



Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma

Vuosi 2024

Hyväksytty: Aluevaltuusto xx.xx.xxxx §

Annettu tiedoksi:

Laatija:



Sisällys

1.	Johdanto	4
2.	Keskeiset käsitteet	4
3.	Kuvaus Pohjanmaan hyvinvointialueesta	6
4.	Hyvinvointialueen lainmukainen tehtävä	6
4.1	Palvelustrategia	7
4.2	Hyvinvointisuunnitelma	8
4.3	Talousarvio ja -suunnitelma	8
4.4	Sisäisen valvonnan vastuut ja tavoitteet	8
5.	Pelastustoimen omavalvontaohjelma	10
6.	Sopimusten noudattaminen	10
7.	Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus	11
7.1	Valmiussuunnitelma ja varautuminen	12
8.	Palveluiden turvallisuus ja laatu	12
8.1	Omavalvontasuunnitelma	13
8.2	Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja	15
8.3	Henkilöstö	16
8.4	Lääkehoitosuunnitelma	16
8.5	Tietoturvasuunnitelma	17
8.6	Riskienhallinta	18
8.7	Havaittujen puutteiden korjaaminen	19
9.	Palvelutuotannon valvonta	20
9.1	Valvonnan tarkoitus	21
9.2	Omavalvonnan ja valvonnan yleiset periaatteet	21
9.3	Valvonnan kohteet, painopistealueet ja valvonnan eri muodot	23
9.4	Valvontaa tekevä henkilöstö ja valvonnan laatuvaatimukset	25
9.5	Valvontaviranomaisten välinen yhteistyö	26
9.6	Valvontasuunnitelma	27



10. Asiakkaiden yhdenvertaisuus	28
10.1 Yhdenvertaisuussuunnitelma	29
10.2 Osallisuussuunnitelma	29
11. Oma- ja ulkovalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus	29
Lähteet	33



1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#)) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toimintansa omavalvonnassaan varmistettava epäpalvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään, miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt suunnitelmat. Sosiaali- ja terveysministeriö voi asetuksella antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laadimisesta. Myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä, ja sen toteutumisen seurannasta.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa kuvataan hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvonnan ja valvonnan keskeiset periaatteet. Ensimmäinen omavalvontaohjelma julkaistiin vuoden 2022 lopussa ja nyt päivitetävissä versioissa huomioidaan myös 1.1.24 voimaan astuvan valvontalain mukanaan tuomia muutoksia. Omavalvontaohjelman hyväksyy aluevaltuusto. Omavalvontaohjelma, ja sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontaohjelman perustehtävä on sama kuin muullakin sosiaali- ja terveystalouden palvelujen valvonnalla eli varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti, saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat palvelu- ja hoitoketjut ja prosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

2. Keskeiset käsitteet

Omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään organisaation omavalvonnan menettelytavat. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten palveluntuottajalle kuuluvien velvoitteiden noudattaminen



kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan tulee laatia omavalvontaohjelma heille kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävistä ja palveluista. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelma toimii ohjaavana dokumenttina suhteessa omavalvontasuunnitelmiin.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäistä arjen työtä ohjaava asiakirja, johon on kirjattu kaikki ne keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua ja turvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia yhteistyössä toimintayksikön henkilöstön kanssa.

Omavalvonta on yksi sisäisen valvonnan ohjausväline ja osa toimivaa johtamisjärjestelmää. Omavalvonnan avulla organisaatio ja toimintayksiköt varmistavat lakisääteisten ja laadukkaiden palveluiden toteutumista osana järjestämis- ja tuottamistehtävää sekä arvioivat toimintaedellytysten ja vaatimusten mukaisuuden täyttymistä.

Hyvinvointialueen valvovalla viranomaisella tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikön valvovaa viranhaltijaa (valvonnan päällikkö, tarkastajat). Valvovan viranomaisen tehtävänä on ohjata ja valvoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista sekä hyvinvointialueen itse tuottamissa palveluissa, että yksityisiltä palveluntuottajilta ostetuissa tai palvelusetelillä järjestetyissä palveluissa.

Valvontaviranomaisella tarkoitetaan tässä ohjelmassa, esimerkiksi valtion viranomaisen kuten aluehallintoviraston (AVI), Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) viranomaisen toteuttamaa valvontaa eri indikaattorein ja valvontatyön keinoin. Valvontaviranomainen suorittaa valvontaa suhteessa hyvinvointialueisiin, ja sen tarkoituksena on varmistaa hyvinvointialueiden omavalvonnan ja laissa määrättyjen velvollisuuksien toteutuminen.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa sekä hyvinvointialuetta (ja hyvinvointialueen omia palveluyksiköitä) että yksityistä palveluntuottajaa.

Valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) on 1.1.24 voimaan astuva laki, jossa säädetään julkisesti ja yksityisoikeudellisessa muodossa tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta, palveluntuottajan toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä ja omavalvonnasta.

3. Kuvaus Pohjanmaan hyvinvointialueesta

1.1.2023 alkaen Pohjanmaan hyvinvointialue on vastannut ~~vastaa~~ sille laissa määrättyjen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden, erikoissairaanhoidon sekä pelastustoimen järjestämisestä Pohjanmaan hyvinvointialueeseen kuuluvien 14 kunnan (Luoto, Pedersöre, Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Kruunupyö, Vöyri, Mustasaari, Vaasa, Laihia, Maalathi, Korsnäs, Närpiö, Kaskinen ja Kristiinankaupunki) alueella.

Hyvinvointialueen aluevaltuusto on hyväksynyt 12.9.2022 ensimmäisen hyvinvointialuetta koskevan strategian seuraavalla visiolla: "Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin." Tavoitteenamme on, että palveluidemme turvallisuus ja laatu ovat Pohjoismaiden huippua, ja että meillä on Suomen parhaimmat hyvinvointityöntekijät ja käytämme resurssejamme vaikuttavasti.



Kuva 1. Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia

4. Hyvinvointialueen lainmukainen tehtävä

Hyvinvointialue (HVA) varmistaa omavalvonnalla, että lakien nojalla sille säädetyt tehtävät on järjestetty ja että lakisääteisiä tehtäviä tukevien tehtävien hoitaminen ei vaaranna lakisääteisten tehtävien hoitamista. Omavalvonnalla varmistetaan, että hyvinvointialueen harjoittama muu liiketoiminta on

vähäriskistä ja tukee sen lakisääteisten tehtävien toteuttamista ([Laki hyvinvointialueesta 611/2021, §6](#)) sekä asukkaiden elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä ja niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin hyvinvointisuunnitelmassa. Kuvassa 2 on kuvattu hyvinvointialueen omavalvontaa säätelevä lainsäädäntö. 1.1.2024 voimaan astuva valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (741/2023) tulee selventämään valvonnan säätelyä ja omavalvonnan ohjausta.

Keskeinen lainsäädäntö määrittelemässä hyvinvointialueen omavalvontaa			
Hyvinvointialuelaki 7§, 10§	Sote-järjestämislaki 29§, 40§, 41§	Pela-järjestämislaki 16§	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 26§, 27§
Järjestämistä vastaavan hoitaminen	Tuottamisen ohjaus- ja valvontavelvollisuus	Seuranta- ja arviointivelvollisuus	Omavalvontaohjelman laatiminen
<ul style="list-style-type: none"> HVA:n tulee varmistaa omavalvonnalla tehtävien lainmukainen hoitaminen ja tehtyjen sopimusten noudattaminen HVA:n tulee varmistaa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus Tehtävien ja palveluiden omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. 	<ul style="list-style-type: none"> HVA:n tulee ohjata ja valvoa jatkuvasti sen järjestämistä vastaavalle kuuluvaa palvelutuotantoa, palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita, ja varmistettava että palveluntuottajalla on riittävät ammattilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset HVA:n on vaadittava epäkohtien korjaamista asettamassaan riittävässä määräjässä. 	<ul style="list-style-type: none"> HVA:n on seurattava alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä väestöryhmittäin HVA:n on seurattava SoTePe-palveluiden tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta, asiakkaiden palveluiden yhteensovittamista sekä sote-kustannuksia ja tuottavuutta Toteutumisen seuranta ja toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. 	<ul style="list-style-type: none"> HVA:n on laadittava omavalvontaohjelma, joka määrittelee miten omavalvonta kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan Omavalvontaohjelma toteaa, miten SoTePe-palveluiden toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan Omavalvontaohjelman osana laissa erikseen säädetty omavalvonta- sekä potilasturvallisuussuunnitelmat.

Kuva 2. Keskeinen lainsäädäntö määrittelemässä hyvinvointialueen omavalvontaa

4.1 Palvelustrategia

Omavalvonnalla seurataan palvelustrategiassa päätettyjen järjestämistä vastaavalle 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§.) Palvelustrategia julkaistaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/>. Hyvinvointialueen asukkaiden tarpeita, palvelujen saavuutta ja saatavuutta selvitetään mm. ”Miten Pohjanmaa voi?” kuntakierroksen, kuntien ja hyvinvointialueen hyvinvointikertomusten sekä hyvinvointialueen toimintakertomuksista ja toimintaa kuvaavista tilastotiedoista (esim. hyvinvointialueen toimintatilastot, sosiaali- ja terveystietojen HILMO rekisteri, Sokta.fi-tilastotietokanta).



4.2 Hyvinvointisuunnitelma

Hyvinvointialue raportoi asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä aluevaltuustolle vuosittain. Lisäksi hyvinvointialue valmistelee aluevaltuustolle valtuustokausittain alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman edellä mainituista asioista. Dokumentin nimi on ”Miten Pohjanmaa voi?” (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 7§). Sektorijohtajat laativat vuosittain koosteen siitä, miten Pohjanmaalla voidaan lasten ja nuorten, työikäisten aikuisten ja ikäihmisten näkökulmasta. Kooste käsittää myös eri palvelujen saatavuuden ja esteettömyyden sekä väestön oman mielipiteen palveluista ja tarpeista. Kooste kuvaa nykytilannetta, mutta ei tarjoa kattavaa analyysiä sen juurisyistä eikä myöskään ehdotuksia toimintaa tai palvelurakennetta koskevista toimenpiteistä. Seuraavan vuoden toiminnan suunnittelu ja talousarvio työ perustuvat analyysin tuloksiin ja tarvittaessa organisaation palvelustrategiaa päivitetään sen pohjalta. Koosteen perustana ovat Pohjanmaan hyvinvointialuetta, koskevat tiedot. Dokumentti on kattava ja se sisältää myös muun muassa oppilashuoltosuunnitelman. ”Miten Pohjanmaa voi?” -dokumentti julkaistaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

4.3 Talousarvio ja -suunnitelma

Aluevaltuusto hyväksyy hyvinvointialueelle seuraavaksi kalenterivuodeksi talousarvion. Talousarvion hyväksymisen yhteydessä aluevaltuuston on hyväksyttävä myös taloussuunnitelma kolmeksi tai useammaksi vuodeksi. Laadinnassa on noudatettava Hyvinvointialuelain 115 §. Hallitus seuraa talousarvion toteutumista välitilinpäätösten avulla. Valtuusto käsittelee edellistä vuotta koskevan tilinpäätöksen sen valmistuttua.

Hyvinvointialueen ja toimialueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata omavalvonnan osa-alueena palveluidensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakautumisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Vaikuttavuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveystaloudessa toiminnalla aikaansaatua muutosta ihmisen toimintakyvyssä, terveydentilassa tai hyvinvoinnissa.

4.4 Sisäisen valvonnan vastuut ja tavoitteet

Hyvinvointialuelain 22 §:n mukaisesti aluevaltuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista; kun taas 3 §:n mukaan aluehallituksen tehtävänä on (yhdessä hyvinvointialuejohtajan kanssa) huolehtia hyvinvointialueen sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnan järjestämisestä.

Hallintosäännössä on määräykset sisäisestä valvonnasta, riskienhallinnasta ja sopimusten hallinnasta. Sisäisen valvonnan järjestämisen johtamisen, ja sen asianmukaisuuden ja riittävyyden takaamiseksi aluehallitus on nimittänyt tehtävää varten sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaoston.

Hyvinvointialueella toimii kolme johtoryhmää: hyvinvointialueen-, sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen johtoryhmät.

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta ovat organisaation ylimmän johdon vastuulla olevia ohjaus- ja toimintaprosesseja, joiden avulla pyritään varmistamaan organisaation toiminnan lainmukaisuus, omaisuuden ja voimavarojen turvaaminen, toiminnan tehokkuus, tarkoituksenmukaisuus ja tuloksellisuus sekä taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottaminen.

Omavalvonta on osa sisäistä valvontaa, ja se voidaan nähdä käytännön menettelytapaoppaana jostain tietystä toiminnosta. Omavalvonnalla on tarkoitus osoittaa toiminnan lain-/vaatimuksenmukaisuus sekä tehtyjen sopimusten noudattaminen. Omavalvonnan avulla on tarkoitus varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista: omavalvontaa toteuttavat sekä hyvinvointialue itse, että yksityinen palveluntuottaja. Hyvinvointialue valvoo yksityisen palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä SHQS:n (Social and Health Quality Standard) mukainen laatujärjestelmä. Laatujärjestelmä tukee tehokasta sisäistä valvontaa antamalla viitekehyksen, jonka sisältämiin asioihin organisaation on laadittava yhtenäiset menettelytavat. Laatujärjestelmällä tavoitellaan järjestelmällisten menettelytapojen jalkautumista. Osana laatujärjestelmää organisaatiossa toteutetaan sekä sisäisiä laatuauditointeja että ulkoisia auditointeja. Auditoinnit antavat arvokasta tietoa kehittämistoimenpiteitä edellyttävistä kohteista.

Aluehallituksen tulee järjestää riippumaton sisäinen tarkastus. Sisäinen tarkastus on osa sisäistä valvontaa, ja sen tehtävänä on objektiivisella arviointi- ja varmistus- sekä konsultointitoiminnallaan tukea organisaation kehittämistä ja tavoitteiden saavuttamista. Sisäisen tarkastuksen työ kohdistuu koko organisaation toiminnan sisäiseen valvontaan, riskienhallintaan sekä johtamis- ja hallintoprosesseihin.

Sisäiseen valvontaan liittyy läheisesti myös omistajaohjaus. Valtuusto vahvistaa omistajaohjaukselle periaatelinjaukset. Hallitus on nimittänyt erillisen omistajaohjausjaoston hoitamaan omistajaohjaukseen liittyviä hallintosäännössä määriteltyjä tehtäviä. Omistajaohjauksella sekä sopimuksin tulee varmistaa palveluiden yhdenvertainen saatavuus sekä niiden laatu, vaikuttavuus ja kustannustehokkuus. Pohjanmaan hyvinvointialueella ei kuitenkaan ole toiminnan alkaessa omia tytäryhtiöitä, joten omistajaohjausta voidaan käytännössä toteuttaa sopimusohjauksen lisäksi vain yhteistyössä eri in house -yhtiöiden muiden omistajien kanssa sekä hallitustyöskentelyn kautta niissä yhtiöissä, joissa hyvinvointialueella on hallituspaikka.



Sisäistä valvonta toteutuu organisaation sisällä osana päivittäisjohtamista, sekä hallitus- ja muussa poliittisessa toimielintyöskentelyssä. Kerran vuodessa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaosto koostaa selonteon sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä osana organisaation toimintakertomusta.

5. Pelastustoimen omavalvontaohjelma

Pelastustoimen omavalvontaohjelma seuraa valtuuston hyväksymien palvelutasopäätösten toteutumista. Vuoden 2023 aikana pelastuslaitos valmistelee uuden palvelutasopäätösesityksen vuosille 2024–2026 ja laatii samalla pelastustoimen omavalvontaohjelman, ja sitä käsittävän suunnitelman. Omavalvonnalla seurataan pelastustoimen palveluiden saatavuutta, jatkuvuutta, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuuden toteutumista hyvinvointialueella.

6. Sopimusten noudattaminen

Aluehallitus vastaa sopimusten hallinnan ja sopimusvalvonnan järjestämisestä, antaa tarkemmat ohjeet sopimushallinnan järjestämisestä sekä määrää sopimushallinnan roolit. Lisäksi aluehallitus seuraa sekä arvioi sopimushallinnan toteutumista ja taloudellisen aseman kehitystä, vastaa sopimushallinnan ja sen periaatteiden kehittämistä sekä arvioi vuosittain sopimushallinnan tuloksellisuutta hyvinvointialueen kokonaisedun toteutumisen, riskienhallinnan ja menettelytapojen kannalta.

Hyvinvointialueen hankkiessa palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta, palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Hyvinvointialue varmistaa sopimusta tehdessä, että palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma vastaa palvelun järjestäjän omavalvontaohjelmaa.

[Laisissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(15 §\)](#) säädetään hankittavien palvelujen sopimusehdoista ja varautumisesta sopimuksen päättymiseen. Hankittaessa palveluita 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla sopimukseen perustuen hyvinvointialueen on varmistettava, että se pystyy huolehtimaan 8 §:ssä säädettyistä vastuistaan ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sopimuksen voimassa ollessa ja myös sen päättyessä sekä mahdollisissa sopimuksen rikkomis-, poikkeus- ja häiriötilanteissa.

Palveluntuottajan kanssa laadituissa sopimuksissa kuvataan muun muassa sopimusvalvonnan (omavalvonta, hyvinvointialueen toteuttama valvonta) sisältö, menettelytavat sopimusrikkotilanteissa sekä varautumismenettelyt ja toiminnan jatkuvuuden hallinta häiriö- ja poikkeustilanteissa. Sopimusten on oltava niin teksti- kuin ulkoasultaan sellaisia, että palveluntuottajaan kohdistuvat vaatimukset on kuvattu ymmärrettävällä tavalla. Tärkeä tapa toteuttaa sopimusvalvontaa on myös toimialojen aktiivinen



sopimusjohtaminen ja palveluntuottajien kanssa käymä säännöllinen vuoropuhelu muutenkin kuin ongelmien ilmetessä. Sopimusohjauksessa pyritään tarkkuuteen ja selkeyteen. Kiinnitetään huomiota siihen, että sopimusehdot mahdollistavat valvonnan toteuttamisen helposti.

Omavalvonnalla varmistetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa on huomioitu seuraavat seikat:

- Yhdenvertaisuuden toteutuminen
- Palveluiden hankkiminen ei vaaranna järjestämisvastuun toteutumista.
- Yksityiseltä tuottajalta ei hankita palvelua, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä
- Vastuu palveluntarpeen arvioinnista säilyy hyvinvointialueella

(Valvira ja AVI 2022. Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotehtävien ulkoistamisissa. Ohje. Dnro V/1193/2022 1.4.2022.).

7. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuus ja saavutettavuus. Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asiakkaan tarpeita vastaavia sosiaali- ja terveystarpeita on riittävästi tarjolla ja jossa palvelut ovat oikea-aikaisesti käytettävissä. Vastaavasti saavutettavuudella tarkoitetaan palveluiden sopimista käyttäjille, ja niiden saatavilla oloa riippumatta asiakkaan toimintakyvystä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden jatkuvuudella tarkoitetaan hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palveluiden jatkuvuutta (henkilöstö näkökulma).

Omavalvonnalla hyvinvointialue varmistaa, että suunniteltu ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4 §](#), STM: [Sosiaalipalvelujen saatavuus](#), THL: [Sosiaali- ja terveystarpeiden saavutettavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut](#)). Omavalvonnalla taataan se, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu, ja että niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Hyvinvointialue seuraa tuottamiensa palvelujen laissa säädettyjen määräaikaisten toteutumista kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaisee odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. (Terveydenhuoltolaki 55 §, Sosiaalihuoltolaki 33 § ja muu sosiaalipalveluja koskeva lainsäädäntö). Kukin toimi- ja tulosalue seuraa palveluidensa saatavuutta ja



saavutettavuutta tarkoituksenmukaisesti ja säännöllisesti kuukausittain. Hoidon saatavuutta ja odotusaikojen tilannetta voi tarkastella [Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta](#).

THL:llä on terveydenhuoltolakiin perustuva oikeus kerätä tietoja suomalaisten hyvinvoinnista ja terveydestä sekä palvelujärjestelmän toimivuudesta. Sosiaali- ja terveystieteiden ja pelastustoimen järjestämistä vastuun siirtyessä hyvinvointialueille, niille siirtyy myös vastuu tietojen toimittamisesta THL:lle kansalliseen tilastointiin. Tietojen toimittamiseen liittyvät ohjeet ja tietojenkeruun aikataulut löytyvät [THL:n Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla sivustolta](#).

7.1 Valmiussuunnitelma ja varautuminen

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Hyvinvointialueen ja toimialueiden tulee suunnitelmallisella varautumisella ja omavalvonnalla varmistaa palveluidensa asiakas- ja potilasturvallisuus myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 50 §](#)). Pohjanmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelmakokonaisuus koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakointisuunnitelma.

Kaikki Pohjanmaan hyvinvointialueen tuottamat SOTE -puolen suunnitelmat, kuten valmiussuunnitelman yleinen osa, toimialojen ja tulosalueiden valmiussuunnitelmat sekä SOTE-puolen liitännäissuunnitelmat ovat julkisia **ja ne hyväksytään aluehallituksessa**. Kaikkien SOTE-puolen suunnitelmat säilytetään Valsu -portaalissa ja lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen tuottamat SOTE-puolen suunnitelmat taltioidaan Pohjanmaan hyvinvointialueen intraan.

8. Palveluiden turvallisuus ja laatu

Hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yhteinen asia. Se edellyttää johdon ja koko henkilökunnan sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi, jotta estettävissä olevia prosessin poikkeamasta johtuvia haittoja ei tapahdu yhdellekään asiakkaalle. Hyvän palvelun ja hoidon lopputuloksena on samaansa hoitoon, palveluun ja kohteluun tyytyväinen ihminen.



[sosiaalipalveluista 922/2011 6 §](#)). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä, ja sen toteutumista on seurattava. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011).

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen asiakirja, johon on kirjattu kaikki ne keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.

Omanvalvonnan avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan jatkuvaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonta on järjestelmällistä asiakas ja potilasturvallisuustyötä, joka lähtee yksittäisen työntekijän velvollisuudesta tehdä työtä niin, että palvelussa yhteisesti sovitut toimintatavat ja käytännöt toteutuvat.

Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuvaan omavalvontaan, palveluntuottajien ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvontaan.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman toimeenpanon varmistamiseksi kukin toimiala on laatinut palveluistaan toimialakohtaisen omavalvontasuunnitelman, jonka tarkoituksena on ohjata ja varmistaa omavalvontaohjelman mukaisen omavalvonnan toteutumista toimi- ja tulosalueilla ja yksiköissä. Toimialakohtaiset omavalvontasuunnitelmat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: (pohjanmaanhyvinvointi.fi): [Etusivu/Tietoa meistä/Selosteet ja dokumentit/Omavalvonta](#).

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on laadittu yhtenäinen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman mallipohja, jonka laadintatyön koordinoinnista vastaa laadun ja valvonnan yksikkö. Omavalvontasuunnitelman sisältö perustuu Valviran määräykseen 1/2014: Dnro 3344/05.00.00.01/2014 ([Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys](#)).



Omavalvontasuunnitelmapohja tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa sekä aina tarvittaessa muutosten myötä. Omavalvontasuunnitelma -pohjan hyväksyy hyvinvointialueen johtoryhmä.

Myös julkisten terveydenhuollon palveluyksikköjen tulee laatia 1.1.2024 alkaen (741/2023, 27§) omavalvontasuunnitelma. Valmisteleva työ hyvinvointialueen yhtenäisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman mallipohjan osalta aloitetaan syksyn aikana. Valvira antaa tarkemman määräyksen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyen valvontalain voimaan tultua. Hyvinvointialueen omat terveydenhuollon palveluyksiköt tulevat julkaisemaan omavalvontasuunnitelmansa hyvinvointialueen verkkosivuilla vuoden 2024 aikana.

Omavalvontasuunnitelmat tulee olla julkisesti esillä yksiköissä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Hyvinvointialueen sosiaalihuollon toimintayksikköjen laatimat omavalvontasuunnitelmat löytyvät myös hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Etusivu/Tietoa meistä/Selosteet ja dokumentit/Omavalvonta](#). Toimintayksikköjen omavalvontasuunnitelmat tallennetaan lisäksi hyvinvointialueen sisäiseen asiakirjahallintajärjestelmään, ja muihin organisaation ohjeistamiin tallennuspaikkoihin. Omavalvonnan asiakirjoja on säilytettävä vähintään seitsemän (7) vuotta.

8.2 Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja

Aiemmin Terveydenhuoltolain 8 §:n mukainen suunnitelma laadunhallinnasta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen suunnitelmasta korvautuu vuoden 2024 alusta Pohjanmaan hyvinvointialueen Omavalvonnan- ja laadunhallinnan käsikirjalla. Käsikirjan tavoitteena on tukea omavalvontaa, arjen työtä laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä. Käsikirja pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan, [kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan ja sen toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026](#), kansallisiin säädöksiin, laatuun, omavalvontaa ja asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin.

Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjan laadintatyötä koordinoi laadun ja valvonnan yksikkö. Käsikirja päivitetään vuosittain. Käsikirjan hyväksyy hyvinvointialueen johtoryhmä, ja se viedään aluehallitukselle tiedoksi. Käsikirja löytyy Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Etusivu/Näin toimimme/Asiakkaan ja potilaan oikeudet/Asiakasturvallisuus potilasturvallisuus](#) ja hyvinvointialueen intra -sivuilta.



8.3 Henkilöstö

Hyvinvointialueen ja toimialueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata omavalvonnallaan henkilöstön riittävyttä, osaamista, osaamisen kehittämistä, toimintakykyä ja työhyvinvointia. Seuranta toteutetaan siten, että siinä huomioidaan henkilöstön osaamisen ja toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämistä vastuun kantamiseen kuin myös henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.

Henkilöstörakenteessa ja kelpoisuuksissa seurataan lakien: [Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä](#) (817/2015) ja [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä](#) (559/1994) sekä niihin liittyvien asetusten säädöksiä. Lisäksi huomioidaan se, mitä [terveydenhuoltolaissa](#) (1326/2010), [sosiaalihuoltolaissa](#) (1301/2014), [vanhuspalvelulaissa](#) (980/2012) ja [lastensuojelulaissa](#) (417/2007) on säädetty ja niin sanotussa [Neuvola-asetuksessa](#) (Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011) sekä [oppilas- ja oppilashuoltolaissa](#) (1287/2013) ohjeistettu henkilöstömitoituksesta ja vastuunjaosta.

Osaamisen kehittämisestä, ja sen seurannasta määritellään osaamisen kehittämisen suunnitelmassa. Toimintakyvyn seuranta lähtee esimiestasolta. Organisaatiossa on muun muassa aktiivisen tuen suunnitelma ja päihdeohjelma, joita toteutetaan yhdessä työterveyshuollon kanssa.

Henkilöstötyytyväisyyttä seurataan kahdesti vuodessa henkilöstön suosittelumittaustutkimuksella (NPS). Henkilöstön hyvinvointia seurataan kahden vuoden välein koko henkilöstölle suunnatulla Työterveyslaitoksen kyselytutkimuksella. Henkilöstöressurssin riittävyttä ja kohdentumista seurataan säännöllisesti toimialojen tilannekatsauksissa ja organisaatiotasolla osavuositarkastusten yhteydessä.

Vuokratyövoiman ja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittavan työvoiman käytöstä säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (13 §). Hyvinvointialue järjestää palvelut lähtökohtaisesti omana tuotantona, mutta erityistilanteissa käytetään vuokratyövoimaa tai ulkopuolisia palveluntuottajia lakisääteisten velvoitteiden toteuttamiseksi. Erityistä osaamista vaativissa palveluissa voidaan turvautua ulkopuoliseen osaamiseen.

8.4 Lääkehoitosuunnitelma

Toiminta- ja työyksikössä lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Se on osa terveydenhuoltolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmaa. Myös sosiaalihuollon yksiköissä lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa ja kuuluu myös osaksi varhaiskasvatus- ja opiskeluhuoltosuunnitelmia. Lähtökohtana on, että lääkehoitosuunnitelma tulee olla kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa



työyksiköissä, jotka toteuttavat lääkettä. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkettä osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. ([STM 2021. Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen](#)).

Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mallipohjan laadintyön koordinoinnista vastaa lääkitysturvallisuuskoordinaattori. Pohja tarkistetaan/päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa muutosten myötä. [Lääkehoitosuunnitelman pohjan](#) hyväksyy Turvallinen lääkehoito -ohjausryhmä, ja se on löydettävissä hyvinvointialueen intranet -sivustolta. Pohja perustuu STM 2021 Turvallinen lääkehoito -oppaan liitteeseen 6. Pohjanmaan hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito -opas ohjaa työyksiköitä lääkehoitosuunnitelman laatimisessa ja sisältää yhteisiä linjauksia mm. lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä lääkehoidon riskienhallintakeinoista.

Toimintayksikköjen lääkehoitosuunnitelmat eivät ole julkisia asiakirjoja. Lääkehoitosuunnitelmat tallennetaan hyvinvointialueen sisäiseen asiakirjanhallintajärjestelmään ja muihin organisaation ohjeistamiin tallennuspaikkoihin. Lääkehoitosuunnitelmat laaditaan työyksiköissä moniammatillisesti ja sen allekirjoittaa delegointilistan mukainen vastuulääkäri.

8.5 Tietoturvasuunnitelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden antajan on laadittava tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystietoturvan tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät lain (784/2021) 27 §:n vaatimukset. ([Tietoturvasuunnitelmat - THL, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021](#)).

THL:n on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista ([Määräys 3/2021 thl/4309/4.09.00/2021](#)). Pohjanmaan hyvinvointialueen valmisteilla oleva tietoturvasuunnitelma laaditaan THL:n antamien määräysten mukaisesti. Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan muun muassa se, miten tietojärjestelmiä käyttävien henkilöiden koulutus ja osaaminen, käyttöohjeiden saatavuus sekä järjestelmien ylläpito ja päivitys varmistetaan.

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelman ja suunnitelman mallipohjan laadintyön koordinoinnista vastaa tietohallintojohtaja. Tietoturvasuunnitelma ja mallipohja tarkistetaan/päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa muutosten myötä. Tietoturvasuunnitelman ja mallipohjan hyväksyy ICT-ohjausryhmä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelma tallennetaan



hyvinvointialueen sisäiseen asiakirjanhallintajärjestelmään ja muihin organisaation ohjeistamiin tallennuspaikkoihin.

Arkaluonteisten asiakas- ja potilastietojen käytönseurannassa ja valvonnassa lokit ovat keskeinen väline. Asiakastietolain (784/2021) 25 §:ssä mukaisesti kaikesta tietojen käytöstä ja luovutuksista on synnyttävä lokimerkinnot, joiden perusteella käyttöä ja luovutusta voidaan seurata ja valvoa. Tämä asettaa vaatimuksia sekä käytettäville tietojärjestelmäratkaisuille että hyvinvointialueen toimintatavoille. Arkaluonteisten asiakas- ja potilastietojen käytönseuranta ja valvonta tapahtuvat lokivalvontasuunnitelman mukaisesti. Lokivalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja hyväksytään tietosuojatyöryhmässä.

Käyttölökirekisteriin on tallennettava tieto käytetyistä asiakas- ja hyvinvointitiedoista, siitä palvelunantajasta, jonka asiakastietoja käytetään, asiakas- ja hyvinvointitietojen käyttäjästä, tietojen käyttötarkoituksesta ja käyttöajankohdasta sekä muista käytön valvontaa ja seuranta varten tarvittavista tiedoista. Asiakkaan tiedonsaantioikeus tietojensa käsittelystä on säädetty asiakastietolain 26 §:ssä. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019, 17 § Lokitietojenkerääminen) edellyttää, että viranomaisen on huolehdittava, että sen tietojärjestelmien käytöstä ja niistä tehtävistä tietojen luovutuksista kerätään tarpeelliset lokitiedot, jos tietojärjestelmän käyttö edellyttää tunnistautumista tai muuta kirjautumista.

8.6 Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa sisäistä valvontaa, ja sen avulla systemaattisesti tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan tavoitteiden saavuttamista uhkaavia tekijöitä. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, osana operatiivista toimintaa ja toiminnan muutostilanteossa sekä strategisella tasolla päätöksenteossa. Päivittäisessä toiminnassa riskejä punnitaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä. Toimialajohtajien tulee koostaa säännöllisin väliajoin oma toimialakohtainen riskiarvionsa, jotka toimivat pohjana koko organisaation toiminnan merkittävimpien riskien määrittelyssä. Tämä niin sanottu ylimmän tason riskinäkömä annetaan hallitukselle tiedoksi kaksi (2) kertaa vuodessa.

Riskienhallinta koostuu riskien tunnistamisesta, niiden analysoinnista ja riskeihin reagoimisesta. Tavoitteena on minimoida tunnistettujen riskien haitalliset vaikutukset strategiaan ja operatiivisiin riskeihin. Lisäksi tulee pyrkiä varautumaan ennakoimattomiin riskeihin. Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johto ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle.



Keskeisiä riskejä sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvinvointialueella ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen saatavuus ympärivuorokautisesti sekä niiden alueellinen tasapuolisuus sekä yhdenvertainen toteutuminen.

Pohjanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan periaatteet ja riskienhallintasuunnitelma on julkaistu hallituksen kokouksen liitetiedostona sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen intranet- sivuilla.

8.7 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva tulosityksikkö ja toimiala. Kunkin palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan ja omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa poikkeamailmoitusten kerääminen, analysointi, raportointi sekä havaittujen puutteiden korjaamismenettelyt.

Hyvinvointialue seuraa säännöllisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta poikkeamailmoitusten kautta vaaratapahtumailmoituksista. Palveluntuottajan tulee korjata vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten (Haipro -ilmoitus) perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen turvallisen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että [sosiaalihuoltolaissa](#) (1301/2014) tulevassa sosiaali- ja terveydenhuollon [valvontalaissa](#) (STM 2022) sekä [laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä](#) (559/1994) olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (SPro -ilmoitus) on kuvattu omavalvonnan ja laadunhallinnan ja käsikirjassa.

Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa kuvataan, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaalivastaavien toiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Edellä mainitussa käsikirjassa kuvataan, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Potilas- ja sosiaalivastaavat seuraavat asiakkaiden oikeuksien toteutumista aktiivisesti.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräaikaan mennessä. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on ja tarkistettu I kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista. Mikäli yksityinen palveluntuottaja tai tämän alihankkija ei korjaa esille tulleita puutteita tai epäkohtia hyvinvointialueen asettamassa määräajassa, hyvinvointialueen tulee tarvittaessa



ryhtyä 15 §:ssä tarkoitetun sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksun pidättymisestä. Jos rikkomukset ovat luonteeltaan olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen on ryhdyttävä toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 15§, 41§](#)).

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee palveluntuottajan ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin. Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan.

Toimintamenettelyt yksityisten palveluntuottajien palvelusetelillä tuottamien palveluiden laadun, toiminnan ja turvallisuuden poikkeamien yhteydessä on kuvattu hyvinvointialueen palvelusetelien soveltamisohjeessa ([Palvelusetelit - Yleinen soveltamisohje](#)). Palveluntuottajan kanssa laadituissa sopimuksissa on kuvattu menettelytavat koskien sopimusrikkotilanteita, varautumismenettelyitä ja toiminnan jatkuvuutta häiriö- ja poikkeustilanteissa.

9. Palvelutuotannon valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Pohjanmaan hyvinvointialueella palvelutuotannon omavalvonnan toteutumista, palveluiden laatua ja turvallisuutta valvoo laadun ja valvonnan yksikkö. Hyvinvointialueesta annetun lain ([Laki hyvinvointialueesta 611/2021](#)) 10 §:ssä säädetään hyvinvointialueen velvollisuudesta jatkuvasti ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, oikeudesta saada maksutta yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset määräajassa sekä oikeudesta tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita. Tarkastusoikeutta ei ole kuitenkaan pysyväisluonteiseen asumiseen käytettyihin tiloihin, ellei tarkastaminen ole välttämätöntä asiakkaan aseman ja oikeuksien sekä asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. Tarkastukseen sovelletaan muutoin, mitä [hallintolain](#) (434/2003) 39 §:ssä säädetään. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §).

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta säädetään [sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#) annetun lain (612/2021) luvussa 6. Hyvinvointialueen ja

yksityisen palveluntuottajan on järjestämislain 40 §:n mukaisesti varmistettava omavalvonnalla toimintansa ja tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee lisäksi sisällyttää hallintosääntöönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimukseen hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset. Yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue hankkii palveluja (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021) 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla, on täytettävä [yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa](#) (152/1990) ja [yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa](#) (922/2011) säädetyt edellytykset.

9.1 Valvonnan tarkoitus

Valvonnan tarkoituksena on varmistaa palveluntuottajan omavalvonnan toteutuminen ja palveluiden sopimuksenmukainen laatu. Valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toimintansa asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvonnan seurannasta. Valvonta ja omavalvonnan ohjaus on yhdenvertaista riippumatta siitä, onko kyseessä hyvinvointialueen oma palveluntuottaja/toimintayksikkö tai yksityinen palveluntuottaja. Palvelutuotannon valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Valvonnan kokonaisvastuu määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä. Valvonta kohdistuu sekä sosiaali- että terveydenhuoltoon, ja sen tulee olla oikein kohdennettua ja oikeasuhteista. Valvonta perustuu palvelutapahtuman riskinarviointiin, jossa keskeistä on asiakas- ja potilasturvallisuus.

Tarkemmista valvontaa ohjaavista periaatteista sekä valvontavastuunjaosta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa, joka astuu voimaan 1.1.2024.

9.2 Omavalvonnan ja valvonnan yleiset periaatteet

Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvan omavalvonnan ja valvonnan tehtävänä on varmistaa, että sosiaali- ja terveystalouden asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Hyvinvointialuejohtajan alaiseen hallinnon toimialaan kuuluva laadun ja valvonnan yksikkö vastaa hyvinvointialueen viranomaisvalvonnasta ja omavalvonnan kokonaisuuden koordinoinnista ja kehittämisestä yhteistyössä sektori- ja resurssi- ja toimialueiden ja yksityisen palvelutuotannon kanssa.



Omavalvonnan ja valvonnan yleisiä periaatteita ovat:

Hyvinvointialue

- Hyvinvointialueella on ohjaus, neuvonta sekä valvontavastuu.
- Hyvinvointialue ohjaa, neuvoo ja valvoo sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, yksityisiä palvelujen tuottajia, ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.
- Valvontaa tehdään yhdenvertaisin menettelytavooin ja saman sisältöisesti sekä omaan ja yksityiseen sote-palvelutuotantoon.
- Hyvinvointialueella on tarkoituksenmukaiset rakenteet, resurssit ja osaaminen hoitaa valvonta.
- Toimialueiden ja hankinnan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä valvonnan toteuttamisessa.
- Valvonnassa hyödynnetään valvontatoimintaan soveltuvia ja tarkoituksenmukaisia menetelmiä, kuten fyysisiä valvontakäyntejä, etäyhteyksin toteutettavaa valvontaa, asiakirjavalvontaa ja työparityötä toisen tarkastajan tai toimi- ja tulosalueiden palveluista vastaavien tai muiden asiantuntijoiden kanssa.
- Hyvinvointialueen valvontatyötä tekevä viranomainen dokumentoi valvontatapahtumat kirjallisesti valvonnan tietojärjestelmään hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti ja toimittaa laaditut tarkastuskertomukset asianomaisille tahoille ja valvontaviranomaiselle.
- Hyvinvointialue/valvontatyötä tekevä viranomainen ilmoittaa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet välittömästi aluehallintovirastolle.
- Hyvinvointialue seuraa ja kokoaa valvonnasta kertyvää tietoa ja hyviä käytäntöjä sekä jakaa niitä palveluntuotannon hyödyksi. Järjestämisvastuuta koskevan omavalvonnan ja valvonnan raportointi toteutetaan neljän (4) kuukauden välein hyvinvointialueen verkkosivuilla. Toimialueiden omavalvonnan raportointi ja julkaisu toteutetaan vastaavin menettelyin neljän kuukauden välein, esimerkiksi hoito- ja palvelutakuun toteutuminen, käsittelyaikojen sekä mitoituksen toteutuminen.
- Muistutuksiin, kanteluihin, epäkohtailmoituksiin, oikeusasteiden päätöksiin ja omavalvonnassa havaittujen puutteiden korjaamiseen ym. liittyen edellytetään toimialueilta omavalvonnallisia toimenpiteitä. Valvonta pyytää näissä tapauksissa toimialueilta omavalvonnallista selvitystä varmistaakseen toimenpiteiden toteutumisen, ja niiden riittävyyden.

Palveluntuottaja



- Ensisijainen valvontatapa on hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonta, jossa toimijat valvovat itse lainmukaisuuden, vastuiden ja sopimusten noudattamista ja kirjaavat konkreettiset omavalvonnalliset toimenpiteet omavalvontaohjelmaan ja –suunnitelmaan.
- Toteuttaa omavalvontaa päivittäisessä työssä.
- Asiakaskohtaisen palvelun valvonnan toteuttaminen on asiakkaan työntekijän vastuulla.
- Omavalvontaa tehdään, jotta asiakkaille ja potilaille voidaan tarjota laadukkaat, asianmukaiset ja turvalliset palvelut.
- Omavalvonnan päämäärä on tukea johtamista, palveluiden järjestämistä ja toiminnan kehittämistä.

Työntekijä

- Noudattaa työtehtävissään lakeja ja ohjeita
- Ylläpitää työtehtäviensä edellyttämää toimintakykyä ja osaamista.
- Toteuttaa palvelun yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa tiedottaen asiakasta/potilasta hänen oikeuksistaan.
- Osallistuu toimintakäytäntöjen jatkuvaan kehittämiseen omavalvonnan keinoin

9.3 Valvonnan kohteet, painopistealueet ja valvonnan eri muodot

Valvonta kohdistuu muun muassa hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun ja saatavuuteen, asiakkaan/potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen tai esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluu myös tilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Laadun ja valvonnan yksikön valvova viranomainen toteuttaa ennakollista valvontaa ja ohjausta, suunnitelmallista valvontaa ja reaktiivista eli jälkikäteistä valvontaa sekä sopimusvalvontaa. Ennakoiva valvonta on palvelujen tuottajan ja valvojan viranomaisen välistä vuorovaikutusta, omavalvonnan ohjausta, tiedonvälitystä, tietojen tarkastusta, toimitilojen käyttöönottotarkastusten toteuttamista, ilmoitusten käsittelyä ja lausuntojen antamista. Ennakoivan valvonnan mahdollisuudet ovat parhaat silloin kun toimintayksiköt itse seuraavat aktiivisesti prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistavat laatua uhkaavat riskit jo ennakoita ja toimivat nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi. Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan yksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja se täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen edellyttämät vaatimukset.

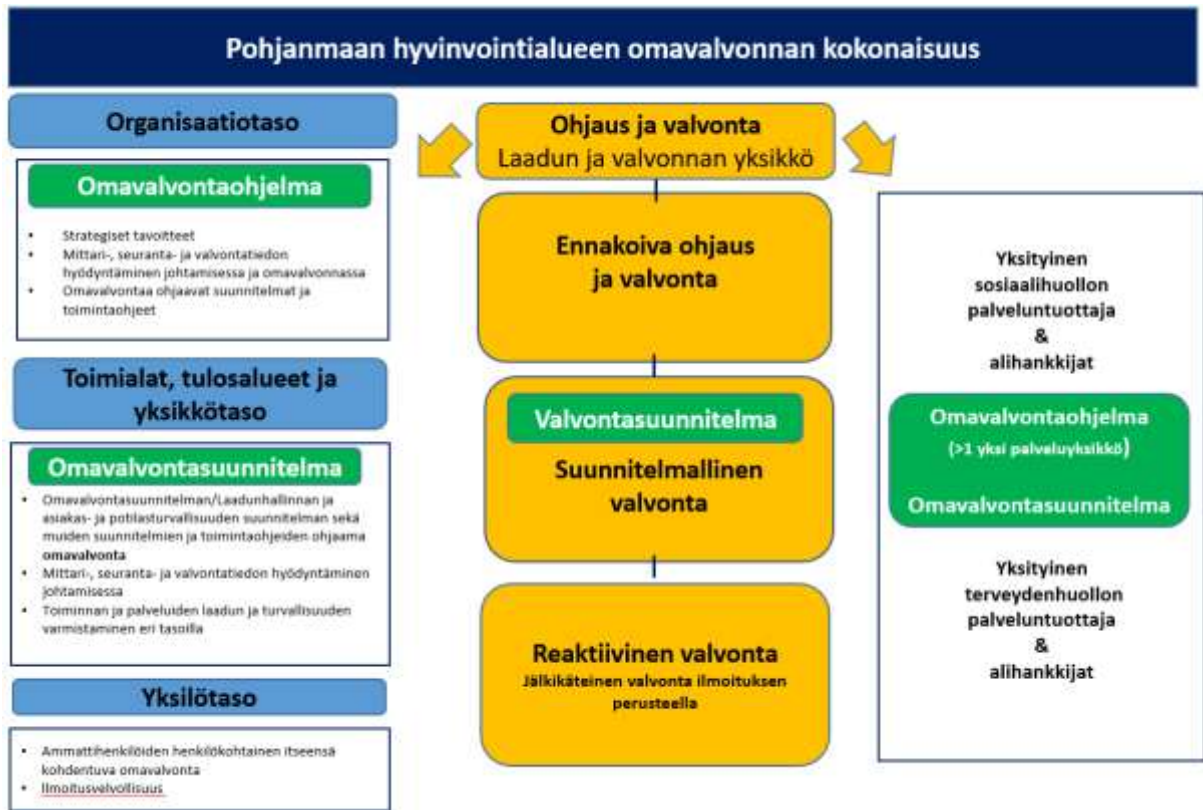


Suunnitelmallinen valvonta perustuu Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontasuunnitelmaan, jossa on määritelty ohjauksen ja valvonnan vuosittaiset painopistealueet ja kohteet. Viranomaisvalvonnan keskeiset painopisteet määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa ([Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020-2023.](#)) Vuoden 2023 valvontaohjelman mukaan valvontaviranomainen seuraa erityisesti hyvinvointialueiden järjestämisvastuun sekä siihen liittyvän omavalvonnan toteutumista. Valtakunnallisen valvontaohjelman lisäksi hyvinvointialue asettaa alueelleen vuosittain vaihtuvia valvonnan painopistealueita ja -teemoja, jotka ovat nousseet esille esimerkiksi toteutetuissa valvonnoissa, vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksissa tai valvontaviranomaisen (AVI, Valvira) esille nostamissa valvontahavainnoissa. Kullekin vuodelle asetetut painopistealueet on kuvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontasuunnitelmassa. Valvonta kohdistetaan suunnitelman ohjaamana ja riskiperusteisesti etenkin sinne, missä hyvinvointialueen, toimialojen, valvovan viranomaisen ja valvontaviranomaisten havaintojen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Sopimusohjaus ja -valvonta on yksi suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan menettelyistä. Sopimusvalvonnan tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta. Jälkikäteen tapahtuva reaktiivinen valvonta käynnistyy esimerkiksi huoli- tai epäkohtailmoitusten, vaaratapahtumien tai aluehallintovirastolta tai Valviralta tulleiden tarkastus- ja selvityspyyntöjen pohjalta.

Valvonnan eri kohteita, muotoja, painopistealueiden sisältöä sekä valvonnan riskiperusteista kohdentamista ja toteutusta kuvataan yksityiskohtaisemmin valvontasuunnitelmassa.

Alla olevassa kuvassa 3. kuvataan Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta.



Kuvio 3. Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuus

9.4 Valvontaa tekevä henkilöstö ja valvonnan laatuvaatimukset

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden laadun, turvallisuuden ja omavalvonnan toteutumisen valvonnasta vastaa keskitetysti laadun ja valvonnan yksikkö. Valvontaa tekevät valvontatyöhön koulutetut ja erikoistuneet henkilöt: valvonnan päällikkö ja viisi tarkastajaa. Valvontatyötä tekevältä tarkastajalta edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai/ ja terveydenhuoltoalan korkeakoulututkintoa, riittävää käytännön työkokemusta, laaja-alaista näkemystä ja tuntemusta sosiaali- ja terveydenhuollon eri palvelualueilta. Valvontatyötä tekevän henkilöstön osaamisvaatimuksia ja valvonnan laatuvaatimuksia kuvataan tarkemmin valvontasuunnitelmassa.

Hyvin suunniteltu ja ennakoivasti toteutettu valvontakäynti palveluntuottajan omavalvonnan toteutumisen arvioimiseksi on laadukkaan valvontaprosessin perusta. Jotta valvonta on vaikuttavaa ja laadukasta, se edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä palveluntuottajien ja hyvinvointialueen eri toimijoiden sekä valvontaviranomaisten kuten aluehallintoviraston ja Valviran sekä muiden hyvinvointialueiden sote-valvojien välillä. Suunnitelmallisten valvontakäyntien toteuttamisessa



hyödynnetään laadukkaan valvontaprosessin kuvausta. Valvontaprosessissa kuvataan valvontakäynnin eri vaiheiden toteutus, menettelytavat ja käytettävissä olevat työkalut. Valvontakäyntien toteuttaminen laadukkaan valvontaprosessin, yhtenäisten arviointikriteerien mukaisesti varmistaa toteutetun valvonnan tasalaatuisuuden tarkastajasta riippumatta tai siitä, onko tarkastettavana hyvinvointialueen oma tai yksityisen palveluntuottajan toimintayksikkö. Myös ennakkollinen ja reaktiivinen valvonta pyritään toteuttamaan mahdollisimman yhtenäisin menettelytavoin.

9.5 Valvontaviranomaisten välinen yhteistyö

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen ja hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palveluiden lainmukaisuutta ja omavalvonnan toteutumista sekä antaa omavalvontaan liittyvää ohjausta. Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan, ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhdenmukaistamisessa ja yhteensovittamisessa.

Viranomaisten välisestä yhteistyöstä säädetään järjestämislain 44 §:ssä. Valvontaviranomaisten on toimittava yhteistyössä keskenään ja muiden viranomaisten kanssa hoitaessaan tässä laissa säädettyjä tehtäviään. Hyvinvointialueen/valvonnan tulee ilmoittaa välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Vastaavasti, jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, tulee valvontaviranomaisen ilmoittaa asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Tämän lisäksi hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on lähetettävä toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#)).

Reaktiivisista valvontatapahtumista hyvinvointialueen valvova viranomaisen käynnistää tapahtuman selvittelyt. Palveluntuottajalta pyydetään tällöin tapahtuneesta selvitys ja tarvittaessa toteutetaan valvontakäynti. Selvityksen pohjalta laaditaan selvitysyhteenveto (omavalvontailmoitus), mikä lähetetään tiedoksi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon. Omavalvontailmoitus sisältää palveluntuottajalle annetun ohjauksen, edellytetyt korjaustoimenpiteet, toteutuksen ja mahdollisen jälkiseurannan aikataulun, ja sen vastuhenkilöt. Vakavista asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista ilmoitetaan aluehallintovirastoon viipymättä.



[Lääkelain](#) (395/1987) piiriin kuuluvaa toimintaa valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) ja [säteilylaissa](#) (859/2018) tarkoitettua toimintaa valvoo Säteilyturvakeskus (STUK). Mikäli aluehallintovirasto tai Valvira on valvonnassaan havainnut lääkehuollossa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia, niistä on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle. Vastaavasti säteilyn käytössä havaituista puutteista ja epäkohdista on ilmoitettava Säteilyturvakeskukselle. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 44 §](#)). Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee potilaiden ilmoittamat terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset toimien sekä potilaan että hoitohenkilöstön turvana. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko.

9.6 Valvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialueella toteutettavan valvontatoiminnan käytännön periaatteet, kuten valvonnan toteutustavat, valvontakäyntien tiheys ja valvonnan eri muodot kuvataan tarkemmin valvontasuunnitelmassa. Valvontasuunnitelmassa esitetään lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavat painopistealueet vuodelle 2023 sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen vuosille 2023–2025 asettamat omat valvonnan painopistealueet.

Valvontasuunnitelma on osa hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Valvontasuunnitelma koskee hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvia sote-palveluita eli itse tuotettuja, ostettuja ja palveluseteleillä järjestettyjä palveluita. Pelastustoimen osalta valvontatoiminnan suunnittelutyö on juuri aloitettu.

Valvontasuunnitelman laadinnasta, toteutuksen koordinoinnista ja raportoinnista vastaa valvonnan päällikkö. Suunnitelma päivitetään vuosittain valvontaa koskevan lainsäädännön, kansallisen ohjauksen ja painopisteiden mukaisesti. Valvontasuunnitelman toimeenpanevan osan, eli valvontakäyntisuunnitelman, laativat käytännön tarkastus- ja valvontatyötä toteuttavat tarkastajat valvonnan painopistealueiden ja valvontasuunnitelman ohjaamina. Hyvinvointialueen omavalvonnan ohjausryhmä sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaosto valmistelevat valvontasuunnitelman. Valvontasuunnitelman hyväksyy hyvinvointialueen johtoryhmä, jonka jälkeen se viedään aluehallitukselle tiedoksi.

Valvontatyön suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan myös Sosiaali- ja terveysministeriön vuosille 2022-2026 laadittu [Asiakas- ja potilasturvaylikunnallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelma](#).



Kuvio 4. Asiakas- ja potilasturvallisuus strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM 2022).

Valvontatietoja ja -havaintoja seurataan säännöllisesti laadun ja valvonnan yksikön osa-vuosiraportoinnin myötä. Osa-vuosiraportit esitetään neljän kuukauden välein sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle, hyvinvointialueen johtoryhmälle ja annetaan aluehallitukselle tiedoksi.

Hyvinvointialueella toteutetusta omavalvonnasta, valvontatiedoista ja -havainnoista koostetaan vuosittain valvontaraportti. Valvontaraportti esitetään sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle ja hyvinvointialueen johtoryhmälle sekä viedään aluehallitukselle tiedoksi. Valvontaraportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/>).

10. Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueen ja toimialueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata palveluidensa järjestämistä eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä palveluiden yhdenvertaista saatavuutta, saavutettavuutta sekä toteutumista, joissa on huomioitu asiakasryhmien kielelliset oikeudet sekä sukupuolten välisen tasa-arvon edistäminen. Omavalvontasuunnitelmissa ja potilasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan, miten yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan.



10.1 Yhdenvertaisuussuunnitelma

Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten hyvinvointialueella edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu [yhdenvertaisuuslain](#) (1325/2014) 5 §:ään, jossa kuvataan viranomaisen velvollisuutta arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta sekä laatia suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä. ([Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL](#); [Yhdenvertaisuus - THL](#); [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#); [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#)).

10.2 Osallisuussuunnitelma

[Laissa hyvinvointialueesta \(611/2021 29 §\)](#) määritellään, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan.

Hyvinvointialueen ja toimialueiden (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata palveluidensa asiakaskokemusta ja asiakkaiden osallistumista. Asiakaskokemuksen mittaamisen avulla kyetään tunnistamaan keskeisiä palvelun kehittämisen tarpeita sekä mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa. Asiakkaiden osallistumiselle tulee asettaa tavoitteet. Niihin pääsemiseksi osallisuuden mahdollistamisella ja tukemisella voidaan päästä tilaan, jossa asiakas voi aktiivisesti osallistua ja kokea vaikuttavansa palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä vuorovaikutteiseen päättämiseen hyvinvointialueen kanssa.

Osallisuussuunnitelmassa esitetään kokonaiskuva asiakkaiden osallistumisen tavoitteista, keinoista, osallistumiseen liittyvän työn organisoinnista sekä seurannasta hyvinvointialueella. Osallisuussuunnitelmassa kuvataan osallistumisen puitteet lainsäädännön, hallintosäännön ja päätöksenteon rakenteiden osalta sekä määritetään hyvinvointialueen strategiatyön ja muun työskentelyn kautta syntyneet osallistumisen tavoitteet ja seuranta. Asiakkaiden osallisuus ja osallistumisen tavat muuttuvat ja elävät, joten suunnitelmassa kuvataan pääpiirteittäin, miten asiakkaat voivat osallistua Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Osallisuussuunnitelma hyväksytään vuoden 2023 aikana.

11. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus



Järjestämislain (612/2021) 40 §:n mukaan omavalvontaohjelma ja omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa, ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Voimaan astuva valvontalaki (741/2023, 26 §) täsmentää, että seurantatiedot tulee julkaista neljän kuukauden välein. Sama velvoite on jatkossa myös palveluntuottajalla, jonka on tehtävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesta omavalvonnan seurannasta selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä (27§).

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Etusivu/Tietoa meistä/Selosteet ja dokumentit/Omavalvonta](#). Julkaistavia omavalvonnan seurannan osa-alueita ovat muun muassa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu vaikuttavuus, yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, yhdenvertaisuus, asiakaskokemus ja osallisuus sekä henkilöstö.

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella aluehallitukselle, aluevaltuustolle sekä julkaistaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/>-

Hyvinvointialueen omavalvonnan seurantatietojen sisältöjä, raportointi- ja julkaisutapoja tullaan tulevan vuoden aikana kehittämään tietojohdamisen avulla kerätyn tiedon jalostuessa. Seuraavissa taulukoissa esitetään omavalvonnan seurannan osa-alueiden määritelmät (taulukko 1) ja omavalvonnan osa-alueiden seurannasta raportoitavat ja julkaistavat asiasisällöt (taulukko 2).



Osa-alue	Omavalvonnan seurannan osa-alueiden määritelmät
Saatavuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalvveluja sekä pelastustoimenpalveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille, ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.
Jatkuvuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi jatkuvuutta on tarkasteltava myös palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisen näkökulmasta. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveystalvvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma). Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö- sekä poikkeustilanteiden huomiointia.
Turvallisuus ja laatu	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa tulee huomioida niin sosiaali- ja terveystalvveluihin sovellettavat kuin myös pelastustoimeen sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.
Vaikuttavuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveystalvvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaattua muutosta yksilön ja väestön terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa. Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnan tuloksia. Kustannusvaikuttavuudella tarkoitetaan muutoksen suhdetta sen aikaansaamiseksi käytettyihin ja ennaltaehkäisevällä toiminnalla säästettyihin euroihin.
Yhdenvertaisuus	Toimialojen (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	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata ja palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa. Osallisuutta mittaamalla ja tukemalla pyritään tilaan, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa erityisesti oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.
Henkilöstö	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata henkilöstön riittävyttä, osaamista, osaamisen kehittämistä, työhyvinvointia, työturvallisuutta sekä toimintakykyä. Seuranta tulee toteuttaa huomioiden sekä henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, että henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille

Taulukko 1. Omavalvonnan seurannan osa-alueiden määritelmät.



Omavalvonnan osa-alue	Raportoitavan ja julkaistavan tiedon kuvaus
Saatavuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Terveystalveluiden hoitoon pääsyn määräaikojen toteutuminen - Sosiaalihoillon palveluihin pääsyn määräaikojen ja käsittelyaikojen toteutuminen - Lastensuojelun asiakasmitoituksen ja käsittelyaikojen toteutuminen - Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määräaikojen noudattaminen Pelastustoimi: - Toimintavalmiusaika
Jatkuvuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Siirrettyjen ja peruutettujen aikojen määrä (palveluntarjoajan toimesta) - Peruuttamattomien aikojen määrä Pelastustoimi: - Ei erillistä jatkuvuuden mittaria -
Turvallisuus ja laatu	Sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastustoimi: - Omavalvonnan osavuosikatsauksen sisällön tuottaminen, joka sisältää mm. asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä tietoja (Haipro- ja SPro-ilmoitukset), kantelut ja muistutukset, mittaritietoja (esim. RAI-mittari) ja henkilöstötietoja. - Palvelua ja hoitoa koskevien laatusuositusten toteutuminen - Palvelustrategian mukaisen toiminnan toteutuminen - Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisen toiminnan toteutuminen
Vaikutavuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Roidun asiakaspalautteen mittari: koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi Pelastustoimi: - Pelastetut henkilö- ja omaisuusarvot
Yhdenvertaisuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Hoitoon ja palveluihin pääsy Pohjanmaan hyvinvointialueella (myöhemmin myös vs. muilla hyvinvointialueilla). - Myöhemmin painotus hyvinvointialueen sisäisen yhdenvertaisuuden toteutumiseen erityisesti avosairaanhoidossa ja sosiaalihoillon avopalveluissa paikkakunnittain huomioiden myös digitaalisten palveluiden saatavuus. Pelastustoimi: - Ei erillistä yhdenvertaisuuden mittaria
Asiakaskokemus ja osallisuus	Sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastustoimi: - Asiakaskokemuskyselyiden NPS- keskiarvo (Net Promoter Score, suositteluindeksi, asiakkaat ja henkilöstö) - Osallisuusmittari tulee osallisuusohjelmasta myöhemmin, kun osallisuussuunnitelma on valmis. -
Henkilöstö	Sosiaali- ja terveystalvet: - Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta - Henkilöstömitoituksen toteutuminen iäkkäiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa - Lastensuojelun asiakasmitoituksen toteutuminen Sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastustoimi: - Työhyvinvointikyselyn keskiarvo ja vastausprosentti - tapaturmat

Taulukko 2. Omavalvonnan osa-alueiden seurannasta raportoitavat ja julkaistavat tiedot.

Lähteet

Lainsäädäntö

Hallintolaki (434/2003)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019

Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Lääkkelaki (395/1987)

Oppilas- ja oppilashuoltolaki (1287/2013)

Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)

Säteilylaki (859/2018)

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011)

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Muut lähteet

Pohjanmaan hyvinvointialue (2022). Palvelusetelit –Yleinen soveltamisohje. Saatavilla: 23.08.23:
<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/palveluntuottajille/palvelusetelit/>

STM (2021). Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6. Saatavilla 23.0.23:
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

STM (2022). Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2. Saatavilla 23.08.22:
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163858>



- STM (2022). Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa uudistetaan – esitys valvontalaiksi lausunnolla. Saatavilla 16.11.2022: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/sosiaali-ja-terveydenhuollon-valvontaa-uudistetaan-esitys-valvontalaiksi-lausunnolla>
- STM (2022). Sosiaalipalvelujen saatavuus. Saatavilla 23.08.2023: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>
- THL (2021). Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista Määräys 3/2021. THL/4309/4.09.00/2021. Saatavilla 23.08.2023: https://thl.fi/documents/920442/2816495/THL_Maarays_3_2021_Tietoturvasuunnitelman_selvitykset_ja_vaatimukset.pdf/b4f17949-bace-b8d4-0cee-b215c6e5d372?t=1640009474365
- THL (2022). Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Saatavilla 23.08.23: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- THL (2022). Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut. Lausunto THLlr82u4.00.02l2o7e. Saatavilla 23.08.2023: <https://thl.fi/documents/10531/4445302/sote+saatavuuden+parantaminen.pdf/e1500248-e598-427d-899f-5bf02e4cbcb2>
- THL (2022). THL:n Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Saatavilla 23.08.2023: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla>
- THL (2022). Tietoturvasuunnitelmat. Saatavilla 23.08.23: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat>
- THL (2022). Valtakunnallinen valvontaohjelma. Saatavilla 23.08.23: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaisalan-viranomaiset-ja-valvonta/sosiaalihuollon-valvonta/valtakunnallinen-valvontaohjelma#valvontaohjelma>
- THL (2022). Yhdenvertaisuus. Saatavilla 23.08.23: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen/yhdenvertaisuus>
- THL (2023). Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä syntyvien lokitietojen hallinnan kansalliset vaatimusmäärittelyt. Saatavilla 19.5.2023: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/-/asiakas-ja-potilastietojen-kasittelyssa-syntyvien-lokitietojen-hallinnan-kansalliset-vaatimusmaarittelyt-on-julkaistu>
- Valvira (2014). Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. Valviran määräys 1/2014. Dnro 3344/05.00.00.01/2014. Saatavilla 23.08.2023: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/41771>
- Valvira ja AVI (2022). Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotehtävien ulkoistamisissa. Ohje. Dnro V/1193/2022 1.4.2022. Saatavilla 23.08.2023:



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

https://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Ohje_julkisten_hallintotehtavien_ulkoistaminen_01042022.pdf/b17b908a-5994-5176-e9a3-debb94fd05ae?t=1649053799200