

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023 - 2025



Hyväksytty aluehallituksessa 29.11.2022 § 177

Versio 2 päivitykset hyväksytty aluehallituksessa x.4.2025 §

Versio 2 tekniset päivitykset ja hyväksyntä IMS-järjestelmässä Minna-Maarit Immonen

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Omavalvonnan tarkoitus ja periaatteet	4
3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen	5
3.1 Rakenteet ja vastuut	5
3.2 Resurssit ja osaamisvaatimukset	7
3.3 Palveluntuottajan omavalvonta	8
3.4 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	9
3.5 Palveluntuottajien ohjaus ja valvonta	10
3.5.1 Ohjauksen ja valvonnan kohteet	11
3.5.2 Ennakoiva valvonta	12
3.5.3 Suunnitelmallinen valvonta	12
3.5.4 Reaktiivinen valvonta	15
3.5.5 Sopimusohjaus ja -valvonta	15
3.5.6 Rajattujen lääkevarastojen valvonta	16
3.5.7 Asiakaskohtainen valvonta	16
3.5.8 ARA-kohteiden valvonta	17
3.6 Menettelytavat palveluntuottajan toiminnassa havaittujen epäkohtien ja puutteiden korjaamiseen liittyen	17
4. Hyvinvointialueen palvelujen seuranta ja arviointi	18
4.1 Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen	19
4.2 Palveluntuottajien valvonnan työkalu ja tiedolla johtaminen	22
4.3 Omavalvontatiedon hyödyntäminen	22
5. Valvontaviranomaisten rooli ja yhteistyö hyvinvointialueen kanssa	23
6. Omavalvonnan raportointi	24
7. Omavalvontaohjelman päivittäminen	25
Liitteet	26
Liite 1. Keskeiset käsitteet	27
Liite 6. Lähteet	28

1. Johdanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveystalvvelujen järjestäjänä vastuu varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonnalla on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23 §). Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa järjestämistä vastuullaan olevan sosiaali- ja terveystalvvelujen palvelutuotannon ohjauksesta ja valvonnasta (laki hyvinvointialueesta 611/2021 10 §). Hyvinvointialueen on oman palvelutuotannon lisäksi ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23 §).

Omavalvonta on valvonnan tärkein ja ensisijaisin muoto. Hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma kuvaa kokonaisuutta, jolla toiminnan lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä jatkuvuutta ja osaamisen varmistamista aktiivisesti turvataan osana johtamista, suunnittelua ja päivittäistä toimintaa. Omavalvontaohjelman sisällöstä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa lain (741/2023) 26 §:ssä. Omavalvontaohjelman keskeiset käsitteet on kuvattu [liitteessä 1](#).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen osalta pelastustoimen järjestämistä vastuu on siirretty yhteistoimintasopimuksella Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Näin ollen järjestämistä vastuun myötä omavalvontaohjelman laatiminen on Vantaa-Keravan vastuulla. Pelastustoimen omavalvonta kattaa suunnitellusti molempien hyvinvointialueiden pelastustoimen palvelut. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta ja raportointi toteutetaan yhdenmukaisesti molemmille hyvinvointialueille. Pelastustoimen omavalvontaohjelma on Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman liitteenä (Liite 5).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on [strategiaa](#) täydentävä järjestäjän työkalu, jonka tehtävänä on varmistaa, että vastuu palvelujen lainmukaisesta toteutumisesta kuuluu osaksi järjestämistä- ja tuottamistä tehtävää. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveystalvvelujen toteutumista, saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja muuta laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan osana järjestäjän vaikuttavuusperusteista ohjausta ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat (liite 2) ja Lääkehoitosuunnitelma (Liite 3) ja laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (Liite 4). Omavalvontaohjelman täydentävänä asiakirjana on Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, jolla varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhtenäistä turvallisuuskulttuuria ja edistetään STM:n asettaman kansallisen Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman ja toimeenpanosuunnitelman 2022-2026 mukaisia tavoitteita. Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman ylläpidosta ja seurannasta vastaavat laatutyöryhmä ja potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmä.

2. Omavalvonnan tarkoitus ja periaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tehtävien ja palvelujen valvontaa toteutetaan osana järjestämistä ja tuottamista. Palvelujen järjestämisen keskeiset periaatteet on määritelty hyvinvointialueen [palvelustrategiassa](#).

Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvonnan tarkoitus

Omavalvonnalla varmistetaan laadukkaat palvelut ja Keusoten potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien, toiminnan laillisuuden, sopimusten, palvelustrategian sekä palvelulupauksen toteutuminen. Lisäksi omavalvonnalla ohjataan ja valvotaan palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen sekä palveluintegraation toteutuminen, asukkaiden, potilaiden ja asiakkaiden osallisuuden toteutuminen, asiakas- ja potilasrekisterien laillisuus ja niiden asianmukainen käyttö, ja palveluntuottajien riittävä toimitilat, välineet ja osaaminen. Omavalvonnalla on myös seurattava markkinatilannetta ja palveluntuottajien elinvoimaisuutta sekä sitä, että omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat ovat ajantasaisia ja toteutuvat käytännössä. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan on laadittava tehtävistään ja palveluistaan omavalvontaohjelma ja julkaistava se julkisesti. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältävät toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelma.

Lainsäädännöllinen perusta

Hyvinvointialuelaisissa (611/2021) 7 §:ssä säädetään, että Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Hyvinvointialuelaisissa (611/2021) 10 §:ssä säädetään, että Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämismvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ottaa hallintosääntönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimukseen hyvinvointialueen järjestämismvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämismvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 23 §:ssä säädetään, että Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueen on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 23 §:ssä säädetään, että Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen on järjestämismvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuotettaessa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa.

Omavalvontaa ohjaavat periaatteet

- Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvontatehtävä jakautuu järjestäjän ja tuottajan omavalvontatehtäviin Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman luvussa 3.1 Rakenteet ja vastuut kuvatun mallin mukaisesti.

- Omavalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, yhdenvertaisuus, laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus.
- Palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa toteutetaan riippumattomasti ja puolueettomasti.
- Valvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettely kuvataan vuosittain valvontasuunnitelmassa.
- Palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa toteutetaan yhdenvertaisesti sekä yksityisille että omille palveluntuottajille.
- Palveluntuottajien ohjaus ja valvonta perustuu palvelun riskiarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskiössä.
- Ohjauksessa ja valvonnassa korostetaan palveluntuottajien omavalvontaa ja omaa vastuuta huolehtia palvelujensa laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta lainsäädännön, laatuvaatimusten ja sopimusten mukaisesti jatkuvasti palveluja tuottaessa.
- Palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa toteutetaan hyvässä ja kannustavassa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §23).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut suurimmaksi osaksi itse ja osan se järjestää hankkimalla ne sopimukseen perustuen tai palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta. Vaikka hyvinvointialue hankkii palveluja muilta palveluntuottajilta, sillä säilyy järjestämisvastuu.

Palvelunjärjestäjän velvollisuus on varmistaa järjestämisvastuulleen kuuluvien palveluja tuottavien palveluntuottajien riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset palvelujen tuottamiseen sekä ohjata ja valvoa järjestämisvastuulleen kuuluvaa palvelutuotantoa jatkuvasti palveluja tuottaessa (laki hyvinvointialueesta 611/2021 §10). Hyvinvointialue voi määritellä tarvittaessa esimerkiksi palvelujen tuottamista koskevia ohjeita, käydä säännöllisiä neuvotteluita, koota tietoja/palautetta. Hyvinvointialueen on dokumentoitava toimenpiteensä ja varmistettava sopimuksissa valtuudet sekä puuttumismahdollisuudet.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue seuraa [hyvinvointisuunnitelman](#) mukaisesti asukkaiden elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Hyvinvointikertomuksessa raportoidaan asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä aluevaltuustolle vuosittain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §7).

Omavalvonnalla seurataan [palvelustrategiassa](#) päätettyjen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteiden toteutumiseksi laadittuja suunnitelmia ja johtamista sekä sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §11).

3.1 Rakenteet ja vastuut

Hyvinvointialueen valvonnan ja omavalvonnan rakenteet

Hyvinvointialueen järjestäjän palvelut -tulosalue vastaa hyvinvointialueen palveluiden järjestämistoiminnoista ja palvelujärjestäjän omavalvonnasta. Palveluntuottajien valvonnan ja omavalvonnan vastuut jakautuvat kuvan 1. mukaisesti. Aluevaltuuston, aluehallituksen ja hyvinvointialueen ja muiden johtajien vastuut omavalvonnassa sekä hyvinvointialueen palvelutuotannon ja omavalvonnan järjestäjätehtävien vastuut on kuvattu

hyvinvointialueen hallintosäännössä ja delegointisäännössä.

Järjestäjän toteuttaman palvelutuotannon omavalvonta- ja ohjausvelvoitteen käytännön toteuttamisesta vastaa laatu- ja valvontapalvelut.

Laatu- ja valvontapalvelut vastaavat:

- yksityisten ja omien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien hallintolain mukaisista toiminnan aikaisista suunnitelmallisista sekä reaktiivisista hallintolain mukaisista tarkastuskäynneistä (valvontakäynneistä).
- yksityisten ja omien sosiaalihuollon palveluasumisyksiköiden rajattujen lääkevarastojen tarkastuksista
- omavalvonnan ohjauksesta ja neuvonnasta
- oikaisuvaatimusten ja hallinto-oikeuskäsittelyihin liittyvien tietojen ja selvitysten valmistelusta.

Palvelualueiden palveluyksiköt vastaavat:

Ikäihmisten ja vammaisten palvelut (IKVA), Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä Lasten, nuorten ja perheiden palvelut (MIELA), Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja Asiakasohjaus (HYTEAS) ja Terveys- ja sairaanhoitopalvelut (TEPASA)

- oman toimintansa omavalvonnasta, omavalvontasuunnitelman mukaisesta toiminnasta, seurannasta ja raportoinnista,
- ostopalvelujen sopimusvalvonnasta delegointisäännön mukaisesti,
- asiakaskohtaisesta valvonnasta, jota toteutetaan osana suunnitelmallista asiakastyötä

Laatu- ja valvontapalveluiden vastuisiin kuuluu sote-palveluntuottajien toimijoiden ohjaus ja valvonta, omavalvonnan laadun varmistaminen, valvontatoimintojen koordinointi ja kehittäminen, valvontaosaamisen varmistaminen, ohjaus ja neuvonta ja kouluttaminen, muistutusten, kantelujen, epäkohtailmoitusten ja asiakaspalautteiden seuranta ja ohjauksen/valvonnan toimenpiteiden toteuttaminen tarvittaessa sekä yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa.



Kuva 1. Keusoten keskitettyjen valvontapalvelujen toimintamalli.

Palveluntuottajien ohjaus- ja valvontatehtävää toteuttaa tehtäväkuvan mukaisesti valvontakoordinaattorit (3), valvonnan asiantuntijat (3) ja valvonnan erityisasiantuntijat (3).

Palvelutuotannon palveluyksiköiden esihenkilöillä on vastuu omavalvontasuunnitelmista ja yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelmien mukaisesta toiminnasta. Ostopalvelujen sopimusvalvonnasta vastaa sopimuksista vastaavat viranhaltijat.

Asiakaskohtaisesta valvonnasta vastaa asiakkaiden sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat tai muut nimetyt vastuu-/tai omatyöntekijät.

Uudenmaan hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän yhteiset omavalvontarakenteet

HUS-järjestämissopimus on Uudenmaan hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin sekä HUS-yhtymän keskinäinen sopimus, jossa osapuolet sopivat keskinäisestä työnjaosta, yhteistyöstä ja toiminnan yhteensovittamisesta terveydenhuollon palvelujen järjestämiseksi. Järjestämissopimuksen laatimisesta, sisällöstä, hyväksymisestä ja muuttamisesta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021, jäljempänä Uusimaa-laki). HUS-järjestämissopimus sisältää omavalvontaa ja laatua koskevat yhteiset valvontarakenteet ja vastuut. Kukin sopijataho vastaa omalla järjestämisvastuullaan olevan tuotannon valvonnasta.

3.2 Resurssit ja osaamisvaatimukset

Resurssit

Sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaresurssit on keskitetty laatu- ja valvontapalvelut yksikköön, lukuunottamatta lastensuojelun valvonnan resursseja. Palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa toteutetaan sekä kehitetään yhteistyössä sote-valvonnan yhteistyöryhmässä.

Hyvinvointialueen omaa sosiaali- ja terveystalvelujen palvelutuotantoa, joihin ohjausta ja valvontaa kohdistetaan on yhteensä 75 palveluyksikköä. Palveluyksiköt ovat eri kokoisia hallinnollisesti ja toiminnallisesti järjestettyjä kokonaisuuksia. Osassa palveluyksiköistä on useita palvelupisteitä. Ohjausta ja valvontaa kohdistetaan palvelupistekohtaisesti. Valvontakohteina olevien yksityisten palveluntuottajien lukumäärä vaihtelee. Valvontakohteita ovat ostopalveluntuottajat, palvelusetelipalveluntuottajat ja lastensuojelun sijaishuollon osalta lisäksi hyvinvointialueella sijaitsevat lastensuojelulaitokset. Lukumäärän vaihteluun vaikuttaa palveluntuottajien ja niiden palveluyksiköiden toiminta-aika, palveluntuottajien kilpailutukset sekä palvelusetelituottajissa tapahtuvat muutokset.

Palveluntuottajien ohjaus- ja valvonta tehtävää hoitaa päätoimisesti laatu- ja valvontapalvelut yksikössä 3 valvontakoordinaattoria ja 2 valvonnan asiantuntijaa. Lisäksi 3 erityisasiantuntijaa, joiden tehtävään sisältyy 20-40 % ohjaus- ja valvontatyötä.

Hyvinvointialueen oman toiminnan omavalvontaa vahvistetaan ja tuetaan SHQS-itsearviointeilla, sisäisillä sekä ulkoisilla auditointeilla. Auditointeja toteutetaan suunnitelmallisesti pätevyityneiden auditointien toimesta.

Valvonnan työntekijöiden osaamisvaatimukset

Valvonnan työntekijöiltä edellytetään:

- Palvelukohtaisen lainsäädännön, viranomais määräysten, laatuvaatimusten ja -suositusten tuntemusta
- Ostopalvelusopimusten sisällön ja palvelukuvausten tuntemusta
- Substanssiosaamista/-ymmärrystä valvottavan kohteen palvelualueesta
- Hyvän hallinnon menettelyjen ja laadukkaan valvontaprosessin hallintaa

- Hyvinvointialueen valvonnan ohjeiden tuntemista ja työkalujen hallintaa

Osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen:

- Omavalvontaan, palvelujen ohjaukseen ja valvontaan liittyvä osaaminen varmistetaan suunnitelmallisella osaamistarpeita vastaavalla täydennyskoulutuksella. Koulutukset kytketään osaksi hyvinvointialueen vuosittaista koulutussuunnitelmaa, joka sisältää kaikille pakolliset asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä turvallisuuskulttuurin edistämisen koulutukset.
- SOTE-valvonnan yhteistyöryhmä kehittää ja ylläpitää osaamistaan toisiltaan oppimalla ja yhteisöohjautuvalla tiimityöskentelyllä.

Valvonnan työntekijöillä on velvollisuus huolehtia tietojensa ja taitojensa jatkuvasta kehittämisestä ja seurata lainsäädännön, viranomaisten määräysten ja ohjeistusten ja laatusuositusten uudistuksia. Valvonnan työntekijät jakavat toisilleen ajankohtaisia tietoja uudistuksista ja tarjolla olevista koulutuksista ja seminaareista. Ohjaus- ja valvontatyön osaaminen kehittyi myös käytännön kokemuksen myötä.

3.3 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajan omavalvonnan perusteet

Palveluntuottajan omavalvonta on palvelujen laadun, asianmukaisuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen ensisijainen muoto. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaisesti palveluntuottajalla on velvollisuus valvoa omaa ja alihankkijansa toimintaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että sen toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuositusten vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset aina ja jatkuvasti palveluja tuotettaessa.

Palveluntuottaja seuraa, arvioi ja kehittää omavalvonnalla palvelujen laatua ja turvallisuutta palveluyksiköiden päivittäisessä työssä. Omavalvonta perustuu palveluyksiköissä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonta edellyttää palveluntuottajien, henkilöstön ja asiakkaiden aktiivista osallistumista toiminnan jatkuvaan arviointiin. Tärkeää on omavalvontakulttuurin omaksuminen osaksi palveluyksikön johtamista, laatutyötä ja työn kehittämistä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaisesti palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja seuraa ja varmistaa toiminnan laadun, asianmukaisuuden, turvallisuuden ja henkilöstön riittävyyden. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi, korjaamiseksi ja niistä oppimiseksi. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa laatimisessa ja päivittäisessä huomioidaan palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute ja valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Omavalvontaan liittyviä asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelma on tehtävä sähköisesti ja julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omavalvontasuunnitelman on oltava aina ajan tasalla.

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuotettaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät

muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Toimintamalli Keusoten oman palvelutuotannon omavalvonnassa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluyksiköt laativat omavalvontasuunnitelmansa "Omavalvontasuunnitelman laadinta"-toimintaohjeen mukaisesti. Palveluyksiköt käyttävät omavalvontasuunnitelman laadinnassa hyvinvointialueen omaa omavalvontasuunnitelman lomakepohjaa. Lomakepohjassa on hyvinvointialuetasoisia kaikkia palveluyksiköitä koskevia valmiita kuvauksia ja kohdat, joihin palveluyksikkö täyttää yksikkökohtaiset kuvaukset asiasta. Lomakepohjassa on ohjaavaa tekstiä lomakkeen täyttämiseen. Palveluyksiköt laativat ja päivittävät omavalvontasuunnitelmansa IMS-järjestelmässä sähköisesti. Palveluyksiköiden esihenkilöt ovat vastuussa omavalvontasuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä, toimeenpanosta ja seurannasta. Esihenkilöt laativat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua niin omavalvonnan suunnitteluun kuin toteutukseenkin. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun turvataan asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. Palveluyksikön esihenkilöt huolehtivat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, tai vastuuhenkilöitä vaihtuu ja vähintään vuoden välein.

Laatu- ja valvontapalvelujen valvonnassa työntekijät ohjaa ja neuvoo palveluntuottajia omavalvontasuunnitelmien laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sekä seuraa omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta ja tarkastaa ne aina valvonnan yhteydessä. Esihenkilöt huolehtivat, että omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä, asiakkaiden saatavilla palveluyksiköissä. Laatu- ja valvontapalvelut julkaisevat Keusoten omien palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat keskitetysti [Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuille \(keusote.fi\)](https://www.keusote.fi).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluyksiköt seuraavat omavalvontasuunnitelmien toteutumista ja laativat omavalvontasuunnitelman seurantaraportin "Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaraportin laadinta"-toimintaohjeen mukaisesti neljän kuukauden välein. Palveluyksiköt käyttävät raportoinnissa hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman seurantalomakepohjaa. Seurantaraportti laaditaan samalta palveluyksikkötasolta, jolle omavalvontasuunnitelma on laadittu. Palveluyksiköiden esihenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman seurantaraportin laadinnasta. Esihenkilöt osallistaa henkilöstön omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan ja arviointiin. Laatu- ja valvontapalvelujen valvonnan työntekijät ohjaavat ja neuvovat Keusoten omia palveluyksiköitä omavalvontasuunnitelman seurantaraportin laadinnassa ja tarkastaa ne valvonnan yhteydessä. Esihenkilö huolehtii, että raportista tulostetaan yksikössä paperiversio ja että raportti laitetaan asiakkaiden nähtäville ja helposti saataville omavalvontasuunnitelman yhteyteen. Keusoten omien palveluyksiköiden seurantaraportit ovat julkisesti nähtävillä [Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuille \(keusote.fi\)](https://www.keusote.fi).

Yksityisten palveluntuottajien omavalvonta

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue edellyttää yksityisiä palveluntuottajia laatimaan palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja seuraamaan omavalvontasuunnitelman toteutumista ja raportoimaan siitä lain mukaisesti neljän kuukauden välein. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että omavalvontasuunnitelma on aina ajantasalla ja seurannasta on tehty raportti ja että ne ovat julkisesti nähtävillä ja julkaistuna palveluntuottajan verkkosivuilla. Valvonnan työntekijät antavat yksityisille palveluntuottajille ohjausta ja neuvontaa omavalvontasuunnitelmien laadintaan, omavalvonnan toteuttamiseen ja omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan ja raportointiin liittyen sekä tarkastaa ne mm. kilpailutusprosessin, palvelusetelituottajan hyväksyntäprosessin ja valvonnan yhteydessä.

3.4 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan ilmoittamaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet

- asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet
- sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä rakenteellisia puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua, asiakkaan tai potilaan epäasiallista kohtaamista ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla 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 niin palveluita ja niiden saatavuutta tai järjestämistä kuin asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle (AVI:iin), jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on [palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta sisäinen toimintaohje](#), jonka mukaisesti palveluyksikön esihenkilö käsittelee henkilökunnan tekemän epäkohtailmoituksen viipymättä yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa sekä tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Esihenkilö laatii kirjallisen selvityksen neljän viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ilmoittajalle siitä, että minkälaisiin toimenpiteisiin asiaan suhteen on ryhdytty. Ohje henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kirjattu myös palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman lomakepohjaan. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ja sen menettelyohjeista.

3.5 Palveluntuottajien ohjaus ja valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 24 §:n ja hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 10 §:n mukaisesti palvelunjärjestäjän on ohjattava ja valvottava sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta.

Palveluntuottajien ohjauksen ja valvonnan perustana on seurata ja varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät lakien, asetusten ja laatusuositusten vaatimukset, viranomaisten antaman ohjeet ja määräykset sekä sopimuksen ja palvelukuvauksen. Omaa palvelutuotantoa ja ostopalveluntuottajia valvotaan samoin kriteerein. Ohjauksen ja valvonnan tarkoitus on ensisijaisesti varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen. Ohjauksen ja valvonnan tarkoitus on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä, vahvistamalla hyviä käytäntöjä ja puuttamalla

säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Ohjauksella ja valvonnalla varmistetaan palveluntuottajan/palveluyksikön omavalvonnan riittävyyttä ja toteuttamista.

Valvonnan työntekijät laativat toteuttamastaan palveluntuottajan valvonnasta kirjallisen tarkastuskertomuksen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti.

3.5.1 Ohjauksen ja valvonnan kohteet

Hyvinvointialueen oma palvelutuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa suurimman osan sosiaali- ja terveystalvolutistaan omana palvelutuotantona. Oman palvelutuotannon valvonta toteutuu ensisijaisesti palveluyksiköiden toteuttamana omavalvontana. Ohjausta ja valvontaa kohdennetaan hyvinvointialueen omiin palveluyksiköihin riskiperusteisesti.

Ostopalvelujen tuottajat

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää osan sosiaali- ja terveystalvolutistaan sekä niihin liittyvistä tukipalveluista ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta. Ohjauksella ja valvonnalla seurataan ostopalveluntuottajan toimintaedellytysten, sopimuksen, kilpailutuksen ja sen määrittelemien tarjouspyyntöasiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumista sopimuksessa määritellyllä tavalla.

Palvelusetelipalvelujen tuottajat

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää osan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvolutista vaihtoehtoisesti palvelusetelillä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettu laki (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttämistä hyvinvointialueen järjestämässä sosiaali- ja terveystalvolutissa. Palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin on aluehallituksen hyväksymä palveluseteli sääntökirjan yleinen osa ja palvelusetelikohtaiset sääntökirjat, joissa on kuvattu menettelyohjeet, hyväksymiskriteerit ja veloitteet palveluntuottajille sekä hyvinvointialueen veloitteet ja palveluntuottajien valvonnan menettelytavat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa kuvattuja palveluntuottajan vaatimuksia, oikeuksia ja velvollisuuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelipalveluntuottajia koskee sama lainsäädäntö ja laatuvaatimukset kuin muitakin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia.

Hyvinvointialueella sijaitsevat lastensuojelun sijaishuollon palveluntuottajat

Lastensuojelulain (417/2007) 79 §:n mukaisesti lastensuojelun sijaishuoltoapaikkoja valvovat sijoittajahyvinvointialueen lisäksi sijoitushyvinvointialue. Valvontaa toteuttaessa toimitaan yhteistyössä sijoittajahyvinvointialueen kanssa. Jos sijoittajahyvinvointialue havaitsee sijaishuoltoapaikan toiminnassa sellaisia epäkohtia tai puutteita, jotka voivat vaikuttaa sijoitettujen lasten hoitoon tai huolenpitoon, se ilmoittaa asiasta viipymättä sijoitushyvinvointialueelle ja tiedossaan oleville muille lapsia samaan sijaishuoltoapaikkaan sijoittaneille hyvinvointialueille.

Perhehoito

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää osan sosiaalipalveluistaan perhehoitona. Perhehoidolla tarkoitetaan henkilön hoidon, kasvatuksen tai muun ympärivuorokautisen hoidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa. Perhehoitaja voi antaa hoitoa myös tilapäisesti asiakkaan omassa kodissa, esimerkiksi omaishoitajan lakisääteisten vapaiden aikana. Perhehoitoa toteutetaan sekä ammatillisissa perkodeissa että toimeksiantosuhteisena perhehoitona. Perhehoitajia toimii ikääntyneiden palveluissa, vammaispalveluissa ja lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluissa. Ammatilliset perhekodit ovat

rekisteröityneitä yksityisiä palveluntuottajia ja heidän valvonta luetaan mukaan yksityisten palveluntuottajien valvontaan. Ammatillisen perhehoidon ohjaus ja valvonta perustuu sosiaali- ja terveydenhuollosta annettuun lakiin (741/2023). Toimeksiantosuhteisten perhehoitajien valvonta perustuu perhehoitolakiin (263/2015). Toimeksiantosuhteisen perhehoitajan ja perhekodin hyväksyntään, ohjaukseen ja valvontaan on hyvinvointialueen eri palveluissa omat perhehoitolain mukaiset toimintaohjeet.

3.5.2 Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välistä vuorovaikutusta ja tiedonvälitystä, tietojen tarkastamista sekä palveluntuottajille annettavaa ohjausta. Ennakoivaa valvontaa toteutetaan palveluita hankittaessa ja sopimusohjauksella sekä palveluntuottajien omavalvonnalla ja annetulla omavalvonnan ohjauksella. Palveluntuottajien ennakoivalla ohjauksella ja valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Ennakoiva valvonta tukee palvelujen kehittämistä, auttaa tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä. Se ennaltaehkäisee virheellisiä, epäasianmukaisia ja laadultaan riittämättömiä palvelu- ja hoitokäytäntöjä ja siten reaktiivisen valvonnan tarvetta.

Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa toteutetaan myös ostopalvelujen kilpailutusprosesseissa ja palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosesseissa, joilla varmistetaan, että palveluntuottaja on soveltuva tuottamaan kyseistä palvelua ja että palveluntuottaja on ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön, laatusuosituksen ja tilaajavastuulain vaatimukset.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluntuottajan että palveluyksikön rekisteröintiä sosiaali- ja terveystieteiden valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri). Palveluntuottajan rekisteröinti on edellytys palveluyksikön rekisteröinnille. Palvelutoiminnan aloittaminen edellyttää, että sekä palveluntuottaja että palveluyksikkö on rekisteröity Soteriin ja että rekisteröinnistä on annettu päätös. Menettely toimii osana ennakoivaa viranomaisvalvontaa.

Palvelusetelituottajien ennakoiva valvonta

Palveluntuottajan toimintaedellytykset tarkistetaan, kun palveluntuottaja tekee hakemuksen palvelusetelituottajaksi. Kohdennetusti tarkistetaan palvelusetelituottajan Soteri rekisteröintipäätös, henkilöstön ammatillinen pätevyys ja osaaminen, lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelman julkisuus, rikosrekisteriote tarvittaessa sekä tartuntatautilain 55§:n tuberkuloosin liittyvien terveystarkastusten toteutuminen.

Keusote edellyttää palveluntuottajaa liittymään Luotettava kumppani -palveluun. Palveluntuottajan taloudellista tilaa seurataan jatkuvasti kuukausittain tilaajavastuulain mukaisesti Luotettava kumppani raportin kautta. Palvelusetelituottaja haastatellaan ennen hyväksymistä palvelusetelituottajaksi. Haastattelussa käydään läpi sääntökirjojen sisällöt ja palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.

Palvelusetelituottajaa veloitetaan päivittämään palveluyksikön toiminnan edellytyksiä koskevat liitteet, henkilöstöluettelo ja lääkehoitosuunnitelma vuosittain 31.3. mennessä Palse.fi -järjestelmässä.

Palveluntuottajille järjestetään vuosittaiset ohjaus - ja neuvontatilaisuudet. Tilaisuudet järjestetään etätapaamisina Teams-sovelluksen kautta vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi palveluntuottajia informoidaan ajankohtaisista asioista tai sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen lain tai niihin liittyvien ohjeistusten muutoksista Effector- järjestelmän ja sähköpostin kautta.

3.5.3 Suunnitelmallinen valvonta

Keusoten suunnitelmallinen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta perustuu palveluyksikön/palveluntuottajan valvontahistoriaan ja riskien arviointiin, jonka keskiössä on asiakas- ja potilasturvallisuus. Hyvinvointialueen valvontaresurssit kohdistetaan riskiperusteisesti palvelun/hoidon vaativuuden sekä eri asiakasryhmien

haavoittuvuuteen perustuen sekä palveluihin, joissa saatavuudessa, jatkuvuudessa tai laadussa on suurimpia puutteita.

Palveluntuottajien suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan keskeisimmät keinot ovat:

- Valvontakäynnit (hallintolain mukaiset tarkastuskäynnit), jotka toteutetaan palvelujen tuotantotavan mukaisesti toimipisteessä tai etänä. Valvontakäyntiin sisältyy omavalvonnan ohjaus.
- Ohjaus- ja koulutustilaisuudet, joita järjestetään palveluntuottajille yhteistilaisuuksina, palvelukohtaisesti tai palveluyksiköittäin.
- Asiakirjaperusteinen valvonta
- Palveluntuottajien yhteistapaamiset

Laatu- ja valvontapalvelut laativat vuosittain valvontasuunnitelman, jonka käytännön toteutuksesta vastaavat valvontaa tekevät työntekijät. Valvontasuunnitelma on valvonnan työntekijöiden käytännön valvontatyötä ohjaava sisäinen asiakirja.

Valvontasuunnitelman sisältö:

- Mihin palveluihin ohjausta ja valvontaa kohdennetaan, millä aikavälillä ja millä keinoilla kyseisen palvelun ohjausta ja valvontaa toteutetaan
- Palvelukohtaiset painopistealueet valvontakaudelle. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan mm. valtakunnallinen valvontaohjelma, lakimuutokset, uudet laatusuosituksen, edellisellä valvontakaudella tehdyt huomiot, asiakaspalautteet ja muut ajankohtaiset aiheet.

Suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa kohdennetaan riskiperusteisesti. Ohjausta ja valvontaa kohdennetaan enemmän ja useammin niihin palveluihin, joissa sitä riskien arvioinnin perusteella eniten tarvitaan palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluyksiköiden tuottamiin palveluihin ja palveluprosesseihin liittyviä laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden riskejä arvioidaan huomioiden mm.

- Mikä on asiakaskunnan haavoittuvuus
- Kuinka merkittävä rooli palvelulla on asiakkaan palvelukokonaisuudessa
- Kuinka usein asiakas saa palvelua
- Onko palvelu ympärivuorokautista
- Kuinka pitkäaikaisesti asiakas saa palvelua
- Kuinka vaativasta palvelusta on kysymys
- Kuuluuko palveluun asiakkaan tai potilaan oikeuksien, etenkin itsemääräämisoikeuden kannalta merkittävää toimintaa
- Mikä on palveluyksikön/palveluntuottajan valvontahistoria.

Suunnitelmallisen valvonnan riskiperusteisessa kohdentamisessa käytetään riskiluokittelua (Taulukko 1).

Taulukko 1. Suunnitelmallisen valvonnan riskiluokittelu.

Riskiluokka III Tihennetty valvonta	<p>Palvelut, joiden valvontahistoriassa on todettu useita lieviä tai vakavia poikkeamia tai palveluntuottaja/palveluyksikkö ei ole tehnyt korjaavia toimenpiteitä annetussa määräajassa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omavalvonnassa ja/tai lääkeshoidossa on ilmennyt merkittäviä puutteita • Asiakas- tai potilasturvallisuus on oleellisesti vaarantunut • Toiminnasta on tehty epäkohtailmoitus <p>Valvonta ja valvontatiheys: Valvontaa toteutetaan tehostetusti useamman kerran vuodessa käynteinä, selvityspyynnöin, poikkeamatietojen, tilastojen sekä PBI-tilannekuvien kuukausittainen seuranta (epäkohtailmoitukset, muistutukset, kantelut, asiakaspalautteet, asiavastaavien sekä hoitoon pääsyn tilastot).</p>
Riskiluokka II Säännöllinen valvonta	<p>Ympäri vuorokautiset palvelut ja muut vaativaa hoitoa/palvelua tuottavat palveluyksiköt /palveluntuottajat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perusterveydenhuollon 24/7 osastopalvelut • Kotisairaalapalvelut • Kotihoito • Ikääntyneiden asumispalvelut • Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelut • Vammaisten asumispalvelut • Lastensuojelu (avopalvelut, laitokset, ammatilliset perhekodit) <p>Valvonta ja valvontatiheys: Ohjaus- ja valvontakäynti toteutetaan hallintolain mukaisena tarkastuskäyntinä vuosittain. Toimipisteet valitaan vuosittain poikkeamatietoon/muuhun seurantatietoon perustuen otannalla.</p>
Riskiluokka I Harvennettu valvonta	<p>Muut palvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vastaanotopalvelut • Suun terveydenhuolto • Aikuissosiaalityö ja terveysosiaalityö • Kotona asumista tukevat palvelut • Kuntouttava ja sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta • Tuettu työllistyminen • Sosiaalinen kuntoutus • Perheiden palvelut: äitiys- ja lastenneuvolatoiminta sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto • Kuntoutuspalvelut: fysioterapia, toimintaterapia, puheterapia, ravitsemusterapia, psykologipalvelut • Kuntoutuksen poliklinikat • Palvelusetelituottajat <p>Valvonta ja valvontatiheys: Ohjaus- ja valvontakäynti toteutetaan 2-3 vuoden välein, jos palveluyksikön/ palveluntuottajan toiminnassa ei ole todettu useita lieviä tai vakavia poikkeamia ja jos palveluyksikkö/palveluntuottaja on tehnyt asianmukaisesti korjaavat toimenpiteet aikaisemmassa valvonnassa todettuihin poikkeamiin.</p>

Lastensuojelussa yksityistä sijaishuoltoa ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta valvotaan Uudenmaan alueen yhteisellä mallilla. Valvontasuunnitelma tehdään Uudenmaan valvontatyöryhmässä (UMAKU) ja se hyväksytään puitesopimuksen ohjaustyöryhmässä. Käytössä on Uudenmaan omat yhtenäiset valvontalomakkeet, sähköinen alusta ja Lasteri-tietopohja. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun valvonnan suunnittelussa huomioidaan Uudenmaan alueen yhteistyö. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omia lastensuojelulaitoksia valvotaan samalla mallilla kuin yksityisiä.

Laatu- ja valvontapalvelut seuraa kuukausittain valvontasuunnitelman toteutumista ja raportoinnista osana omavalvontaohjelman toteutumisen raportointia luvun 6. Omavalvontaohjelman toteutumisen raportointi ja julkisuus mukaisesti.

3.5.4 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta on jälkikäteistä valvontaa, joka käynnistyy tavallisesti epäkohtailmoituksesta, huolenilmauksista, muistutuksesta, kantelusta tai muilta hyvinvointialueilta tai viranomaisilta tulleen tiedon perusteella tai viranomaisten selvityspyyntöjen perusteella. Näiden lisäksi suunnitelmallisessa valvonnassa, asiakaskohtaisessa valvonnassa tai sopimusvalvonnassa on saatettu havaita palveluntuottajan toiminnassa olevia poikkeamia, joiden perusteella reaktiivinen valvonta käynnistetään. Tieto mahdollisesta toiminnan epäkohdasta voi tulla myös sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

Reaktiivisen valvonnan keinoja ovat:

- suullinen tai kirjallinen selvitys palveluntuottajalta
- valvontakäynti joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamatta
- järjestetään asiaan liittyvä tapaaminen palveluntuottajan kanssa

Reaktiivinen valvonta sisältää aina ohjausta ja siitä voi aiheutua valvontaseuraamuksia, joiden tavoitteena on saattaa palveluntuottajan ja palveluyksikön omavalvonta kuntoon. Reaktiivisella valvonnalla voidaan ehkäistä epäkohtien paheneminen ja samanlaisten poikkeamien toistuminen.

Palveluntuottajan toiminnassa havaitut poikkeamat voivat käynnistää tehostetun valvonnan, jossa palveluntuottajaa ohjataan ja valvotaan monin eri keinoin ja tehdään esim. useampia valvontakäyntejä tai tapaamisia lyhyellä aikavälillä palveluntuottajan ohjaamiseksi ja korjaavien toimenpiteiden seuraamiseksi. Periaatteena on, että myös reaktiivinen valvonta toteutetaan hyvässä yhteishengessä palveluntuottajien kanssa.

Reaktiivisesta valvontakäynnistä laaditaan tarkastuskertomus Laatuporttiin, joka lähetetään tiedoksi palveluntuottajalle, aluehallintovirastolle sekä muille palvelunjärjestäjänä toimiville hyvinvointialueille

3.5.5 Sopimusohjaus ja -valvonta

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintoja tekevät viranhaltijat (hankintavaltuudet määritelty delegoimisäätöissä) varmistavat ostopalveluntuottajien laadun ja kilpailutusvaiheessa ja sopimusta tehdessä. Palvelujen hankkimisessa ja sopimusehtojen laatimisessa huomioidaan järjestämislain (612/2021) 3. luvun säännökset. Ostopalveluntuottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä seurataan tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisesti sekä ennen sopimuksen kirjoittamista että myös sopimuksen kirjoittamisen jälkeen koko hankinnan ajan.

Sopimusohjauksella tarkoitetaan ostopalveluna järjestettävän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon ohjaamista tilaajan ja tuottajan välisillä läpinäkyvillä sopimuksilla, joiden toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Sopimusohjauksesta vastaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen Demokratia- ja hallintopalvelut.

Kilpailutusvaiheessa määritellään kriteerit, palvelukuvaus ja sanktiot tarkasti. Sopimukseen kuvataan, miten sopimusvalvontaa toteutetaan ja minkälaiset raportointivelvoitteet palveluntuottajalla on. Yksityisten palveluntuottajien velvollisuutena on toimia lupaehtojen ja sopimuksen mukaisesti. Valvonnassa noudatetaan sopimuksen, palvelukuvauksen, kilpailutuksen ja sen määrittelemien tarjouspyyntöasiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumisen seuranta.

3.5.6 Rajattujen lääkevarastojen valvonta

Hyvinvointialueella on lääkelain (395/1987) 71 §:n mukaisesti velvollisuus tarkastaa alueellaan olevat sosiaalihuollon palveluasumisyksiköiden rajatut lääkevarastot vuosittain ja raportoida siitä aluehallintovirastolle. Tarkastusvelvollisuus koskee hyvinvointialueen omissa sekä sen alueella sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien sosiaalihuollon palveluasumisen yksiköissä olevia lääkelain (395/1987) 68-73 §:n mukaisia rajattuja lääkevarastoja. Yksityisten palveluntuottajien on haettava lupaa ja hyvinvointialueen on tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle rajatun lääkevaraston perustamisesta. Sosiaalihuollon palveluasumisen yksiköissä voidaan ylläpitää yhteiskäyttöön tarkoitettuja rajattuja lääkevarastoja asiakkaiden ennakoimattomia ja äkillisiä lääkitystarpeita varten sekä sellaisia tilanteita varten, joissa asiakkaan tiedossa oleva sairaus tai tila pahenee ja edellyttää nopeaa lääkehoitoa. Tarkastuksen voi tehdä terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolla on riittävä lääkehoidon koulutus ja osaaminen.

Valtioneuvoston lääkeasetuksen (192/2022) 31 c §:ssä on säädetty, mitä rajattuja lääkevarastoja tarkastettaessa on vähintään tarkastettava. Nämä kohdat ovat:

1. rajatun lääkevaraston ylläpitämistä koskevat edellytykset täytyvät;
2. lääkkeet säilytetään oikealla tavalla lukitussa ja tarkoituksenmukaisessa tilassa huomioiden lämpötilavaatimukset ja muut vaatimukset;
3. rajatussa lääkevarastossa olevat lääkkeet tarkistetaan säännöllisesti;
4. rajatussa lääkevarastossa ei ole vanhentuneita tai muuten käyttöön soveltumattomia lääkkeitä;
5. rajattuun lääkevarastoon on tilattu ja lääkevarastosta on käytetty lääkkeitä, jotka kuuluvat lääkevalikoimaan, joka on määritetty lääkehoitosuunnitelmassa;
6. rajatussa lääkevarastossa olevien huumausaineiksi luokiteltujen lääkkeiden ja pkv-lääkkeiden kulutusta seurataan ja siitä pidetään kirjaa laissa edellytetyllä tavalla;
7. lääkehoitosuunnitelmassa mainittu henkilöstön määrä ja osaamistaso vastaavat varastoon määrättyjä lääkkeitä;
8. hyvinvointialueen tarkastusraporteissa esiin tuodut puutteet on korjattu;
9. rajattua lääkevarastoa on käytetty vain asiakkaiden äkilliseen ja ennakoimattomaan hoitotarpeeseen.

Rajatun lääkevaraston ylläpitäjän tulee korjata tarkastuksessa mahdollisesti havaitut puutteet hyvinvointialueen antaman ohjauksen mukaisesti. Hyvinvointialue raportoi tekemästään tarkastuksesta aluehallintovirastolle, joka voi tarvittaessa ryhtyä tarkoituksenmukaisiin valvonnallisiin toimenpiteisiin.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella rajattujen lääkevarastojen tarkastuksista vastaa Laatu- ja valvontapalvelut.

3.5.7 Asiakaskohtainen valvonta

Palvelujen järjestämisen tavasta riippumatta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen viranhaltijat valvovat lisäksi asiakaskohtaisesti sitä, että sosiaalihuollon asiakkaan saamat palvelut vastaa asiakkaan palvelutarpeita ja että ne toteutetaan lain mukaisesti. Asiakkaan tulee saada hoito- ja palvelusuunnitelman, kuntoutussuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman tai muun asiakassuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaisia palveluja. Huomiota kiinnitetään myös asiakkaan kohteluun ja osallisuuteen, hoivan ja huolenpidon laatuun ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Asiakaskohtaisesta valvonnasta vastaa asiakkaiden sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat tai muut nimetyt vastuu-/tai omatyöntekijät. Asiakaskohtaista valvontaa toteutetaan yleensä asiakassijoituksiin

liittyvillä käynneillä tai tapaamisilla, esim. hoito- ja palvelusuunnitelmien tai asiakassuunnitelmien tarkastuksilla tai muilla asiakastapaamisilla. Asiakaskohtaisilla tapaamisilla kuullaan asiakkaan ja omaisen toiveet palvelun suhteen yksilöllisyys huomioiden sekä kokemus palvelun laadusta ja toteutumisesta. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus keskusteluun niin, että palveluntuottajan edustaja ei ole läsnä. Jos asiakaskohtaisessa valvonnassa havaitaan epäkohtia palveluntuottajan toiminnassa, informoidaan siitä kyseisen palvelun valvonnan työntekijöille, että he voivat tarvittaessa tehdä laajempia selvityksiä palveluntuottajan toiminnasta ja puuttua tilanteeseen valvonnan menetelmin ja toimenpitein.

3.5.8 ARA-kohteiden valvonta

Aravarahoituslain (1190/1993) 4 d §:n ja vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta annetun lain (ns. korkotukilaki 604/2001) 11 d §:n mukaisesti hyvinvointialue vastaa jatkossa valtion tuella rakennettujen vuokra- ja osaomistusasuntojen eli ARA-kohteiden asukkaiden valintaperusteiden noudattamisen valvonnasta niiden asuntojen osalta, joissa hyvinvointialue vastaa asumispalvelun järjestämisestä. Valvontavastuu koskee kaikkia hyvinvointialueen alueella olevia erityisryhmien asuntoja (kuten ikäihmisten asumispalvelut, vammaisten asumispalvelut), ei vain niitä, joista hyvinvointialue ostaa palveluja. Palveluiden järjestämistä vastuu määrittää sen, kenelle valvontavastuu kuuluu. Kunnan valvontavastuulla on niin sanottujen tavallisten ARA-vuokra-asuntojen asukasvalintoja sekä niiden erityisryhmäkohteiden valintoja, joiden asumispalveluiden järjestäminen ei kuulu hyvinvointialueelle. Tällaisia erityisryhmäkohteita ovat esimerkiksi opiskelija-asunnot.

Keusotessa on tällä hetkellä 32 ARA-kohdetta, jotka kuuluvat Keusoten valvontavastuulle. Osassa kohteista kiinteistön osa voi kuulua kunnan ja toinen osa hyvinvointialueen vastuulle.

Keusoten hyvinvointialue päättää valvontatavastaan ja siitä, miten ja missä laajuudessa se hoitaa lakisääteistä tehtävää vuosittain. Hyvinvointialueella on lakiin perustuva oikeus vaatia asukasvalitsijalta tai omistajalta asukasvalinnan perusteena olevia tietoja, joiden avulla se voi selvittää, täyttävätkö asukkaaksi valitut asunnontarpeelle, tuloille ja varallisuudelle asetetut edellytykset. Aluehallitus on tehnyt valvontatavapäätöksen.

Asukasvalintojen valvonnasta vastaa Keusoten tilahallinto. Asukasvalinnat valvotaan jälkikäteen. Uudiskohteissa ja mahdollisissa huomautustilanteissa valvonta suoritetaan etukäteisvalvontana.

Mikäli Keusote havaitsee, ettei vuokratalon omistaja noudata säännöksiä ja ohjeita tai noudattaa niitä puutteellisesti, voidaan valvontaa tehostaa muuttamalla se määräajaksi tai toistaiseksi etukäteisvalvonnaksi. Virheellisestä menettelystä huomautetaan omistajaa. Mikäli myöhemmin havaitaan, ettei omistaja edelleenkään noudata säännöksiä, ilmoitetaan asiasta ARA:lle.

3.6 Menettelytavat palveluntuottajan toiminnassa havaittujen epäkohtien ja puutteiden korjaamiseen liittyen

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnan laadussa tai asiakas- tai potilasturvallisuudessa havaitaan epäkohtia tai puutteita, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan työntekijä vaatii niiden korjaamista asettamassaan kohtuullisessa määräajassa. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan työntekijä vaatii niiden korjaamista välittömästi.

Sopimuksen vastaisista laatu- ja turvallisuuspoikkeamista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kyseisestä sopimuksesta vastaava viranhaltija tekee aina virallisen sopimusoikeudellisen reklamaation palveluntuottajalle sopimuksessa ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaohjeessa määritellyllä tavalla. Sopimusreklamaatiossa voidaan velvoittaa toimimaan sopimusehdoissa määritellyn sanktion tai sopimuksen purkamisen uhalla. Jos yksityinen palveluntuottaja tai tämän alihankkija ei korjaa epäkohtia tai puutteita asetetussa määräajassa, hyvinvointialueen viranhaltija ryhtyy toimenpiteisiin sopimuksen mukaisen korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Jos palveluntuottaja ei reklamoinnista huolimatta korjaa epäkohtia tai puutteita tai jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen viranhaltija ryhtyy

toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Sopimuksesta vastaavalla Keski-Uudenmaan viranhaltijalla on oikeus purkaa viranhaltijapäätöksellä ostopalvelusopimus sopimuksessa olevien ehtojen mukaisesti, mutta poikkeamista on pitänyt reklamoida asianmukaisesti, että niillä on sopimusoikeudellinen merkitys.

Palvelusetelipalvelujen tuottajia koskevissa laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan työntekijä reklamoi palveluntuottajaa palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä palveluntuottajista sääntökirjan mukaisesti.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumisen seurantaan tukee palveluntuottajien valvonnan sähköinen järjestelmä Laatuportti. Valvonnan työntekijä kirjaa havaitsemansa epäkohdat/puutteet Laatuportissa avatulle valvontatapahtumalle toimenpiteitä vaativiksi havainnoiksi (Laatuportissa käytössä termit lievä poikkeama ja vakava poikkeama). Valvonnan työntekijä kirjaa kuvaukseen, missä asiassa ja miten palveluntuottajaa vaaditaan korjaamaan toimintansa ja asettaa määräajan, johon mennessä asia tulee olla korjattuna. Valvontaa tekevä työntekijä antaa kuvauksessa palveluntuottajalle tarvittavaa ohjausta. Valvontaraportti ja siihen sisältyvät toimenpiteitä vaativat havainnot menevät tiedoksi palveluntuottajan vastuuhenkilölle järjestelmän kautta. Palveluntuottajan vastuuhenkilö tai hänen vastuuttamansa henkilö kirjaa korjaavien toimenpiteiden toteutumisen. Valvonnan työntekijä tarkastaa tehdyt korjaavat toimenpiteet ja hyväksyy käsittelyn järjestelmässä, kun korjaavat toimenpiteet on toteutettu hyväksyttävästi. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan epäkohdasta tai puutteesta riippuen joko niin, että palveluntuottaja osoittaa kirjallisella/suullisella selvityksellä ja dokumentaatiolla, että asia on korjattu tai korjaavien toimenpiteiden toteutuminen varmistetaan uudella valvontakäynnillä.

Jos kyse ei ole lakisääteisessä asiassa olevasta tai asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta puutteesta tai epäkohdasta, vaan asiasta, jossa palveluntuottaja voisi kehittää toimintaansa, voidaan palveluntuottajalle antaa asiassa kehittämissuositus. Kehittämissuositus voidaan antaa asiassa, jonka korjaaminen ei ole välttämätöntä, eikä sitä edellytetä, vaan kehittämismahdollisuus nähdään varteenotettavana. Kehittämissuosituksissa toimenpiteiden seuranta voidaan tehdä pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi seuraavan suunnitelmallisen ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä.

Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle

Palveluntuottajalla ja henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet:

- asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet
- sekä sellaiset puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta.

Oleellisista ja vakavista vaaratapahtumista ilmoittaminen valvontaviranomaiselle ei siirrä valvontaa valvontaviranomaiselle tai poista Keusoten omaa valvontavastuuta. Palvelunjärjestäjällä on aina ensisijainen vastuu valvoa järjestämisvastuullaan olevia palveluita tai puuttua niissä havaittuihin epäkohtiin ja olennaisiin epäkohtiin.

4. Hyvinvointialueen palvelujen seuranta ja arviointi

Hyvinvointialueen on seurattava (sote-järjestämislaki §29 seuranta ja arviointivelvollisuus) alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä väestöryhmittäin, järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta, asiakkaiden palvelujen yhteensovittamista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia ja tuottavuutta. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Palvelujen seurannan yhdenvertaisuus edellyttää, että hyvinvointialue kuvaa tuottamansa tai hankkimansa palvelut. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämis- ja tuottamisvastuulla olevat sosiaali- ja

terveydenhuollon palvelut on kuvattu hyvinvointialueen palvelukatalogissa. Palvelukatalogin hyväksyy aluehallitus.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, yhdenvertaisuuden, laadun ja turvallisuuden varmistaminen, seuranta ja arviointi ovat hyvinvointialueen omavalvonnan ydintehtäviä. Näiden seuranta ja havaittujen poikkeamien sekä puutteiden korjaaminen toteutetaan johdon katselmuksissa seuraavan luvun 4.1 Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen mukaisesti.

4.1 Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen

Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus varmistetaan johdon tilannekuvien ja tarkastuskertomusten pohjalta saatuun valvontatietoon perustuen. Johdon katselmuksissa havaittuihin puutteisiin puututaan tarpeen mukaan omavalvonnan keinoin ja johtamistoimenpiteillä.

Sote-valvonnan yhteistyöryhmä seuraa ja arvioi kuukausittain palvelujen saatavuuteen, jatkuvuuteen, turvallisuuteen, laatuun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuteen liittyviä poikkeamia hyödyntäen:

- asiakaspalautteita.
- asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia,
- muistutuksia ja kanteluja,
- epäkohtailmoituksia,
- omavalvonnassa ja tarkastuskäynneillä havaittuja palveluntuottajien toiminnan puutteita ja epäkohtia
- valvontaviranomaisten (Valvira, AVI) ja
- ylimpien laillisuusvalvojen (eduskunna oikeusasiamies, oikeuskansleri) valvontapäätöksiä sekä
- sosiaali- ja potilasasiavastaavien tilastoja ja selvityksiä.

Sote-valvonnan yhteistyöryhmä seuraa ja arvioi edellä kuvattujen sisältöjä, ilmiöitä ja esiintyvyyttä sekä käynnistää tarvittavat toimenpiteet ja laatii toimenpide-ehdotuksia osaksi johdolle raportoitavaa omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, arviointia ja ohjaustoimenpiteitä varten. Sote-valvonnan yhteistyöryhmä suunnitelee ja toteuttaa palveluntuottajien omavalvonnan koulutuksia.

Sote-järjestämislaissa (612/2021) 10 §:ssä säädetään asiakkaiden palvelujen yhteensovittamisesta. Hyvinvointialueen on huolehdittava yhteen sovitettuja palveluja laaja-alaisesti tarvitsevien asiakasryhmien ja asiakkaiden tunnistamisesta, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteensovittamisesta ja palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien määrittelemisestä, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta hyvinvointialueen muiden palvelujen kanssa sekä asiakasta koskevan tiedon hyödyntämisestä eri tuottajien välillä.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaiden, sosiaali- ja terveydenhuollon ja muiden toimijoiden palvelujen yhteensovittaminen varmistetaan prosessiarkkitehtuurilla, jossa palveluketjut ovat järjestäjän keskeinen ohjaustyökalu ja asiakasprosessit tuottajan työkalu palvelujen integrointiin. Palveluketjuille ja asiakasprosesseille määritellään tavoitteet ja mittarit, joilla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, yhdenvertaisuus ja vaikuttavuusperusteinen ohjaus taulukon 2 mukaisesti.

Taulukko 2. Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumista seuranta, arviointi ja ohjaus.

Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Keskeiset indikaattorit seurantamittarit	Seuranta ja arviointi Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v	Vastuu	Havaittujen puutteiden /poikkeamien korjaaminen ja ohjaus
Hoitoon ja palveluun pääsyn lakisääteiset määräajat toteutuvat 100 % Tarkempi kuvaus Laapo-suunnitelmassa 2023-2024 luku 4.4	Toteutumisen seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja	Puutteiden/poikkeamien mukaiset: • johtamistoimenpiteet sovitaan • toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan
Palveluverkko on suunniteltu siten, että palvelut ovat saatavilla asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti	”	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja	”
Palvelukohtainen asiakaskokemus ”Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun > 80 % asiakkaista on täysin samaa mieltä	”	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja	”
Oman tuotannon riittävä määrällinen osuus toteutuu palvelustrategiassa 2023- 2025 määritellyn mukaisesti. Kvalitatiivinen määrittely v. 2023 aikana.	”	Palvelujohtajat Hallintojohtaja Tieto- ja digijohtaja	

Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali ja terveydenhuollon järjestämisvastuu

Keskeiset indikaattorit seurantamittarit	Seuranta ja arviointi Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v	Vastuu	Havaittujen puutteiden /poikkeamien korjaaminen ja ohjaus
Yhtenäinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä on otettu käyttöön kaikissa palveluissa 100%	Toteutumisen seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia	Tieto- ja digijohtaja Palvelujohtajat Integraatiojohtaja	Puutteiden/poikkeamien mukaiset: • johtamistoimenpiteet sovitaan • toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan
	”	Palvelujohtajat	”

Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumailmoitukset		Integraatiojohtaja Tieto- ja digijohtaja	
Sosiaalihuollon asiakkaan tarpeen mukainen omatyöntekijä on nimetty (SH L 42§)	”	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja	”
Palveluketjuille ja asiakasprosesseille asetetut tavoitteet toteutuu suunnitellusti	”	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja	”
Vaikuttavuusperusteista ohjausta tukevaa tietopohjaa kehitetään osana palveluketjujen mittariston kehittämistä vaiheittain, pilottina diabetes ja ikääntyneet asiakassegmentit	”	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja Tieto- ja digijohtaja	”

Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali ja terveydenhuollon järjestämisvastuu

Keskeiset indikaattorit seurantamittarit	Seuranta ja arviointi	Vastuu	Havaittujen puutteiden /poikkeamien korjaaminen ja ohjaus
	Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v		
Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistamisen prosessit, käytännöt, mittarit ja seuranta on kuvattu Laapo-suunnitelmassa 2023-2024 Liite 2 Tavoitteet ja mittarit 2023-2024	Toteutumisen seuranta ja arviointi kytetään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja Hallintojohtaja	Puutteiden/poikkeamien mukaiset: • johtamistoimenpiteet sovitaan • toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan

Asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali ja terveydenhuollon järjestämisvastuu

Keskeiset indikaattorit seurantamittarit	Seuranta ja arviointi	Vastuu	Havaittujen puutteiden /poikkeamien korjaaminen ja ohjaus
	Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v		

Yhtenäiset palvelukuvaukset on laadittu ja palvelusisällöt yhtenäistetty hyvinvointialueen palvelukatalogiin	Toteutumisen seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia	Palvelujohtajat Integraatiojohtaja	Puutteiden/poikkeamien mukaiset: <ul style="list-style-type: none"> • johtamistoimenpiteet sovitaan • toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan
Eri väestöryhmien ja haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien yhdenvertainen pääsy palveluihin ja mahdollisuudet hyödyntää palveluita ja saada erityispalveluita (palveluverkko, asiakasmaksut, palveluissa käytettävä kieli)	”	”	”

Palvelujen ja toiminnan laatu ja turvallisuus varmistetaan Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa (Liite 4) kuvattujen prosessien ja käytäntöjen mukaisesti.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tavoitteena on järjestäjän vaikuttavuusperusteinen ohjaus ja omavalvonta. Valvonnan ja ohjauksen keinoin tuottajia ohjataan ennakoivasti toimimaan siten, että palvelut ovat laadukkaita ja vaikuttavia ja että palvelujen käyttäjien oikeudet sekä palvelujen järjestäjän ja tuottajien lakisääteiset velvollisuudet toteutuvat.

4.2 Palveluntuottajien valvonnan työkalu ja tiedolla johtaminen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvontaprosessissa otettiin vuoden 2023 aikana käyttöön palveluntuottajien valvonnan työkalu. Yhteinen järjestelmä vähentää valvontaprosessin haavoittuvuutta mahdollistamalla erilaisten poikkeamien ja niihin liittyvien korjaustoimenpiteiden sekä toteuttamisen seurannan. Järjestelmä tukee valvontaprosessin yhtenäisyyttä, suunnittelusta jatkotoimenpiteiden käsittelyyn saakka ilman päällekkäistä tekemistä, läpinäkyvästi ja yhteisten tietosisältöjen mukaisesti. Valvontapahtumien tarkastuskertomukset tallennetaan yhteiselle alustalle, josta tiedot ovat nopeasti valvontaa tekevien saatavilla.

Valvonnan työkalun käyttöönotto parantaa tiedolla johtamista. Järjestäjä/tuottajavastuussa olevat johtajat saavat järjestelmästä valvontaa koskevan ajantasaisen tilannetiedon nopeasti käyttöönsä. Valvontapahtumat antavat palveluiden järjestäjälle tietoa palvelun laadun ja vaatimustenmukaisuuden arvioimiseksi.

Järjestelmän käyttöönotolla varmistetaan palveluntuottajien tasalaatuinen ja yhdenmukainen valvonta, ohjaus ja neuvonta. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa järjestelmän käytön maksutta ostopalvelujen tuottajille.

4.3 Omavalvontatiedon hyödyntäminen

Omavalvontatietoa hyödynnetään palvelujen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden, lainsäädännön ja laatuvaatimusten toteutumisen seurannassa, arvioinnissa ja toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajat toteuttavat omavalvontaa ja omavalvonnan avulla palveluntuottaja varmistaa, että yksikössä toimitaan palvelua ohjaavien lakien, asetusten, laadittujen ohjeiden ja sovittujen toimintatapojen mukaan.

Palveluntuottajat hyödyntävät omavalvontatietoa omassa toiminnassaan havaitsemien poikkeamien ja puutteiden korjaamiseksi sekä toiminnan laadun kehittämiseksi.

Palveluiden järjestäjä hyödyntää omavalvontatietoa järjestämisvastuussa oleviensa palvelujen laadun ja vaatimustenmukaisuuden arvioimisessa ja palvelutuotannon ohjauksessa.

Omavalvonnan perustana toimii omavalvontasuunnitelmat sekä laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.

5. Valvontaviranomaisten rooli ja yhteistyö hyvinvointialueen kanssa

Valvira ja AVI:t ovat valvontaviranomaisia, jotka valvovat hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien toimintaa. Valvira on sosiaali- ja terveysalan valtakunnallinen valvontavirasto ja alueellisina viranomaisina toimivat aluehallintovirastot (AVI). Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella. Viranomaisvalvonnan tehtävä on edistää lakisääteisen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja omavalvonnan toteutumista ja puuttua tilanteeseen silloin, kun omavalvonta ei riitä. Viranomaisvalvonnalla ohjataan palveluiden järjestämisessä ja omavalvonnassa asianmukaiseen ja lainmukaiseen toimintaan. Kaikissa viranomaisvalvonnan tehtäväalueissa ja jokaisessa valvonnassa näkökulmana on omavalvonnan edistäminen. Viranomaisvalvonnan tehtäväalueita on mm. valvottavien ohjaus ja neuvonta sekä asiakirjalausunnot, valvontaohjelman mukainen suunnitelmallinen valvonta mm. ohjaus- ja arviointikäynteinä, tietolähteisiin perustuvana valvontana, informaatio-ohjauksena ja seminaareina sekä yksittäisten palveluntuottajien reaktiivinen valvonta. Valvonta-asioiden käsittelystä, valvontaviranomaisten ohjaus- ja arviointikäynneistä hyvinvointialueelle, tarkastusoikeudesta, valvonnan toimenpiteistä ja valvontaviranomaisen tiedonsaantioikeudesta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023 33-42§).

Valvontaviranomaiset (Valvira ja AVI:t) toimivat yhteistyössä keskenään ja muiden viranomaisten kanssa. Valvira ja aluehallintovirasto ilmoittavat rekisteröimistään palveluntuottajista ja palveluyksiköistä niille hyvinvointialueille, joiden alueella palveluntuottaja toimii.

Hyvinvointialueella valvonnan työntekijät ja valvontaviranomaiset lähettävät toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa. Hyvinvointialue lähettää tarkastuskertomukset aluehallintovirastojen sähköisellä lomakkeella. Tarkastuskertomus ei ole epäkohtailmoitua valvontaviranomaiselle. Epäkohtailmoitukset tehdään erikseen.

Palvelunjärjestäjä ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä sellaiset puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta. Vastaavasti jos valvontaviranomainen saa tiedon edellä kuvatuista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, valvontaviranomainen ilmoittaa asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja.

Jos valvontaviranomainen havaitsee sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä, tuottamisessa tai toteuttamisessa puutteita virheellisyyksiä, laiminlyöntejä tai muita epäkohtia, valvontaviranomainen voi antaa päätöksissään palvelunjärjestäjälle, palveluntuottajalle, palveluyksikön vastuuhenkilölle tai toiminnasta vastuussa olevalle henkilölle hallinnollista ohjausta tai määräyksen. Valvontaviranomaisen keinoja lievimmästä vakavimpaan ovat:

- Ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin
- Käsityksen ilmaisu
- Huomion kiinnittäminen
- Kehotus korjata todettu puute tai muu epäkohta
- Huomautus
- Määräys (tehosteet, keskeyttäminen)
- Palveluntuottajan rekisteröinnin poistaminen
- Palveluyksikköä koskevan rekisteröinnin poistaminen

Valvontaviranomaisten päätökset huomioidaan hyvinvointialueen omavalvonnassa ja valvontatyössä. Palveluyksikön vastuuhenkilön vastuulla on käsitellä päätökset henkilökuntansa kanssa ja huolehtia, että hallinnollinen ohjaus huomioidaan kyseisessä palveluyksikössä ja tarvittaessa jakaa tiedon kaikille muille kyseisen palveluntuottajan palveluyksiköille huomioitavaksi omavalvonnassa.

Valvonnan työntekijät käsittelevät valvontaviranomaisten päätöksissä annetun hallinnollisen ohjauksen sote-valvonnan yhteistyöryhmässä kuukausittain, jotta asia voidaan huomioida eri palveluntuottajien ohjauksessa ja valvonnassa. Sote-valvonnan yhteistyöryhmä koostaa neljän kuukauden välein johtoryhmälle annettavaan sote-valvonnan tilannekuvaan olennaiset hallinnollista ohjausta sisältäneet päätökset.

Valvontaviranomaisten päätösten jalkauttamisessa ja tiedon jakamisessa huomioidaan, että salassapidettäviä tietoja ei jaeta.

6. Omavalvonnan raportointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 26 §:n mukaan omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Laatu- ja valvontapalvelut laativat omavalvonnan toteutumisesta hyvinvointialueen raportin johtoryhmälle ja aluehallitukselle neljän kuukauden välein. Aluehallitus hyväksyy raportit ja niissä annetut johtopäätökset, selvitykset toimeenpanosta sekä tuloksista. Raportit julkaistaan Keusoten verkkosivuilla: [Laadun ja omavalvonnan raportointi](#).

Palveluntuottajat/palveluyksiköt seuraavat sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n mukaisesti omavalvontasuunnitelmien toteutumista. Seurannassa havaitut epäkohdat ja niiden korjaustoimet raportoidaan neljän kuukauden välein. Raportit julkaistaan Keusoten verkkosivuilla: [Omavalvontasuunnitelmien seurantaraportit PBI](#)

Raportin sisältö

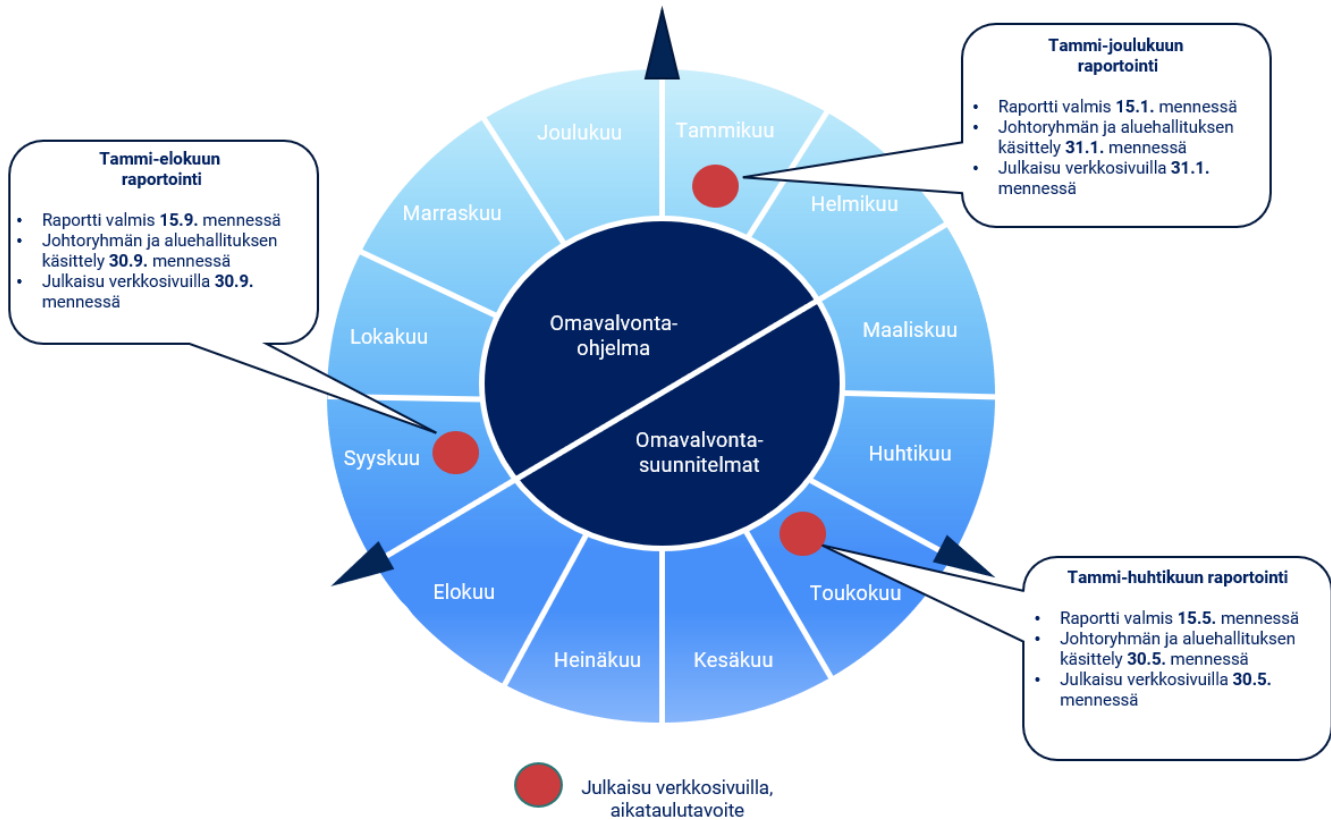
Raportti sisältää omavalvonnan toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, tehdyt omavalvonnalliset toimenpiteet sekä kehittämistoimet. Raportti koostuu [hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa](#) ja sen liitteenä olevasta [Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa](#) määritetyistä osa-alueista ja tavoitteista, joita seuraamalla voidaan varmistaa Keusoten palvelujen järjestämisen laatu ja lainmukaisuus.

Osa-alueita ovat:

- Omavalvonta
- Asiakaskokemus ja osallisuus
- Jatkuvuus
- Saatavuus
- Turvallisuus ja laatu
- Työelämän laatu (henkilöstö)
- Vaikuttavuus
- Yhdenvertaisuus

Omavalvonnan raportoinnin vuosikello

Raportoinnin julkaisun aikataulul omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien raportoinnin osalta on kuvattu alla olevassa kuvassa 2.



Kuva 2. Omavalvonnan raportoinnin vuosikello.

7. Omavalvontaohjelman päivittäminen

Laatu- ja valvontapalveluiden tehtävänä on ylläpitää hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa yhteistyössä johdon ja sote-valvonnan yhteistyöryhmän kanssa. Omavalvontaohjelma katselmoidaan vuosittain hyvinvointialueen dokumenttien hallintaa ohjaavan toimintaohjeen mukaisesti. Katselmoinnissa huomioidaan mahdolliset sote-valvontalain tuomat muutostarpeet palvelunjärjestäjän omavalvontaan ja omavalvontaohjelman sisältöön. Omavalvontaohjelmaa päivitetään tarvittaessa kansallisen ohjauksen ja ohjelmamallin mukaisesti. Lisäksi huomioidaan HUS-järjestämissopimuksessa sovitut omavalvonnan ja laadun yhteistyökäytännöt ja rakenteet.

Omavalvontaohjelman sisällön oikeellisuudesta vastaa hyvinvointialueen hallintosäännössä määritelty palvelutuotannon valvonnan ja omavalvonnan järjestämistä vastaava johtaja. Aluehallitus hyväksyy omavalvontaohjelman.

Liitteet

Liite 1 Keskeiset käsitteet

[Liite 2 Omavalvontasuunnitelmat \(keusote.fi\)](#)

[Liite 3 Keusoten Lääkehoitosuunnitelma](#)

[Liite 4 Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma \(keusote.fi\)](#)

[Liite 5 Keski-Uudenmaan pelastustoimen omavalvontaohjelma \(keusote.fi\)](#)

Liite 6 Lähteet

Liite 1. Keskeiset käsitteet

Omavalvonta

Omavalvonta on keino parantaa hoidon ja palvelun laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas ja potilas saa lakisääteistä ja laadukasta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Se on päivittäisessä toiminnassa elävä toimintakulttuuri, joka sisältää lakisääteisen velvollisuuden lisäksi seurantajärjestelmän palveluiden kehittämisen, laadun varmistamisen ja johtamisen tueksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa omavalvonta voidaan jakaa kolmen eri toimijan näkökulmaan:

- **Työntekijän omavalvonta:** Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti. Se sisältää velvollisuuden ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.
- **Palveluntuottajan omavalvonta:** Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuosituksen vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset. Omavalvonta perustuu toimintayksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennalta ehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin epäkohtiin ja kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.
- **Palvelunjärjestäjän omavalvonta:** Palvelunjärjestäjällä on velvollisuus varmistaa tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä velvollisuus ohjata ja valvoa palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Omavalvonnalla on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Omavalvontaohjelma

Strateginen järjestäjän dokumentti, jonka tehtävänä on varmistaa hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteutuminen. Ohjelma sisältää kuvauksen hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuudesta, yksityisten ja omien yksiköiden valvonnan ja ohjauksen keinot sekä kuvauksen miten omavalvonta on hyvinvointialueella järjestetty. Toimii ohjaavana dokumenttina omavalvontasuunnitelmiin nähden.

Valvontaviranomainen

Valvira ja aluehallintovirastot (AVI:t)

Palveluntuottaja

Yksittäinen henkilö tai organisaatio, yhtiö, osuuskunta, yhdistys, yhteisö tai säätiö, joka ylläpitää sosiaali- ja /tai terveydenhuollon palveluja tuottavaa toimintayksikköä tai -yksikköjä

Toimintayksikkö

Toiminnallinen kokonaisuus, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveydenhuollonpalveluja. Toimintayksikön ei tarvitse olla fyysinen rakennus, vaan toimintayksikön tuottamat palvelut voivat olla myös liikkuvia, useassa eri paikassa tai asiakkaan kotona tai etäpalveluna toteutettavia.

Valvonnan työntekijät

Palvelualueiden/tulosalueiden sopimat työntekijät, jotka toimivat palveluntuottajien ohjauksen ja valvonnan toteuttajina. Valvonnan työntekijöillä on palveluntuottajien ohjauksen ja neuvonnan velvollisuus sekä oikeus tarkastaa palvelujen tuottajan toiminnan, toimintayksiköt ja toimitilat sekä tehdä johtopäätökset jatkotoimenpiteistä. Valvonnan työntekijät toteuttavat ohjaukseen ja valvontaan liittyvät tehtävät, valvontakäynnit, valvontatapaamiset, selvitykset ja muut ohjauksen ja valvonnan toimenpiteet käytännössä.

Viranomaisvalvonta

Valviran ja aluehallintovirastojen (AVI:t) toteuttama valvonta.

Yksityinen sosiaali- ja terveystuottaja

Yhtiömuotoinen yritys, osuuskunta, yhdistys tai säätiö, joka ylläpitää sosiaali- ja /tai terveydenhuollon palveluja tuottavaa toimintayksikköä tai -yksiköitä.

Saatavuus

Palvelualueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi saatavuutta on tarkasteltava myös yhdenvertaisen saatavuuden toteutumisen näkökulmasta. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystuotteita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

Jatkuvuus

Palvelualueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi jatkuvuutta on tarkasteltava myös palveluketjujen ja -kokonaisuuksien yhteensovittamisen näkökulmasta. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveystuotteiden osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuutta. Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palvelutarjoajien järjestelmästä toiseen.

Turvallisuus ja laatu

Palvelualueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa huomioidaan sosiaali- ja terveystuotteisiin sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.

Vaikutavuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla aikaansaatu positiivinen muutos ihmisen terveydentilassa, toimintakyvyssä, hyvinvoinnissa tai elämänlaadussa. Myös edellä mainittujen heikkenemisen ehkäiseminen. Kustannusvaikutavuus on sosiaali- ja terveydenhuollon vaikutavuuden suhde sen aikaansaamiseksi käytettyihin resursseihin. Arkikielessä vaikutavuudelle tarkoitetaan usein kustannusvaikutavuutta.

Yhdenvertaisuus

Palvelualueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa järjestämistä asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista tulee tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi.

Asiakaskokemus ja osallisuus

Palvelualueiden (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti seurata palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemustietoa hyödynnetään palvelujen ja asiakasprosessien kehittämisessä. Osallisuuden vahvistaminen tukee asiakaslähtöisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveystuotteiden tuottamista. Keusoten osallisuusohjelmassa määritellään, mitä osallisuudella tarkoitetaan ja nimetään tavoitteet osallisuuden edistämiseksi.

Liite 6. Lähteet

Valvontaa ohjaavat lait ja asetukset

- Aravarahoituslaki (1190/1993)

- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) (2016/679)
- Hallintolaki (434/2004)
- Kuntalaki (410/2015)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta (604/2001)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Lääkelaki (395/1987)
- Lääkeasetus (693/1987)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Päihdehuoltolaki (41/1986)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Suomen Perustuslaki (731/1999)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Tietosuoja-laki (1050/2018)
- Valtioneuvoston asetus lääkeasetuksen muuttamisesta (192/2022)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Valvontaa ohjaavat valtakunnalliset linjaukset, ohjeet ja ohjelmat

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (STM 2022:2)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020-2023, Päivitys vuodelle 2023 (Valvira 16.2.2023)
- Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotehtävien ulkoistamisessa (Valvira, AVI:t Ohje Dnro V /1193/2022, 1.4.2022)

Valvontaa ohjaavat laatusuosituksiset ja oppaat

- Apuvälinepalvelujen laatusuositus (STM 2003:7)
- Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit (Stakes 3/2006)
- Kouluterveydenhuollon laatusuositus (STM 2004:8)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. (STM 2020:29)
- Laatutähteä kiertämässä. Ehkäisevän päihdetyön laatusuositus. (Soikkeli&Warsel toim. 2013)
- Lastensuojelun laatusuositus (STM 2019:8)
- Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta (Rousu&Holma 2004)
- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024-2027 (STM 2024:4)
- Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö - opas laiteosaamisen varmistamiseen (STM 2024:3)
- Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus (STM 2007:13)
- Mielenterveyspalveluiden laatusuositus (STM 2001:9)

- Palliatiivisen hoidon ja saattohoidon kansallinen laatusuositus (THL Ohjaus 4/2022)
- Päihdepalvelujen laatusuositukset (STM 2002:3)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: Valtakunnallinen suositus. (STM, Stakes, Suomen Kuntaliitto 1999)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen (STM:n ohje 1.1.2024)
- Suositus palliatiivisen hoidon palveluiden tuottamisesta ja laadun parantamisesta Suomessa : Palliatiivisen hoidon asiantuntijaryhmän loppuraportti (STM 2019: 68)
- Terveyden edistämisen laatusuositus (STM 2006:19)
- Terveydenhuollon laatuopas (Kuntaliitto 2019)
- Turvaktipalvelujen kansalliset laatusuositukset (STM 2013:11)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM 2021:6)
- Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus (STM 2003:4)
- Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus (Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja THL 2020:4)

Valvontaa ohjaavat sisäiset asiakirjat

- Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntö
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen delegointisääntö
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sote-palvelujen valvontasuunnitelma
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma

Muut lähteet

- Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus. Sopimusohjaus. Verkkosivu. Viitattu 14.7.2022. <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/verkotot-ja-tyoryhmat/uusi-verkosto-mallintaa-rakenteita-ja-valvontaa/sopimusohjaus/>
- Henriksson (31.3.2022). Hyvinvointialueiden (HVA) sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta 31.3.2022. Mitä ajankohtaista Valvirassa ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnassa. Valvira. https://avi.fi/documents/25266232/114068432/Avausesitys+HVAtilaisuus31032022_Markus+Henriksson.pdf/28e3b625-1d0a-4106-335b-64bfe0b07b43/Avausesitys+HVAtilaisuus31032022_Markus+Henriksson.pdf?t=1649744538578
- Mattila (31.3.2022). Lainsäädännölliset muutokset sote-palvelujen viranomaisvalvonnassa. Lapin aluehallintovirasto. <https://avi.fi/documents/25266232/114068432/Lains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nn%C3%B6lliset+muutokset+31.3.2022+Keijo+Mattila.pdf/e1827408-b624-41d9-55d6-ad84e04de99f/Lains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nn%C3%B6lliset+muutokset+31.3.2022+Keijo+Mattila.pdf?t=1649745631374>
- Väkeväinen (31.3.2022). Hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvonta. Etelä-Suomen aluehallintovirasto. https://avi.fi/documents/25266232/114068432/Hyvinvointialueiden+j%C3%A4rjest%C3%A4misvastuulle+kuuluvien+sote-palveluiden+valvonta+31.3.2022_Niina+V%C3%A4kev%C3%A4inen.pdf/7e16460d-9321-cf22-f884-f322f67bc3d9/Hyvinvointialueiden+j%C3%A4rjest%C3%A4misvastuulle+kuuluvien+sote-palveluiden+valvonta+31.3.2022_Niina+V%C3%A4kev%C3%A4inen.pdf?t=164974563093