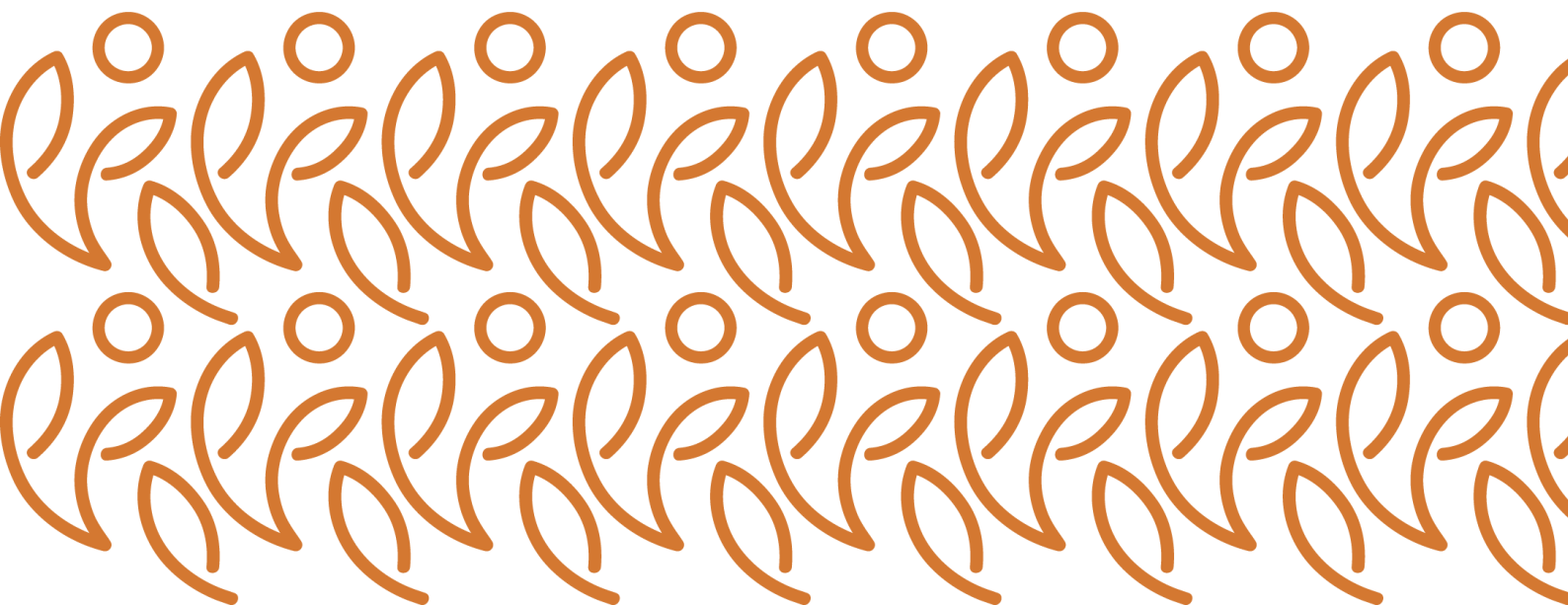


# Omavalvontaohjelma

Hyväksytty 15.01.2024 / Aluehallitus 17§

8293-2024-0



SISÄLLYS	SIVU
1. Johdanto	3
2. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	5
3. Omavalvonnan rakenteet, vastuuhenkilöt ja resurssit	5
4. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	6
4.1. Hyvinvointialue- ja palvelustrategia	7
4.2. Uudistus-, tuottavuus- ja vaikuttavuusohjelma	8
4.3. Hyvinvointikertomus ja -suunnitelma	8
4.4. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma	10
4.5. Pelastustoimi	10
5. Sopimusten noudattaminen / Palveluntuottajien valvonta	12
6. Riskienhallinta osana omavalvontaa	12
7. Sisäinen valvonta	14
8. Omavalvonta	14
8.1. Palvelunjärjestäjän omavalvonta	15
8.2. Palveluntuottajan omavalvonta	16
9. Suunnitelmat	17
9.1. Omavalvontasuunnitelma	17
9.2. Valvontasuunnitelma 2024	18
9.3. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma	19
9.4. Lääkehoitosuunnitelma	19
9.5. Tietoturvasuunnitelma	20
10. Havaittujen puutteiden korjaaminen / Ilmoitusvelvollisuus	20
10.1. Asiakaspalautteet (reklamaatiot), epäkohtailmoitukset ja muistutukset	21
10.2. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus	23
Liite 1: Keskeisiä käsitteitä	24

## 1. Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään omavalvonnan vastuut sekä sisäisen valvonnan (ml. riskienhallinta ja sisäinen tarkastus) tehtävät ja vastuut.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen toimintasäännössä on määritelty tarkemmin viranhaltijoiden toimivaltaa, jotka kohdentuvat myös järjestämisvastuulla olevien palveluiden valvontaan ja omavalvontaan.

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat toimintaansa. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein ja ensisijainen muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan / potilaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) on astunut voimaan 1.1.2024. Laissa säädetään mm. hyvinvointialueen julkisten ja yksityisesti tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta, palveluntuottajien toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä sekä omavalvonnasta.

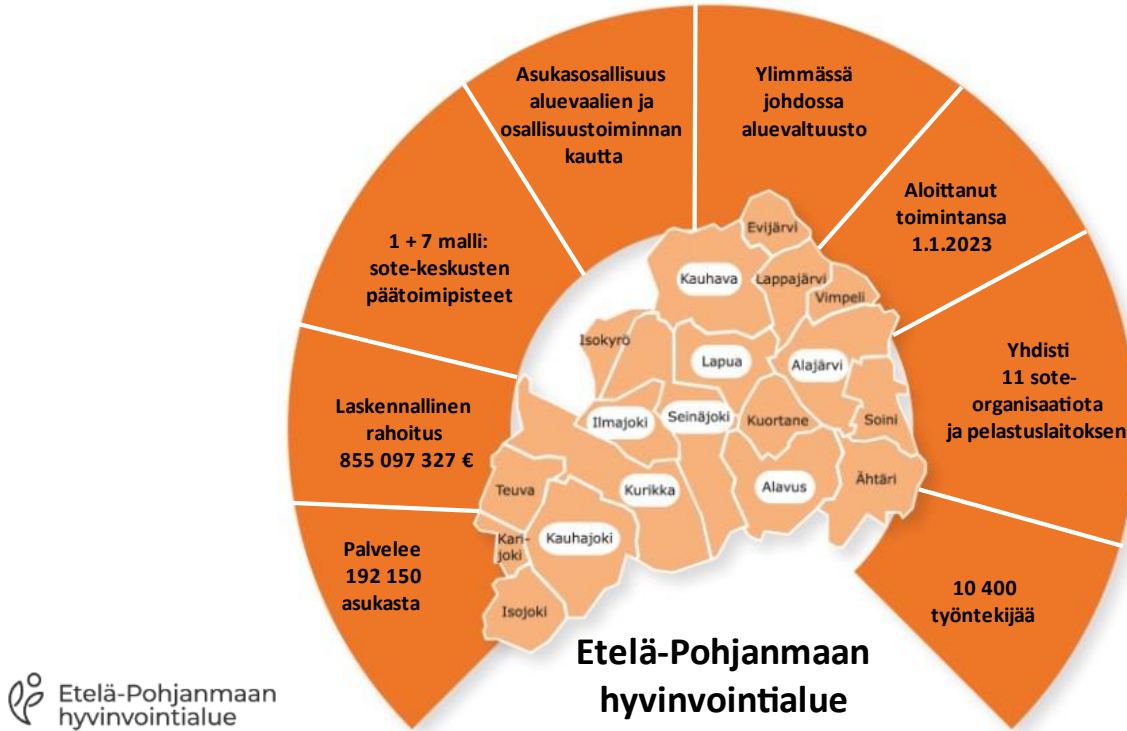
Hyvinvointialueiden ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan. Omavalvontaohjelmaan kuuluvat omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Tämä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle palvelunjärjestäjänä ja palveluntuottajana kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvonnan periaatteet.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että hyvinvointialueen asukkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöressit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

## 2. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue



## 3. Omavalvonnan rakenteet, vastuuhenkilöt ja resurssit

### Omavalvonnan rakenteet, vastuuhenkilöt ja resurssit

Vastuutaho	Hallinto- tai toimintasäännössä, tm. määritelty vastuu
Aluehallitus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastaa hva toiminnan yhteensovittamisesta, palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta, omistajaohjauksesta, henkilöstöpolitiikasta sekä sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja sopimus hallinnan järjestämisestä</li> <li>Vastaa järjestämisvastuun toteutumisesta</li> <li>Vastaa mm. sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja omavalvontaohjelman valvonnasta</li> </ul>
Aluevaltuusto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastaa hva toiminnasta ja taloudesta sekä käyttää ylintä päätösvaltaa.</li> <li>Päätää mm. hyvinvointialue - ja palvelustrategiasta, joka sisältää toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteet</li> </ul>
Hyvinvointialuejohtaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Johtaa ja kehittää aluehallituksen alaisena hallintoa, taloudenhoitoa, valvontaa, ohjausta, viestintää, osallisuutta ja muuta toimintaa</li> <li>Vastaa siitä, että sisäinen valvonta ja riskienhallinta on asianmukaisesti järjestetty</li> </ul>
Lääketieteen professiojohtaja johtajaylilääkäri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimii hva lääketieteen profession edustajana</li> <li>Toimii vastaavana lääkärinä johtaa ja valvoa terveyden - ja sairaanhoitoa terveydenhuoltolain mukaisesti</li> <li>Vastaa hva terveydenhuollon palveluiden järjestämisen asianmukaisuudesta</li> </ul>
Sosiaalityön professiojohtaja sosiaalihoitaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimii hva sosiaalityön profession edustajana ja johtajana</li> <li>Toimii lainsäädännön edellyttämänä sosiaalihuollon johtavana viranhaltijana</li> <li>Vastaa hva sosiaalihuollon palveluiden järjestämisen asianmukaisuudesta</li> </ul>
Hoitotieteen professiojohtaja johtajaylihoitaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimii hva hoitotieteen profession edustajana ja johtajana</li> <li>Vastaa hva hoitotyön ja hoitotyön palvelujen järjestämisen asianmukaisuudesta</li> </ul>
Toimialue-, palvelualue-, palveluyksikkö- ja vastuuyksikköjohtajat	<p>Vastaavat vastuualueensa toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta, integraatiosta, toimeenpanosta, arvioinnista, sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta</p>

#### 4. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonnan lainsäädännöllisen perustan muodostavat hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädetyt lait (Laki hyvinvointialueesta (611/2021), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) ja Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)).

1.1.2024 voimaan tullut **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta** (741/2023; jatkossa *Valvontalaki*) kumoaa mm. järjestämislain 6 luvun koskien omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa.

**Valvontalain** (1§) tarkoituksena on *varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää hyvinvointialueen, Kelan, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.*

Omavalvonnan toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssilainsäädännössä/erityislainsäädännössä, joita tulee noudattaa palveluja järjestettäessä ja tuotettaessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöihin sovelletaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994). Valvontalakia sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön toimiessa yksityisenä elinkeinonharjoittajana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajana.

Asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään erikseen.

#### **Omavalvontaohjelma (*Valvontalaki* 26§):**

*Palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.*

*Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän 23 §:ssä ja palveluntuottajan 27 §:ssä tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut*

*puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.*

*Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.*

*Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä 3 momentissa tarkoitetun palautteen perusteella.*

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaisesti Omavalvontaohjelman hyväksyy aluehallitus.

#### **4.1. Hyvinvointialue- ja palvelustrategia**

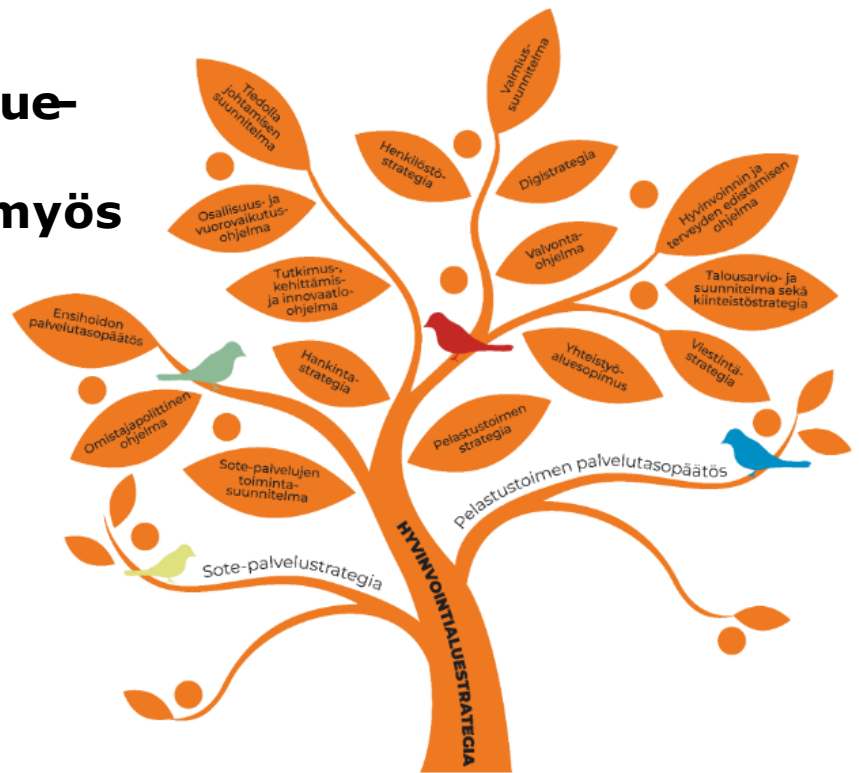
Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/ 2021; 11§) mukaan hyvinvointialueen on laadittava taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia osana hyvinvointialuestrategiaa.

Palvelustrategiassa on otettava huomioon em. lain 22§:ssä tarkoitetut sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet. Palvelustrategiassa hyvinvointialue päättää järjestämisvastuulleen kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet. Lisäksi hyvinvointialue asettaa palvelustrategiassa tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus.

Hyvinvointialuetta koskevan lain (611/2021; 41§) mukaan Hyvinvointialueella on oltava strategia, jossa aluevaltuusto päättää hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteista.

Omavalvontaohjelma on yksi hyvinvointi- ja palvelustrategiaa täydentävistä strategioista.

## Hyvinvointialue- strategiaa täydentävät myös



Omavalvonnalla seurataan palvelustrategiassa päätettyjen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteiden toteutumista.

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa (Laki hyvinvointialueesta 611 / 2021; 10§).

[Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Hyvinvointialue- ja palvelustrategia](#) on hyväksytty aluevaltuuston kokouksessa 21.11.2022; 148§. Aluevaltuuston (20.11.2023) tekemän päätöksen mukaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue- ja palvelustrategian arviointi ja mahdollinen päivittäminen toteutetaan v.2024.

### 4.2. Uudistus-, tuottavuus- ja vaikuttavuusohjelma UTV 2024-2026

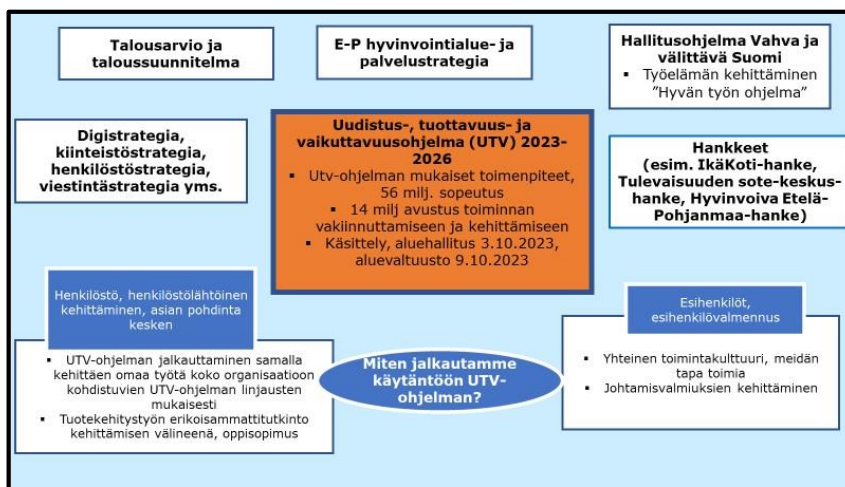
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto on 9.10.2023 hyväksynyt hyvinvointialueen [uudistus-, tuottavuus- ja vaikuttavuusohjelman](#) (UTV) vuosille 2024-2026.

UTV- ohjelman pääviestit ovat:

- *Eteläpohjalainen ei jää ilman palveluita > palvelumuodot muuttuvat ja monipuolistuvat > palvelutarpeen mukaiset palvelukanavat. Palveluita on mahdollista saada yhä enemmän digitaalisesti.*



- *Tasapainoinen talous - UTV-ohjelmalla pyritään turvaamaan palvelujen ja henkilöstön saatavuus, riittävyys ja pysyvyys hyvinvointialueen itsehallinto varmistaen Etelä-Pohjanmaalla.*
  - *Asukkaiden palveluihin kohdistuvat muutokset tehdään hallitusti.*
  - *Toteutetaan organisaatiossa integraatiota & katsotaan kokonaisuutta hyvinvointialuetasoisesti kuntarajoista riippumatta, jätetään osaoptimointi pois.*
- UTV-ohjelman toimeenpanon ja jalkauttamisen osalta nähdään ensiarvoisen tärkeänä henkilöstön laaja-alainen osallistaminen; henkilöstön osaamisen tulee kauttaaltaan kehittyä ja vahvistua samanaikaisesti muutosjohtamisen toimeenpanon rinnalla



Kuva 2. UTV -ohjelman jalkauttaminen ja henkilöstölähtöinen osallistaminen

### 4.3. Hyvinvointikertomus ja – suunnitelma

Etelä-Pohjanmaan alueellinen hyvinvointikertomus 2021 ja -suunnitelma 2022–2025 on strateginen asiakirja, joka kokoaa alueellisesti tietoa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (hyte) aihepiireistä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä hyvinvointialueella säädetään sosiaali- ja terveydenhuoltoon koskevan järjestämislain 7 §:ssä. Alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma on laadittava valtuustokausittain. Raportointi aluevaltuustolle tapahtuu vuosittain.

Alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma on tiedolla johtamisen väline, jossa kuvataan laaja-alaisesti maakunnan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tilaa. Alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma nostaa esiin alueelliset hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen painopisteet, tavoitteet, toimenpiteet ja seuranta-indikaattorit. Kuntakohtaista tietoa raportoidaan erikseen julkaistavien kuntakorttien muodossa. Kunnat laativat edelleen myös jatkossa omat kuntakohtaiset hyvinvointikertomukset ja

-suunnitelmat. Alueellinen ja kuntakohtainen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma ovat toisiaan täydentäviä julkaisuja. Alueellisesti tehtävä työ tukee kuntien työtä ja nostaa esiin alueellisesti tärkeitä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuuksia. Kuntakohtainen tieto taas syventää ja vahvistaa alueellista kertomusta ja suunnitelmaa.

[Etelä-Pohjanmaan hyvinvointikertomus 2021 ja hyvinvointisuunnitelma 2022-2025](#) on hyväksytty aluevaltuuston kokouksessa 20.6.2022; 87§.

#### **4.4. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma**

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on kunnan tai useamman kunnan yhteinen lastensuojelulaissa (L417/2007, 12§) määritelty suunnitelma lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi sekä lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman avulla ohjataan, johdetaan ja kehitetään lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointityötä kunnissa ja maakunnassa.

Etelä-Pohjanmaan ensimmäinen koko hyvinvointialueen laajuinen Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2022-2025 on valmistunut. Maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on laadittu Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen toimesta yhdistämään alueen toimintatapoja ja tavoitteita lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi. Suunnitelman tarkoituksena on toimia työkaluna kaikille lasten ja nuorten kanssa toimiville toimijoille. Tavoitteena on luoda Laatua Lakeuksien lapsille ja nuorille, jotta turvallinen ja hyvinvointia tukeva arki mahdollistuu.

[Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma](#) on hyväksytty aluevaltuuston kokouksessa 21.11.2022; 150§.

#### **4.5. Pelastustoimi**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuusto on (20.11.2023, §114) hyväksynyt pelastustoimen palvelutasopäätöksen vuosille 2024-2027 laatimisprosessin ja -aikataulun.

Pelastustoimen järjestämislain mukaan Pelastustoimen strategia-asiakirjoja ovat palvelutasopäätös (6 §) ja pelastustoimen strategia 8 §). Palvelutasopäätöstä tehtäessä on otettava huomioon kansallisesti merkittävät riskit, selvitettävä alueella esiintyvät uhat, arvioitava niistä aiheutuvat riskit sekä määriteltävä toiminnan tavoitteet ja

käytettävät voimavarat, tuotettavat palvelut ja niiden taso. Pelastustoimen strategiassa valtioneuvosto hyväksyy valtakunnalliset tavoitteet pelastustoimen järjestämiselle

Pelastustoimen järjestämislain (613/2021; 3§) mukaisesti  
*Hyvinvointialueen pelastustoimen palvelutason tulee vastata kansallisia, alueellisia ja paikallisia tarpeita ja onnettomuusuhkia ja muita uhkia. Palvelutasoa määriteltäessä on otettava huomioon myös toiminta valmiuslain (1552/2011) 3 §:ssä tarkoitetuissa poikkeusoloissa ja niihin varautuminen.*

*Pelastustoimen palvelut on suunniteltava ja toteutettava siten, että ne voidaan hoitaa mahdollisimman tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla ja että onnettomuus- ja vaaratilanteissa tarvittavat toimenpiteet voidaan suorittaa viivytyksettä ja tehokkaasti.*

Sisäministeriö vastaa pelastustoimen yleisestä valvonnasta ja siihen liittyvästä ohjauksesta. Aluehallintovirasto valvoo pelastustointa sekä pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja tasoa toimialueellaan. (17§)

[Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma](#) on hyväksytty Aluehallituksen kokouksessa 21.2.2023; §92.

## **5. Sopimusten noudattaminen / Palveluntuottajien valvonta**

Hyvinvointialue voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa tai hankkia ne sopimukseen perustuen muilta palvelujen tuottajilta. Vaikka hyvinvointialue hankkii palveluja muulta palvelun tuottajalta, sillä säilyy järjestämisvastuu. Palveluntuottajan vastuu palveluista määräytyy lisäksi sen mukaan, mitä laeissa säädetään sekä mitä hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ja palvelujentuottaja ovat vastuunjaosta sopineet.

Palvelunjärjestäjän on varmistettava, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen palvelunjärjestäjänä tulee ottaa hallintosääntöönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset.

Palvelunjärjestäjän on ohjattava ja valvottava sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden

asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Hyvinvointialueen viranomaisella on lisäksi palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten oikeus tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin. (Laki hyvinvointialueesta 611 / 2021; 9§ ja 10§; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023; 24§).

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 (Valviran ja AVIn ohje 4/2022: Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotehtävien ulkoistamisessa).

[Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sopimushallinnan ohje](#) on hyväksytty aluehallituksen kokouksessa 14.11.2022;380. Sopimushallinnan ohjeissa määritellään sopimusprosessien kulku ja annetaan toimintaohjeita huomioiden erilaiset sopimukset.

## 6. Riskienhallinta osana omavalvontaa

Omavalvonta on yksi tavoista toteuttaa hyvinvointialueen sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

*Riski on epävarmuuden vaikutus toiminnan tavoitteisiin tai poikkeama tavoitteista. Epävarmuus voi syntyä toimintaympäristöstä tai organisaation omissa toiminnoissa, kun riittävää tietoa ilmiöstä ei ole saatavilla. Vaikutus voi olla positiivinen tai negatiivinen ja vaikutuksen suuruutta pyritään arvioimaan. Riskien arvioinnissa on huomioitava toimintaan vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset riskit.*

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla.

Riskienhallinta	Omavalvonta	Keinot / toimenpiteet
Riskiperusteinen omavalvonta	Omavalvonnalla pyritään ehkäisemään, havaitsemaan ja korjaamaan palvelujen tuottamisessa ja järjestämisessä jo tunnistettuja ja jatkossa tunnistettavia riskejä.	Hyvinvointialue- ja toimialatasoisen omavalvonnan vuosisuunnittelun yhteydessä asetetaan menettelyille seuraavan vuoden painopisteet, jotka ovat osa riskien ja mahdollisuuksien hallintaa.
Riskienhallinta on osa omavalvonnan sisältöä	Omavalvonnan avulla varmistetaan, että riskienhallinnan menetelmiä, kuten riskien tunnistamista ja riskiarviota, toteutetaan toiminnassa ja riskienhallintatoimenpiteitä tehdään.	Riskienhallinnan käytännön toteuttamisen näkökulmasta omavalvonnan jatkuvan seurannan puitteissa havainnoidaan ennakoivasti, suunnitelmallisesti ja reaktiivisesti erilaisia puutteita ja reagoidaan niihin toiminnan eri tasoilla. Yksityiskohtaiset edellytykset toimintojen riskienhallinnassa kuvataan omavalvontasuunnitelmissa.
Riskienhallinta on osa päätöksentekoa	Riskienhallintaa tehdään asetettaessa toiminnalle tavoitteita ja tarkasteltaessa tavoitteiden saavutettua tasoa. Saavutetun tason vaikutusta toiminnan tavoitteisiin tulee omavalvonnassa arvioida mittaritiedon perusteella.	Omavalvonnan mittaritiedon perusteella tunnistetaan riskit ja mahdollisuudet ja näiden perusteella suunnitellaan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Riskit ja mahdollisuudet huomioidaan päätöksenteossa.

### Taulukko 1: Riskienhallinta osana omavalvontaa

Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

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

Hyvinvointialueen riskienhallinnan kypsyystasoa arvioidaan säännöllisin väliajoin ja kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella.

## 7. Sisäinen valvonta

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla varmistetaan talouden ja toiminnan laillisuus, tuloksellisuus, varojen turvaaminen sekä johtamisen kannalta oikeat ja riittävät tiedot taloudesta ja toiminnasta. Sisäinen valvonta kattaa kaikki hyvinvointialueen toiminnot ja toimintojen oikeellisuuden valvonnan. Sisäinen valvonta on johdon väline varmistua asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta ja toiminnan laillisuudesta. Sisäiseen valvontaan kuuluu myös, että hyvinvointialueen eri tasoja informoidaan hyvinvointialueen toiminnan tarkoituksesta ja asetetuista tavoitteista ja että tavoitteiden toteutumista seurataan.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Hyvän hallinnon, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje on hyväksytty aluehallituksen kokouksessa 9.5.2023; 258§.

Hyvän hallinnon, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan arviointi toteutetaan hyvinvointialueella vuosittain ja tulokset raportoidaan hyvinvointialueen tilinpäätöksen yhteydessä.

## 8. Omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023) sekä STM:n Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltamisohje määrittävät ja ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan sekä omavalvonnan toteuttamista.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023; jatkossa Valvontalaki) on määrittänyt myös uusia käsitteitä (Liite 1. Keskeiset käsitteet).

Valvontalaki erottaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan käsitteet. Valvontalaissa säädetään palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seurannasta.

Omavalvontavelvoitetta koskeva sääntely korostaa palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan lain- ja asianmukaisesta sekä laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta. Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Tavoitteena on vahvistaa palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien omavalvontaa.

Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin. Omavalvonnalla määritetään ja toimeenpannaan se, miten organisaatio vastaa palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta. Omavalvonta muodostuu laajaksi, koko järjestämis- ja tuotantokokonaisuudet kattavaksi osaksi johtamisjärjestelmää eri tasoilla

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan ennakkovalvonta ja omavalvonta sekä viranomaisvalvonnan laillisuusvalvonta muodostavat kokonaisuuden. Omavalvonta ei voi korvata viranomaisvalvontaa, eikä viranomaisten laillisuusvalvonta pysty toimimaan ilman palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvontaa.

Uudessa lainsäädännössä palvelujen järjestämisvastuu korostuu tehtävänä ja prosessina, jossa hyvinvointialue viranomaisena vastaa laissa säädettyjen palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta. Valvonnan painopiste siirtyy osana omavalvontaa ensisijaisesti järjestäjätaholle yksilötason ja operatiivisen tason valvonnan osalta.

Viimesijainen laadultaan ja laajuudeltaan kaikkein merkittävimpiin mahdollisiin epäkohtiin puuttuva reaktiivinen valvonta, suunnitelmallinen valvonta ja omavalvonnan tukeminen taas ovat keskeisimpiä valtion valvontaviranomaisen tehtäviä. Laillisuusvalvonnalla varmistetaan nimenomaan järjestäjän vastuun toteuttamista ja toteutumista.

Omavalvonnalla määritetään ja toimeenpannaan se, miten hyvinvointialue vastaa laissa säädettyjen palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta. Omavalvonnan valvonta puolestaan kontrolloi sen, millaisella ja miten toimivalla järjestelmällä hyvinvointialue nämä veloitteensa ja päätöksensä toimeenpanee. Järjestämisen valvonta on siis keskeisesti juuri omavalvonnan valvontaa ja laillisuusohjausta sekä informaatio-ohjausta.

### **8.1. Palvelunjärjestäjän omavalvonta**

Palvelunjärjestäjän vastuuseen kuuluu oman tuotannon valvonta sekä muun tuotannon asianmukainen hankinta ja tehdyn hankinnan seuranta ja valvonta. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös henkilöstön riittävyyttä sekä

tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa. Palvelunjärjestäjän omavalvonnan sisällön ja riskienhallinnan keinojen tulee näkyä oman tuotannon ohjauksessa, mutta myös palvelunjärjestäjän tekemissä sopimuksissa palveluntuottajien kanssa, siten palvelunjärjestäjän ohjauksella on yhteys myös palveluntuottajien omavalvontaan.

Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa ja kehitettävä laadukkaat, turvalliset ja vaikuttavat prosessit, palveluketjut ja toimintatavat. Se edellyttää palvelunjärjestäjältä keskeisten prosessien ja hoito- ja palveluketjujen tunnistamista, määrittelyä, kuvaamista ja jatkuvaa kehittämistä. Palvelunjärjestäjän strategian tulee tukea prosessien ja palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuutta edistävien toimintatapojen juurruttamista toimintaan, osaksi työntekijöiden ja palveluyksiköiden päivittäistä toimintaa. Palvelunjärjestäjä määrittelee keskeiset turvallisuutta edistävät linjaukset ja ohjeistukset sekä tarvittavan resursoinnin toiminnan kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen. Prosessien kehittämistä on tehtävä moniammatillisessa yhteistyössä eri ammattiryhmien kesken.

Palvelunjärjestäjän johtamisjärjestelmän on tuettava prosessien johtamista, jolloin prosesseihin liittyvät riskit tunnistetaan ja määritellään niihin suojaavat toimenpiteet. Palvelujärjestelmän toimintaa arvioitaessa ei tule keskittyä pelkästään tekniseen tai laadulliseen turvallisuuteen, vaan on myös selvitettävä asiakkaiden ja potilaiden kokemus hoivasta, hoidosta ja palvelusta, ne ovat merkittävä osa asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä.

## **8.2. Palveluntuottajan omavalvonta**

Palveluntuottajan on turvattava palvelujen laatu, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukaisuus sekä valvottava niiden toteutumista. Omavalvonta on palvelujen tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Se on keskeinen osa organisaation johtamisjärjestelmää ja itse tuottamisen tehtävää.

Omavalvonta on palveluntuottajan ja palveluntuottajan henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa asiakas- ja potilastyössä oleellista on henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys sen merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Palveluntuottajan omavalvontaan sisältyy oman



tuotannon valvonta sekä velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma ja toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa myös alihankintana tilattua tuotantoa.

## 9. Suunnitelmat

### 9.1. Omavalvontasuunnitelma

**Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin ja se on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.** Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä myös palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset on otettava huomioon omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä tai muutettaessa.

Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa palveluyksikössä noudatettavat toimintatavat ja toteuttamisen seuranta. **Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat palvelut, joiden toteuttamisesta palveluntuottaja ja vastuhenkilö ovat vastuussa.**

Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten palveluyksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- tai potilasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

Suunnitelma on sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palveluntuottajan toiminta on. Palveluntuottajan vastuulla ja henkilöstön avulla tulee reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla myös kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä joko julkaisemalla se julkisessa tietoverkostossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Julkinen nähtävyys kertoo asiakkaille, potilaille, omaisille, läheisille, palveluntuottajan henkilöstölle ja muille palveluyksikössä toimijoille, miten palveluyksikössä ja palveluissa varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakas- ja potilasturvallisesti.

Myös jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia asiakas- ja potilasturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa epäkohdista ja vaaratilanteista.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, johon palveluntuottaja kirjaa kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja ja henkilöstö valvoo palveluyksikköä, toimintaa ja henkilöstön riittävyttä ja sen muutoksia sekä palvelujen laatua.

Omavalvontasuunnitelma varmistaa asiakkaan ja potilaan oikeuksia

- Hyvää kohtelua
- Tiedonsaantioikeutta
- Osallisuutta
- Itsemääräämisoikeutta
- Palvelun suunnitelmallisuutta
- Oikeuksista tiedottamista (esim. asiakas- ja/tai potilasasiavastaavan palvelut)
- Säännöllisen palautteen keräämistä ja huomioimista

Muistutuskäsittely on tärkeä omavalvonnan väline; palveluyksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä otettava huomioon muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet

***Valvira valmistelee (v.2024) valvontalain perusteella määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sisällöstä ja seurannasta***

## **9.2. Valvontasuunnitelma 2024**

Valvontasuunnitelma on omavalvontaohjelmaan liitettävä asiakirja. Suunnitelma laaditaan vuosittain.

Valvontasuunnitelma ohjaa konkreettisella tasolla hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavelvollisuuden toteuttamista. Valvontasuunnitelma yhdenmukaistaa valvontakäytännöt sekä määrittelee valvonnan painopisteet vuosittain.

Valvontasuunnitelman kohteet on jaoteltu palvelu- ja vastuualueittain seuraaviin kokonaisuuksiin: ikäihmisten palvelut, vammaisten palvelut, työikäisten palvelut (mielenterveys ja päihde), lastensuojelu ja terveydenhuolto. Valvonta kohdentuu samalla tavalla kaikkiin eri palvelualueisiin huomioiden riskiperusteisuus.

Käytännön valvontatyötä yksiköissä toteuttavat valvontakoordinaattorit (yhdeksän valvontakoordinaattoria), joiden tehtäväalueet jakautuvat toimialan substanssin mukaisesti. Valvontakoordinaattorit vastaavat hyvinvointialueen sosiaali- ja

terveydenhuollon valvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja valvontakäyntien raportoinnista omavalvontaohjelman ja valvontasuunnitelman mukaisesti.

### **9.3. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman tarkoituksena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä arjen työssä laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelun toteutuksessa ja kehittämisessä.

Asiakas- ja potilasturvallisuustyön tehtävänä on edistää turvallisuutta kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa.

Vähentämällä vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien määrää, on mahdollista vähentää samalla niistä aiheutuvaa kärsimystä ja kustannuksia.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma pohjautuu kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan.

### **9.4. Lääkehoitosuunnitelma**

Lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan.

Lähtökohtana on, että kirjallinen lääkehoitosuunnitelma tulee olla kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. (STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021).

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on päätetty laatia kolmen tasoisia lääkehoidon suunnitelmia:

1. taso: Alueellinen turvallisen lääkehoidon opas antaa suuntaviivat koko hyvinvointialueelle kooten yhteen hyvinvointialuetta koskevat lääkehoidon pääperiaatteet, linjaukset ja vastuunjaot (hyvinvointialueen turvallisen lääkehoidon opas valmistelussa)
2. taso: Palvelualueitasoinen lääkehoitosuunnitelma, joka kattaa tietyn palvelualueen pääperiaatteet, linjaukset ja vastuunjaot lääkehoidon toteuttamisessa.
3. taso: Palveluyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka toimivat käytännön työvälineenä yksikön lääkehoidon suunnittelussa, laadunhallinnassa ja perehdytyksessä.

### 9.5. Tietoturvasuunnitelma

THL:n määräyksessä 3/ 2021 tietoturvasuunnitelmalta vaaditut asiat on sisällytetty osaksi HYVAEP:n tietoturvallisuuden hallintajärjestelmää. Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän luominen on osa Etelä- Pohjanmaan hyvinvointialueen Kyberturvallisuusstrategiaa (ei julkinen).

## 10. Havaittujen puutteiden korjaaminen / Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue palvelunjärjestäjänä vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma (HaiPro-ilmoitus)- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa em. ilmoitusten käsittely, kehittämistoimenpiteiden suunnittelu sekä havaittujen puutteiden korjaamisen menettelyt.

Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Palveluntuottaja varmistaa, että lainmukaiset säädökset palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa. Palveluntuottajan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos he tehtävissään huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa tulee selventää, millä tavalla henkilöstöä on ohjeistettu ilmoitusvelvollisuuden käytössä ja miten saatuja tietoja hyödynnetään omavalvonnassa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

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

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kielteinen seuraamus voi olla esimerkiksi henkilön tiukentunut valvonta työpaikalla, varoitus, huomautus tai muu vastaava toimenpide. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

### **10.1. Asiakaspalautteet (reklamaatiot), epäkohtailmoitukset, ja muistutukset**

#### ***Asiakaspalautteet, reklamaatiot:***

Asiakas (tai hänen läheisensä) voi antaa (sekä positiivista että negatiivista) palautetta saamastaan hoidosta ja / tai palvelusta. Palautteen voi antaa suoraan hoitoa tai palvelua antaneessa yksikössä, sähköisesti (nimettömänä tai ilmoittaen yhteystiedot), kirjallisesti (palautelaatikot käytössä) tai käyttäen muuta palautteenantojärjestelmää (Roidu, tm.).

Mikäli asiakas / potilas ei ole tyytyväinen palveluyksikössä saamaansa palveluun tai muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluun, hänen tulee antaa palaute/reklamoida siitä ensisijaisesti palvelua / hoitoa antaneelle työntekijälle, hänen esihenkilölleen ja/ tai kyseisen palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Palautteet käsitellään yksiköissä ja käytetään toiminnan arvioimisessa ja välittömässä parantamisessa sekä kehittämiskohteiden tunnistamisessa.

Hyvaep.fi: [Anna palautetta](#)

***Epäkohtailmoitus (palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen velvollisuus):***

[Valvontalain 29§](#) mukaan palveluntuottajan ja sen henkilöstöön kuuluvan sekä palvelunjärjestäjän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

**Muistutukset:**

Terveydenhuollon tai sosiaalihuollon asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Viranomaisen on lain mukaan vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa.

Hyvaep.fi: [Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa](#)

**Ohjaus- ja valvontapalvelut:**

Ohjauksen ja valvonnan asiantuntijapalvelut hyödyntävät erilaisia palautekanavia valvonnan kohdistamiseen. Palautteet saattavat koskea esim. asiakas- ja potilasturvallisuuteen, henkilöstömitoitukseen, työturvallisuuteen ja tietoturvaan liittyviä havaintoja.

Epäkohtailmoitusten, asiakaspalautteiden ja muuta kautta saatujen tietojen perusteella valvontaa toteutetaan jälkikäteisesti. Reklamaatio, asiakaspalaute ja epäkohtailmoitus kirjataan asianhallintajärjestelmään.

Hyvaep.fi: [Ohjaus- ja valvontapalvelut](#)

## **10.2. Oma- ja valvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus**

Oma- ja valvontaan liittyviä asioita julkaistaan lainsäädännön antamien määräysten sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen viestinnän periaatteiden ja linjausten mukaisesti.

Valvontalain (26§) mukaan *Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava 4 kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.*

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein hyvinvointialueen nettisivuilla (asia valmisteilla).

#### **Liite 1: Keskeisiä käsitteitä**

- **Omavalvontaohjelma** on strateginen asiakirja, jossa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön

mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Hyvinvointialueiden ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

- **Omavalvontasuunnitelmalla** tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, johon palveluntuottaja kirjaa kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja ja henkilöstö valvoo palveluyksikköä, toimintaa ja henkilöstön riittävyttä ja sen muutoksia sekä palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja se on julkaistava julkisessa tietoverkostossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmalla vahvistetaan palvelujen laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.
- **Palvelupisteellä** tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan. Palvelupiste sijaitsee yleensä jossakin tietyssä käyntiosoitteessa, mutta se voi olla myös virtuaalinen. Annettavat palvelut ja henkilöstö ilmoitetaan palveluyksikön sisällä aina palvelupistetasolla. Palveluyksiköllä on aina vähintään yksi palvelupiste. Palvelupiste on rekisteriteknisesti palveluyksikön osa.
- **Palveluyksiköllä** tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveyspalveluja.
- **Yhteisellä palveluyksiköllä** tarkoitetaan palveluyksikköä, jossa toimivat palveluntuottajat ovat sopimuksella valinneet valtuutetun palveluntuottajan edustamaan heitä valvontaviranomaisessa sekä vastaamaan heidän puolestaan lain mukaisista velvoitteista
- **Palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan mm. sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämismvastuussa olevaan hyvinvointialuetta
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan mm. hyvinvointialuetta, yhtiöitä, julkista ja yksityistä yhteisöä, osuuskuntaa, yhdistystä, säätiötä ja yksityistä elinkeinonharjoittajaa, joka tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja
- **Valvontaviranomaisella** tarkoitetaan aluehallintovirastoa (AVI) ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoa (Valvira)