

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023 - 2025



Hyväksytty aluehallituksessa xx.x.2022 § xx
Versio 1 tekninen hyväksyntä IMS-järjestelmässä Pirjo Laitinen-Parkkonen

Sisällysluettelo

| | |
|--|----|
| 1. Johdanto | 3 |
| 2. Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet | 4 |
| 3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen | 5 |
| 3.1 Rakenteet ja vastuut | 5 |
| 3.2 Resurssit ja osaamisvaatimukset | 7 |
| 3.3 Palveluntuottajien ohjaus ja valvonta | 8 |
| 3.4 Valvonnan kohteet ja muodot | 9 |
| 3.4.1 Ohjauksen ja valvonnan kohteet | 9 |
| 3.4.2 Palveluntuottajan omavalvonta | 11 |
| 3.4.3 Ennakoiva valvonta | 13 |
| 3.4.4 Suunnitelmallinen valvonta | 14 |
| 3.4.5 Reaktiivinen valvonta | 15 |
| 3.4.6 Sopimusohjaus ja -valvonta | 15 |
| 3.5 Toimenpiteet palveluntuottajan laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa | 16 |
| 4. Hyvinvointialueen palvelujen seuranta ja arviointi | 16 |
| 4.1 Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen | 17 |
| 4.2 Palveluntuottajien valvonnan työkalu ja tiedolla johtaminen | 19 |
| 4.3 Omavalvontatiedon hyödyntäminen | 19 |
| 5. Valvontaviranomaisten rooli ja yhteistyö | 19 |
| 6. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus | 21 |
| 7. Omavalvontaohjelman päivittäminen | 21 |
| Liitteet | 22 |
| Liite 1. Keskeiset käsitteet | 23 |
| Lähteet | 24 |

1. Johdanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä vastuu varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonnalla on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. (612/2021 §40). Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa järjestämistä vastuullaan olevan sosiaali- ja terveystalvelujen palvelutuotannon ohjauksesta ja valvonnasta (611/2021 §10). Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa (612/2021 §41).

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 3).

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 järjestämislaisissa kuvan 1 mukaisesti.

Omavalvontaohjelman sisältö (40 §)

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan

- miten varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen
- miten varmistetaan tehtyjen sopimusten noudattaminen
- miten varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- miten edellä mainittujen asioiden toteutumista seurataan
- miten havaitut puutteellisuudet korjataan
- miten seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan

Kuva 1. Omavalvontaohjelman sisältö §40

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on [strategiaa](#) (sisäinen linkki) täydentävä järjestäjän työkalu, jonka tehtävänä on varmistaa, että vastuu palvelujen lainmukaisesta toteutumisesta kuuluu osaksi järjestämistä- ja tuottamistehtävää. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveystalvelujen toteutumista, saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja muuta laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan osana järjestäjän vaikuttavuusperusteista ohjausta ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman liitteenä ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat (Liite 5) ja laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (Liite 6).

2. Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet

Hyvinvointialueen tehtävien ja palvelujen valvontaa toteutetaan osana järjestämistä ja tuottamista. Palvelujen järjestämisen keskeiset periaatteet on määritelty hyvinvointialueen [palvelustrategiassa \(linkki\)](#).

Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvonnan tarkoitus

Omavalvonnalla varmistetaan laadukkaat palvelut ja hyvinvointialueen 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 asukkaana 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 järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ottaa hallintosääntönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.

Sote-järjestämislaissa (612/2021) 40 §: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.

Sote-järjestämislaissa (612/2021) 41 §:ssä säädetään, että Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa 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 valvontatehtävä jakautuu järjestäjän ja tuottajan valvontatehtäviin Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen luvussa [3.1 Rakenteet ja vastuut \(sisäinen linkki\)](#) kuvatun hybridimallin mukaisesti.
- Valvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, yhdenvertaisuus, laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus.
- Valvontaa toteutetaan riippumattomasti ja puolueettomasti.

- Valvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettely on kirjattu [hyvinvointialueen valvontasuunnitelmaan \(sisäinen linkki\)](#).
- Valvontaa ja ohjausta tuotetaan yhdenvertaisesti sekä yksityisille että omille palveluntuottajille.
- Valvonta perustuu palvelutapahtuman/tuotannon riskiarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskiössä.
- Valvonnassa korostetaan palveluntuottajien omavalvontaa ja omaa vastuuta huolehtia palvelujensa laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta lainsäädännön, laatuvaatimusten ja sopimusten mukaisesti jatkuvasti palveluja tuottaessa.
- Valvontaa toteutetaan hyvässä ja kannustavassa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Hyvinvointialueen on järjestämislain (612/2021) 40 § mukaisessa toiminnassaan 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.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut suurimmaksi osaksi itse ja osan se järjestää hankkimalla ne sopimukseen perustuen tai palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta ja perhehoitoa myös toimeksiantosuhteisena. 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. 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 \(sisäinen linkki\)](#) 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 \(sisäinen linkki\)](#) 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.](#))

Tehtävien lainmukaisen hoitamisen varmistamisen käytännöt on kuvattu luvussa [3.3 Palveluntuottajien ohjaus ja valvonta \(sisäinen linkki\)](#).

3.1 Rakenteet ja vastuut

Hyvinvointialueen valvonnan ja omavalvonnan rakenteet

Hyvinvointialueen valvonnan ja omavalvonnan vastuut jakautuvat kuvan 2 hybridimallin mukaisesti. Aluevaltuuston, -hallituksen ja hyvinvointialueen ja muiden johtajien vastuut omavalvonnassa sekä hyvinvointialueen palvelutuotannon ja omavalvonnan järjestäjätehtävien vastuut on kuvattu hyvinvointialueen hallintosäännössä ([sisäinen linkki](#)) ja delegointisäännössä ([sisäinen linkki](#)).

Hyvinvointialueen vastuulla olevia tehtäviä toteuttaa Strateginen kehittäminen ja rahoitus-tulosalueella Laatu- ja valvontapalvelut. Hyvinvointialue-tason vastuisiin kuuluu omien **sote**-palvelutuotannon toimijoiden ohjaus ja valvonta, valvonnan ja omavalvonnan laadun varmistaminen, valvontatoimintojen koordinointi ja kehittäminen, valvontaosaamisen varmistaminen, ohjaus ja neuvonta ja kouluttaminen, omien yksiköiden muistutusten, kantelujen, epäkohtailmoitusten ja asiakaspalautteiden seuranta ja ohjauksen/valvonnan toimenpiteiden toteuttaminen tarvittaessa sekä yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa. Hyvinvointialue-tason vastuulle kuuluu myös omavalvontaohjelman laadinta ja ylläpito, omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkaisu ja omien yksiköiden valvonnan raportointi.

Oman palvelutuotannon vastuut ovat 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) - palvelualueiden vastuulla. Oman palvelutuotannon vastuulla on yksityisten palveluntuottajien ohjaus ja valvonta, yksityisten palveluntuottajien lupa-/käyttöönottotarkastukset, ilmoitusmenettelyt ja lausunnot, sosiaalipalvelujen tukipalveluntuottajien rekisteröinti, ostopalvelujen sopimusvalvonta, asiakaskohtainen valvonta, yksityisten palveluntuottajiin kohdistuvien ja omien yksiköiden muistutusten, kantelujen, epäkohtailmoitusten ja asiakaspalautteiden käsittely hyvinvointialueen delegointisäännön mukaisesti sekä yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa. Oman palvelutuotannon vastuulle kuuluu myös omien yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadinta ja ylläpito sekä niiden toteutumisen seuranta ja raportointi.

Hyvinvointialueen valvonnan ja omavalvonnan hybridimalli



Kuva 2. Hyvinvointialueen valvonnan ja omavalvonnan hybridimalli

Palveluntuottajien ohjaus- ja valvontatehtävää toteuttaa valvonnan työntekijät, joiden tehtäviin se kuuluu delegointisäännön ([sisäinen linkki](#)) mukaisesti. Palvelutuotannon toimintayksiköiden esihenkilöillä on vastuu

omavalvontasuunnitelmista ja yksikkökohtaisen omavalvonnan toteuttamisesta. 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 valvontarakenteet

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 laadimisesta, 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. Sopimus tulee voimaan keväällä 2023. Sopimukseen sisällytetyt yhteiset valvontarakenteet ja vastuut täydennetään Omavalvontaohjelmaan sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen.

3.2 Resurssit ja osaamisvaatimukset

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaresurssit kohdentuvat hybridimallin (luku 3.1.) mukaisesti laatu- ja valvontapalvelut yksikköön ja palvelualueille. Palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa toteutetaan yhteistyössä ja yhteistyötä kehitetään sote-valvonnan yhteistyöryhmässä.

Omia sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntuottajia, joihin valvonnan tehtäviä kohdistetaan on hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa yhteensä 127 toimintayksikköä, joista 95 on sosiaalipalvelujen ja 32 terveyspalvelujen toimintayksiköitä. Yksityisten palveluntuottajien valvottavien kohteiden lukumäärä vaihtelee. Vuoden 2022 alueelliseen tietoon perustuen yksityisiä palveluntuottajia on n. 700. Lukumäärän vaihteluun vaikuttaa palveluntuottajien ja niiden toimintayksiköiden toiminta-aika, palveluntuottajien kilpailutukset sekä palvelusetelituottajissa tapahtuvat muutokset.

Hyvinvointialueen omien palveluntuottajien ohjauksen ja valvonnan tehtäviä hoitaa päätoimisesti laatu- ja valvontapalvelut yksikössä 2 valvontakoordinaattoria. Yksityisten palveluntuottajien ohjaus- ja valvontaresurssit koostuvat useamman työntekijän työpanoksesta. Jokaisella tulosalueella on nimetyt esihenkilöt ja/tai asiantuntijat, joiden tehtävänkuvan osana ohjauksen ja valvonnan tehtävät ovat. Ohjauksen ja valvonnan tehtäviin käytettävissä oleva työaika vaihtelee eri työntekijöiden välillä 2,5-80 % työajasta.

Hyvinvointialueen oman toiminnan omavalvontaa vahvistetaan ja tuetaan SHQS-itsearvioinneilla ja sisäisillä auditoinneilla. Sisäisiä auditointeja toteutetaan suunnitelmallisesti 21 pätevytyneen auditoijan toimesta.

Ohjauksen ja valvonnan työntekijöiden osaamisvaatimukset

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluntuottajien ohjauksen ja valvonnan työntekijät ovat tehtävään motivoituneita ja perehtyneitä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Ohjauksen ja valvonnan työntekijöiltä edellytetään:

- Palvelukohtaisen lainsäädännön, viranomaismääräysten, laatuvaatimusten ja -suositusten tuntemusta
- Järjestäjän velvollisuuksien tuntemusta palveluntuottajan valvontaan liittyen
- Palveluntuottajan velvollisuuksien tuntemusta omavalvontaan liittyen
- Ostopalvelusopimusten sisällön ja palvelukuvausten tuntemusta
- Substanssiosaamista/-ymmärrystä valvottavan kohteen palvelualueesta
- Hyvän hallinnon menettelyjen ja laadukkaiden ohjaus- valvontaprosessien hallintaa
- Hyvinvointialueen valvonnan ohjeiden tuntemista ja työkalujen hallintaa

Valvonnan työntekijät ovat pääsääntöisesti viranhaltijoita, sillä valvontatapahtumasta voi päävastuussa olla vain virassa oleva henkilö. Asiantuntijatehtävissä olevat henkilöt voivat olla viranhaltijan apuna valvonnan tehtävissä.

Osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen:

- Omavalvontaan, palvelujen ohjaukseen ja valvontaan liittyvää osaamista kehitetään 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 valvontaa tekevien työntekijöiden osaamista, toisiltaan oppimalla ja yhteisöohjautuvalla tiimityöskentelyllä.
- Lisäksi osaamista vahvistetaan ostamalla hyvinvointialueen tarpeisiin perustuvaa sote-valvonnan täydennyskoulutusta.

Valvonnan työntekijöillä on oikeus ja 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 kehittyy myös käytännön kokemuksen myötä. Valvonnan työntekijöiden osaamisen kehittämistarpeet tunnistetaan ja sisäiset sekä ulkoiset koulutukset toteutetaan tarpeiden mukaisesti.

3.3 Palveluntuottajien ohjaus ja valvonta

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 terveystieteiden palvelujen 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/toimintayksikön omavalvonnan riittävyttä ja toteuttamista.

Palveluntuottajien ohjaus ja valvonta hyvinvointialueella on suunnitelmallista. Valvonnan työntekijät laativat yhteisen valvontasuunnitelman kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Valvontasuunnitelma (liite 4) on valvonnan työntekijöiden käytännön ohjaus- ja valvontatyötä ohjaava sisäinen asiakirja.

Valvontasuunnitelman sisältö:

- Palveluntuottajien ohjauksen ja valvonnan menetelmät, käytännöt ja työkalut
- Mihin palveluihin ohjausta ja valvontaa kohdennetaan, millä aikavälillä ja millä keinoilla kyseisen palvelun ohjausta ja valvontaa toteutetaan
- Eri palvelujen ohjauksen ja valvonnan painopistealueet valvontakaudelle. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan valtakunnallinen valvontaohjelma, lakimuutokset, uudet laatusuositukset, edellisellä valvontakaudella tehdyt huomiot, asiakaspalautteet ja muut ajankohtaiset aiheet.

Sote-valvonnan yhteistyöryhmä seuraa valvontasuunnitelman toteutumista ja siitä raportoidaan kaksi kertaa vuodessa osana johdon katselmuksia ja omavalvontaohjelman toteutumisen raportointia luvun [6. Omavalvontaohjelman toteutumisen raportointi ja julkisuus \(sisäinen linkki\)](#) mukaisesti.

Lastensuojelussa yksityistä sijaishuoltoa ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta valvotaan Uudenmaan alueen yhteisellä mallilla. Ympärivuorokautisen hoidon 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.

3.4 Valvonnan kohteet ja muodot

3.4.1 Ohjauksen ja valvonnan kohteet

Hyvinvointialueen oma palvelutuotanto

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa suurimman osan sosiaali- ja terveystalvontalain mahdollista voimaantuloa 1.1.2024, hyvinvointialueella on tiettyjä vastuita alueellaan sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien lupahakemus- tai ilmoitusmenettelyissä, rekisteröinnissä sekä ohjauksessa ja valvonnassa myös niiden palveluntuottajien osalta, joilta hyvinvointialue ei osta palvelua.

Hyvinvointialueella sijaitsevat yksityiset sosiaali- ja terveystalvontalain mahdollista voimaantuloa 1.1.2024, hyvinvointialueella on tiettyjä vastuita alueellaan sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien lupahakemus- tai ilmoitusmenettelyissä, rekisteröinnissä sekä ohjauksessa ja valvonnassa myös niiden palveluntuottajien osalta, joilta hyvinvointialue ei osta palvelua.

Nykyisessä voimassa olevassa lainsäädännössä ennen valvontalain mahdollista voimaantuloa 1.1.2024, hyvinvointialueella on tiettyjä vastuita alueellaan sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien lupahakemus- tai ilmoitusmenettelyissä, rekisteröinnissä sekä ohjauksessa ja valvonnassa myös niiden palveluntuottajien osalta, joilta hyvinvointialue ei osta palvelua.

Taulukossa 2 on kuvattu yksityisten sosiaali- ja terveystalvontalain mahdollista voimaantuloa 1.1.2024, hyvinvointialueella on tiettyjä vastuita alueellaan sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien lupahakemus- tai ilmoitusmenettelyissä, rekisteröinnissä sekä ohjauksessa ja valvonnassa myös niiden palveluntuottajien osalta, joilta hyvinvointialue ei osta palvelua.

Taulukko 2: Yksityisten sosiaali- ja terveystalvontalain mahdollista voimaantuloa 1.1.2024, hyvinvointialueella on tiettyjä vastuita alueellaan sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien lupahakemus- tai ilmoitusmenettelyissä, rekisteröinnissä sekä ohjauksessa ja valvonnassa myös niiden palveluntuottajien osalta, joilta hyvinvointialue ei osta palvelua.

| Palveluntuottaja: | Lupahakemus tai ilmoitus: | Rekisteri: | Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen vastuu: |
|--|---------------------------|------------|--|
| Luvanvarainen terveystalvontalain mahdollista voimaantuloa 1.1.2024, hyvinvointialueella on tiettyjä vastuita alueellaan sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien lupahakemus- tai ilmoitusmenettelyissä, rekisteröinnissä sekä ohjauksessa ja valvonnassa myös niiden palveluntuottajien osalta, joilta hyvinvointialue ei osta palvelua. Yksityinen terveyden- ja sairaanhoidon palvelu, joka kuuluu koululääketieteen piiriin ja perustuu yleisesti hyväksytyyn ja kokemuseräiseen lääketieteelliseen hoitoon: esim. fysioterapiapalvelut, lääkärin ja hammaslääkärin vastaanotto toiminta, työterveyshuolto | AVI/Valvira | Valveri | Palveluntuottajan tilojen ja laitteiden sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen varustuksen tarkastus ennen käyttöönottoa. Lausunto tarkastuksesta palveluntuottajalle, joka liittää sen lupahakemukseensa Valviralle/AVI:lle. (Valviralla ja AVI:lla ohjaus ja valvonta vastuu) |
| Luvanvarainen sosiaalipalvelu: Yksityinen sosiaalipalvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti: esim. lastensuojelulaitokset ja eri asiakasryhmien ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen | AVI/Valvira | Valveri | Lausunto (perusteltu arvio) ennen toiminnan aloittamista lupaviranomaiselle siitä, täyttyvätkö palveluntuottajan toiminnassa lain edellytykset. AVI voi pyytää hyvinvointialueen viranhaltijaa yhteiselle tarkastuskäynnille tai pyytää lausuntoa erikseen. Tiedot, dokumentit ja lausunto lähetetään AVI:lle. |

| | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|--|
| | | | Sijaintihyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavastuu. |
| Ilmoituksenvarainen terveystalvelu: Itsenäinen terveyden- ja sairaanhoidonpalvelujen ammattinharjoittaja (henkilöt ja toiminimellä toimivat) | AVI/Valvira | Valveri | Palveluntuottajan tilojen ja laitteiden sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen varustuksen tarkastus ennen käyttöönottoa. Lausunto tarkastuksesta palveluntuottajalle, joka liittää sen ilmoitukseen AVI:lle/Valviralle. (Valviralla ja AVI:lla ohjaus- ja valvontavastuu.) |
| Ilmoituksenvarainen sosiaalipalvelu: Yksityinen sosiaalipalvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua, esim. kotihoito, palveluasuminen, tuettu asuminen, päivä- ja työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, lastensuojelun perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelun avopalvelu | Keski-Uudenmaan hyvinvointialue | Valveri | Palveluntuottajan ilmoittamien tietojen ja dokumenttien asianmukaisuuden tarkistaminen, pyytää tarvittaessa lisätietoja ja tapaa palveluntuottajan antamalla tälle ohjausta ja neuvontaa. Tarvittaessa tekee tarkastuskäynnin toimitiloihin. Lausunto (perusteltu arvio) ennen toiminnan aloittamista AVI:lle siitä, että täyttyvätkö palveluntuottajan toiminnassa lain edellytykset. Tiedot, dokumentit ja lausunto lähetetään AVI:lle. Sijaintihyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavastuu. |
| Ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon tukipalvelu: Kotipalvelun tukipalvelut, esim. ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut ja niihin rinnastettavat palvelut | Keski-Uudenmaan hyvinvointialue | Keski-Uudenmaan hyvinvointialue | Hyvinvointialueen viranhaltijan päätöksellä ratkaistaan, onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. Palveluntuottaja rekisteröidään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen rekisteriin. Tietoja ei lähetetä AVI:lle. Sijaintihyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavastuu. |

Ostopalvelujen tuottajat

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää osan sosiaali- ja terveystalveluistaan 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.

Ostopalvelujen sopimusvalvonnan vastuu ulottuu myös hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevien ostopalveluntuottajien valvontaan. Sosiaalipalveluissa valvontaa toteutetaan tällöin yhteistyössä sen hyvinvointialueen kanssa, jonka alueella palveluyksikkö sijaitsee. Hyvinvointialueiden velvollisuus on lähettää

tekemiensä valvontakäyntien valvonta-/tarkastuskertomukset niille muille hyvinvointialueille, joista palveluysikköön on asiakkaita sijoitettuna. Palveluysikön sijaintihyvinvointialueen toteuttama valvonta ei kuitenkaan poista hyvinvointialueen vastuuta ostamiensa palvelujen sopimusvalvontaan.

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 järjestämissä sosiaali- ja terveystalvolutissa. Palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin on aluehallituksen hyväksymät palvelusetelikohtaiset sääntökirjat, joissa on kuvattu menettelyohjeet, hyväksymiskriteerit ja velvoitteet palveluntuottajille sekä hyvinvointialueen velvoitteet ja palveluntuottajien valvonnan menettelytavat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa kuvattuja palveluntuottajan vaatimuksia, oikeuksia ja velvollisuuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelipalveluntuottajia koskee sama lainsäädäntö ja laatuvaatimukset kuin muitakin yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia.

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 lakisäateisten vapaiden aikana. Perhehoitoa toteutetaan sekä luvanvaraisena ammatillisena perhehoitona että toimeksiantosuhteisena perhehoitona. Luvanvaraisen ammatilliset perhehoidon valvonta luetaan mukaan yksityisten sosiaalipalveluntuottajien valvontaan. Toimeksiantosuhteisia perhehoitajia toimii ikäänntyneiden palveluissa, vammaispalveluissa ja lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluissa. Perhehoitajan ja perhekodin hyväksyntään, ohjaukseen ja valvontaan on hyvinvointialueen eri palveluissa omat perhehoitajalain (263/2015) mukaiset toimintaohjeet.

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.

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.

3.4.2 Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajan omavalvonta on palvelujen asianmukaisuuden varmistamisen ensisijainen muoto. 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 tuottaessa. Palveluntuottaja seuraa, arvioi ja kehittää omavalvonnalla palvelujen laatua ja turvallisuutta toimintayksiköiden päivittäisessä työssä. Omavalvonta perustuu toimintayksiköissä 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 toimintayksikön johtamista, laatutyötä ja työn kehittämistä.

Palveluntuottajan omavalvonnan keskeinen työväline on omavalvontasuunnitelma, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajan itse arvioi ja seuraa palveluprosessien laatu- ja asiakasturvallisuusriskejä. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Omavalvontaan liittyviä asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädöstenmukaisuus varmistetaan.

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon lainsäädännössä on eroavaisuuksia omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelmien suhteen.

Julkinen terveydenhuolto

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 8 §:n mukaisesti julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut asetuksen (341/2011), joka määrittelee suunnitelmassa sovittavista asioista ja täytäntöönpanosta.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (liite 3), joka vastaa terveydenhuoltolain edellytyksiin. Suunnitelma koskee koko organisaatiota, niin terveyspalveluja kuin sosiaalipalvelujakin. Yhteisellä suunnitelmalla kehitetään 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.

Yksityinen terveydenhuolto

Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 6 §:n mukaan palveluntuottajan toimiessa useammassa kuin yhdessä toimipaikassa luvanvaraisten yksityisten terveydenhuollon tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma. Valvira on antanut määräyksen koskien yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista (Valvira 2/2012).

Julkinen ja yksityinen sosiaalihuolto

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:n mukaisesti kaikkien sosiaalihuollon toimintayksiköiden, niin julkisten kuin yksityisten on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman on oltava aina ajan tasalla ja sen toteutumista on seurattava. Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Valvira on antanut määräyksen omavalvontasuunnitelmien sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (Valvira 2014).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikki sosiaalihuollon toimintayksiköt ovat laatineet omavalvontasuunnitelman. Toimintayksiköt käyttävät hyvinvointialueen omaa omavalvontasuunnitelman lomakepohjaa, joka täyttää sisällöltään Valviran antaman määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laadinnasta (Valvira 1/2014) ja mukailee Valviran omavalvontasuunnitelman lomakepohjaa. Toimintayksikön

vastuhenkilö (esihenkilö) on vastuussa omavalvontasuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä ja toimeenpanosta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan 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. Toimintayksikössä omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, tai vastuhenkilöitä vaihtuu. Valvontakoordinaattori ohjaa ja neuvoo toimintayksiköitä omavalvontasuunnitelmien laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sekä seuraa omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta ja tarkastaa ne aina päivityksen yhteydessä ja valvontakäynneillä. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä, asiakkaiden saatavilla toimintayksiköissä ja ne on julkaistu [Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla \(keusote.fi\)](https://keski-udenmaan-hyvinvointialueen.verkkosivuilla.keusote.fi). Omavalvontasuunnitelmien toteutumista seurataan yksiköissä ja toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja yksiköissä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue edellyttää yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia laatimaan toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että omavalvontasuunnitelma on aina ajantasalla, julkisesti nähtävillä ja julkaistu palveluntuottajan verkkosivuilla. Valvonnan työntekijät antavat yksityisille palveluntuottajille ohjausta ja neuvontaa omavalvontasuunnitelmien laadintaan ja omavalvonnan toteuttamiseen liittyen sekä tarkastaa ne mm. lupa-/ilmoitusmenettelyjen, palvelusetelituottajan hyväksyntäprosessin ja valvontakäyntien tai muilla tavoin toteutetun valvonnan yhteydessä.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalipalvelujen omavalvontaan liittyy sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 §:ien mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Laki velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on sosiaalihuollon henkilöstölle ilmoituksen laatimiseen ja käsittelyyn sisäinen ilmoituslomake ja toimintaohje [Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus \(sisäinen linkki\)](#). Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ilmoituksen vastaanottaja käsittelee ilmoituksen viipymättä yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa sekä tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaja laatii kirjallisen vastineen neljän viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ilmoittajalle siitä, että minkälaisiin toimenpiteisiin asiaan suhteen on ryhdytty. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

3.4.3 Ennakoiva valvonta

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa ensisijaisesti ennakoivassa muodossa. Ennakoivalla ohjauksella ja valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut. Se on vuorovaikutuksellista, kannustavaa ja kehittämismyönteistä ohjausta ja valvontaa, jossa seurataan toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Se tukee palvelujen kehittämistä, auttaa tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä. Se ennaltaehkäisee virheellisiä, epäasianmukaisia ja laadultaan riittämättömiä palvelu- ja hoitokäytäntöjä ja siten reaktiivisen valvonnan tarvetta. Ennakoivan ohjauksen ja valvonnan yleisin keino on palveluntuottajien ohjaus ja neuvonta tarpeen mukaisesti. Ennakoivan ohjauksen ja valvonnan muita keinoja ovat mm. koulutukset, infotilaisuudet, kirjalliset ohjauskirjeet, tiedotteet, sähköpostit, puhelinkontaktit, yhteistyötapaamiset ja suunnitelmalliset toiminnan aikaiset ohjaus- ja

valvontakäynnit. Ennakoiva ohjaus ja valvonta edellyttää aktiivista yhteistyötä hyvinvointialueen viranomaisten ja palveluntuottajien välillä.

Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa toteutetaan myös mm. seuraavissa prosesseissa:

- Lausuntojen antaminen yksityisten palveluntuottajien toimittamiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin sekä lupa-/käyttöönottotarkastukset
- Sosiaalipalvelujen tukipalveluntuottajien rekisteröinti
- Ostopalvelujen kilpailutusprosessit
- Palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessit
- Perhehoitajien rekrytointi ja valmennus, joissa selvitetään perhehoitajiksi hakeutuvien tilanne, sopivuus ja tausta

Edellä mainituissa prosesseissa varmistetaan, että palveluntuottaja on soveltuva tuottamaan kyseistä palvelua ja että palveluntuottaja on toimintaa käynnistäessään ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön, laatusuosituksen ja tilaajavastuulain vaatimukset.

3.4.4 Suunnitelmallinen valvonta

Palveluntuottajien ennakoivaa ohjausta ja valvontaa toteutetaan myös suunnitelmallisesti ja sitä kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Riskiperusteisuus tarkoittaa sitä, että toimintayksikön tuottamiin palveluihin ja palveluprosesseihin liittyviä laadun ja asiakasturvallisuuden riskejä arvioidaan huomioiden mm. että onko palvelu ympärivuorokautista, kuinka usein palvelua saadaan, kuinka vaativasta palvelusta/hoivasta on kysymys, mikä on asiakaskunnan haavoittuvuus ja toimintayksikön valvontahistoria. Riskienarvioinnin perusteella palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa pyritään kohdentamaan enemmän ja useammin niihin palveluihin, joissa sitä eniten tarvitaan palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan kohdentamisessa valvonnan työntekijöiden ammattitaito ja palveluntuottajien/toimintayksiköiden toiminnan tunteminen ovat avainasemassa. Valvonnan työntekijät laativat suunnitelman ohjauksen ja valvonnan kohdentamisesta kahdeksi vuodeksi kerrallaan valvontasuunnitelmaan. Huomioitavaa on, että suunnitelmaa muutetaan ja kohdentamista arvioidaan tarvittaessa tilanteen mukaan uudelleen. Palveluntuottaja/toimintayksikkö voidaan aina ottaa tarvittaessa tehostetun valvonnan piiriin aikaisemmasta suunnitelmasta poiketen.

Suunnitelmallista valvontaa ja ohjausta kohdennetaan riskiperusteisesti alla olevaan riskiluokitukseen (kuva 3) perustuen:

| | |
|------------------------|---|
| Riskiluokka I | Riskiluokka I: <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalihuollon ympärivuorokautiset palvelut ja muut vaativaa hoitoa/palvelua tuottavat toimintayksiköt esim. kotihoito • Ohjaus- ja valvontakäynti toteutetaan vähintään kerran vuodessa tai useammin jos toimintayksikön toiminnassa on todettu aikaisemmassa valvonnassa yksikin vakava poikkeama tai useita lieviä poikkeamia. |
| Riskiluokka II | Riskiluokka II: <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalihuollon ympärivuorokautiset palvelut ja muut vaativaa hoitoa/palvelua tuottavat toimintayksiköt esim. kotihoito • Ohjaus- ja valvontakäynti toteutetaan vähintään joka toinen vuosi jos toimintayksikön toiminnassa ei ole todettu vakavia poikkeamia ja palveluntuottaja on tehnyt asianmukaisesti korjaavat toimenpiteet aikaisemmassa valvonnassa todettuihin lieviin poikkeamiin tai kehittämissuosituksiin. |
| Riskiluokka III | Riskiluokka III: <ul style="list-style-type: none"> • Muut sosiaalihuollon ilmoituksenvaraiset yksityiset palveluntuottajat tai niihin rinnastettava oma palvelutuotanto. • Toteutetaan ennakoivan ohjauksen ja valvonnan soveltuvin keinoin, esim. palveluntuottajien yhteistapaamisilla, ohjaus- ja koulutustilaisuuksilla, omavalvontasuunnitelmien tarkistamisilla vähintään joka toinen vuosi jos toimintayksikön toiminnassa ei ole todettu vakavia poikkeamia ja palveluntuottaja on tehnyt asianmukaisesti korjaavat toimenpiteet aikaisemmassa valvonnassa todettuihin lieviin poikkeamiin tai kehittämissuosituksiin, |

Kuva 3. Suunnitelmallisen valvonnan ja ohjauksen riskiluokitukset.

Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista. Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan riskiperusteista kohdentamista kehitetään SOTE-valvonnan yhteistyöryhmässä valvonnan sähköisen työkalun käyttöönoton myötä.

3.4.5 Reaktiivinen valvonta

Vaikka valvonnassa korostetaan ennakoivaa ohjausta ja neuvontaa, niin reaktiivista eli jälkikäteistä valvontaa tarvitaan myös. Reaktiivisella valvonnalla voidaan ehkäistä epäkohtien paheneminen ja samanlaisten poikkeamien toistuminen. Reaktiivinen valvonta käynnistyy asiakaspalautteiden, muistutusten, epäkohtailmoitusten, kantelujen tai aluehallintoviraston antamien selvityspyyntöjen /tarkastusmääräysten perusteella. Myös esimerkiksi suunnitelmallisessa valvonnassa, asiakaskohtaisessa valvonnassa tai sopimusvalvonnassa on saatettu havaita palveluntuottajan toiminnassa olevia poikkeamia, joiden perusteella reaktiivinen valvonta käynnistetään.

Hyvinvointialueen toimintalinjana on, että muistutuksesta, epäkohtailmoituksesta, kantelusta ja muista reklamaatioista käynnistetään aina selvitystyö, jossa tilanteen vaatimalla tavalla joko pyydetään suullista tai kirjallista selvitystä, järjestetään asiaan liittyvä tapaaminen tai tehdään tarvittaessa tarkastuskäynti joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamatta. 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.

3.4.6 Sopimusohjaus ja -valvonta

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintoja tekevät viranhaltijat varmistavat ostopalveluntuottajien laadukkuuden jo 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 hankintapalvelut. 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.

Ostopalvelujen sopimusvalvontavastuu ulottuu myös hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevien ostopalveluntuottajien valvontaan. Sosiaalipalveluissa valvontaa toteutetaan tällöin yhteistyössä sijaintihyvinvointialueen valvonnan viranhaltijoiden kanssa. Valvontakäyntien raportit/kertomukset lähetetään aina myös niille hyvinvointialueille, joista toimintayksikköön on asiakkaita sijoitettuna/joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Sijaintihyvinvointialueiden valvonta ei kuitenkaan poista palvelua ostaneen hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvaa ostamiensa palvelujen valvonnan velvollisuutta.

3.5 Toimenpiteet palveluntuottajan laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnan laadussa tai turvallisuudessa todetaan poikkeamia eli epäkohtia tai puutteita, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan työntekijä vaatii niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Palveluntuottajaa tuetaan ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan työntekijä vaatii niiden korjaamista välittömästi. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan poikkeamasta riippuen joko niin, että palveluntuottaja osoittaa kirjallisella/suullisella selvityksellä ja dokumentaatiolla, että asia on korjattu tai korjaavien toimenpiteiden toteutuminen varmistetaan valvontakäynnillä. Jos kyse ei ole varsinaisesta poikkeamasta, vaan kehittämissuosituksista, voidaan seuranta tehdä pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi seuraavan suunnitelmallisen valvontakäynnin yhteydessä. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisen seuranta tukee valvonnan sähköinen järjestelmä. Valvonnan työntekijä kirjaa kehittämissuosituksia ja poikkeamia ja niiden korjaavien toimenpiteiden määräajat järjestelmään, jonka kautta tieto menee palveluntuottajan vastuuhenkilölle. Palveluntuottajan vastuuhenkilö kirjaa korjaavien toimenpiteiden toteutumisen. Valvonnan työntekijä tarkastaa tehdyt korjaavat toimenpiteet ja hyväksyy käsittelyn järjestelmässä, kun korjaavat toimenpiteet on toteutettu hyväksyttävästi. Järjestelmä muistuttaa valvonnan työntekijöitä ja palveluntuottajan vastuuhenkilöä määräaikojen lähestymisestä.

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.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan työntekijät ilmoittavat välittömästi Etelä-Suomen aluehallintovirastoon kaikista heidän tietoonsa tulleista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta tai palvelun laatua olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja puutteista. Valvonnan työntekijät toimittavat laaditut valvonta-/tarkastuskertomukset AVI:iin. Valvonta-/tarkastuskertomukseen kirjataan selkeästi, että mitä hyvinvointialueen valvonnan työntekijät ovat tehneet epäkohtien/puutteiden korjaamisen edistämiseksi eli miten palveluntuottajaa on ohjattu toiminnan korjaamisessa, mitkä ovat palveluntuottajalta edellytetyt konkreettiset korjaustoimet ja niille asetettu määräaika.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen rekisteröimien ilmoituksenvaraisten sosiaalihuollon tukipalvelujen palveluntuottajien kohdalla Keski-Uudenmaan hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan rekisteröinnin eli hyväksynnän sosiaalipalvelujen tuottajaksi, jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa lain mukaiseksi ohjauksella ja neuvonnalla.

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.

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 \(sisäinen/ulkoinen linkki\)](#). Palvelukatalogin hyväksyy aluehallitus.

Sosiaali- ja terveystalvelujen 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 \(sisäinen linkki\)](#) seuraavan [luvun 4.1 Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen \(sisäinen linkki\)](#) mukaisesti.

4.1 Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen

Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen varmistetaan johdon tilannekuviin pohjautuvalla palveluntuottajien ohjauksella sekä johdon katselmuksissa havaittujen puutteiden korjaamisen ja ohjauksen johtamistoimenpiteillä taulukon 3 mukaisesti.

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 \(sisäinen linkki\)](#), 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 3 mukaisesti.

Prosessiarkkitehtuurikokonaisuuden valmistumisen tavoiteaikataulu on vuoteen 2025 mennessä.

Taulukko 3. Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumista seuranta, arviointi ja ohjaus.

| Palvelujen saatavuuden 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 |
| Hoitoon ja palveluun pääsyn lakisääteiset määräajat toteutuvat 100 % Tarkempi kuvaus Laapo-suunnitelmassa 2023-2024 luku 4.4 | Toteutumisen seuranta ja arviointi kytetään 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 määrittelyn 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 kytetään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia | Tieto- ja digijohtaja Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | Puutteiden/poikkeamien mukaiset: • johtamistoimenpiteet sovitaan, • toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan |
| Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumailmoitukset | " | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja Tieto- ja digijohtaja | " |
| Sosiaalihuollon asiakkaan tarpeen mukainen omatyöntekijä on nimetty (SHL 42§) | " | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | " |
| Palveluketjuille ja asiakasprosesseille asetetut tavoitteet toteutuu suunnitellusti | " | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | " |
| Vaikuttavuusperustaista 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 Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v | Vastuu | Havaittujen puutteiden/poikkeamien korjaaminen ja ohjaus |
| 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 | | | |
| Keskeiset indikaattorit seurantamittarit | Seuranta ja arviointi Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v | Vastuu | Havaittujen puutteiden/poikkeamien korjaaminen ja ohjaus |
| Yhtenäiset palvelukuvaukset on laadittu ja palvelusisällöt yhtenäistetty hyvinvointialueen palvelukatalogiin | Toteutumisen seuranta ja arviointi kytetään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | Puutteiden/poikkeamien mukaiset: • 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 \(sisäinen linkki\)](#) (Liite 6) 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 otetaan 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 tietosisällön 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

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) vastaa sosiaali- ja terveystalvontaprosessissa annetun lain (612/2021) yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja valvonnasta. Hyvinvointialueiden ja sosiaali- ja terveysministeriön välillä käydään vuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevat ohjausneuvottelut, jotka tukevat hyvinvointialueiden palvelujen järjestämistä. Valtion ohjaus on strategisen tason ohjausta, joka keskittyy hyvinvointialueen järjestämistehtäviin. Ohjauksella ei puututa yksityiskohtaisesti tai velvoittavasti hyvinvointialueen tehtäviin ja palvelutuotantoon.

STM:n alaisena toimii valtakunnallisia virastoja ja laitoksia, joilla on sosiaali- ja terveystalvontaprosessin valvontaan liittyviä tehtäviä. Valvira on sosiaali- ja terveystalvontaprosessin valtakunnallinen lupa- ja valvontavirasto. Alueellisina

viranomaisina toimivat aluehallintovirastot (AVI). Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvoo ja kehittää lääkealaa. Se valvoo mm. lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja käsittelee niihin liittyviä vaaratilanneilmoituksia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on STM:n alainen itsenäinen asiantuntija- ja tutkimuslaitos, joka edistää ihmisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Se mm. tuottaa ja ylläpitää tilastoja ja rekistereitä, tuottaa monialaista tutkimustietoa ja vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisesta tiedonhallinnan ohjauksesta. THL tuottaa tietoa mm. valvontaviranomaisten käyttöön.

Valvira ja AVI:t ovat valvontaviranomaisia, jotka valvovat hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien toimintaa. Valvontaviranomaisten keskeinen tehtävä on hyvinvointialueiden järjestämistä vastuun toteutumisen valvonta ja omavalvonnan valvonta. Valvontaviranomaiset valvoo ja ohjaa hyvinvointialueiden palvelurakenteen lainmukaisuutta, järjestämistä vastuulle kuuluvan valvontatehtävän toteutumista, hyvinvointialueiden omaa palvelutuotantoa ja yksityistä palvelutuotantoa. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin, kun omavalvontaa ei riitä. Kaikissa viranomaisvalvonnan tehtäväläalueissa ja jokaisessa valvontatapahtumassa näkökulmana on omavalvonnan edistäminen. Viranomaisvalvonnan tehtäväläalueita on mm. valvottavien ohjaus ja neuvonta sekä asiakirjalausekset, 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 arviointikäynteistä hyvinvointialueelle, tarkastusoikeudesta, valvonnan toimenpiteistä ja valvontaviranomaisen tiedonsaantioikeudesta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa (612/2021, 42-49 §).

Valvira valvoo valtakunnallisesti oikeutta hyvinvointiin, laadukkaisiin palveluihin ja turvallisiin elinoloihin. Valviran tehtävänä on ohjata aluehallintovirastoja niin, että sosiaali- ja terveydenhuollon lupahallinto, ohjaus ja valvonta ovat mahdollisimman yhdenmukaisia koko maassa. Tämän toteuttamiseksi Valvira on laatinut aluehallintovirastojen kanssa yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020-2023. Valvontaohjelma linjaa aluehallintovirastojen ja Valviran valvonnan strategiset painopistealueet ja tavoitteet. Valvira valvoo hyvinvointialueen järjestämistä vastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta sekä antaa valvontaan liittyvää ohjausta silloin, kun kysymyksessä ovat periaatteellisesti tärkeät tai laajakantoiset tai usean aluehallintoviraston toimialueita/koko maata koskevat valvonta-asiat tai asiat, jotka liittyvät muuhun Valvirassa käsiteltävään valvonta-asiin. Valvira myöntää toimiluvat ja rekisteröi yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajat silloin, kun ne toimivat useamman kuin yhden aluehallintoviraston alueella. Valvira myöntää oikeudet harjoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatteja, valvoo ammattioikeuksia ja pitää niistä keskusrekistereitä (Terhikki ja Suosikki). Valvira käsittelee kanteluita, joissa hoitovirheen epäillään johtaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen. Valvira valvoo myös potilas- ja asiakastietojärjestelmiä.

Aluehallintovirastojen toiminta tähtää väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen. Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat sosiaali- ja terveystalouden järjestäjiä ja tuottajia sekä myöntävät lupia ja rekisteröivät yksityiset palveluntuottajat. Aluehallintovirastot ohjaa ja neuvoo hyvinvointialueiden viranomaisia ja yksityisiä palveluntuottajia, järjestää koulutustilaisuuksia, levittää hyviä käytäntöjä sekä laatii tiedotteita, ohjauskirjeitä ja valvontaohjelmia. Aluehallintovirastot käsittelevät suurimman osan kanteluista. Kanteluja käsittelee aluehallintoviraston ja Valviran lisäksi oman vastualueensa mukaisesti myös oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies, jotka ovat ylimpiä laillisuusvalvoja.

Valvontaviranomaiset (Valvira ja AVI:t) toimivat yhteistyössä THL:n, hyvinvointialueiden, kuntien ja muiden toimijoiden sekä viranomaisten kanssa. Valvira ja aluehallintovirasto ilmoittavat rekisteröimistään palveluntuottajista Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueen valvonnan työntekijät ilmoittavat välittömästi aluehallintovirastolle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Vastaavasti jos valvontaviranomainen saa tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, valvontaviranomainen ilmoittaa asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Hyvinvointialueen

valvonnan työntekijät ja valvontaviranomaiset lähettävät lisäksi toisilleen tiedoksi laatimansa valvonta-/tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

6. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus

Järjestämislain (612/2021) 40 §:n mukaan omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen Omavalvontaohjelma liitteineen on julkisesti saatavilla Keusote.fi -verkkosivulla.

Omavalvontaohjelman toteutumisesta laaditaan 2 kertaa vuodessa raportti aluehallitukselle, jossa arvioidaan myös omavalvonnan käytänteiden toimivuutta ja kehittämistarpeita. Omavalvontaohjelman raportit käsitellään osana [johdon katselmuksia \(sisäinen linkki\)](#). Aluehallitus hyväksyy raportit ja niissä annetut johtopäätökset, selvitykset toimeenpanosta sekä tuloksista. Raportit julkaistaan Keusote.fi -verkkosivuilla.

Omavalvontaohjelman raportti sisältää vähintään seuraavat tiedot:

- Arvioinnin omavalvonnan käytänteiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista
- Omavalvonnan tilannekuvan ja johtopäätökset
- Selvitykset toimenpiteistä ja niiden toimeenpanosta

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

- asiakaspalautteita,
- vaaratapahtumia,
- muistutuksia ja kanteluja,
- epäkohtailmoituksia,
- valvonnassa havaittuja palveluntuottajien toiminnan poikkeamia sekä
- valvontaviranomaisten (Valvira, AVI) ja
- ylimpien laillisuusvalvojien (eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) valvontapäätöksiä.

Sote-valvonnan yhteistyöryhmä seuraa edellä kuvattujen sisältöjä, ilmiöitä ja esiintyvyyttä sekä laatii tilannekuvatiedon ja raportin omalta osaltaan johdolle luvussa [4.1 Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen \(sisäinen linkki\)](#) taulukon 3 mukaisesti johdon seurantaan, arviointia ja ohjaustoimenpiteitä varten. Sote-valvonnan yhteistyöryhmä nostaa esiin kehittämiskohteita sekä ohjaus- ja koulutustarpeita. Lisäksi yhteistyöryhmä tuo asiat tiedoksi kokonaisturvallisuuden työryhmälle.

Sote-valvonnan yhteistyöryhmän tehtävät on kuvattu Hyvinvointialueen Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman 2023-2024 [luvussa 3.4 Laadunhallintaa, asiakas- ja potilasturvallisuutta tukevat työryhmät ja vastuut \(sisäinen linkki\)](#).

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 järjestämisvastuussa oleva johtaja. Aluehallitus hyväksyy omavalvontaohjelman.

Liitteet

Liite 1 Keskeiset käsitteet

Liite 2 Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan periaatteet ([lisää linkki](#))

Liite 3 Pelastustoimen omavalvontaohjelma ([lisää linkki](#))

Liite 4 Valvontasuunnitelma ([lisää linkki](#))

[Liite 5 Omavalvontasuunnitelmat \(keusote.fi\)](#)

[Liite 6 Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma](#)

Liite 7 Lähteet

Omavalvonta

on keino parantaa hoidon ja palvelun laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas ja potilas saa laadukasta ja turvallista sosiaali- ja terveydenhuoltoa. 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 laatusuositusten 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.

Lupaviranomainen/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 -yksikköä

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 -yksikköä.

Lähteet

Valvontaa ohjaavat lait ja asetukset

- Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (744/1990)
- 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 terveystalvueluista (980/2012), muutos 1.10.2020 (HE 4/202 vp)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)
- Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- 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 sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- 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 toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta (815/2015)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Päihdehuoltolaki (41/1986)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisestä terveydenhuollosta (7/2006)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Suomen Perustuslaki (731/1999)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- 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 2022 (Valvira 19.1.2022)
- Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotehtävien ulkoistamisessa (Valvira, AVI:t Ohje Dnro V /1193/2022, 1.4.2022)

- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Yksityisten terveydenhuollonpalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset (Valvira 2/2012)

Valvontaa ohjaavat laatusuositukset 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 laatukäsikirja. (Soikkeli&Warsel toim. 2013)
- Lastensuojelun laatusuositus (STM 2019:8)
- Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta (Rousu&Holma 2004)
- 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)
- 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)
- Turvakotipalvelujen 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 2023-2024

Muut lähteet

- Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus. Sopimusohjaus. Verkkosivu. Viitattu 14.7.2022. <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/verkostot-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 järjestämistä vastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvonta. Etelä-Suomen aluehallintovirasto. https://avi.fi/documents/25266232/114068432/Hyvinvointialueiden+j%C3%A4rjest%C3%A4mist%C3%A4vastuulle+kuuluvien+sote-palveluiden+valvonta+31.3.2022_Niina+V%C3%A4kev%C3%A4inen.pdf/7e16460d-9321-cf22-f884-f322f67bc3d9/Hyvinvointialueiden+j%C3%A4rjest%C3%A4mist%C3%A4vastuulle+kuuluvien+sote-palveluiden+valvonta+31.3.2022_Niina+V%C3%A4kev%C3%A4inen.pdf?t=164974563093