päivittäistä toimintaa, ja niihin varaudutaan organisaatio- ja yksikötason valmiussuunnitelmien avulla.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti paloturvallisuus-, evakuointi- ja elvytyskoulutuksiin, ja osallistumiset kirjataan HR-järjestelmään. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstön osaaminen

pysyy ajan tasalla. Lisäksi yksiköissä toteutetaan säännöllisiä turvallisuuskierrroksia.

Organisaatiolla on kirjalliset ohjeet häiriö- ja poikkeusoloihin varautumisesta. Esihenkilöt saavat tietoa häiriötilanteista valmiusjohtoryhmän sekä Secapp-järjestelmän kautta. Lisäksi toimialan johtoryhmällä on käytössään erillinen WhatsApp-kanava nopeaa tiedonkulkua varten.

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

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö

## 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

Omavalvonnan seurantaraportti laaditaan tulosaluetasolla neljännesvuosittain ja julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä tallennetaan Dynasty-asianhallintajärjestelmään. Raportin laatii ja päivittää tulosaluevastaava.

Raportissa seurataan muun muassa vaara- ja haittatapahtumailmoituksia, muistutuksia, kanteluita, asiakaspalautetta, henkilöstön tyytyväisyyttä sekä poissaoloja.

Yksikkötasolla haitta- ja vaaratapahtumista tehdään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Poikkeamat käsitellään tiimeissä yhdessä kehittämistoimenpiteiden kanssa. Kaikki HaiPro-ilmoitukset toimitetaan myös tulosaluepäällikölle ja lääkehoitopoikkeamat lääkehoidosta vastaavalle viranhaltijalle. Tarvittaessa ilmoituksia voidaan käsitellä myös keskijohdon ja työsuojelun kanssa jatkotoimenpiteiden arvioimiseksi.

Palveluiden saatavuutta seurataan viikoittain hyvinvointialueen tilannekuvassa. Tulosalue raportoi jonossa olevien asiakkaiden määrän päihdekuntoutuksen osalta ja tarvittaessa vastaanottotoiminnassa esiintyviä poikkeamia.

Lisäksi yksiköissä tehdään vähintään kerran vuodessa järjestelmällinen riskien arviointi yhdessä henkilöstön kanssa. Muutostilanteissa ja palveluverkkoa koskevissa päätöksissä laaditaan ennakoarviointi (EVA), jossa arvioidaan asiakasvaikutukset sekä riskien ehkäisy ja seuranta.

### 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

Tulosaluetasoisien omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta

Pohjanmaan hyvinvointialue | Vaihde 06 218 1111 | pohjanmaanhyvinvointi.fi

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

vastaa tuolosalueen vastuuhenkilö. Omavalvonnan seuraamiseen osallistetaan myös tuolosalueen esihenkilöt.

Omavalvonnan seurannassa havaittuihin puutteisiin reagoidaan aina. Joissain tilanteissa puutteita ei kuitenkaan pystytä kaikilta osin korjaamaan, vaikka riskejä saataisiinkin pienennettyä.

Omavalvonnan seurantaraportista vastaava tuolosalueen vastuuhenkilö saa muistiutuksen sähköpostiin, kun kvarttaaliraportti on ajankohtainen. Raportti ja muutokset viedään Dynasty asianhallintajärjestelmään, mistä raporttitiedot siirretään hyvinvointialueen verkkosivuille.

## 6. Omavalvontasuunnitelman laadinta- ja hyväksyntätiedot

**Omavalvontasuunnitelma laadittu/päivitetty, versionumero**

28.5.2026, versio 1.0

**Vastuuhenkilön allekirjoitus ja hyväksyntä**

Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö, 28.5.2026

## 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.