



KUR,PSY OMAVALVONTA

Alla mainitut asiakirjat on allekirjoitettu X-Signissa. Allekirjoittajien henkilöllisyys on varmennettu vahvalla tunnistautumisella.

Allekirjoitukset

Allekirjoittaja	VIRVE EVELIINA HONGISTO
Allekirjoitusaika	15.04.2025 14:03

Allekirjoitetut asiakirjat

Asiakirja	Kurpsy omavalvontasuunnitelma.pdf (c20007db9a46664d71977e589e5a81cfda0d6f4ea0d4b271f627e743622ece27)
-----------	---

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut





Yksikön nimi: Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut

Laatijat (nimi, palvelupäällikkö, palveluvastaava) allekirjoitus

Nimi + nimike

*Seppo Huhtiniemi, palvelupäällikkö
Katri Linna, palveluvastaava
Miia Häkkinen, palveluvastaava
Mira Ojalehto, palveluvastaava
Satu Savolainen, palveluvastaava
Eija Saarenmaa, palveluvastaava
Heli Ingman-Piispanen, palveluvastaava
Virva Jukarainen, palveluvastaava
Eeva Hintikka, palveluvastaava
Kuraattori- ja psykologipalveluiden henkilöstö*

Hyväksymispäivämäärä:

Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus

Virve Hongisto, palvelujohtaja

Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm

Versio: 1

Pvm 9.1.2025

Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.

Aiempien versioiden päiväykset:

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä

[Omavalvontaohjelma](#) | [Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Tämän lisäksi suunnitelma löytyy sähköisenä tallenteena opiskeluhuollon omalta Teams-kanavalta.

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
3	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	5
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	6
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot	6
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot	6
3.1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
3.2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	9
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	10
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset	10
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit	10
3.2.2.2	Hoidon tarpeen ja palvelutarpeen arviointi sekä päätöksen tekeminen	11
3.2.2.3	Palvelun toteutumisen varmistaminen	11
3.2.2.4	Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen	12
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	14
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	14
3.2.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	15
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	16
3.2.3.4	Asiakkaiden ja läheisten osallisuus	16
3.2.3.5	Itsemääräämisoikeus	17
3.2.3.6	Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava	18
3.2.4	Muistutusten käsittely	19
3.2.5	Henkilöstö	20
3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	20
3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	22
	Keski-Suomen hyvinvointialue on ohjeistanut rekrytoinnin täyttölupamenettelyn ja työsuhteisten valinnan, joita kuraattori- ja psykologipalveluissa noudatetaan. Rekrytointiprosessi on palvelupäällikön ja palveluvastaavien vastuulla. Tukena prosessissa on rekrytointiyksikkö	22
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	22
3.2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	25
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	25

3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö	26
3.2.8.1	Toimitilat.....	26
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus	27
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut	27
3.2.9	Tietojärjestelmät.....	28
3.2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	28
3.2.11	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	30
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA	31
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	31
3.3.1.1	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely	33
3.4	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	38
4	OMAVALTONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	39

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla tehtynä palveluysikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluysikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluysikköön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluysikköön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluysikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluysikköön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Sosiaali- ja terveystalvelujen toimialuejohtaja vastaa ylimpänä viranhaltijana kuraattori- ja psykologipalveluiden toiminnasta. Kuraattori- ja psykologipalveluiden palveluyksikkö kuuluu lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveystalvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut vastuualueen lasten ja nuorten palvelualueeseen. Vastuualueetta johtaa vastuualuejohtaja ja palvelualueetta palvelujohtaja.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden osalta palvelupäällikkö ja -johtaja vastaavat viranomaisille siitä, että yksikön toiminta on laadukasta sekä asiakas- ja potilasturvallista sekä siitä, että toiminta ja toimintaympäristö ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden voimassa olevien säädösten mukaisia.

Omavalvonnan suunnittelu on koko työyhteisön asia. Suunnitelman laadintaan osallistuvat palveluyksikön esihenkilöt, henkilöstö sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat. Kuraattori- ja psykologipalveluiden palvelupäällikkö ja -vastaavat esilaativat omavalvontasuunnitelman, jonka jälkeen henkilöstöllä on mahdollisuus kommentoida sitä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työkokouksissa ja omavalvontasuunnitelmaa muokataan tarvittaessa yhdessä sovitulla tavalla. Jatkossa kuraattori- ja psykologipalveluiden asiakkailta ja heidän perheiltään saatua suullista ja kirjallista palautetta käytetään hyödyksi omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

Vastuuhenkilöt

Kuraattori- ja psykologipalveluiden omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Palvelupäällikkö Seppo Huhtiniemi, seppo.huhtiniemi@hyvaks.fi, p. 050 5632 418

Palveluvastaava Katri Linna, katri.linna2@hyvaks.fi, p. 040 827 4655

Palveluvastaava Miia Häkkinen, miia.hakkinen@hyvaks.fi, p. 040 077 5862

Palveluvastaava Mira Ojalehto, mira.ojalehto@hyvaks.fi, p. 040 846 2907

Palveluvastaava Satu Savolainen, satu.savolainen@hyvaks.fi, p. 040 574 9636

Palveluvastaava Eija Saarenmaa, eija.saarenmaa@hyvaks.fi, p. 050 302 7604

Palveluvastaava Heli Ingman-Piispanen, heli.ingman-piispanen@hyvaks.fi, p. 040 529 6875

Palveluvastaava Virva Jukarainen, virva.jukarainen@hyvaks.fi, p. 040 358 5802

Palveluvastaava Eeva Hintikka, eeva.hintikka@hyvaks.fi, p. 050 595 3871

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318–2

Viitaniementie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue: Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Palvelualue: Opiskeluhuollon palvelut

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Kuraattori- ja psykologipalvelut

Katuosoite: Sepänkatu 3 B 4.1.

Postinumero: 40720 Postitoimipaikka: Jyväskylä

Palvelupisteiden osoitteet löytyvät verkkosivuilta Hyvaks.fi

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Palvelupäällikkö Seppo Huhtiniemi

Puhelin 050 5632 418 Sähköposti: seppo.huhtiniemi@hyvaks.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialueen on järjestettävä kuraattori- ja psykologipalvelut alueellaan esi- ja perusopetuksen sekä lukion ja ammatillisen koulutuksen opiskelijoille heidän kotipaikastaan riippumatta. Kuraattori- ja psykologipalvelut ovat lakisääteisiä, vapaaehtoisia, maksuttomia sekä luottamuksellisia. Niiden tulee olla helposti saatavilla lähipalveluna osana opiskelijoiden ja oppilaitosten arkea esiopetuksesta aina toiselle asteelle asti. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) mukaan kuraattori- ja psykologipalvelu toteutetaan yhteisöllisenä sekä yksilöllisenä työskentelynä ja palveluun tulee päästä kiireellisessä tapauksessa samana tai seuraavana oppilaitoksen työpäivänä ja ei-kiireellisessä tapauksessa seitsemän oppilaitoksen työpäivän aikana. Kiireellisyyden arvioi opiskeluhoitopalveluiden työntekijä. Opiskeluhoollon kuraattori- ja psykologipalveluiden piirissä on Keski-Suomen hyvinvointialueella noin 45 000 opiskelijaa, joiden parissa työskentelee 52 kuraattoria ja 15 vastaavaa kuraattoria sekä 56 psykologia. Keski-Suomen hyvinvointialue tuottaa kuraattoripalveluja kaikissa hyvinvointialueeseen kuuluvissa kunnissa sekä psykologipalveluja kaikissa kunnissa Kinnulaa lukuun ottamatta. Kinnulan terveydenhuollon palvelut ovat ulkoistettu vuoteen

2027 asti. Palveluntuottajana toimii Terveystalo, joka tuottaa opiskeluhoollon psykologipalvelut Kinnulan oppilaitoksiin.

Kuraattori- ja psykologipalveluita toteutetaan yhteisöllisenä ja yksilöllisenä työskentelynä. Opiskeluhoollon kuraattorit ja psykologit osallistuvat pedagogisen tuen suunnitteluun ja järjestämiseen yhteistyössä koulutuksen järjestäjän kanssa. Lisäksi kuraattori tai psykologi voi tukea opiskelijoita myös ilman että siitä muodostuu asiakkuutta. Kuraattori tai psykologi voi auttaa esimerkiksi opiskeluhoolltopalveluihin ja muihin palveluihin hakeutumisessa tai antaa konsultaatiota opettajille ja muille oppilaitoksessa työskenteleville ammattilaisille sekä huoltajalle. Konsultaatiota voidaan antaa esimerkiksi siitä, miten opettaja voi toimia, kun hänellä on herännyt huoli opiskelijasta. Kuraattori tai psykologi voi järjestää myös matalan kynnyksen konsultaatioaikoja.

Kuraattoripalvelut

Kuraattori edistää ja tukee lasten, nuorten ja aikuisopiskelijoiden oppimista, koulunkäyntiä ja opiskelua, hyvinvointia sekä sosiaalisia valmiuksia ja toimintakykyä. Kuraattori edistää lisäksi koko opiskeluyhteisön hyvinvointia ja tekee yhteistyötä perheiden, oppilaitoksen muiden työntekijöiden ja yhteistyöverkostojen kanssa. Kuraattoripalvelut ovat lakisääteisiä, vapaaehtoisia, maksuttomia ja luottamuksellisia. Kuraattoripalvelut ovat osa sosiaalihoollon palveluja.

Opiskeluhoollon kuraattoripalveluissa on myös vastaavan kuraattorin tehtäviä, joissa pätevyys vaatimuksena on sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Vastaava kuraattori tarjoaa konsultoivaa ja ohjauksellista tukea oppilashuollon muille jäsenille sekä osallistuu oppilashuollon kehittämiseen ja rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen sosiaalityön asiantuntijuuteen pohjautuen.

Psykologipalvelut

Psykologi edistää koulu- ja oppilaitosyhteisön hyvinvointia ja tekee perheen sekä muiden läheisten ja yhteistyötahojen kanssa yhteistyötä. Psykologi tukee opiskelijan oppimista, koulunkäyntiä, opiskelua sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia ja hyvinvointia. Psykologi voi tehdä myös psykologisia arviointeja liittyen esimerkiksi opiskelijan tunne-elämän haasteiden tai oppimisvaikeuksien taustasyiden selvittelyyn ja tarvittaessa ohjaa muihin palveluihin jatkotutkimuksiin tai hoitoon.

Toimintayksiköiden toimipisteet

Kuraattori- ja psykologipalveluiden toimipisteitä on yhteensä noin 150 kappaletta ja ne sijaitsevat alueen esi- ja perusopetuksen ja toisen asteen oppilaitoksissa tai niiden välittömässä läheisyydessä.

Toimipisteiden yhteystiedot löytyvät verkkosivustolta:

[Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut peruskoululaisille | Keski-Suomen hyvinvointialue](#)
[Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut toisen asteen opiskelijoille | Keski-Suomen hyvinvointialue](#)

Toimintaperiaatteet

Kuraattori- ja psykologipalveluiden tehtävänä on edistää opiskelijoiden terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Kuraattori- ja psykologipalvelut toimivat asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti ja oikeudenmukaisesti opiskelijan yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toimintaa ohjaavat Keski-Suomen hyvinvointialueen arvot ja eettiset periaatteet sekä opiskeluhoitopalveluiden omat toimintaperiaatteet. Toiminta-ajatuksemme pohjautuu Keski-Suomen hyvinvointialueen strategiaan ja tavoitteenamme on edistää opiskelijoiden terveyttä, hyvinvointia ja opiskelukykyä yhteisöllisin sekä yksilöllisin keinoin.

Kuraattori- ja psykologipalveluissa näemme ihmisen kokonaisuutena ja ymmärrämme ihmisten erilaiset tarpeet. Kunnioitamme eri näkemyksiä, mahdollistamme jokaisen osallisuuden ja edistämme yhdenvertaisuutta. Kehitämme palveluja ja hoito- ja palveluketjuja niin, että ne toimivat niin henkilöstön, asiakkaiden kuin asukkaidenkin näkökulmasta. Tavoitteena on, että palvelut ovat yhdenvertaisesti ja oikea-aikaisesti saatavilla sekä saavutettavissa koko Keski-Suomessa. Toimimme vastuullisesti niin taloudellisesti, sosiaalisesti kuin ekologisestikin. Toimintamme perustuu tutkittuun tietoon ja ammattitaitoon.

Toimimme yhdessä systemaattisesti asiakkaidemme parhaaksi. Jaamme olemassa olevaa tietoa avoimesti sekä omassa työyhteisössä että myös muiden palvelualueiden kanssa. Toimintamme on läpinäkyvää ja vuorovaikutteista, joka mahdollistaa hyvin toimivan yhteistyön ja sujuvoittaa asiakkaan asioiden hoitoa sekä palveluprosesseja.

Tavoitteenamme on, että palvelumme ovat laadukkaita, vaikuttavia ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Lisäksi tavoitteena on, että kuraattori- ja psykologipalvelut ovat yksikkö, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista sekä työssä viihtymisestä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen opiskeluhoollon palveluissa on laadittu kevään 2023 aikana toimintaa ohjaavat periaatteet esihenkilöiden ja henkilöstön yhteistyönä.



2

Kuva: Opiskeluhooltopalveluiden toimintaperiaatteet

Kuraattori- ja psykologipalveluissa toimintaa ohjaavista periaatteista on valittu kolme keskeistä kehittämistavoitetta vuosille 2023–2025. Kehittämisen kärjet ovat yhteisöllinen työ, hyvinvoiva henkilöstö ja monialainen yhteistyö. Kehittämisen kärjet ovat kuvattu tarkemmin kehittämissuunnitelmassa luvussa 3.4.

Opiskeluhooltopalveluiden sisältöä on kuvattu laajasti alueellisessa opiskeluhooltosuunnitelmassa, joka löytyy verkkosivustolta: [alueellinen opiskeluhooltosuunnitelmaFINAL291123.pdf](https://www.keski-suomi.fi/alueellinen_opiskeluhooltosuunnitelmaFINAL291123.pdf) (hyvaks.fi)

3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Asiakas- ja potilasturvallisuus ovat arjen toimintoja, joiden avulla varmistetaan, että palvelu on laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Organisaatiossa on määritelty henkilöstön ja organisaation toimintaperiaatteet ja mallit, joiden avulla tavoitteeseen päästään. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset työohjeet, suunnitelmat sekä palvelu- ja hoitoketjukuvaukset.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta huomioidaan kaikessa kuraattori- ja psykologitoiminnassa. Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on johdon ja esihenkilöiden vastuulla ja sitä toteutetaan varmistamalla olosuhteet, osaaminen ja resurssit.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden toimintaohjeet on tallennettu palveluiden omalle Teams -kanalalle. Esihenkilöt vastaavat ohjeiden laadinnasta ja päivittämisestä sekä ohjeistuksien

jalkauttamisista ja käytäntöönpanosta. Työntekijät pääsevät Teamsin ohjeisiin hyvinvointialueen käyttäjätunnuksilla. Keski-Suomen hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla on asiakkaiden saatavilla olevaa ajankohtaista tietoa kuraattori- ja psykologipalveluista.

Kuraattori- ja psykologipalveluille riskien- ja vaarojen arvioinnin perusteella laaditut turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa, joilla osaltaan taataan myös asiakasturvallisuutta. Kuraattorit ja psykologit työskentelevät opetuksen järjestäjien oppilaitosympäristöissä, joten eri organisaatioiden välinen yhteistyö on keskeistä. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuuteen liittyvien haasteiden tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan toimivalle turvallisuuskulttuurille. Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Opiskeluhuollon kokonaisuudesta vastaa palvelualueen palvelujohtaja ja kuraattori- ja psykologipalveluiden laadusta vastaa palvelupäällikkö yhdessä palveluvastaavien kanssa. Käytännön työn laadusta vastaa ensisijaisesti työntekijöinä kuraattorit ja psykologit.

3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kuraattori- ja psykologipalvelut tuotetaan koko Keski-Suomen alueelle tasavertaisina ja -laatuisina, laadukkaana kokonaisuutena lakien määrittelemällä tavalla. Lakisääteisten palvelujen toteutumisesta seurataan säännöllisesti.

3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Kuraattori- ja psykologipalveluiden toimintaa ohjaa lainsäädäntö, Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos, Hyvaks:n hoito- ja palveluketjut, toimintaohjeet sekä valtakunnalliset käypähoitosuositukset. Palveluiden toteutumista, laatua, saavutettavuutta ja vaikuttavuutta arvioidaan muun muassa joka toinen vuosi saatavilla kouluterveyskyselyn tuloksilla, vuosittaisilla käyntimäärätilastoilla, yhteisöllisen työn määrällä, aikarajojen toteutumisella sekä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tehdyillä kyselyillä.

Opiskeluhuoltopalveluiden vaikuttavuutta seurataan sekä alue- että paikallisilla tasoilla eri raporteista saaduilla indikaattoreilla ja mittareilla, jotka löytyvät alueellisesta opiskeluhoollon suunnitelmasta. Seurannassa on tärkeää selkeät luodut rakenteet, validoidut sekä pysyvät mittarit ja indikaattorit. Näin mahdollistuu pidempiaikaisen toteutumisen ja vaikuttavuuden vertailu. Hyvinvointialue kokoa koko hyvinvointialuetta käsittävää tietoa vuosittain niin asukkaiden terveydentilasta, hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, kuin myös palveluiden vaikuttavuudesta, saatavuudesta kuin laadustakin. Nämä tulokset raportoidaan kokonaisuudessaan alueellisessa hyvinvointikertomuksessa. Paikallisten kuraattori- ja psykologipalveluiden indikaattoreiden ja mittareiden arviointi tapahtuu oppilaitoskohtaisten opiskeluhoitoryhmien ja koulutuksen järjestäjäkohtaisten

ohjausryhmien toimesta. Kuraattori- ja psykologipalveluiden palveluvastaavat osallistuvat omien alueidensa opiskeluhuollon ohjausryhmiin.

3.2.2.2 Hoidon tarpeen ja palvelutarpeen arviointi sekä päätöksen tekeminen

Opiskeluhuollon psykologit ovat terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Opiskeluhuoltopalveluissa ei toteuteta terveydenhuoltolain (1326/2010) 51§ mukaista hoidon tarpeen arviointia. Psykologipalveluissa asiakkaan kokonaistilannetta ja palvelujen tarvetta kuitenkin arvioidaan jatkuvasti yhteistyössä asiakkaan ja huoltajien kanssa. Asiakastyössä toimitaan Hyvaks:n hoito- ja palveluketjujen mukaisesti.

Opiskeluhuollon kuraattorit ovat pääsääntöisesti sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Kuraattorin työtä voivat tehdä myös muut kuin sosiaalihuollon ammattihenkilöt. Tällöin vastaavalla kuraattorilla on velvollisuus ohjata kuraattoria toteuttamaan kuraattorityötä sosiaalihuoltolain mukaisesti. Kuraattorityössä ei tehdä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36§ mukaisia palvelutarpeen arviointeja. Kuraattori voi osallistua yhteistyössä muiden sosiaalihuollon toimijoiden kanssa palvelutarpeen arviointiprosessiin. Kuraattoripalveluissa asiakkaan kokonaistilannetta ja palvelujen tarvetta arvioidaan jatkuvasti yhteistyössä asiakkaan ja huoltajien kanssa. Asiakastyössä toimitaan Hyvaks:n hoito- ja palveluketjujen mukaisesti.

[Hoito- ja palveluketjut | Keski-Suomen hyvinvointialue](#)

Kuraattoripalvelut ovat osa sosiaalihuollon palveluja. Kuraattoripalvelun käynnistymisestä eli palvelun myöntämisestä ei pääsääntöisesti tehdä erillistä päätöstä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 45 §) sekä hallintolain (434/2003) toimintaperiaatteiden mukaisesti asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus saada päätös palvelun myöntämisestä, jos hän sitä pyytää. Keski-Suomen hyvinvointialueella päätöksen kuraattoripalvelun myöntämisestä tekevät tarvittaessa palveluvastaavat Eeva Hintikka, Satu Savolainen, Katri Linna, Mira Ojalehto sekä Heli Ingman-Piispanen.

3.2.2.3 Palvelun toteutumisen varmistaminen

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 15§ perusteella opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin kanssa seitsemän oppilaitoksen työpäivän kuluessa siitä, kun yhteydenotto palveluun on tapahtunut. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana oppilaitoksen työpäivänä. Arvion tilanteen kiireellisyydestä tekee opiskeluhuollon kuraattori tai psykologi.

Aikarajojen toteutumista seurataan säännöllisesti kaksi kertaa lukuvuodessa, kesäkuussa ja joulukuussa.

3.2.2.4 Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen

Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun ammattilainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta palvelutarpeesta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 17§ määrää kirjaamisen. Yksittäisen potilaan/asiakkaan potilas- ja asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023). Kuraattori- ja psykologipalveluiden palveluvastavien vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvistä ohjeistuksista ja noudattaa niitä. Jos epäkohtia havaitaan, niihin puututaan.

Potilas- ja asiakassiakirjamerkintöjen tulee palvella palvelun suunnittelua, toteutusta ja seuranta, sekä edistää asiakkaan palvelun jatkuvuutta. Oikeat, virheettömät ja laadultaan riittävät merkinnät takaavat hyvän palvelun, asiakkaan turvallisuuden sekä henkilökunnan oikeusturvan toteutumisen. Laadukas tietojen kirjaaminen helpottaa ammattilaisten arkea ja luo perustan tiedolla johtamiselle.

Sujuvan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on myös sovitut toimintatavat tiedon siirrosta eri palveluyksiköiden välillä. Valtakunnallinen Kanta –arkisto mahdollistaa tiedon joustavamman käytön eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös asiakkaalla itsellään.

Opiskeluhuollon psykologipalvelun kirjaaminen

Opiskeluhuollon psykologi kirjaa tehdyn potilastyön tietojärjestelmään. Psykologipalveluissa on tällä hetkellä käytössä useita potilastietojärjestelmiä: Lifecare, Mediatri ja Pegasos sekä opiskelu- huollon asiakkuudenhallintajärjestelmä Aura. Huhtikuussa 2025 Keski-Suomen hyvinvointialueella siirrytään käyttämään Lifecare-järjestelmää kaikissa terveydenhuollon palveluissa.

Merkintöjen kirjaamista ohjaavat useat lait ja asetukset, mm. asiakastietolaki (784/2021) sekä potilasasiakirja-asetus (94/2022), sekä näiden soveltamisesta laaditut ohjeet ja oppaat. Kirjaamisvelvoite koskee ammattihenkilöitä kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Psykologityössä potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä.

Asiakkaan palveluun tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa, mitä työntekijät asiakassuhteen hoitamiseen tarvitsevat. Potilastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Keski-Suomen hyvinvointialueen Polkuintraassa on ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet, joiden lisäksi psykologityöhön on laadittu yksityiskohtaiset kirjaamis- ja tilastointiohjeet. Harjoitteluaan tekevien psykologiopiskelijoiden kirjauksen tarkistaa ja kuittaa aina ohjaava työntekijä.

Thl:n ohjeen mukaisesti opiskeluhuollon psykologityön kirjaamisessa on velvoite siirtyä Kanta-palvelujen käyttöön 3/2025.

Opiskeluhuollon kuraattoripalvelun kirjaaminen

Kuraattorin asiakastyössä syntyneet tiedot kirjataan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin. Kirjaamisen tulee tapahtua sosiaalihuollon säännösten mukaisesti. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kuraattori on saanut tiedon asiakkaan palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan kuraattorin sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Käytössä olevat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät SosiaaliEffic ja ProConsona sekä opiskeluhuollon asiakkuudenhallintajärjestelmä Aura. Sosiaalihuollossa kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Keski-Suomen hyvinvointialueen Polkuintrassa on ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Kuraattoripalveluiden henkilöstöä on koulutettu vuoden 2024 aikana Thl:n kansallisesti määritellyn rakenteiseen kirjaamiseen. Nykyjärjestelmissä kuraattorit eivät kirjaa kansallisten asiakirjarakenteiden mukaisesti. Keski-Suomen hyvinvointialueella ei ole vielä yhtenäistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää. Yhteisen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönoton on suunniteltu toteutuvan keväällä 2026. Thl:n valtakunnallisen ohjeen mukaisesti opiskeluhuollon kuraattoripalveluiden on oltava valmiina rakenteisten asiakirjojen käyttöön sekä Kanta-palveluun liittymiseen viimeistään 1.9.2026. Kuraattoripalveluissa on tunnistettu tarve kirjaamisen kehittämiseksi. Suunnitelmissa on ottaa rakenteiset asiakirjat käyttöön SosiaaliEfficassa sekä siirtyä ProConsonan ja Auran käytöstä ProConsona Omnin tai SosiaaliEffican käyttäjiksi kevään 2025 aikana. Rakenteisen kirjaamisen käyttöönotto tukee ajantasaista kirjaamista, yhtenäistää kirjaamisen sisältöjä sekä auttaa valmistautumaan Kanta-palveluun liittymistä.

Asiakirjahallinta

Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset. Hyvaks:n tietohallinto valvoo henkilötietojen käsittelyä. Henkilöstöllä on velvoite osallistua tietosuoja- ja tietoturva sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyviin koulutuksiin. Esihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista.

Kuraattori- ja psykologipalveluissa jokainen työntekijä ja harjoitteluaan suorittava alan opiskelija on velvollinen käsittelemään asiakkaiden henkilötietoja huolellisesti sekä toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Lain mukaan jokainen työntekijä on salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen. Uudet työntekijät, viranhaltijat ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Jokainen työntekijä tai esihenkilö on myös velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölleen tai hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus sähköisesti Laatuportti järjestelmän kautta, josta se ohjautuu tietosuoja-asiantuntijoiden käsiteltäväksi. Kiireellisissä tietoturvaloukkauksesta otetaan yhteyttä puhelimitse suoraan tietosuojavastaavaan. Jokainen tietoturvaloukkaus käsitellään ja arkistoidaan käsittelyvaiheineen.

Tietoturvaloukkaustapauksesta ilmoitetaan myös rekisteröidylle itselleen. Jos kuraattori- tai psykologipalveluiden työntekijän todetaan syyllistyneen lain vastaiseen menettelyyn (esim. asiakas- tai potilastietojen katselu ilman asiakassuhdetta tai muuta asiallista perustetta), tilanne selvitetään ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti.

3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX[®]

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX[®]

3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus

Sosiaalihuollon ammattihenkilönä opiskeluhuollon kuraattorin on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. Asiakkaalla ja potilaalla on oikeuksia myös hänestä tallennettuihin tietoihin. Tietojensaantioikeus määräytyy viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (julkisuuslaki) (621/1999), EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (679/2016) ja tietosuojalain (1050/2018) mukaisesti.

Terveydenhuollon ammattihenkilönä opiskeluhuollon psykologin on annettava selvitys palveluista siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa asiakkaansa käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. Potilaan oikeudesta tarkastaa häntä itseään koskevat potilasasiakirjoissa olevat tiedot ovat voimassa, mitä siitä henkilörekisterilaissa (471/87) ja -asetuksessa (476/87) säädetään.

Tietojen antaminen asiakkaalle ja potilaalle

Asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakas- ja potilastietoja voi pyytää itselle myös erillisellä tietopyyntölomakkeella [Lomakkeet, Keski-Suomen hyvinvointialue](#).

Kuraattori- ja psykologipalveluissa tietojen antamisessa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia ja prosessikuvauksia.

Tietojen antaminen asiakkaan lailliselle edustajalle tai läheiselle erityistilanteissa

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä pykälän 49 mukaan asiakkaan laillisella edustajalla taikka lähiomaisella tai muulla läheisellä on oikeus saada tarvittavat asiakas- ja potilas-tiedot.

3.2.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kuraattori- ja psykologipalveluiden asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmis-arvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon palvelussa ja kohtelussa. Palveluja on annettava yhdenvertaisesti siten, ettei asiakkaita aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Palvelua on saatava yhdenvertaisesti asuinkunnasta riippumatta.

Perehdytyksessä käydään läpi Keski-Suomen hyvinvointialueen strategiaa määrittelevät arvot, joihin sisältyvät mm. asiakaslähtöisyys, yhteisöllisyys ja turvallisuus sekä se, kuinka arvot sisältyvät opiskeluhuollon työtehtäviin. Arvot ohjaavat kohtelevaan asiakasta kunnioittavasti. Työntekijän, joka havaitsee jonkun kohtelevan toista ihmistä epäasiallisesti, tulee puuttua asiaan välittömästi ja ilmoittaa tapahtuneesta esihenkilölle ja tehdä tapahtuneesta Laatuportti ilmoitus. Jos asiakas on tyytymättömän saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä yksiköstä vastaavaan esihenkilöön tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiavaltuutetun puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kohtelustaan muistutus.

Kuraattori- ja psykologipalveluissa pyritään huomioimaan opiskelijan kulttuurilliset ja kielelliset ominaisuudet. Tarvittaessa opiskeluhuollon ammattilainen pyytää vastaanottotilanteeseen tulkin tulkkipalvelusta. Epävirallisia tulkkeja ei käytetä. Aistivamma pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin mm. työskentelytilojen suunnittelussa (esteettömyys) ja asiakkaan kohtaamisessa.

Kuraattori- ja psykologipalvelujen toiminnasta palautetta voi antaa henkilökohtaisesti, puhelimitse tai kirjallisesti. Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyy palautekanava, jonka avulla palautetta voi antaa digitaalisesti.

3.2.3.3 Oikeusturvakeinot

Mikäli palvelua saava asiakas tai hänen omaisensa ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun on palautetta hyvä antaa suoraan ja välittömästi tapahtuman yhteydessä tai heti sen jälkeen. Ensisijaisesti rakentava palaute annetaan aina suoraan työntekijälle, jota palaute koskee, mutta jos tarve vaatii, palautetta voidaan antaa seuraavilla eri tavoilla.

- palaute toimintayksikön lähiesihenkilölle tai tarvittaessa palvelupäällikölle
- palaute hyvinvointialueen palautekanavien kautta, Asiakaspalautekysely tai Avoin palaute
- asiakkaan/potilaan/läheisten ilmoitus turvallisuuspoikkeamasta
- yhteydenotto valvontayksikköön
- yhteydenotto potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan
- kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle/ hyvinvointialueen kirjaamoon
- kantelu Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintoviranomaiselle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle (EOA), jos henkilö on kuollut tai vakavasti loukkaantunut, tehdään kantelu Valviraan

Opiskelijoille tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä, kuulluksi tuleminen sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Kuraattori- ja psykologipalveluissa seurataan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten sekä epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet. Laatuportti -järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

Muistutuksen laatimista varten tulostettava lomake löytyy Keski-Suomen hyvinvointialueen verkko-sivuilta sekä Polkuintrasta, josta opiskeluhuollon työntekijä voi sen asiakkaalleen tulostaa. Lomakkeen saa myös potilas- tai sosiaaliasiavastaavalta, joka avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakkaan laatimaan muistutukseen vastataan kirjallisesti, eikä muistutuksesta koidu seuraamuksia muistutuksen tekijälle tai asiakkaalle (muistutusasiakirjat säilytetään erillään potilasasiakirjoista). Muistutukseen pyritään vastaamaan viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa. Kuraattori- ja psykologipalvelujen toimintaa kehitetään muistutusten pohjalta.

3.2.3.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Asiakkaan ja läheisen osallisuudella tarkoitetaan vuorovaikutusta, asiakkaan kuuntelemista ja hänen mahdollisuuttaan vaikuttaa omaan palveluunsa. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan omaa palvelua laajemmin asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen tai arviointiin. Asiakkaan aktiivisen roolin varmistaminen lisää palvelun turvallisuutta, vahvistaa asiakkaan sitoutumista ja lisää vaikuttavuutta.

Yhteisöllisessä opiskeluhollossa edistetään opiskelijoiden ja vanhempien mahdollisuuksia osallistua opiskeluhollossa suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Osallisuutta vahvistamalla edistetään oppimista ja hyvinvointia sekä yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisessä opiskeluhollossa kaikkien opiskelijoiden osallisuutta edistetään mm. oppilaskunnan kanssa tehtävän yhteistyön ja kyselyjen avulla.

Lakisääteisinä vaikuttamistoimieliminä Keski-Suomen hyvinvointialueella toimii mm. Nuorisovaltuusto ja alueellinen opiskeluhollossa yhteistyöryhmä, jotka vaikuttavat päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen omien sidosryhmiensä näkökulmasta.

3.2.3.5 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Opiskeluhollossa kuraattori- ja psykologipalvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen. Opiskelija voi halutessaan lopettaa kuraattori- ja psykologipalveluiden käytön missä palveluprosessin vaiheessa tahansa. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 18§ mukaan opiskeluholloa toteutetaan yhteistyössä opiskelijan ja hänen huoltajiensa kanssa. Opiskelijan omat toivomukset ja mielipiteet on otettava huomioon häntä koskevissa toimenpiteissä ja ratkaisuissa hänen ikänsä, kehitystasonsa ja muiden henkilökohtaisten edellytystensä mukaisesti. Alaikäinen ja muu vajaavaltainen voi, ottaen huomioon hänen ikänsä, kehitystasonsa ja muut henkilökohtaiset ominaisuutensa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää huoltajaansa tai muuta laillista edustajansa osallistumasta itseään koskevan opiskeluholloasian käsittelyyn sekä antamasta itseään koskevia salassa pidettäviä opiskeluhollossa tietoja huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen, jollei se ole selvästi hänen etunsa vastaista. Arvion vajaavaltaisen edun toteutumisesta tekee opiskeluhollossa henkilöstöön kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Huomioitavaa kuitenkin on, että alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää alaikäistä käyttämästä opiskeluhollossa palveluja.

Opiskelijan asioiden käsittely yksittäisen opiskelijan tueksi koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä perustuu myös opiskelijan tai, jollei hänellä ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, hänen huoltajansa tai laillisen edustajansa suostumukseen. Opiskelijan yksilöllisellä kirjallisella suostumuksella hänen asiansa käsittelyyn voi osallistua tarvittavia opiskeluhollossa yhteistyötahoja taikka läheisiä. Opiskeluhollostoryhmän jäsenillä on lisäksi oikeus pyytää neuvoa opiskelijan asiassa tarpeelliseksi katsomiltaan asiantuntijoilta ja ilmaista heille siinä tarkoituksessa salassa pidettäviä tietoja siten kuin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 26 §:n 3 momentissa säädetään. Hyvaks:n opiskeluhollossa palveluissa on yhtenäisen toimintatavan edistämiseksi laadittu kuvaus monialaisen asiantuntijaryhmän toiminnasta, joka pohjautuu voimassa olevaan lainsäädäntöön.

Jos alaikäinen sosiaalihuollon asiakas kieltää lain 703/2023 51 §:n perusteella asiakastietojensa luovutuksen huoltajalle, muulle lailliselle edustajalle tai muulle tiedonsaantiin oikeutetulle henkilölle, on kiello ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava. Jos alaikäisen oikeus kieltää

asiakastietojensa luovutus evätään siksi, ettei alaikäinen asiakas ole esittänyt 1 momentissa tarkoitettua painavaa syytä kiellolle, tai siksi, että tietojen antamatta jättämisen katsotaan olevan selvästi vastoin alaikäisen asiakkaan omaa etua, on asiakasasiakirjaan kirjattava myös ratkaisun perustelut.

Kun alaikäinen henkilö on terveydenhuollon asiakkaana, on palvelutapahtumakohtaisesti kirjattava tieto siitä, onko alaikäinen ollut kykenevä itse päättämään hoidostaan potilaslain 7 §:n tarkoittamalla tavalla. Merkinnöistä tulee käydä ilmi myös, salliiko hoidostaan päättämään kykenevä alaikäinen potilas terveydentilaansa tai kyseistä hoitoa koskevien tietojen antamisen hänen huoltajalleen, muulle lailliselle edustajalleen tai muulle tiedonsaantiin oikeutetulle vai onko hän 51 §:n 1 momentin mukaisesti kieltänyt tietojen antamisen.

Alle 12-vuotiaan lapsen ollessa asiakkaana tietojärjestelmä voi tuottaa oletusarvoisesti asiakirjoille tiedon, ettei lapsi ole ollut kykenevä päättämään hoidostaan. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tarvittaessa muutettava tieto, jos lapsi on kykenevä päättämään hoidostaan

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen... 703/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

Palvelujen vapaaehtoisuudesta huolimatta kuraattoreilla ja psykologeilla on lastensuojelulain (417/2007) 25 § mukainen velvollisuus salassapidon estämättä ottaa yhteyttä hyvinvointialueeseen, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitusvelvollinen henkilö voi lastensuojeluilmoituksen sijasta täyttää ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa. Jos yhteydenottoa ei kuitenkaan ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista tehdä yhdessä (esimerkiksi kiireen vuoksi), on ilmoitusvelvollisen tehtävä lastensuojeluilmoitus. Lastensuojeluilmoitus tehdään viipymättä myös silloin, jos asianosaiset eivät suostu yhteydenottoon ja lastensuojelulain 25 §:n kriteerit täyttyvät.

Ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voi tehdä tilanteessa, jossa herää huoli 18 vuotta täyttäneestä henkilöstä. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäädösten estämättä, jos henkilön suostumusta yhteydenottoon ei voida saada ja henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan.

3.2.3.6 Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava

Potilasasiavastaavan yhteystiedot

Potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli.

puhelin: 014 269 2600

puhelinaika: Maanantaisin ja perjantaisin klo 8–12

Tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 11–15

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voi jättää soittopyynnön ja puhelinnumeron yhteydenottoa varten.

[Potilasasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/potilasasiavastaava)

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttaa sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka

puhelin: 044 265 1080

puhelinaika: maanantai – torstai klo 9 – 11

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voi jättää soittopyynnön ja puhelinnumeron yhteydenottoa varten.

[Sosiaaliasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/sosiaaliasiavastaava)

3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteissä tiedotetaan asiakkaille ja potilaille heidän oikeudestaan tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Saapunut muistutus käsitellään kuraattori- ja psykologipalveluissa viivytyksettä ja asianmukaisesti esihenkilöiden toimesta hyvinvointialueen prosessien mukaisesti. Muistutuksen laatija kokoaa tarvittavat tiedot muistutukseen johtaneesta tilanteesta mukana olleilta työntekijöiltä ja laatii niistä vastineen hyvinvointialueen muistutus- ja kanteluprosessiohjeistuksien mukaisesti. Muistutuksiin annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, enintään 30 päivässä. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan/kehitetään toimintaa tarvittavilta osin yhdessä asiakkaan ja henkilöstön kanssa.

Muistutuslomakkeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja niitä saa pyytämällä myös yksiköstä.

[Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://hyvaks.fi)

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Hoitajantie 1
40620 Jyväskylä

Muistutuksen käsittelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot:

Seppo Huhtiniemi, palvelupäällikkö p. 050 5632 418, seppo.huhtiniemi@hyvaks.fi

Asiakkaalla on myös oikeus kannella asiastaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle, aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai tietyissä tilanteissa Valviraan. Valvontaviranomainen antaa kanteluun kirjallisen ratkaisun. Jos valvontaviranomainen arvioi, että asia on tarkoituksenmukaista käsitellä muistutuksena, se voi siirtää kantelun asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi. Muistutuksi muuttunut kantelu käsitellään opiskeluterveydenhuollossa normaalin muistutusprosessin mukaisesti.

3.2.5 Henkilöstö

Kuraattori- ja psykologipalveluissa asiakastyötä voivat tehdä laillistetut psykologit ja loppuvaiheen psykologiopiskelijat, sosionomit, sosiaalityöntekijät sekä muut oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (1287/2013) säädetty ammattihenkilöt. Jokaiselle ammattilaiselle on laadittu henkilökohtainen tehtävätkuvaus, joka käydään vuosittain läpi ja päivitetään tarvittaessa esihenkilöiden työntekijöidensä kanssa käydyn kehityskeskustelun yhteydessä. Kuraattori- ja psykologipalvelut tarjoavat myös harjoittelupaikkoja alan opiskelijoille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys. Henkilöstön määrän on oltava riittävä opiskelijoiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden.

3.2.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Kuraattori- ja psykologipalveluiden henkilöstöresursointia ohjaa laissa määritetyt sitovat mitoitusaset. Näiden toteuttamisella taataan riittävästi henkilökuntaa palveluihin ja sen lakisääteisten tehtävien hoitoon. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain muutoksen (1146/2021) mukaiset sitovat opiskelijamäärät ovat enintään 670 opiskelijaa yhtä kuraattoria kohden ja enintään 780 opiskelijaa yhtä psykologia kohden. Opiskelijamääriä seurataan esi- ja perusopetuksessa kerran vuodessa ja toisen asteen palveluissa tiiviimmin läpi lukuvuoden.

Opiskeluhoollon psykologin ammatin harjoittamisen vaatimukset ovat säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) annetussa laissa. Psykologin kelpoisuutena on psykologian maisterin tutkinto (PsM) ja laillistetun psykologin pätevyys. Terveydenhuollon ammateissa toimiminen

edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen lisäksi riittäviä ammattitaitoa ja -tietoja, riittävää suomen kielen taitoa sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan työnantajan tulee tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti sekä tarvittavat muut soveltuvuuteen vaadittavat luvat ja pätevyudet

Opiskeluhuollon kuraattorin ammatin harjoittamisen vaatimukset on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015), oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (1287/2013) sekä sen muutoslaissa (1146/2021). Lain mukaan kuraattorina voi toimia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7§:ssä tai 8§:n 1 momentissa tarkoitetun korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö. Lisäksi kelpoinen on henkilö, jolla on tehtävään soveltuva sosiaali- tai kasvatusalalle taikka käyttäytymistieteisiin suuntautunut korkeakoulututkinto. Koulutukseen tulee sisältyä tai sen lisäksi tulee olla suoritettuna 60 opintopisteen laajuiset korkeakouluopinnot, joiden tulee muodostua sosiaalityön yliopisto-opinnoista tai mainitun lain 8 §:n 1 momentissa tarkoitettuun korkeakoulututkintoon kuuluvista opinnoista.

Kuraattorityötä tekevät henkilöt, jotka eivät ole sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, voidaan katsoa sosiaalihuoltolain 3 §:n mukaiseksi muuksi asiakastyöhön osallistuvaksi henkilöstöksi. Kuraattoripalvelun toteutumisesta vastaa aina viime kädessä sosiaalihuollon ammattihenkilö. Jos kuraattori ei ole sosiaalihuollon ammattihenkilö, vastuu on vastaavalla kuraattorilla. (STM Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 24). Tehtäväkuvauksessa on huomioitava, mikäli kuraattorina toimii ei laillistettu ammattihenkilö.

Uusia kuraattoreita rekrytoitaessa huomioidaan kelpoisuusehdot ja palkataan vain sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, joiden kelpoisuus tarkistetaan JulkiTerhikistä.

Kuraattori- ja psykologipalvelut vaativat ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat heidän työntekijöiltään.

Asiakas- ja potilasturvallisuus huomioidaan yksikön henkilöstösuunnitelmassa, niin että käytettävissä on riittävästi resurssia opiskelijoiden palvelujen tarpeeseen sekä toiminnan johtamiseen. Jollalla ja esihenkilöillä on vastuu riittävistä resursseista, henkilöstön määrästä, laadusta ja toiminnallisista tarpeista.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden mitoitusta vastaava henkilöstö:

1 henkilötyövuotta (htv) palvelupäällikkö

8 htv palveluvastaava

52 htv kuraattori

15 htv vastaava kuraattori

3.2.5.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

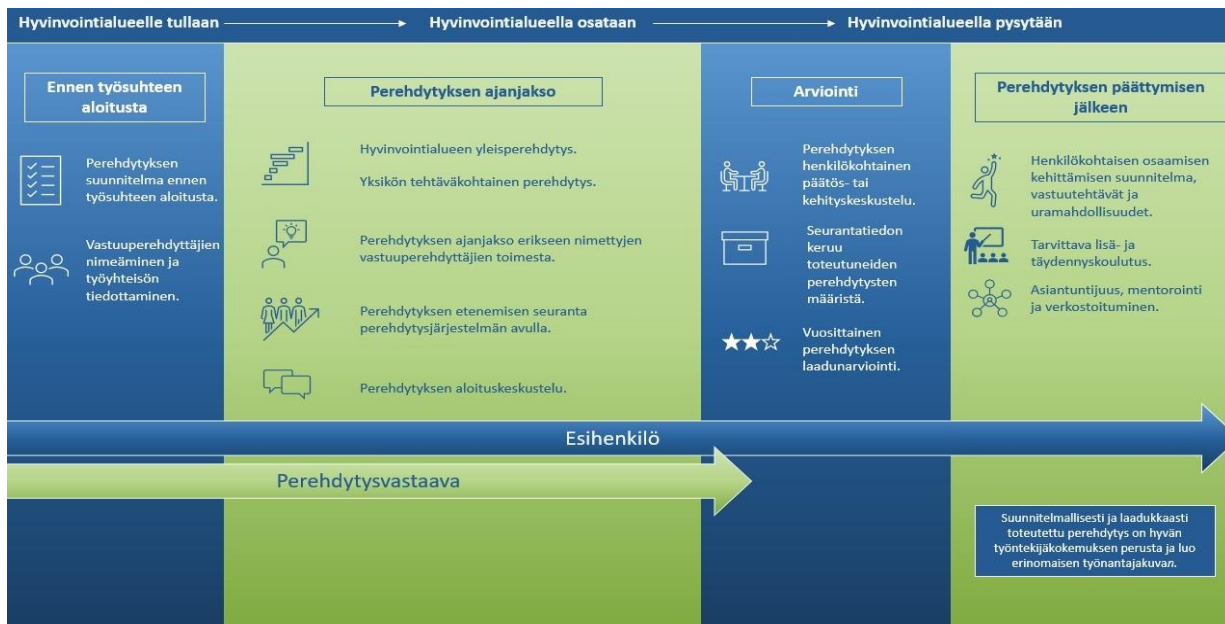
Keski-Suomen hyvinvointialue on ohjeistanut rekrytoinnin täyttölupamenettelyn ja työsuhteisten valinnan, joita kuraattori- ja psykologipalveluissa noudatetaan. Rekrytointiprosessi on palvelupäällikön ja palveluvastaavien vastuulla. Tukena prosessissa on rekrytointiyksikkö.

Kuraattori- ja psykologipalveluissa henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan sosiaali- ja terveystieteiden kelpoisuusehtoja, jotka ilmoitetaan kulloinkin tarkemmin työpaikkailmoituksessa. Palkattaessa työntekijöitä otetaan erityisesti huomioon henkilöiden pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus. Psykologeina työskentelee vakituisesti vain päteviä ammattihenkilöitä. Ammattihenkilöt ovat terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetuissa laeissa ja asetuksissa laillistettuja ja/tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä. Kuraattorit ja vastaavat kuraattorit ovat pääsääntöisesti sosiaalihuollon ammattihenkilöitä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Näillä työntekijöillä on siirtymäsäännöksen mukainen kelpoisuus kuraattorityöhön. Työntekijöiden henkilöllisyys, suoritettujen tutkintojen todistukset ja mahdollinen työlupa (ulkomaalaiset työntekijät) tarkistetaan aina rekrytointien yhteydessä. Lisäksi työntekijän esihenkilö tarkastaa työntekijän voimassa olevat ammattioikeudet JulkiTerhikki –tietopalveluista. Kaikilta työsuhteisilta työntekijöiltä edellytetään puolen vuoden sisällä hankitun rikosrekisteriotteen esittämistä, koska jokaisessa kuraattori- ja psykologipalvelujen työtehtävässä kohdataan alaikäisiä asiakkaita.

3.2.5.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään hyvinvointialueen strategiaan, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, kirjaamiseen ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä harjoittelujaksoaan suorittavia opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan hyvinvointialueen perehdytysprosessin mukaisesti (kuva alla).



Kuraattori- ja psykologipalveluissa on käytössä perehdytysohjelmisto Intro, jonka avulla perehdytys on suunnitelmallista ja seurattavaa. Introssa perehdytys toteutetaan ohjelmistoon rakennettujen mallipohjien avulla. Mallipohjat ovat organisaatiossamme palvelualueiden yhteisiä yleisperehdytyksiä, kuraattori- ja psykologipalveluiden tehtäväkohtaisia perehdytyksiä sekä ammattialakohtaisia kuraattorin ja psykologin työhön liittyviä perehdytyksiä. Kun uusi työntekijä perehdytetään Intron avulla, tallentuu toteutunut perehdytys järjestelmään. Toteutuneita perehdytyksiä voidaan tarkastella järjestelmästä osaamisen varmistamiseksi ja aiemman osaamisen tunnistamiseksi.

Perehdytysvaiheessa nimetään uudelle, aloittaneelle työntekijälle oma perehdytysvastaava ja mahdollisuuksien mukaan mentori. Tarkoituksen mukaista on, että perehdytyksessä olisi mukana kokenut aikaisemmin kyseessä olevassa palvelussa työskennellyt työntekijä. Jokaiseen perehdytykseen sovelletaan Introsta löytyviä sekä tehtäväkohtaisia mallipohjia. Perehdytyksen etenemisen toteutumisesta seuraa esihenkilö ja koko prosessi dokumentoidaan Introon. Perehdyttämisen arviointikeskustelu käydään esimiehen kanssa perehdytyksen päättyttyä.

Potilas- ja asiakastietojärjestelmään perehdytetään jokaisen ammattiryhmän edustajat henkilökohtaisesti olemassa olevien videoiden/materiaalien ja käytännön opettamisen avulla. Perehdytys sisältää myös turvallisuus-, palo- ja pelastusasiat.

Täydennyskoulutukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmaan ja sen sisällön on tuettava henkilöstölle asetettuja täydennyskoulutuksen tavoitteita. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksessa tulee huomioida henkilöstön yksilölliset sekä ammattiryhmien koulutus- ja osaamistarpeet (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta, 2024)

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tulee voida osallistua riittävästi ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävään ja kehittävään oman alan täydennyskoulutukseen. Hyvinvointialueen on huolehdittava siitä, että täydennyskoulutuksen määrä on riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön osaamistarpeiden, täydennyskoulutukselle asetettujen tavoitteiden sekä täydennyskoulutuksen laadun edellytysten varmistamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta, 2024)

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali... 57/2024 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

Henkilöstön ja osaamisen kehittäminen liittyy vahvasti yksikön toiminnan tavoitteisiin, hyvinvointialueen strategiaan ja hoito- ja palveluketjutyöhön. Hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma luo pohjaa yksikkötasoiselle koulutussuunnittelulle. Kuraattori- ja psykologipalveluiden koulutussuunnitelmat perustuvat kehityskeskusteluissa määriteltyihin kehittämiskohteisiin. Kehityskeskusteluissa käydään esihenkilön johdolla läpi työntekijän osaamista suhteessa yksikön toimintasuunnitelmaan ja sen pohjalta esihenkilö laatii yksilöllisen suunnitelman työntekijänsä osaamisen kehittämiseksi.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden työntekijöillä on mahdollisuus osallistua täydennyskoulutuksiin yksilöllisten tarpeidensa ja koulutussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti. Työntekijät voivat ilmoittaa koulutustoiveensa esihenkilölle ja luvan saatuaan työntekijä ilmoittautuu koulutukseen itsenäisesti sekä kirjaa anomuksensa SAP portaaliin (koko päivän koulutukset). Keski-Suomen hyvinvointialueella koulutuksen- ja osaamisenhallinnan seurantajärjestelmänä on Juuri, johon kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan. Esihenkilö seuraa työntekijöidensä täydennyskoulutuksia Juuri- järjestelmästä.

Kuraattori- ja psykologipalveluissa kaikille työntekijöille on määritelty ammattiryhmittäisiä veloitettavia täydennyskoulutuskokonaisuuksia. Näitä ovat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla (suoritetaan kerran)
- Sote tietoturva ja tietosuoja potilastietoja käsitteleville (psykologit, kolmen vuoden välein)
- Sote tietoturva ja tietosuoja sosiaalihuollon asiakastietoja käsitteleville (kuraattorit, kolmen vuoden välein)
- Alkusammutus (kolmen vuoden välein)
- Ensiapukoulutus verkko + lähiopetus (kolmen vuoden välein)
- Avekki 1 (kolmen vuoden välein)
- Alaikäisen itsenäisen päätöksentekokyvyn arviointi
- Tietojärjestelmäkoulutukset (suoritetaan kerran tai ohjeiden oleellisesti muuttuessa)
- Turvallisuuskävely oppilaitoksissa

3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kuraattori- ja psykologipalveluissa henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti lukuvuosisiksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi lakimitoitukset huomioiden. Palveluyksikössä huolehditaan, että kaikki vakanssit ovat täytetty huomioiden myös osa-aikaisuuksista koostuvat prosenttiosuudet.

Kuraattori- ja psykologipalveluissa ei käytetä sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin, mutta pidemmät poissaolot pyritään täyttämään. Vuosilomasijaisille ei ole tarvetta, koska vuosilomat ajoittuvat pääsääntöisesti oppilaitosten loma-aikoihin.

Henkilöstöresurssien riittävyys ja tarpeen mukainen kohdentaminen ovat esihenkilöiden vastuulla. Kuraattori- ja psykologipalveluiden esihenkilöiden määrässä ja tehtäväkuvauksissa on huomioitu, että heillä jää riittävästi aikaa henkilöstöresurssien suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Psykologipalvelun toteuttamisessa on haasteita useissa Keski-Suomen esi- ja perusopetuksen oppilaitoksissa. Psykologi vakansseja on täyttämättä n. 40 %. Psykologipalvelua on järjestetty oppilaitoksiin ostamalla psykologin tutkimuksia sekä järjestämällä psykologin konsultaatiotukea opiskeluhoillon kuraattoreille ja terveydenhoitajille.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan palvelun jatkuvuus sekä tiedon siirtyminen tulee turvata tilanteissa, joissa asiakkaat liikkuvat eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja palveluyksiköiden välillä. Jotta palvelukokonaisuudesta tällöinkin muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva, turvallinen ja hänen tarpeisiinsa vastaava kokonaisuus, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä. Tämä edellyttää toimivaa tiedonkulkua eri toimijoiden välillä ja yhteistyötä tukevia rakenteita.

Säädökset velvoittavat opiskeluhoollon ammattilaisia monialaiseen yhteistyöhön, jonka avulla opiskelijoiden varhaisen tuen ja avun saannin mahdollisuudet paranevat. Kuraattori- ja psykologipalveluiden yhteistyökumppaneita ovat kaikki hyvinvointialueen muut palvelut, keskeisimpinä muut lapsen, nuorten ja perheiden vastualueen palvelut, laaja-alainen sosiaali- ja terveystieteiden keskus sekä erikoissairaanhoito. Muista toimijoista merkittävimpänä yhteistyökumppaneina ovat oppilaitoksien henkilökunta. Yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin toimijoiden, seurakuntien, järjestötoimijoiden sekä muiden viranomaisten, kuten poliisien kanssa.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden työntekijän tunnistaessa asiakkaan monialaisen tuen tarpeen, kokoaa hän monialaisen työryhmän, jossa on mukana hoitoon osallistuvat ammattilaiset, oppilaitoksen edustajat ja tarvittaessa myös opiskelijan läheiset. Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakastyöhön liittyvä sisäinen tiedonkulku tapahtuu asiakas- tai potilastietojärjestelmän kautta ja lisäksi tiedonkulkua tapahtuu opiskelijan luvalla keskustellen, verkostotapaamisissa, puhelinkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan muihin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluihin. Palveluohjaus on suositeltavaa tehdä keskustelevan siirtymän periaatteella, jolloin varmistetaan oleellisten tietojen siirtyminen ja palveluprosessin eteneminen.

Monitoimijaisen yhteistyön sujumiseksi kuraattori- ja psykologipalveluissa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijöiden saavutettavuuteen. Esihenkilöt pitävät työntekijöidensä yhteystietoja ajan tasalla, jotka ovat kaikkien yhteistyötahojen saatavilla. Työntekijöiden yhteystiedot löytyvät mm. Hyvaks verkkosivuilta, oppilaitosten Wilmoista ja peda.net ympäristöistä, Polkuintran puhelinluettelosta ja LaNuPe-palveluiden omasta palvelukartasta.

Koulutusten järjestäjät ovat kuraattori- ja psykologipalveluille merkittävä yhteistyökumppani ja tämän takia heiltä kerätään suoraa palautetta vuosittain tapahtuvalla palautekyselyllä. Tässä kyselyssä kartoitetaan muun muassa koulutusten järjestäjien mielipidettä ja kehitysideoita opiskeluhuollon kokonaisuuden toimivuudesta, yhteistyöstä, riittävydestä ja laadusta. Tämä palautekysely toteutetaan hyvinvointialueen toimesta ja tehdään yhteistyössä alueellisen opiskeluhuollon yhteistyöryhmän kanssa.

3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1 Toimitilat

Kuraattoreiden ja psykologien toimitilat sijaitsevat pääosin oppilaitosten yhteydessä tai niiden välittömässä läheisyydessä. Toimitilojen osoitteet löytyvät Hyvaks:n verkkosivuilta. Hyvaks:n tilapalvelut hallinnoivat kaikkia hyvinvointialueen käytössä olevia tiloja. Kuraattoreiden ja psykologien käytössä olevat tilat ovat pääosin vuokratiloja, joiden vuokrasopimuksissa on sovittu, että tiloihin kohdistuvat määräykset toteutuvat. Vuokralla olevissa tiloissa kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito on vuokranantajan vastuulla. Tämä varmistetaan vuokrasopimuksissa olevien vastuunjakotaulukoiden avulla.

Toimitiloihin liittyvät paloturvallisuuteen tai toimintaympäristöön liittyvät vaaratilanneilmoitukset ja turvallisuushavainnot tehdään Laatuportin toimitilailmoituksella. Vuokrakiinteistöjen osalta on kuitenkin huomioitava, että ilmoitukset eivät mene laatuportin kautta kiinteistön omistajalle, vaan ilmoitus pitää tehdä erikseen myös kiinteistön omistajalle ja/tai omistajan nimeämälle huoltoyhtiölle.

Hyvinvointialueen omistamista tiloista huoltopyynnot tehdään Intrasta löytyvän linkin kautta [Kiinteistöjen palvelupyynnot \(sharepoint.com\)](#).

Kuraattoreiden ja psykologien käytössä olevat tilat on muokattu mahdollisimman hyvin työhön soveltuvaksi. Vastaanottohuone ja mahdollinen odotustila on pyritty kalustamaan toimintaa vastaviksi. Tilat ovat joissakin toimintayksiköissä yhteiskäytössä, mikä osaltaan haastaa tilojen soveltuvuutta asiakastyön käyttöön. Poistumissuunnitelmat on laadittu yhteistyössä oppilaitosten suunnitelmien osana. Poistumisreittien opasteet ja reittien esteettömyys ovat pelastusviranomaisten vaatimusten mukaiset. Esteettömyys on turvattu rakennusteknisten mahdollisuuksien sallimissa rajoissa erilaisin tavoin eri toimintayksiköissä.

Opiskeluhuollon käytössä oleviin tiloihin on tehty käyttöönoton yhteydessä tarkastukset, jolloin tilojen soveltuvuus ko. toimintaan on todettu. Lisäksi tiloja tarkastetaan säännöllisesti

työterveyshuollon työpaikkaselvityksissä sekä oppilaitosten opiskeluympäristön terveellisyys ja turvallisuus tarkastuksen yhteydessä viiden vuoden välein.

Kuraattori- ja psykologipalvelut perustuvat ajanvarauksella toimivaan vastaanottotoimintaan ja tilat ovat avoinna asiakkaille pääosin virka-aikoina. Oppilaitoksilla on omat automaattiset paloilmoitin- ja sammutusjärjestelmät. Järjestelmistä vastaavat pelastuslaitos sekä muut turvallisuustoimijat. Henkilöstö on koulutettu hälytyslaitteiden käyttöön sekä turvallisuusohjeistuksiin tulipalo-, väkivalta- tai väkivallan uhkatilanteissa. Hälytyslaitteiden ja erilaisten järjestelmien toimivuus testataan säännöllisesti. Kulunvalvonta on järjestetty eri yksiköissä erilaisin menetelmin.

3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Kuraattori- ja psykologipalveluissa noudatetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen yleisiä, yksikön omia, että oppilaitosten turvallisuussuunnitelmia ja toimintaohjeita häiriötilanteiden varalle. Toimipisteet sijaitse pääosin oppilaitoksissa ja siksi poistumis- ja pelastussuunnitelmat sisältyvät pääosin oppilaitosten suunnitelmiin. Mikäli työpiste sijaitsee muussa kuin oppilaitosrakennuksessa, tulee noudattaa ko. rakennuksen poistumis- ja pelastussuunnitelmia. Jokainen työntekijä on tutustunut suunnitelmiin ja osallistuu oppilaitoksen, että hyvinvointialueen omiin palo- ja pelastusharjoituksiin. Sisäiset palotarkastukset suoritetaan perusturvakeskuksen ohjeiden mukaisesti. Sisäisen palotarkastuksen dokumentoinnissa käytetään siihen tarkoitettua lomaketta. Poistumisreittien opasteet ja reittien esteettömyys ovat pelastusviranomaisten vaatimusten mukaiset. Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että jokainen työntekijä osallistuu turvallisuuskävelyyn työyksikössään. Turvallisuuskävelyn vetää ko. kiinteistöstä vastaava henkilö. Jokainen työntekijä suorittaa kolmen vuoden välein alkusammutuskoulutuksen ilmoittautumalla siihen Juuri järjestelmän kautta. Esihenkilö valvoo työntekijöidensä koulutusten suoritusta.

Jos opiskeluhuollon työntekijät havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa Pelastuslain 379/2011 42 § mukaisesti asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112.

Kiireettömän ilmoituksen voi tehdä sähköisesti verkkosivuilla [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#) tai postittaa sen ilmoitusta koskevan paikkakunnan pelastuslaitoksen osoitteeseen, jotka löytyvät [Tarkista paikkakunnan pelastuslaitoksen osoite](#). Uudet työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen perehdytysprosessin yhteydessä.

3.2.8.3 Teknologiset ratkaisut

Kuraattori- ja psykologipalveluiden yksiköt sijaitsevat pääosin oppilaitosten tiloissa ja näin ollen yleiset hälytysjärjestelmät ja kulunvalvonta kuuluvat oppilaitoksen vastuulle ja vaihtelevat oppilaitoskohtaisesti. Osalla työntekijöistä on käytössään henkilökohtaiset turvapainikkeet, joilla työntekijä pystyy kutsumaan paikalle tarvittaessa lisäapua ja/tai vartijan. Turvapainikkeet hankitaan erillisen työn riskien ja vaarojen arvioinnin pohjalta. Työntekijän vastuulla on testata käytössään oleva hätäpainikkeen toimivuus kuukausittain.

3.2.9 Tietojärjestelmät

Tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöön perehdytetään jokainen työntekijä henkilökohtaisesti olemassa olevien videoiden/materiaalien ja käytännön opettamisen avulla. Esihenkilö varmistaa työntekijöidensä osaamisen ja mahdollistaa tarvittaessa lisäkoulutusta/-opetusta henkilöstölleen.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvaan liittyvät erilliset ohjeistukset löytyvät Polkuintrasta. Kuraattori- ja psykologipalveluissa tietoturvaohjeistuksien mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilöt, eli palvelupäällikkö ja palveluvastaavat. Kuraattori- ja psykologipalveluiden yksiköissä tietoja käsitellään ja taltioidaan vain määritellyssä laajuudessa ja tavoilla, jotka noudattavat tietosuojasta laadittuja ohjeita. Tietoja käsitellään ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä eikä niitä taltioida esimerkiksi henkilökohtaisille työasemille. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta on lisäksi sovittu tilaajan kanssa erillisellä tietosuojasopimuksella, jonka ehtoja noudatetaan.

Poikkeustilanteisiin varautuminen ja jatkuvuuden suunnittelu toteutetaan yhdessä järjestelmätoimittajien ja tietohallinnon kanssa. Jokainen järjestelmätoimittaja on sopimuksellisesti velvoitettu varautumaan poikkeustilanteisiin. Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan hyvinvointialueen erillisiä ohjeistuksia. Kuraattori- ja psykologipalveluiden työntekijät ovat velvollisia tekemään tietoturvaloukkausilmoituksen kaikista havaitsemistaan tietosuojauhkista, -riskeistä ja -loukkauksista. Laatuportti järjestelmään ja kiireellisissä tilanteissa suoraan tietoturvan ja tietosuojan asiantuntijoille. Mikäli tietohallinnon tai liiketoiminnan johdon toimesta arvioidaan poikkeaman voivan aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan poikkeamasta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Poikkeamailmoitus tehdään tietosuojavastaavan toimesta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) internetsivulta löytyvällä sähköisellä poikkeamailmoituslomakkeella. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavastaavan toimesta tietosuojavaltuutetulle tietosuoja-asetuksen säädösten mukaisesti.

3.2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää 77§ tietoturvasuunnitelmaa. THL on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista (3/2021). [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma. Organisaatiolla on tietoturva- ja tietosuojapolitiikka, johon pohjautuvat muut hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojalinjaukset ja ohjeet.

Koko kuraattori- ja psykologipalveluiden henkilöstö suorittaa kolmen vuoden välein päivitettävät tietosuojan ja tietoturvan koulutukset. Pätevyyksiä seurataan Juuri järjestelmän avulla. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa koulutukseen sisältyvällä tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Esihenkilö seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Tietosuojavastaava huolehtii, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Hyvinvointialueella on käytössä Laatuportti -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuoja tiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuoja tiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#) potilasrekisterin tai sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste on tulostettuna palveluyksikön ilmoitustaululle.

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

3.2.11 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Eri-ikäisten asiakkaiden/potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta välittömästi palvelutapahtumassa asiakaspalautejärjestelmän kautta tai Hyvaks:n sivuilla olevan sähköisen palautekanavan kautta nimettömästi. Sähköinen palaute ohjautuu käsiteltäväksi siihen toimipisteen esihenkilölle, johon se on kohdistettu ja hän vastaa palautteeseen, mikäli ilmoittaja on jättänyt yhteystietonsa. Lisäksi kuraattori- ja psykologipalveluissa toteutetaan kohdennettuja asiakaspalautekeräysjaksoja. Asiakaspalautteista tunnistetaan ne palautteet, jotka täyttävät muistutuksen tunnusmerkit. Tällöin asiakaspalaute käsitellään kuin muistutus.

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Lisäksi opiskelijoiden sekä heidän läheistensä kokemuksia kuraattori- ja psykologipalveluiden turvallisuudesta kerätään järjestelmällisesti. Heillä on mahdollisuus raportoida palvelun haitta- ja vaaratilanteista helposti ja saavutettavissa olevin keinoin. Käytössä on Hyvaks:n sivuilla oleva sähköinen Laatuportin potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake. Palveluissa on tarjolla myös paperinen asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake tulostettuna tai se tulostetaan pyydettyessä.

Potilaat, asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumat sähköisen lomakkeen avulla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään kaikkia saatuja palautteita, muistutuksia ja kanteluita. Tarvittaessa palaute käsitellään myös työntekijän kanssa henkilökohtaisesti. Palautteiden pohjalta ryhdytään tarvittaessa välittömiin toimenpiteisiin ja toiminnan kehittämiseen. Laajempia kehittämiskohteita tuodaan toteutettavaksi myös palvelupisteiden vuosittaisiin toimintasuunnitelmiin ja niiden edistymistä seurataan systemaattisesti.

3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit tulee huomioida niin strategisessa kuin käytännön toiminnan riskienhallinnassa. Strategisella tasolla arvioidaan palvelujen tarvetta, saatavuutta ja laadun varmistamista pitkällä aikajänteellä. Operatiivisten riskien hallinta on osa jokapäiväistä toiminnan seurantaa, arviointia ja kehittämistä. Palvelualueilla ja yksiköissä tulee tunnistaa riskejä, joissa asiakas- ja potilastyölle asetettujen tavoitteiden ja vaatimusten toteutuminen on vaarassa.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan ja potilaan saaman palvelun ja hoidon näkökulmasta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskien hallinnan vastuut

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta yksikön omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toiminnasta vastaavien tulee mahdollistaa hyvä turvallisuuskulttuuri ilman syylistämistä. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, ylläpitää osaamista sekä varmistaa henkilöstön riittävät voimavarat turvallisen toimintaympäristön ylläpitämiseen. Henkilöstön vastuulla on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemistaan läheltä piti tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavaintoja.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla ja riskienhallinta on luonnollinen osa kuraattori- ja psykologipalveluiden yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Riskin arviointi koostuu riskianalyysistä, joka sisältää riskien tunnistamisen ja riskin suuruuden arvioinnin. Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset sekä asiakkaiden, henkilöstön, ympäristön että organisaation kannalta. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta. Tämän jälkeen arvioidaan esille tulleiden riskien merkitysten arviointi sekä vaihtoehtojen analysointi. Seuraavaksi mietitään toimenpiteet riskien pienentämiseksi ja toimenpiteiden toteuttaminen. Riskien arviointi on ennakoivaa, joka tapahtuu systemaattisesti ja säännöllisesti. Kuraattori- ja psykologipalveluiden yksiköissä tehdään säännöllisesti riskiarviointia Laatuportti järjestelmää apuna käyttäen. Riskien arvioinneissa esille nousseista asioista raportoidaan ja niitä käsitellään kuraattori- ja psykologipalveluiden johtotiimissä.

Toimintayksikön koko henkilökunta osallistuu riskien arviointiin ja niiden kirjaamiseen sekä havaittujen riskien korjaamiseen. Riskien arviointia tehdään jatkuvasti ja niiden toteutumisesta pyritään aktiivisilla tarvittavilla toimenpiteillä ennaltaehkäisemään. Riskien arviointi päivitetään aina tarvittaessa myös Laatuporttiin, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Epäkohdista, läheltä piti -tilanteista ja haattatapahtumista keskustellaan rakentavalla tavalla ja matalalla kynnyksellä esihenkilön kanssa sekä yleisellä tasolla tiimikokouksissa. Erilaiset riskitilanteet käydään läpi esihenkilön kanssa ja tarvittaessa opiskeluhuollon palvelujohtajan kanssa.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitteleminen

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Keski- Suomen hyvinvointialueella on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, jonka kautta tehdään riskien arvioinnit ja haatta- ja vaaratilanneilmoitukset (Läheltä piti, poikkeama, turvallisuushavainto). Näitä ovat esimerkiksi työtapaturmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan sekä myös muihin turvallisuusalueisiin liittyvät ilmoitukset. Riskitilanteiden käsittelyyn saadaan tarpeen mukaan apua työterveydestä ja henkilöstöpalveluista.

Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 741/2023 29§ mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus on tullut uutena terveydenhuollon työntekijöille. Laki velvoittaa myös palveluntuottajaa (esim. palveluvastaava/palvelupäällikkö) ilmoittamaan välittömästi salsapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle 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.

Epäkohtailmoitus tehdään Laatuportissa vaaratilanneilmoituksena. Sen voi tarvittaessa tehdä nimettömänä. Ilmoituslomakkeen Mihin ilmoitus liittyy –valikosta valitaan Epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa tehdään myös asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus samalla kertaa; Mihin ilmoitus liittyy: Valitse useita. Huomioitava on, että kaikki asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumat eivät ole epäkohtia. Näistä tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus Laatuporttiin. Tällaisia ovat esimerkiksi silmätipan laitto väärään silmään, lyhyet viiveet palvelun saatavuudessa, yksittäiset laiterikot. Epäkohtana ei ilmoiteta myöskään työturvallisuuteen liittyviä asioita, kuten työntekijöitä kohtaan väkivaltaista asiakasta tai sisäilmaongelmaa. Näistä tehdään työ- ja henkilöturvailmoitus.

3.3.1.1 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yksikössä on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, johon työntekijät ilmoittavat kaikki havaitsemansa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti-tilanteet, epäkohdat ja muut turvallisuushavainnot. Järjestelmään voidaan ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen. Järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee sähköpostiheräte yksikön esihenkilölle, joka ottaa ilmoituksen käsittelyyn 14 päivän kuluessa.

Esihenkilö tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyysanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Esihenkilö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle toimenpiteitä varten. Eri tapahtumiin liittyvistä ilmoituksista tieto menee automaattisesti kyseisen turvallisuusalueen asiantuntijoille, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä ilmoituksista tieto menee tietosuojavastaavalle ja tietoturvapäällikölle sekä työturvallisuuteen liittyvistä ilmoituksista tieto menee työsuojeluvaltuutetuille. Ilmoitusten käsittelijät noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ilmoitusten käsittelyssä. (linkki Laatuportin Ohjeistukseen -> Portaalin käyttöohjeet)

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksiköiden vastuuhenkilöiden toimesta.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeavaa laatua havaitaan. Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen tietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, normaalin toiminnan keskeytyminen, läheltä piti tilanteet, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms. Kuraattori- ja psykologipalveluissa kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämisideoita matalalla kynnyksellä. Eri yksiköissä esiin nousseet riskit ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset tehdään aina Laatuportti järjestelmään. Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa, ollaan heihin yhteydessä asian tiimoilta. Palautteen antajaan ollaan yhteydessä aina, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Hänelle ilmoitetaan samalla, mihin korjaaviin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen tiimoilta.

Palveluyksikön esihenkilöt käsittelevät vaara- ja poikkeamatilanne ilmoitukset Laatuportti järjestelmässä ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta- ja asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä riskien minimoimiseksi voivat olla keskustelut henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa, yhdessä henkilöstön kanssa laaditut kirjalliset ohjeet ja toimintatapojen muutokset. Kehittämistoimenpiteet aloitetaan aina välittömästi, kun riski havaittu. Yhdessä henkilöstön kanssa ideoidut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään suullisesti läpi yksikköpalavereissa henkilöstön kanssa. Palavereista pidetään muistioita, jolloin myös poissaolleet saavat tiedon muutoksista. Palvelujen käyttäjille tiedotetaan toimintaan tulleista merkittävistä muutoksista verkkosivustolla, erilaisilla tiedotteilla, koulujen Wilma-sovelluksessa, vastaanottokäynneillä ja muiden asiakaskontaktien yhteydessä.

Palveluvastaavat seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja etenemistä omissa yksiköissään ja kirjaavat kehittämistoimenpiteet Laatuporttiin. Laatuportin avulla arvioidaan

kehittämistoimenpiteiden onnistumista samankaltaisten ilmoitusten määrien vähentymisenä. Asiakkaan sekä hänen läheisensä antamaa palautetta epäkohdista sekä vaara- ja poikkeamatilanteista hyödynnetään yksikön kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja potilasturvallisuuden suuntaan/takaamaan yhä paremmin potilasturvallisuutta.

Poikkeavan laadun prosessikuvaus:

- Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Laatuportti-ilmoituksella ja tiedotetaan asiasta yksikön esihenkilöä
- Poikkeamat arvioidaan kuukausikokouksissa ja niiden sisältö sekä juurisyyanalyysi tehdään yksiköissä yhdessä henkilöstön kanssa
 - Analysoidaan tapahtuman ja poikkeaman seuraukset
 - Suunnitellaan yhdessä korjaavat toimenpiteet ja ehkäistään poikkeavan toiminnan jatkuminen
 - Mietitään ennaltaehkäisevät keinot, jotta poikkeava tilanne ei toistu
- Toteutetaan seuranta korjaustoimenpiteiden osalta
- Vuosittain laaditaan kokonaiskuvaa antava raportti.
- Poikkeamien hallintaan liittyvät lisäksi säännöllisesti tehtävät riskinarvioinnit, vuosittain tehtävät asiakastytyytyväisyyskyselyt, asiakasreklamaatioiden käsittelyt, kirjalliset ja suulliset asiakaspalautteet, henkilökunnan pätevyyksien varmistaminen, vuosittaiset kehityskeskustelut, läheltä piti -tilanteiden ja työtapaturmien kirjaaminen, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä säännölliset henkilökuntapalaverit, joissa käsitellään kaikki edellä mainitut toimenpiteet.

Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Tutkintaprosessi on sisäinen menettely hoidossa tai palveluissa ilmenneiden poikkeamien selvittelyssä. Tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden/potilaiden tai läheisten ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi potilaalle katsotaan kuolemaan johtanut, henkeä uhanut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanut, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne.

Oppimisen ja kehittämisen kannalta tärkeää on tunnistaa merkityksellisiksi myös ne tilanteet, joissa mahdollisuus vakavaan haittaan oli olemassa vaikka lopputuloksena ei syntyisikään merkittävää haittaa tai jotka muussa tilanteessa tai olosuhteissa voisivat muodostaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle.

Hyvinvointialueella toimii vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmä, jonka puheenjohtajana on yllä lääkäri Johanna Tuukkanen ja siinä on nimetyt jäsenet jokaiselta hyvinvointialueen vastuualueelta. Lapset, nuoret ja perheet vastuualueelta jäsenenä toimii Susa Rahkonen. Puheenjohtaja

tekee päätöksen yksittäisen tapahtuman tutkintaryhmään osallistujista ja tutkinnan aikataulusta asettamisesta. Professiojohtajat toimivat prosessin omistajina ja valvovat myös ilmoituksen tekemistä Valviraan ja Fimeaan, mikäli se on tarpeen.

Tutkintaryhmän puheenjohtaja vastaa:

- Tutkinnan ohjaamisesta
- Tehtävien jakamisesta tutkintaan osallistuvien kesken
- Huolehtii siitä, että raportissa on esitetty tutkintaryhmän havaintojen pohjalta ohjeistuksia ja suosituksia/määräyksiä

Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Valitaan valikosta epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa lisätään asiakas- ja potilasturvallisuus toiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön sähköpostilla.

Palveluyksikön on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluyksikön omassa, ostopalvelussa tai palvelusetelillä tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin. Palvelunjärjestäjälle ilmoittaminen tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueella ilmoittamalla palvelujohtajalle ja omavalvontayksikköön laatuportin ilmoituksen tiedoksiannot toiminnallisuuden kautta. Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen käsittelijä ohjaa ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta. Tiedotusvelvoite koskee kaikkia esihenkilötasoja.

Korjaavat toimenpiteet

Kun palvelutoimintaan liittyviä riskejä tunnistetaan, ne arvioidaan ja niille laaditaan hallintasuunnitelmat. Arvioinnissa huomioidaan riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan, ja priorisoidaan toimenpiteet sen mukaisesti. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Yksikön esihenkilö tai muu yksikössä sovittu ilmoitusten käsittelijä käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Ilmoituksen käsittelijä kirjaa Laatuportti järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Yksikön esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmille esihenkilöille, johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee. Yksikkö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa. Laatuportti järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä. Palveluyksikön esihenkilö tiedottaa sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asiat kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Vastuuhenkilö huolehtii, että muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa vastuuhenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta myös sähköpostitse. Yksikkö tiedottaa tarvittaessa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse tai sähköpostilla, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja arvioinnilla. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti riskienhallintakäytännöistä ja heitä kannustetaan aktiivisesti osallistumaan riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Omavalvonnassa ilmenneisiin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla nopeasti ja tehokkaasti. Käytössämme on anonyymi ilmoituskanava (Laatuportti), jonka kautta henkilöstö voi raportoida poikkeamatilanteista ja turvallisuuteen liittyvistä huolenaiheista ilman pelkoa seuraamuksista. Tämä kanava on tärkeä osa vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyämme, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ja jatkuvan oppimisen.

Kuraattori- ja psykologipalveluissa henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan laadukkaalla perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella. Jokainen työntekijä suorittaa asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssin sekä perehtyy tähän omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta, joka esihenkilö kuitenkin varmistaa seuraamalla koulutusten suorittamista ja omavalvontasuunnitelman lukukuittauksia.

Sosiaalinen raportointi

Sosiaalinen raportointi on sosiaalihuollossa työskenteleville ammattilaisille tarkoitettu rakenteellisen sosiaalityön (SHL 7 §) väline. Sillä tuotetaan tietoa sosiaalihuollon asiakastyöstä johtamisen, päätöksenteon sekä kehittämis- ja tutkimustyön tueksi. Opiskeluhuollon kuraattori voi sosiaalisen raportoinnin avulla tuottaa tietoa asiakasnäkökulmasta, kuten minkälaisia vaikutuksia kyseessä olevalla ilmiöllä tai palveluiden puutteella on asiakkaiden arkeen ja hyvinvointiin. Sosiaalisella raportoinnilla voit nostaa esiin esimerkiksi ajankohtaisia ilmiöitä asiakastyöstä, palvelujärjestelmää koskevia epäkohtia, eriarvoistavia rakenteita, palveluiden kehittämistarpeita, konkreettisia ratkaisuehdotuksia ja hyviä käytäntöjä. Sosiaalisen raportoinnin lomakepohja ja prosessikuvaus ovat työntekijöiden saatavilla Polkuintrassa.

Ostopalvelut, alihankinta ja palvelusetelituotanto

Ostopalveluiden valvonta on osa hyvinvointialueen järjestämisvastuun omavalvontaa, jolla hyvinvointialue todentaa ja varmistaa yksityisten palveluntuottajien palveluysiköiden omavalvonnan toteutumisen sekä palvelujen vaatimustenmukaisuuden. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonta perustuu hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavelvollisuuteen (41 § 612/2021). Tähän velvollisuuteen kuuluu julkisen ja yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan lisäksi palveluntuottajien alihankkijoiden sekä tehtyjen sopimusten noudattamisen valvonta.

Valvonnan tavoitteena on myös tuoda esiin niitä omavalvonnan osa-alueita, joiden toteutumisen kehittämiseen tulee vielä erityisesti panostaa, sekä niitä, joissa ollaan jo hyvällä tasolla. Onnistuessaan palvelutuotannon valvonta tunnistaa laatua uhkaavat riskit jo ennakkoon ja minimoi mahdollisia haittoja sekä niistä aiheutuvia lisäkustannuksia.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden hankinnoissa ja sopimushallinnassa noudatetaan hyvinvointialueen hankintaohjetta ja sopimushallintaohjetta sekä hyvinvointialueen sopimusohjia. Tilaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suora hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä.

Psykologipalveluissa ostopalvelua käytetään Kinnulan keskuskoulun, Nurmelan koulun ja Kinnulan lukion opiskelijoiden psykologipalveluiden hankintaan. Tämä sopimus on osa isompaa ulkoistussopimusta ja se siirtyi sellaisenaan 1.1.2023 Keski-Suomen hyvinvointialueelle sote-uudistuksen myötä. Kyseisen palvelun valvonta toteutuu erikseen nimetyn työryhmän toimesta, jolle raportoidaan havaitut puutteet. Kuraattori- ja psykologipalveluiden johto raportoi työryhmälle omista havainnoistaan ja saaduista

palautteistaan. Lisäksi kuraattori- ja psykologipalveluiden johto pitää säännöllisesti omia erillisiä yhteistyöpalavereita suoraan palvelutuottajan kanssa.

Hyvinvointialueen omavalvontayksikön valvontakoordinaattorit tekevät tarvittaessa, mutta vähintään 2 vuoden välein suunnitelmallisia valvontakäyntejä ostopalvelutuottajien yksiköihin. Näillä käynneillä varmistetaan omavalvonnan toteutumista yksiköissä. Tämä on tukitoimi ostopalvelutuottajien omavalvonnan toteutumisen seurantaan. Sopimusvalvonta on aina ostavan palveluyksikön vastuulla.

Ostopalvelujen tuottajat:

Terveystalo Oy, joka tuottaa Kinnulan keskuskoulun, Nurmelan koulun ja Kinnulan lukion psykologityön palvelut.

Opiskeluhoitopalvelut ovat kilpailuttaneet psykologipalvelun osalta puitesopimuksen, jossa on useita palveluntuottajia. Näitä käytetään ensisijaisuusjärjestyksessä.

Palvelusetelituottajat:

Kuraattori- ja psykologipalveluilla ei ole tällä hetkellä palvelusetelituottajia.

Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Kuraattori- ja psykologipalveluiden riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset. Näitä käytäntöjä noudattaen varmistamme, että toiminta on turvallista, laadukasta ja lainsäädännön mukaista kaikissa olosuhteissa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kuraattori- ja psykologipalveluiden valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuus-suunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö Seppo Huhtiniemi.

Palvelujen jatkuvuudenhallinnan prosesseista, johtamisesta, ennakkoinnista ja suunnittelusta sekä häiriönhallinnasta ja kriisien johtamisesta löytyy lisätietoa STM:n julkaisuista Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille ([STM julkaisu 2019:10](#)) ja Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisu 2019:9). Hyvinvointialueiden varautuminen häiriötilanteisiin [Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden... 308/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

3.4 YHTEEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kuraattori- ja psykologipalveluiden kehittämistarpeet ja suunnitellut toimenpiteet palvelun laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen ovat esitelty alla olevassa taulukossa.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden konkreettiset kehitystarpeet ja suunnitellut toimenpiteet

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämisajankalenteri
Kirjaamisen ja tilastoinnin yhtenäistäminen kuraattorityössä	Rakenteiseen kirjaamiseen siirtyminen SosiaaliEfficassa, ProConsonasta ja Aurasta siirtyminen ProConsona Omniin	Kevät 2025
Kuraattori- ja psykologityön sisältöjen kehittäminen	Keväällä 2024 toteutetun psykologityön kehittämissuunnitelman toimenpiteiden toteuttaminen. Kuraattorityön kehittämisprojektin toteutus keväällä 2025.	Vuosi 2025
Kehittämistyön sovittujen kolmen kärjen edistäminen: monialainen työ, yhteisöllinen työ ja henkilöstön hyvinvointi	Yhteisöllisen työn sisällön kirjaaminen, työhyvinvointikyselystä nousevien toimenpiteiden toteutus ja hoito- ja palveluketjujen sekä systeemisen monitoimijaisen työotteeseen jalkautus	Vuodet 2025 ja 2026
Digitaalisten arviointimenetelmien edistäminen	Pilotoidaan vuoden 2025 aikana nuorten navigaattoria	Vuosi 2025

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Omavalvonta on keino parantaa hoidon laatua, opiskelijoiden että työntekijöiden oikeusturvaa ja työntekijöiden työkykyisyyttä. Kuraattori- ja psykologipalveluissa omavalvonnan tarkoituksena on

varmistaa, että asiakas saa laadukasta ja turvallista opiskeluhuollon palvelua. Omavalvontaa toteutetaan toimimalla annettujen toiminta- ja menettelyohjeiden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu omavalvonnan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Toimintaamme ohjaa omavalvonta, sen seuranta, arviointi ja kehittäminen.

Hyvinvointialueen omavalvontayksikkö on laatinut hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jota se päivittää tarvittaessa. Omavalvontayksikkö tarkistavat lomakepohjan vuosittain ja jakavat tarvittaessa päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti. Kuraattori- ja psykologipalveluiden palveluista vastaavat päällikkö - ja johtaja huolehtivat, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla. Kuraattori- ja psykologipalvelut päivittävät omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön perehdytys, sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Kuraattori- ja psykologipalveluiden omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään ja vahvistetaan vuosittain elokuussa, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi siihen tehtykään. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään koko henkilöstön kanssa lävitse yhteisissä henkilöstötapaamisissa ja se on palveluyksikön henkilöstön helposti saatavilla kaiken aikaa. Kuraattori- ja psykologipalveluiden henkilöstö vahvistaa tutustuneensa suunnitelmaan henkilökohtaisella lukukuittauksella.

Omavalvonnassa havainnot ja niistä seuranneet toimenpiteet käydään aina lävitse henkilöstön kanssa ja ne julkaistaan neljän kuukauden välein yksiköiden ilmoitustaululla. Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti sovituin periaattein. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi viivytyksettä.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaan ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/omavalvontaohjelma)

Omavalvontasuunnitelman seurantataulukko

Riskien hallinta		
Mitattava asia	Tavoitetaso/mittari	Seurantatiheys

Yksiköiden työturvallisuusriskien arviointi on tehty ja menettely varmistettu	Ajantasalla oleva arviointi Laatuportissa	Päivitys tehdään vuosittain haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia hyödyntäen
Asiakas- ja potilasturvallisuusvaarat arvioitu	Keskeisimmät potilas/ asiakas-turvallisuusriskit tunnistettu ja arvioitu laatuporttiin	Kerran vuodessa
Haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	Ilmoitetut haitta- ja vaaratapahtumat on käsitelty henkilöstön kanssa. Kirjatut toimenpiteet tehty.	Tiimeissä vuosittain
Työturvallisuusriskien ilmoittaminen ja käsittely	Ilmoitetut työturvallisuusriskit on käsitelty henkilöstön kanssa ja kirjatut toimenpiteet tehty.	Tiimeissä vuosittain
Omavalvonnan suunnittelu		
Mitattava asia	Tavoitetaso/mittari	Seurantatiheys
Omavalvontasuunnitelma laadittu ja se on ajan tasalla	Toteutuu kyllä/ei	Vuosittain
Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään säännöllisesti nimetyissä kokouksissa	Toteutuu kyllä/ei	Vuosittain
Asiakkaat ja omaiset ovat olleet mukana omavalvonnan ja laadun kehittämisessä	Toteutuu kyllä/ei	Vuosittain
Muistutusten määrä ja käsittely-aika	Määrä, lkm Käsittelyaika, vrk	Vuosittain
Kanteluiden määrä	Määrä, lkm	Vuosittain
Haitta- ja vaarailmoitusten määrä, sekä vakavien haittatapahtumien suhde	Lukumäärä, lkm Vakavien haittatapahtuminen osuus kaikista ilmoituksista	Vuosittain
Asiakaspalautteiden käsittely	Toteutuu kyllä/ei	Palveluyksikkö puolivuosittain
Palvelun sisällön omavalvonta/vaikuttavuus		
Mitattava asia	Tavoitetaso/mittari	Seurantatiheys
Lakisääteisten aikarajojen toteutuminen	Toteutuu % uusista asiakkuuksista	puolivuosittain

Asiakaskontaktien lukumäärät Yhteystavoittain	Kontaktien lukumäärät	Vuosittain
Yhteisöllisen työn toteutuminen	Tavoite 30 %, Prosenttia työ- ajasta	puolivuosittain
Asiakasturvallisuus		
Mitattava asia	Tavoitetaso/mittari	Seurantatiheys
Henkilöstöressurssien toteutumi- nen suhteessa vakansseihin	Kaikki vakanssit täytetty	kuukausittain
Kehityskeskustelut toteutuvat vuosittain	kyllä/ei	Vuosittain
Uhka-, Vaara- ja läheltä piti-ti- lanne ilmoitukset	Ilmoitusten määrä	Vuosittain
Psykologien tutkimusjonot	lkm	Kuukausittain
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen		
Mitattava asia	Tavoitetaso/mittari	Seurantatiheys
Tietosuoja ja -turva koulutukset toteutuvat	Kattavuusprosentti	Vuosittain
Tiedonkulkuun liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat	Lukumäärä	Vuosittain