**Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelma**

Johdanto

1.Palveluntuottajaa koskevat tiedot

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

3. Lasten- ja nuorisopsykiatrian toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

4. Riskienhallinta

5. Lasten- ja nuorisopsykiatrian asiakas- ja potilasturvallisuus

6. Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7. Palvelun sisältö

8. Lasten- ja nuorisopsykiatrian henkilöstö

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

# Johdanto

|  |
| --- |
| Omavalvontaa ja valvonnan toteutumista ja kehittämistä ohjaa lainsäädäntö, määräykset, asetukset sekä viranomaisen antamat ohjeet, valtakunnalliset linjaukset ja ohjelmat sekä laatusuositukset ja oppaat.  Keskeiset palvelua ohjaavat lait ovat:   * [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230741) * [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612) * [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785) * [Mielenterveyslaki (14.12.1990/1116)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116) * [Mielenterveysasetus (21.12.1990/1247)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901247) * [Lastensuojelulaki](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417) * [Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301) * [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559) * [Terveydenhuoltolaki 1326/2010](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326) * [Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (=Hankintalaki) 1397/2016](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397) * [Sosiaali- ja terveysministerön asetus potilasasiakirjoista](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298) * [Työturvallisuuslaki 738/2002](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki)   Omavalvontasuunnitelman toteutuksen avulla ylläpidetään lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden toiminnan kattavaa laadun- ja riskienhallintaa, jonka tavoitteena on potilasturvallisuuden toteutuminen. Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköissä valvotaan ja kehitetään toimintaa riskienhallinnan, tiedolla johtamisen sekä jatkuvan oppimisen keinoin. Omavalvonnan tavoitteena on laadukkaan ja turvallisen hoidon toteutuminen. |

# 1.Palveluntuottajaa koskevat tiedot

|  |
| --- |
| **Palvelunjärjestäjä**  Kainuun hyvinvointialue  PL 400,  87070 Kainuu  Puh. 08 61561 (vaihde)  y-tunnus: 3221331-8  Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut  Mielenterveys- ja riippuvuuksien hoito  **Lastenpsykiatrian ESH**  Sotkamontie 13, E-osa  87300 Kajaani  Lastenpsykiatrian poliklinikka  Puh. 044 797 0028 (sihteeri)  Lastenpsykiatrian osasto  Puh. 044 739 3751  **Nuorisopsykiatrian ESH**  Sotkamontie 13, E-osa  87300 Kajaani  Nuorisopsykiatrian poliklinikka  Puh. 044 797 4425 (sihteeri)  Nuorisopsykiatrian osasto  Puh. 050 431 2215 (kanslia)  Palvelualuepäällikkö Pasi Kuosmanen, [pasi.kuosmanen@kainuu.fi](mailto:pasi.kuosmanen@kainuu.fi)  Nuorisopsykiatrian ylilääkäri: Jutta Paananen, [jutta.paananen@kainuu.fi](mailto:jutta.paananen@kainuu.fi)  Lasten- ja nuorisopsykiatrioiden va. palveluyksikköpäällikkö: Matti Parviainen, [matti.parviainen@kainuu.fi](mailto:matti.parviainen@kainuu.fi) Puh. 044 797 4168  **Palvelumuoto ja asiakasryhmät:**  Lastenpsykiatrian osastolla on 5 potilaspaikkaa 4-12 vuotiaille. 1 kriisipaikka (kolme viikkoa), 2 tutkimuspaikkaa (kuusi viikkoa) ja 2 hoitopaikkaa (kesto määritellään erikseen)  Lastenpsykiatrian poliklinikalla hoidetaan 0-12 vuotiaita lapsia.  Nuorisopsykiatrian osastolla on 5 potilaspaikkaa 13-17-vuotiaille nuorille.  Nuorisopsykiatrian poliklinikalla hoidetaan 13-21 -vuotiaita nuoria.    Ulkoistetut prosessit ja palvelut:   * ateriapalvelut * puhtauspalvelut * laboratoriopalvelut * tekstiilipalvelut * turvallisuuspalvelut * työterveyshuollon palvelut * osittain lääkäripalvelut * työnohjauspalvelut * vaativa lääkinnällinen kuntoutus |

# 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman laativat   * apulaispalveluesihenkilö Heidi Arffman ja * apulaispalveluesihenkilö Timo Matinlauri   Omavalvontasuunnitelman hyväksyy   * va. palveluyksikköpäällikkö Matti Parviainen.   Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa osastokokouksessa ja lähetetään sähköpostitse koko henkilökunnalle.  Omavalvontasuunnitelma löytyy:   * Intranetin laatukäsikirjasta * Omavalvontasuunnitelma pitää olla yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että potilaat, perheet ja muut nuoren läheiset sekä muut asiasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. * **Nuorisopsykiatrian** osastolla tulostettua omavalvontasuunnitelmaa pidetään esitelokerikossa osaston käytävällä ja nuorisopsykiatrian poliklinikalla odotustilassa. * Nuorisopsykiatrialla omavalvontasuunnitelmaa säilytetään myös hoitajien kansliassa muiden ohjeiden ja suunnitelmien joukossa. * **Lastenpsykiatrian** osastolla tulostettua omavalvontasuunnitelmaa pidetään esitelokerikossa lastenpsykiatrian poliklinikalla odotustilassa. * Lastenpsykiatrialla omavalvontasuunnitelmaa säilytetään myös hoitajien kansliassa muiden ohjeiden ja suunnitelmien joukossa.   Lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikan sekä osastojen potilaat ja heidän perheensä sekä muut läheiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen palautteiden avulla.  Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa, jolloin suunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset.  Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköissä   * seurataan, * raportoidaan ja * tehdään korjaavat toimenpiteet kolmen kuukauden välein.   Tarpeen vaatiessa muutokset ja korjaavat toimenpiteet tehdään aiemmin. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kainuun hyvinvointialueen valvontaa toteuttavat tahot, vastuut ja velvollisuudet** | |
| **Hyvinvointialuejohtaja**  **(hallintosääntö 21 §)** | vastaa hyvinvointialueen toiminnasta ja taloudesta sekä  johtaa ja kehittää toimintaa aluehallituksen alaisuudessa ja sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja varautumisen asianmukaisesta järjestämisestä. |
| **Järjestämisjohtaja**  **(hallintosääntö 22 §)** | johtaa, yhteensovittaa, ohjaa ja valvoo järjestämisen tuen toimintojen toteuttamista.  vastaa omavalvontaohjelmasta sekä oman ja ostopalvelujen valvonnasta. |
| **Toimialuejohtaja**  **(hallintosääntö 23 §)** | johtaa, kehittää ja valvoo toimialueensa toimintaa ja  vastaa sen toiminnasta, tehokkuudesta ja tuloksellisuudesta. |
| **Palvelualuepäällikkö**  **(hallintosääntö 24 §)** | vastaa alueensa toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta ja raportoinnista toimialuejohtajalle. |
| **Palveluyksikköpäällikkö**  **(hallintosääntö 25 §)**  **ja muut esihenkilöt** | vastaa palveluyksikkönsä toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta; raportoi palvelualuepäällikölle ja  toteuttaa oman toiminnan sekä omaa toimintaa koskevien ostopalveluiden valvonnan yhteistyössä järjestämisen tuen kanssa. |
| **Työntekijät** | Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Ilmoitusvelvollisuus ([Valvontalaki 29 §](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230741#L4P29)) |
| **Valvontaverkosto** | Valvontatyöhön koulutettu ja sen osaava henkilökunta |
| **Sisäiset arvioijat** | Toteuttaa sisäisten arviointien vuosisuunnitelmaa toimien sisäisen arvioinnin prosessin mukaisesti. |
| **Järjestämisen tuen valvontatiimi**  Kokoonpano:   * järjestämisjohtaja (puheenjohtaja), * asiakkuus- ja hankintajohtaja, * laatujohtaja, * hoitotyön johtaja, * johtajaylilääkäri, * sosiaalijohtaja, * pelastusjohtaja, * sisäinen tarkastaja sekä * sosiaali- ja potilasasiamiesvastaavat   3-4 kertaa/vuosi osavuosikatsausten yhteydessä | valvoo, ohjaa ja koordinoi omavalvontaa ja valvontatoimintaa (strateginen taso)  laatii ja ylläpitää hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa ja –suunnitelmaa, valvonnan vuosisuunnitelmaa.  Omavalvontaohjelman ja -suunnitelmien täytäntöönpano,  toteuttamisen seuranta ja arviointi, raportointi ja julkaisu.  määrittelee valvontaan liittyviä toimintaohjeita ja linjauksia.  seuraa, kokoaa, analysoi ja raportoi omavalvonnasta, valvonnasta, arvioinneista ja katselmuksista sekä eri palautekanavista saatua tietoa sekä korjaavien toimenpiteiden toteutumista.  raportoi valvonnan ohjausryhmälle, hyvinvointialueen johtoryhmälle sekä aluehallitukselle ja luottamuselimille  YTA –yhteistyö, yhteistyö ja raportointi valvontaviranomaisten kanssa. |

# 3. Lasten- ja nuorisopsykiatrian toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

|  |
| --- |
| **Lastenpsykiatrisen palveluyksikö** tuottaa erikoissairaanhoidon tasoista tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta avohoitona ja osastohoitona kainuulaisille lapsille. Toimintaa ohjaavat arvot ovat vastuullisuus, asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, perhekeskeisyys, avoimuus ja luottamus. Toimintaperiaatteitamme ovat sekundaari preventio ja kuntouttava työote, moniammatillinen- ja verkostoyhteistyö sekä pysyvien hoitosuhteiden tukeminen. Lastenpsykiatrian palveluyksikkö kuuluu osaksi Kainuun keskussairaalaa. Organisatorisesti lastenpsykiatrian palveluyksikkö kuuluu Kainuun hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoidon toimialueeseen ja mielenterveys- ja riippuvuuksien hoidon palvelualueeseen. Palveluyksikkö jakaantuu kahteen osa-alueeseen: osastoon (osLP) ja poliklinikkaan. Hoidamme osastolla 4-12-vuotiaiden ja poliklinikalla 0-12-vuotiaiden lasten ja nuorten psyykkisen kasvun ja kehityksen ongelmia, mielenterveyshäiriöitä sekä perheiden vaikeita psyykkisiä kriisi- ja traumatilanteita. Osastolla on 5 potilaspaikkaa. 1 potilaspaikka kriisihoitojaksoa (3 viikkoa), 2 tutkimushoitojaksoa (6 viikkoa) ja 2 hoitojaksoa (jakson pituus sovitaan erikseen) varten.  **Nuorisopsykiatrian palveluyksikkö** tuottaa erikoissairaanhoidon tasoista tutkimusta, hoitoa ja kuntoutusta avohoitona ja osastohoitona kainuulaisille nuorille. **Osastolla** tutkitaan, hoidetaan ja kuntoutetaan 13-17-vuotiaita nuoria, joilla on erilaisia ongelmia ja vaikeuksia selvitä elämässään, esimerkiksi masennusta, käytöshäiriöitä, psykoottisuutta, itsetuhoisuutta. Hoitoon hakeudutaan lähetteellä tai akuuteissa kriisitilanteissa arvion perusteella. Osaston toiminta perustuu tarpeen mukaiseen psykiatriseen hoitoon, johon sisältyy eri hoitomuotojen yhdistämistä, potilaskohtaista työryhmätyöskentelyä ja hoidon jatkuvuutta yhteistyössä nuoren, hänen perheensä ja muiden tahojen kanssa. Toiminnan taustalla ovat normaalin nuoruusiän kasvun ja kehityksen tukeminen sekä ympäröivän yhteiskunnan arvot ja säännöt. Osastolla on viisi potilaspaikkaa.  Nuorisopsykiatrian poliklinikka kuuluu avopalveluihin. Poliklinikalla hoidetaan 13-21-vuotiaita nuoria ja heidän perheitään sekä ulkopaikkakuntalaisia samaan kohderyhmään kuuluvia nuoria, joiden opiskelupaikka on Kainuussa. Hoitoon hakeudutaan lääkärin lähetteellä (poikkeustilanteessa kuraattorin, terveydenhoitajan, perheneuvolan, sosiaalitoimen/lastensuojelun lähetteellä) tai nuoren itsensä tai hänen lähiverkostonsa yhteydenoton perusteella. Työskentely alkaa selvittelykäynneillä ja tarpeen mukaan niihin voi osallistua mukaan nuoren verkostoa. Nuorelle voidaan tehdä tutkimuksia mm. psykologisia tutkimuksia, jonka jälkeen nuorelle annetaan hoitosuositus, kartoitetaan jatkohoitomahdollisuudet, autetaan hoidon järjestelyssä ja tarvittaessa tehdään kuntoutussuunnitelma.  **Lasten ja nuorisopsykiatrian** yksiköt tarjoavat palvelut lähipalveluna, tarvittaessa yksilöaikoja ja hoitokokouksia järjestetään etäpalalavereina lähinnä pitkien välimatkojen vuoksi ja/tai perheiden toiveesta.    Toimintaa ohjaavat arvot ovat Kainuun hyvinvointialueen yhteiset arvot eli vastuullisuus, oikeudenmukaisuus, avoimuus ja luotettavuus.  Osastojen toiminnan taustalla ovat normaaliin lapsuus- ja nuoruusiän kasvun ja kehityksen tukeminen sekä ympäröivän yhteiskunnan arvot ja säännöt. Poliklinikoilla annettava hoito perustuu vapaaehtoisuuteen, luottamukseen sekä sovittuihin tavoitteisiin.    Tulosyksiköiden laadunhallintajärjestelmä on rakennettu vastaamaan ISO 9001:2015 standardin vaatimuksia. ISO 9001 on kansainvälinen laadunhallinnan ja johtamisjärjestelmän standardi. Standardissa keskeistä on jatkuva parantaminen, prosessimainen toiminta ja riskiperusteinen ajattelu. |

# 

# 4. Riskienhallinta

|  |
| --- |
| Lasten- ja nuorisopsykiatrian tulosyksikössä laatukäsikirjassa on kartoitettu asiakaspalveluun liittyvät riskit ja kehittämismahdollisuudet,jossa kuvataan   * sidosryhmät ja asiakkaat, * tunnistetut riskit, niihin kehittämismahdollisuudet sekä * toimenpiteet asian korjaamisen suhteen.   **Lasten- ja nuorisopsykiatrian tulosyksikön** prosessit, palvelut ja hallinta sekä palvelujen ja toiminnan kehittäminen on kuvattu yksiköiden laatukäsikirjoissa.  Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden potilasturvallisuus riskien kartoitus ja vaaratapahtumat kuvataan [HaiPro](https://www2.awanic.fi/haipro/259/)- ilmoituksien kautta. Ilmoituksista nousseet epäkohdat tunnistetaan ja kirjataan ylös tilanneraporttiin. Tilanneraportissa tunnistetaan vaaratapahtumien pohjalta nousseet riskit/kehitettävät asiat, kirjataan asian eteenpäin vieminen, seuranta, vastuuhenkilö, aikataulu ja tehdyt muutokset.  Henkilökunta on ohjeistettu vaaratapahtumailmoituksen kirjaamiseen. Niistä tehdään koonnit ja ne analysoidaan työyhteisössä kuukausittain. Toimenpide-ehdotusten pohjalta toteutetaan korjaavat toimenpiteet ja kvartaaleittain kirjataan kooste tilanneraporttiin.  **Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi** on tehty **WPro** – ohjelmaan. Niissä on huomioitu   * henkinen kuormittuminen, * tapaturman vaarat, * ergonomia, * fysikaaliset- ja * kemialliset vaaratekijät sekä * biologiset altisteet.   Näiden kohdalta on määritelty   * työn sisältö, * vaaran/ haitan/ havainnon kuvaus, * riskiluokka sekä * toimenpiteet, * vastuuhenkilö ja * aikataulu.   Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi tehdään yhdessä työyhteisön kanssa kahden vuoden välein tai tarvittaessa.  **Turvallisuuskävelyt** tukevat työssä esiintyvien vaara- ja haittatekijöiden arviointia. Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköissä toteutetaan turvallisuuskävelyt, joilla tuetaan ennakoivaa riskien tunnistamista ja pyritään havaitsemaan sellaisia turvallisuusuhkia, joita ei välttämättä vaaratilanneraporteissa nouse esille. Palveluyksiköiden turvallisuusvastaavat turvallisuuskävelyiden toteutumisesta yhdessä esihenkilöiden kanssa.  Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen.  Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuus tason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.  Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden toimintaa ohjaa häiriö- ja poikkeus oloissa Kainuun hyvinvointialueen suuronnettomuusohje, henkisen ensiavun ohje ja palo- ja pelastussuunnitelma.  Hankintapalveluton keskitetty Järjestämisen tuki -yksikköön, joka toimii hankintalain puitteissa hankintojen ja kilpailutusten toteutuksessa tiiviissä yhteistyössä toimi- ja palvelualueiden sekä järjestämisen tuen kanssa.  Hankintapalvelut laativat tarjouspyyntöjä, toteuttaa kilpailutusprosesseja, tarjousten vertailua, hankintaesityksen tekemiseen osallistumista sekä hankintapäätöksen ilmoittamisesta ja lainvoimaisuudesta hankintasopimuksen allekirjoittamiseen. |

# 5. Lasten- ja nuorisopsykiatrian asiakas- ja potilasturvallisuus

|  |
| --- |
| Asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuuriin kuuluu riskien ja haittatapahtumien ennakointi ja etukäteisarviointi.  **Hoidon ja palvelun turvallisuus**  tarkoittaa hoito -ja palvelumenetelmien sekä -prosessien turvallisuutta sekä toimivaa tiedonkulkua. Tähän sisältyy hoidon ja palvelutarpeen arviointi asiakas- ja tarvelähtöisesti, hoitoa ja palvelua saavan henkilön henkilöllisyyden varmistaminen sekä asianmukaisten tietojen kirjaaminen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin.  Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden turvallisuutta edistävät käytänteet:   * Potilaslähtöinen työote * Lääkehoitosuunnitelma * Osaamisen kehittämisen suunnitelma * Suuronnettomuussuunnitelma * Henkisen ensiavun ohje * Pelastussuunnitelma * Työohjeet * Laatukäsikirja * Omavalvontasuunnitelmat (HaiPro, opiskelijapalautteet, asiakaspalautteet, HRM- koulutustietorekisteri, perehdytys, ateriapalveluiden omavalvontasuunnitelma, turvallisuuskävelyt) * Yhteiset hoitoneuvottelut nuoren, hänen perheensä ja/tai muiden läheisten ja yhteistyöverkoston kanssa osallisuuden ja tiedonkulun turvaamiseksi   Tuotteisiin ja palveluihin liittyvistä virheistä reklamoidaan välittömästi palveluntuottajalle.  Reklamaatio voi koskea tuotteen laatua, toimivuutta, virhettä, viivästystä tai asiakaspalvelun puutteita.  Organisaatiossa on vastuuhenkilöt ulkoisille palveluille. |

# 6. Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lasten- ja nuorisopsykiatrian palvelualueen** potilaalla on oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun ([Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785)).  Lasten- ja nuorisopsykiatrian osastoilla kummallakin on viisi potilaspaikkaa erikoissairaanhoitoa vaativalle potilaille. Lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikka tarjoaa erikoissairaanhoidon tasoista palvelua lapsille ja nuorille. Lastenpsykiatrialla virka-aikana hoidon tarpeen arvioi lastenpsykiatrian lääkäri yhdessä hoitajan kanssa. Akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella arvion tekee lastentautien päivystävä lääkäri.  **Lastenpsykiatrian** palveluyksikössä potilaalla tarkoitetaan lapsen lisäksi hänen perhettään ja hänen muita läheisiä. Potilasta kuullaan hoitoa suunniteltaessa. Hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä potilaan ja hänen omaisten/ läheisten kanssa ja hoito toteutetaan laaditun suunnitelman ja aikataulun mukaan.  Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden potilaiden ja omaisten osallistuminen laadun kehittämiseen tapahtuu asiakaspalautteiden kautta. Potilaalla on mahdollisuus jatkuvaan palautteen antoon sähköisen asiakaspalautelomakkeen kautta. Sivuston kautta voi antaa myös palautetta vaaratapahtumasta, turvallisuushavainnosta, jättää hoitotyön potilaspalautteen, antaa yleispalautetta ja antaa palautetta ateria- ja puhtaanapitopalveluista. Lisäksi Kainuun OmaSote- palvelun kautta voi antaa palautetta OmaSoteen liittyen. Lisäksi palveluyksiköissä järjestetään tehostettuja asiakaspalauteviikkoja. Palautetta voi antaa myös suullisesti henkilökunnalle Asiakaspalautteista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja valvonnassa.  **Nuorisopsykiatrialla** virka-aikana hoidon tarpeen arvioi nuorisopsykiatrian ylilääkäri/hänen sijaisensa. Muussa tapauksessa hoidon tarve arvioidaan päivystyksessä nuorisopsykiatrian osaston hoitajan/hoitajien ja päivystävän lääkärin yhteistyössä. Hoitoon ottamisesta päättää aina lääkäri. Nuorisopsykiatrian poliklinikalla hoidon tarve ja kiireellisyys arvioidaan viikoittain lähetekäsittelyssä. Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hoitotakuuseen kuuluvia hoitoon pääsyn perusteita.  Nuorisopsykiatrian palveluyksikössä potilaalla tarkoitetaan nuoren lisäksi hänen perhettään ja hänen muita läheisiä. Potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua omaa hoitoa koskeviin päätöksiin.  Hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä potilaan ja hänen omaisen/ läheisen kanssa ja hoito toteutetaan laaditun suunnitelman ja aikataulun mukaan.  Hoitokertomus dokumentoidaan tietojärjestelmiin. Potilasta ja hänen omaisiaan informoidaan terveydentilasta, hoitoon liittyvistä asioista ja hoitopäätöksistä. Potilaan itsemääräysoikeutta kunnioitetaan huomioiden tahdosta riippumatta annettavaan hoitoon liittyvät säädökset:   * [Mielenterveyslaki 1116/1990](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=mielenterveyslaki)   **Lasten- ja nuortenpsykiatrian** palveluun tai hoitoon liittyvissä kysymyksissä, epäselvissä asioissa tai niissä koetuista tapahtuneista virheistä keskustellaan ensisijaisesti asiasta palvelua tai hoitoa antaneen yksikön henkilökunnan kanssa.  Jos hoitoa tai kohtelua koskeva ongelma on ollut potilaan mielestä vakava, potilaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan yksikön vastaavalle johtajalle tai potilasasiavastaavalle. Asiasta voi tarvittaessa olla yhteydessä potilasasiavastaavaan tai sosiaalivastaavaan.  Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (1–4 viikkoa). Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon.   |  | | --- | | **Potilasasiavastaava** Sanna Huotari, [potilasasiavastaava@kainuu.fi](mailto:potilasasiavastaava@kainuu.fi)  Puh. 044 710 1324 Palveluajat maanantai - perjantai  Potilasasiavastaavapalvelun sihteeri [potilasasiamiespalvelu@kainuu.fi](mailto:potilasasiamiespalvelu@kainuu.fi)  Puh. 044 763 0487 Palveluajat maanantai - tiistai  **Käyntiosoite: Postiosoite:**  Kainuun keskussairaala Potilasasiavastaavapalvelu  Sotkamontie 13 F2 PL 400, 87300 Kajaani  87070 Kainuu | | **Sosiaaliasiavastaava** Tiina Komulainen [tiina.komulainen@kainuu.fi](mailto:tiina.komulainen@kainuu.fi)  Puh. 044 797 0548, Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8 - 11  Sosiaaliasiavastaavalle voi lähettää viestin Omasote-palvelun kautta. Viestin lähettäminen edellyt­tää tunnistautumisen palveluun verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella, minkä vuoksi se on tietoturvallinen viestinvälitys. | |

# 7. Palvelun sisältö

|  |
| --- |
| **Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksikön** hoitotyön tehtävänä on antaa turvallista, laadukasta ja oikea-aikaista erikoissairaanhoitoa sitä tarvitseville kainuulaisille lapsille ja nuorille. Osaston toiminta perustuu tarpeen mukaiseen psykiatriseen hoitoon, johon sisältyy eri hoitomuotojen yhdistämistä, potilaskohtaista työryhmätyöskentelyä ja hoidon jatkuvuutta yhteistyössä lapsen- tai nuoren, hänen perheensä ja muiden tahojen kanssa. Toiminnan taustalla ovat normaaliin lapsuus- tai nuoruusiän kasvun ja kehityksen tukeminen sekä ympäröivän yhteiskunnan arvot ja säännöt.  Hoidon tarpeen arvioivat potilaan erikoislääkäri ja virka-ajan ulkopuolella päivystävä lääkäri yhteistyössä lasten ja nuorisopsykiatrian hoitajan/hoitajien kanssa. Lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikalla hoidon tarve arvioidaan lähetekierrolla ottaen huomioon hoitotakuu.  Hoidon suunnittelu ja hoitosuunnitelman laadinta tehdään yhteistyössä potilaan ja hänen perheensä ja/tai muun yhteistyöverkoston kanssa. Potilaalle on nimetty oma yksilötyöntekijä ja osastohoidossa potilaalla on kaksi omahoitajaa. Moniammatilliseen työryhmään kuuluu hoitajien ja lääkäreiden lisäksi psykologeja, toimintaterapeutti, liikunnanohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa myös muu terveydenhuollon ammattihenkilö kuten ravitsemusterapeutti, jne. Lisäksi tulosyksikössä potilaan hoitoon osallistuu opiskelijoita (kuten lääketiede, sairaanhoitaja, lähihoitaja).  Ulkoistetut palvelut:  - Ateriapalvelut: [Vireko Oy](https://vireko.fi/)  - Puhtauspalvelut: [SOL Palvelut Oy](https://www.sol.fi/)  - Laboratoriopalvelut: [Nordlab](https://www.nordlab.fi/)  - Tekstiilipalvelut: [Lindström](https://lindstromgroup.com/fi/palvelut/tyovaatteet/) (työvaatteet), [Comforta Oy](https://lindstromgroup.com/fi/comforta/)  - Turvallisuuspalvelut: [Securitas Oy](https://www.securitas.fi/) |

# 8. Lasten- ja nuorisopsykiatrian henkilöstö

|  |
| --- |
| **Lasten- ja nuorisopsykiatrian tulosyksikön vakanssit**  Nuorisopsykiatrian osasto   * ylilääkäri (yhteinen nuorisopsykiatrian osaston ja poliklinikan kanssa) * palveluesihenkilö (yhteinen lastenpsykiatrian ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden kanssa) * apulaispalveluesihenkilö * 10 sairaanhoitajaa * 1 mielenterveyshoitaja * 1 psykologi   Nuorisopsykiatrian poliklinikka   * apulaisylilääkäri (tehtävä täyttämättä) * erikoislääkäri (erikoistuva lääkäri vakanssilla) * 7 sairaanhoitajaa * 1 psykologi * 1 toimintaterapeutti (yhteinen lastenpsykiatrian kanssa)   Lastenpsykiatrian osasto   * ylilääkäri (vakanssi täyttämättä) * palveluesihenkilö, toimii väliaikaisesti palveluyksikköpäällikkönä lasten- ja nuortenpsykiatrioilla * apulaispalveluesihenkilö * 6 sairaanhoitajaa * 1 lastenhoitaja   Lastenpsykiatrian poliklinikka   * erikoislääkäri (virka täyttämättä) * 5 sairaanhoitajaa * 1 psykologi (yhteinen osaston ja poliklinikan kanssa) * 1 sosiaalityöntekijä (80 % lastenpsykiatria, 20 % nuorisopsykiatria * 1 toimintaterapeutti (yhteinen nuorisopsykiatrian kanssa)   **Lapsi- ja nuorisopsykiatrilla** työskentelee yksikköön perehtynyt henkilökunta. Osaamista ja pätevyyttä seurataan ja vahvistetaan koulutusten avulla. Työ edellyttää riittävää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa.  Kaikilta työntekijöiltä edellytetään asiallista käyttäytymistä ja hyviä tapoja. Ammattihenkilöltä edellytetään ammatillisten tietojen ja taitojen lisäksi riittävää terveydentilaa ja ammatillista toimintakykyä. Hoitohenkilökunnan ja lääkäreiden ammattipätevyys tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki). Lisäksi työntekijän on velvollisuus esittää rikosrekisteriote alaikäisten kanssa työskentelyä varten.  Mielenterveys- ja riippuvuuksien hoidon palvelualueella on yhteinen varahenkilöstö, joita käytetään lyhytkestoisissa poissaoloissa nuoriso- ja aikuispsykiatrialla. Lastenpsykiatrialla sijaistarve lyhyissä poissaoloissa pyritään täyttämään omalla henkilökunnalla. Pitempiin poissaoloihin tehdään sijaispyyntö Hyvinvointialueen Rekrytointi ja yksikköjen tukipalveluun. Opiskelijan toimiessa sijaisena hän toimii nimetyn ohjaajan ja/tai samassa työvuorossa olevien hoitajien ohjauksessa. Mikäli poissaoloihin ei saada sijaista, työvuorot järjestetään sisäisesti ja/tai yhteistyössä lastenpsykiatrian palveluyksikön kanssa.  Työympäristö ja työhyvinvointi ovat keskeinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Työturvallisuuden ylläpitämiseksi ja tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi yksikössä on tehty riskikartoitukset (henkinen kuormittuminen, tapaturman vaarat, ergonomia, fysikaaliset- ja kemialliset vaaratekijät sekä biologiset altisteet), jotka päivitetään vähintään, joka toinen vuosi tai tarpeen mukaan. Työhyvinvoinnin ongelmiin puututaan mahdollisimman varhain. Esihenkilön ja työntekijöiden tueksi on laadittu erilaisia henkilöstöhallinnon ohjeita esim. työkyvyn tukiprosessi ja päihdehuollon toimintaohje. |

# 9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

|  |
| --- |
| **Lasten- ja nuorisopsykiatrian palveluyksiköiden** tilat ovat lukittuja, jonne pääsee henkilökunnan kulkuluvalla tai soittamalla ovikelloa.  **Lastenpsykiatrian osastolla** on viisi potilaspaikkaa ja viisi potilashuonetta. Yhteisiin tiloihin kuuluu keittiö, olohuone, pelihuone, leikkihuone. Osastolla on myös rauhoittumishuone. Potilaiden vointia tarkkaillaan ja hoidetaan leikkimällä, keskustelemalla, kyselyin, osaston yhteisiin toimintoihin osallistumalla, kuten ruokailutilanteisiin ja palavereihin, tekemällä havaintoja potilaasta sekä arjen sujuvuuden seurannalla tai siihen ohjaamalla. Potilaille tarjotaan myös hoitajan läsnäoloa. Potilaalla on kaksi nimettyä omahoitajaa, jotka osallistuvat potilaan hoitoon enemmän ja pitävät omahoitajatuokioita, jotka sisältävät yhteistä tekemistä esim. leikkien, liikkuen tai pelaten. Potilaan haasteisiin vastataan myös yksiköllisesti, esimerkiksi ruokailun tai koulunkäynnin varmistamiseen. Lisätietoja potilaan voinnista saadaan myös psykologisilla tutkimuksilla. Osastolla on myös yhteinen toimintaterapeutti ja sosiaalityöntekijä muiden palveluyksiköiden kanssa.  Osastolla tarjotaan eri hoitojaksoja. Kriisijakso akuutteihin tilanteisiin, jonka kesto on kolme viikkoa ja jonka aikana akuuttitilanne saadaan rauhoittumaan ja arvioidaan tarkemmin jatkohoidon tarvetta. Tutkimusjakso, jonka kesto on kuusi viikkoa. Tutkimusjakson aikana tehdään laajasti eri tutkimuksia. Tutkimuksiin kuuluu osastolla tehtävän tutkimuksen lisäksi psykologin, perhetapaajien ja lääkärin tutkimukset. Tarvittaessa muita potilaan vointiin liittyviä tutkimuksia kuten esim. toimintaterapeutin, ravitsemusterapeutin, fysioterapeutin tutkimukset. Olemme usein yhteystyössä lastentautien osaston ja neurologian osaston kanssa. Mikäli potilaan hoito tarvitsee pidempiaikaista hoitoa, on osastolla tarjottavana kaksi hoitojaksopaikkaa, joiden hoitoaika sovitaan erikseen. Kaikkiin hoitojaksoihin kuuluu hoidon tarpeen arviointi hoidon alussa ja hoitoneuvottelu jakson lopussa ja tarvittaessa useamminkin. Hoitoneuvotteluihin osallistuu potilaan läheisten, osaston/ poliklinikan lääkärin ja hoitajien lisäksi kaikki potilaan kannalta oleelliset tahot kuten esim. Psykologi, sosiaalipuoli, lastensuojelu, oma koulu, sairaalakoulu, jne.  Henkilökunnan ja potilaiden turvallisuudesta huolehditaan myös erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Ensisijaisesti hoitohenkilökunta huolehtii potilaiden turvallisuudesta olemalla yhteisissä tiloissa lasten kanssa ja heidän saatavilla. Osaston lapset eivät ole koskaan yksin missään muualla kuin omassa huoneessaan, vessassa ja suihkussa. Osastolla on rauhoittumishuone, johon lapsi ohjataan hänen ollessa aggressiivinen. Tällöin lapsen kanssa on kaksi hoitajaa, jotka tarvittaessa pitävät häntä kiinni. Tällaisiin tilanteisiin on ohjeistus.  Useimmat lapset käyvät koulua, joka ainakin hoitojakson alussa on sairaalakoulu. Lapsi voi käydä koulua myös kevennetysti omien voimavarojensa ja terveydentilansa mukaisesti. Hoitolinjauksista päätetään hoitoneuvottelussa yhdessä lapsen, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Osastolla ei hoideta vastentahtoisessa hoidossa olevia potilaita kuin joissain harvoissa tapauksissa.  Henkilökunnalla on omat toimistotilat, jotka ovat vain henkilökunnan käytössä. Myös lääkehuone ja takatoimisto on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön. Näihin tiloihin pääsee henkilökohtaisilla kulkuluvilla.  **Nuorisopsykiatrian osastolla** on viisi potilaspaikkaa ja viisi potilashuonetta. Osastolla on yksi eristyshuone. Yhteisten tilojen (keittiö, olohuone, pelihuone) lisäksi osastolla on myös neuvotteluhuone, jossa pidetään palavereja. Potilaiden vointia tarkkaillaan ja hoidetaan keskustelemalla, kyselyin, osaston yhteisiin toimintoihin osallistumalla, kuten ryhmiin ja ruokailutilanteisiin, tekemällä havaintoja potilaasta sekä arjen sujuvuuden seurannalla tai siihen ohjaamalla. Potilaille tarjotaan myös hoitajan läsnäoloa. Potilaalla on kaksi nimettyä omahoitajaa, jotka osallistuvat potilaan hoitoon enemmän ja pitävät omahoitaja-aikoja, jotka voivat olla keskusteluaikoja tai toiminnallisia aikoja. Potilaan haasteisiin vastataan myös yksiköllisesti, esimerkiksi ruokailun tai koulunkäynnin varmistamiseen. Lisätietoja potilaan voinnista saadaan myös psykologisilla tutkimuksilla. Osastolla on myös yhteinen toimintaterapeutti, sosiaalityöntekijä ja liikunnanohjaaja muiden palveluyksiköiden kanssa.  Hoitoon kuuluu hoitoneuvottelujen pitäminen viikoittain, joihin osallistuvat nuori, lääkäri ja hoitaja sekä myös nuoren perhe/läheiset ja tarvittaessa muuta nuoren verkostoa, kuten avotyöntekijä ja/tai opettajia. Pitkään osastohoidossa olevilla nuorilla hoitoneuvotteluja voi olla harvemmin.  Useimmat nuoret käyvät sairaalakoulua, mutta voivat käydä myös omaa koulua, lukiota tai ammattioppilaitosta tai olla sairauslomalla koulusta. Nuori voi käydä koulua myös kevennetysti omien voimavarojensa ja terveydentilansa mukaisesti. Hoitolinjauksista päätetään hoitoneuvottelussa yhdessä nuoren, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Osastolla hoidetaan myös mielenterveyslain mukaisesti tarkkailussa seurattavia ja tahdosta riippumattomalla päätöksellä hoidossa olevia nuoria. Suurin osa nuorista on osastohoidossa vapaaehtoisesti.  Henkilökunnalla on omat toimistotilat, jotka ovat vain henkilökunnan käytössä. Myös lääkehuone ja takatoimisto on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön. Lääkehuoneessa nuori käy ottamassa lääkkeensä ja puhelimensa ja palauttamalla illalla puhelimen osaston käytänteiden mukaisesti vain hoitajan ohjaamana ja valvottuna. Näihin tiloihin pääsee henkilökohtaisilla kulkuluvilla.  Henkilökunnan ja potilaiden turvallisuudesta huolehditaan myös erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Ensisijaisesti hoitohenkilökunta huolehtii potilaiden turvallisuudesta olemalla yhteisissä tiloissa nuorten kanssa ja heidän saatavilla. Osastolla yhteisissä tiloissa, ulko-ovilla ja käytävillä sekä eristyshuoneessa on kameravalvonta. Eristystilanteessa kameravalvonta ei korvaa potilaan voinnin seurantaa vaan valvonta tapahtuu samassa huoneessa. Nuorisopsykiatrian palveluyksikössä on tehty erilliset työohjeet potilaan rajoittamisista:   * Yleinen järjestys ja ohjeet koskien potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista (mielenterveyslain 4 a-luku, 14.12.1990/1116) * Potilaan liikkumisen rajoittaminen ja ulkoilu * Potilaan yksin rajoittaminen, maassa rajoittaminen ja potilaan kantaminen   **Lasten- ja nuorisopsykiatrista hoitoa tukevat palvelut:**  - Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut: Lääkehuolto, sihteeripalvelut, kuvantaminen ja infektiotorjunta  - Kuntoutuspalvelut: fysioterapia-, ravitsemus-, toimintaterapiapalvelut, sosiaalityönpalvelut,  - Hallintopalvelut: talouspalvelut, henkilöstöpalvelut, asiantuntijapalvelut, tietohallintapalvelut  - Tukipalvelut: tekniset palvelut, materiaalipalvelut, kuljetuspalvelut, ravinto- puhtaanapito- ja tekstiilipalvelut  **Lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikka** sijoittuvat yhteisiin tiloihin. Tilat koostuvat yhteisistä odotusauloista, vastaanottohuoneista ja takatoimistosta. Poliklinikalla on myös henkilökunnan yhteinen taukotila. Poliklinikalla vastaanottohuoneisiin ja takatoimistoon pääsee kulkemaan omalla kulkuluvalla. Ulkopuolisia henkilöitä ei saa päästää takatoimistoon tai henkilökunnan taukotilaan. Vastaanottohuoneisiin ja muihin tarvittaviin työskentelytiloihin mennään henkilökunnan saattelemana. Lisäksi henkilökunnan ja potilaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Ulko-ovilla ja käytävillä on kameravalvonta.  Henkilökohtaiset kulkuluvat ovat tarkoitettu vain henkilökohtaiseen käyttöön ja sen lainaaminen on kiellettyä. Kadonneesta kortista on heti tehtävä ilmoitus. Ulkopuolisilta vaikuttavilta henkilöiltä, jotka ovat henkilökunnan tiloissa, on kysyttävä miksi he ovat alueella ja pyydettävä näyttämään kulkulupa. Tarvittaessa tilanteen selvittämiseen on hälytettävä vartija. |

# 10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Omavalvontaa toteutetaan omavalvontasuunnitelman mukaan. Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaavat palveluyksikön vastuuhenkilöt. Henkilökunnan vastuulla on toteuttaa palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa ja toimia niin, että palvelujen laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan ja sitä jatkuvasti kehitettään.  Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan systemaattisesti ja jatkuvasti. Seurannassa havaittuihin puutteisiin ja poikkeamiin toteutetaan korjaavat toimenpiteet.  Omavalvonnan toteutuminen, seuranta ja seurannan pohjalta toteutetut muutokset raportoidaan säännöllisesti osana toiminnan- ja talouden arviointia kolmen kuukauden välein.  Toimintaa seurataan tehokkuudella, laadulla, vaikuttavuudella sekä henkilöstön sisäisellä toimivuudella.  **Tehokkuus:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Mittari** | **Tavoite** | **Toteuma** | **Raportointitaso** | | Potilasajat poliklinikalla/hoitaja |  |  | palveluyksikkö | | Hoidon kiireellisyyden arviointi ja hoidon järjestäminen avohoidossa | Hoitotakuu | Hoitotakuu toteutuu | palveluyksikkö | | Osaston kuormitusaste | 85 % | 0-200% | palveluyksikkö/toimialue | | Toimintakulut (SAP AFO / kk) | TA mukainen |  | palvelualue/toimialue/  Kainuun hyvinvointialue |   **Laatu**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Mittari** | **Tavoite** | **Toteuma** | **Raportointitaso** | | Lääkevirheet (Haipro) | 0 kpl | seuranta 3 kk | palveluyksikkö/ palvelualue | | Muut vaara- ja haittatapahtumat sekä työtapaturmat | 0 kpl | seuranta 3 kk | palveluyksikkö/ palvelualue | | Perehdytys | 100 % toteutuu suunnitelman mukaan | seuranta ja dokumentointi HMR:ään, kun perehdytys tehty | palveluyksikkö |   **Vaikuttavuus**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Mittari** | **Tavoite** | **Toteuma** | **Raportointitaso** | | Jatkuva asiakaspalaute ja tehostetut asiakastyytyväisyyskyselyt | Saatu palaute on hyvää ja kehittämiskohteita muutetaan ja parannetaan | 3 kk | HVA |   **Henkilöstön sisäinen toimivuus**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Mittari** | **Tavoite** | **Toteuma** | **Raportointitaso** | | QWL | QWL- indeksi >60 | 2 x vuosi | HVA | | Sairauspoissaolot (työkyvyn tuen toimintamalli työkyvyn tilan ja sairauspoissaolojen mukaisen toiminnan mukaan) | <5 x 5 sairauspoissaolopäivää / esihenkilön luvalla  < 10-29 sairauspoissaolopäivää  <30 sairauspoissaoloja | Esimieskompassin raportointi | toimialue | | Kehityskeskustelut | 100 % toteutuminen | 1 x vuosi | palveluyksikkö | |