



**Etelä-Savon  
hyvinvointialue**

# **OMAVALVONTAOHJELMA**

**Sosiaali- ja terveyspalvelut**

## Sisällys

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta ja valvontatiimi.....</b> | <b>3</b>  |
| 1.1. Johdanto.....                                                                                    | 3         |
| 1.2. Valvonta Etelä-Savossa.....                                                                      | 5         |
| 1.3. Käsitteistö.....                                                                                 | 6         |
| <b>2. Valvontaviranomaiset ja yhteistyö .....</b>                                                     | <b>8</b>  |
| 2.1. Valvontaviranomaiset .....                                                                       | 8         |
| 2.2. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta .....                                                      | 10        |
| <b>3. Asiakkaan ja potilaan oikeusturva.....</b>                                                      | <b>11</b> |
| 3.1. Ilmoitusvelvollisuus .....                                                                       | 11        |
| 3.2. Epäkohtailmoitus.....                                                                            | 13        |
| 3.3. Muistutukset ja kantelut.....                                                                    | 13        |
| 3.4. Potilas- ja sosiaaliasiamies.....                                                                | 14        |
| <b>4. Valvonnan kohteet: toimintayksiköt ja palvelut.....</b>                                         | <b>15</b> |
| 4.1. Yksityisen palveluntuottaja velvollisuudet ja vaatimukset palveluiden tuottamiseen .....         | 15        |
| 4.1.1. Sosiaalihuollon yksiköt.....                                                                   | 16        |
| 4.1.2. Terveystenhuollon yksiköt.....                                                                 | 19        |
| <b>5. Valvonnan toteutusmuodot ja -tavat: kuvaus ja prosessit .....</b>                               | <b>21</b> |
| 5.1. Toteutusmuodot .....                                                                             | 21        |
| 5.1.1. Ohjaus ja neuvonta.....                                                                        | 22        |
| 5.1.2. Selvityspyyntö .....                                                                           | 23        |
| 5.1.3. Asiakirjavalvonta .....                                                                        | 24        |
| 5.1.4. Valvontakäynti.....                                                                            | 25        |
| 5.1.5. Lääkehoidon valvonta .....                                                                     | 26        |
| 5.1.6. Sopimusvalvonta.....                                                                           | 26        |
| 5.1.7. Omavalvonta .....                                                                              | 27        |
| 5.1.8. Omavalvonnan valvonta .....                                                                    | 28        |
| 5.1.9. Yhteenveto palveluiden seurannasta ja havaittujen epäkohtien korjauksesta.....                 | 29        |
| 5.2. Toteutustavat .....                                                                              | 31        |
| 5.2.1. Suunnitelmallinen valvonta.....                                                                | 31        |
| 5.2.2. Reaktiivinen valvonta .....                                                                    | 31        |
| <b>6. Raportointi .....</b>                                                                           | <b>33</b> |
| 6.1. Valvonta.....                                                                                    | 33        |

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.2. Selvityspyynnön ratkaisu .....                                     | 33        |
| 6.3. Sopimukseen perustuva menettely .....                              | 33        |
| 6.4. Yhteistyö viranomaisten ja muiden hyvinvointialueiden kanssa ..... | 33        |
| <b>7. Tiedolla johtaminen</b> .....                                     | <b>35</b> |
| 7.1. Valvonnan mittaaminen.....                                         | 35        |
| 7.2. Valvonnan yhteistyö.....                                           | 35        |
| <b>8. Laatu</b> .....                                                   | <b>37</b> |
| Keskeinen lainsäädäntö.....                                             | 38        |

# 1. Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta ja valvontatiimi

## 1.1. Johdanto

Hyvinvointialueella ja hyvinvointialueella toimivilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on omavalvontavelvollisuus. Omavalvontavelvollisuudella varmistetaan, että palveluntuottaja toimii lain, lupien ja sopimusten velvoittamilla tavoilla. Valvonnan avulla arvioidaan ja varmistetaan, että asiakkaiden kohtelu ja palvelujen toteuttaminen tapahtuvat toimintayksiköissä asianmukaisella tavalla, laadukkaasti sekä lainsäädännön mukaisesti.

Omavalvonnan lisäksi hyvinvointialueella on velvollisuus varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Velvollisuus perustuu lakiin hyvinvointialueesta (laki hyvinvointialueesta, 611/2021, 10 §, 1 momentti):

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

Vastuuta ei voi ulkoistaa, vaan hyvinvointialueen vastuulle kuuluu palvelujen valvonta riippumatta palvelujen tuottajasta tai järjestämistavasta. Hyvinvointialueen tulee siis huolehtia oman tuotantonsa lisäksi yksityisten palveluntuottajien ja näiden alihankkijoiden ohjauksesta ja valvonnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Valvonta kohdistuu erilaisiin palveluntuottajiin ja yksiköihin Etelä-Savon alueella (laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 3 §, luku 4) sekä kaikkiin niihin yksiköihin, joihin hyvinvointialue on sijoittanut asiakkaita (laki hyvinvointialueesta, 611/2021, 10 §). Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa sosiaali- ja terveystalveluissa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 612/2021, 2 §, 40-41 §).

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa - tässä asiakirjassa - kuvataan konkreettisesti ne valvontavelvoitteet, valvontakäytännöt ja tehtäväjaot, jotka koskevat sekä hyvinvointialueen omien yksiköiden että yksityisten palveluntuottajien valvontaa. Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten edellä todettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa kuvataan myös ne tavat, joiden avulla palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua seurataan, arvioidaan ja kehitetään.

## Omavalvontaohjelmassa kuvatut asiat luvuittain

| Vaatus/huomioitava seikka                                                                                  | Pääkohdat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Missä kuvattu |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Tehtävien lainmukainen hoitaminen                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimintayksiköiden toiminnan lainmukaisuuden varmistaminen</li> <li>• Yhteydenpito sidosryhmiin ja hyvinvointialueen palveluiden tuotantoon palveluiden lainmukaisen toteuttamisen varmistamiseksi.</li> <li>• Poikkeamiin ja epäkohtiin reagoiminen</li> <li>• Lainsäädännöstä tiedottaminen ja ohjeistaminen tarvittaessa</li> </ul>                                                      | Luvut 2, 5-6  |
| Tehtyjen sopimusten noudattaminen                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopimusehtojen valvonta</li> <li>• Sopimuspoikkeamiin reagoiminen sopimuksessa sovittujen ehtojen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     | Luvut 4-6     |
| Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistaminen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluiden jatkuva seuraaminen valvonnan keinoin ja ohjauksen ja neuvonnan antaminen toimintayksiköille</li> <li>• Kyselyiden toteuttaminen palveluntuottajille</li> <li>• Palveluiden tuottamiseen liittyviin ongelmiin reagointi ja tarvittaessa tiedottaminen sidosryhmille</li> <li>• Henkilöstön ja asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottaminen ja neuvonta</li> </ul> | Luvut 2-8     |
| Edellä mainittujen asioiden toteutumisen seuranta                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valvonnallisista toimista tehtävät valvonnan asiakirjat, näiden kirjaus ja julkaisu</li> <li>• Tehtyjen valvontatoimien säännöllinen seuranta ja arviointi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       | Luvut 6-8     |
| Puutteellisuuksien korjaaminen                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohjauksen ja neuvonnan antaminen</li> <li>• Tarvittavien kehotuksien ja korjaustoimien osoittaminen toimintayksiköille</li> <li>• Kehotuksille annettujen määräaikojen seuranta</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  | Luvut 5-7     |
| Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valvonnan toimenpiteiden julkaisu säännöllisesti julkisessa tietoverkossa</li> <li>• Valvonnan seuraaminen vuosittain tehtävässä valvonnan vuosiraportissa ja tämän arviointi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    | Luvut 5-7     |

## 1.2. Valvonta Etelä-Savossa

Etelä-Savon alueella valvonnasta vastaa keskitetty sote-valvontatiimi. Valvontatiimi on moniammatillinen asiantuntijatiimi, jonka tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden valvonta laadukkaasti ja monipuolisesti Etelä-Savon alueella. Valvontatiimi tekee tiivistä yhteistyötä eri sidosryhmien ja Etelä-Savon hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa. Valvontatiimin tehtävänä on tukea toimintayksiköitä niiden toiminnassa, ohjata ja neuvoa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa, puuttua esille tulleisiin epäkohtiin sekä varmistaa toimintayksiköiden luvan- ja lainmukaisuuteen, sekä sopimuksiin perustuvaa toimintaa.

Moniammatillinen valvontatiimi koostuu usean eri alan osaajasta. Valvontatiimin asiantuntijuus nojaa erityisesti sosiaali- terveydenhuollon ja hallinnon aloille. Valvontakoordinaattorien eri alojen asiantuntijuus vahvistaa valvontatiimin kykyä reagoida ja arvioida toimintayksiköiden toimintaa useasta eri näkökulmasta. Etelä-Savon hyvinvointialueen sote-valvontatiimi toimii rohkeasti, digitaalisesti ja asiakaslähtöisesti.

Valvontatiimillä on monia keinoja ohjata, neuvoa ja tarvittaessa puuttua toimintayksiköiden palveluihin ja toimintaan. *Rohkealla* ja kehittävällä asenteella valvontatiimi edesauttaa laadukkaan palvelun varmistamista sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä.

*Digitaalisuus* tulee valvontatiimissä esille erilaisin ja monipuolisin valvontamenetelmin. Ns. perinteisten valvontakäyntien lisäksi valvontaa voidaan Etelä-Savossa suorittaa myös hybridi- ja etämalleilla. Etelä-Savon hyvinvointialueen valvonta ottaa rohkeasti käyttöön digitaalisia menetelmiä osana valvontaa ja sen kehittämistä.

*Asiakaslähtöisyys* on ja tulee olemaan valvonnan kulmakivi. Vaikka valvontaa toteutetaankin yksikkökohtaisesti, on asiakas valvontatyön keskiössä. Valvonnan ydintehtävänä on varmistaa, että asiakkailta ja potilailla on yksiköissä turvallista ja että palvelut tuotetaan laadukkaasti.



### 1.3. Käsitteistö

**Sote-valvonnalla** viitataan sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaan. Sote-valvonta on sosiaali- ja terveystalveluiden tuotannosta erillinen kokonaisuus, jonka tarkoituksena on valvoa sote-talveluiden tuotantoa tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Valvonnan ytimessä on toimintayksiköiden ohjaus ja neuvonta. Valvonta tapahtuu hyvinvointialueen, valvontaviranomaisten ja toimintayksikön toimesta. Jokainen toimintayksikkö on ensisijaisessa vastuussa oman yksikkönsä omavalvonnasta. Hyvinvointialueen valvonta varmistaa toimintayksiköiden omavalvonnan toteutumista.

**Valvontaviranomaisilla** viitataan lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 2 §) mukaan aluehallintovirastoon (AVI) ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valviraan). Laki yksityisistä sosiaalitalveluista (922/2011, 3 §) valvontaviranomaisiin lasketaan myös hyvinvointialue ja sen määräämä viranhaltija. AVI toimii alueensa lupa- ja valvontaviranomaisena. Valvira toimii valtakunnallisena lupien myöntäjänä toimintayksiköille ja tutkii tarvittaessa laajimmat ja vakavimmat kantelut. Hyvinvointialueen valvontaa tekevät viranhaltijat toimivat tiiviissä yhteistyössä AVI:n ja Valviran kanssa.

**Suunnitelmallinen valvonta** on toimintayksikön toiminnan aikana säännöllisesti toteutettavaa valvontaa, josta ilmoitetaan ennalta toimintayksikölle. Suunnitelmallisen valvonnan tarkoituksena on valvoa toimintayksikköä ja tarvittaessa ohjata ja neuvoa toiminnan kehittämisessä.

**Reaktiivinen valvonta** viittaa valvontaan, jota suoritetaan toimintayksikössä, jos toiminnassa havaitaan poikkeama tai muu tapahtuma, joka vaatii valvontakäynnin tai jos valvontatiimi saa ilmoituksen toimintayksikön toiminnan epäkohdasta. Reaktiivisen valvonnan tarkoituksena on reagoida tapahtuneeseen poikkeamaan ja selvittää tilanne yhdessä toimintayksikön kanssa. Reaktiivinen valvonta voi tapahtua joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamattomana valvontakäyntinä. Reaktiivinen valvonta keskittyy selvittämään poikkeamaan vaikuttavat tapahtumat toimintayksikössä.

**Valvontaraportilla** tarkoitetaan kirjallista raporttia, jonka valvontatiimi laatii valvontakäynnin perusteella. Valvontalomakkeeseen kirjataan käynnillä tehdyt havainnot, sekä valvonnan mahdolliset jatkotoimenpiteet.

**Omavalvonnan valvonnan** tarkoituksena on varmistaa, että sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 § mukaiset omavalvontasuunnitelmassa kuvatut asiat toteutuvat toimintayksikön arjessa ja omavalvonnan vastuhenkilö ymmärtää vastuunsa omavalvonnasta Valviran määräyksen mukaisesti.

**Sopimusvalvonta** kulkee kaikkien valvontamuotojen mukana osana valvontaa. Sopimusvalvonnan tavoitteena on varmistaa, että toimintayksikköjen toiminta on luvan- ja lainmukaisuuden lisäksi toimintayksikköjen kanssa tehtyjen sopimusten mukaista.

**Valvontasuunnitelma** on valvontatiimin tekemä suunnitelma valvonnan kohteista ja painopisteistä. Valvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, mutta se voi sisältää myös pidemmän aikavälin painopisteitä valvonnalle. Valvontasuunnitelmassa otetaan huomioon Valviran valtakunnallinen valvontaohjelma ja valvonnan painopisteet.

**Omavalvontasuunnitelma** on toimintayksikön tekemä suunnitelma siitä, miten omavalvonta on järjestetty ja suunniteltu juuri kyseisessä toimintayksikössä. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kuvata käytännönläheisesti ja arjen näkökulmasta erilaiset riskit, riskeihin varautuminen sekä arjen käytänteet.

**Omavalvontaohjelma** on strateginen asiakirja, jonka tarkoituksena on kuvata valvonnan toteutumista. Omavalvontaohjelmasta tulee käydä ilmi, miten valvonnan tehtävät hoidetaan lainmukaisesti, sopimuksien noudattamista valvotaan, asiakkaiden palveluiden jatkuvuus, laatu, turvallisuus ja yhdenvertaisuus toteutetaan ja miten puutteellisuudet korjataan.



## 2. Valvontaviranomaiset ja yhteistyö

### 2.1. Valvontaviranomaiset

#### *Aluehallintovirasto*

AVI on valvova viranomainen, joka kohdistaa valvontaa toimialueensa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluviin palveluihin. Aluehallintovirasto valvoo palvelujen lainmukaisuutta ja antaa toimijoille valvontaan liittyvää ohjausta.

#### *Valvira*

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ohjaa ja valvoo valtakunnallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asianmukaisuutta. Valviran tehtäviin kuuluu myös aluehallintovirastojen ohjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus- ja lupakäytännön ja valvonnan yhdenmukaisuuden toteutumiseksi.

#### *Fimea*

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea on sosiaali- ja terveysministeriön alainen keskusvirasto, joka toimii lääkealan lupa- ja valvontaviranomaisena. Fimea kohdistaa valvontaa lääkkeisiin, lääkinnällisiin laitteisiin, veri- ja kudostuotteisiin ja biopankkeihin.

Lain Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksesta (593/2009) 2 § mukaan ”Keskuksen tehtävänä on huolehtia lääkkeiden ennakko- ja jälkivalvonnasta, ohjata ja valvoa lääkkeiden valmistusta, maahantuontia, jakelua, markkinointia ja kulutuksen luovuttamista sekä antaa tieteellistä neuvontaa.”

#### *Viranomaisten välinen yhteistyö*

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 44 §) mukaan viranomaisten on ilmoitettava toisilleen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ilmenevistä asiakas- ja potilasturvallisuuden olennaisesti vaarantavista epäkohdista.

Valvontaviranomaisten ja hyvinvointialueen väliseen yhteistyöhön kuuluu myös lähettää valvontakäynnistä tehdyt tarkastuskertomukset toisilleen tiedoksi.

Läkelain (395/1987) mukaista toimintaa valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus, jolle valvontaviranomaisen (AVI:n tai Valviran) on ilmoitettava valvonnassaan havaitsemista keskeisistä lääkehuollon epäkohdista, jotka vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuuden.

## OTKES

OTKES, onnettomuustutkintakeskus, on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, joka toimii oikeusministeriön yhteydessä. Keskuksen toiminnan tarkoituksena on turvallisuuden parantaminen, ei oikeudellisen asian selvittäminen. Tutkinta toteutetaan itsenäisesti ja riippumattomasti.

Tiedonsaantioikeus on OTKESilla laaja ja koskee myös arkaluonteisia potilas- ja asiakastietoja. Tutkinnan ja suositusten tarkoituksena on estää vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa, vähentää vahinkoja ja esittää toimenpiteitä yleisen sosiaali- ja terveysturvallisuuden kehittämiseksi.

**Turvallisuutta valvovalla viranomaisella on omalla toimialallaan velvollisuus tehdä viipymättä ilmoitus tapahtumista, joissa on kyse kuolemantapauksesta tai muihin erityisen vakaviin seurauksiin johtaneista tapahtumista.**

Onnettomuustutkintakeskus harkitsee tutkinnan aloittamista mm. näissä kuolemaan tai muihin erityisen vakaviin seurauksiin johtaneissa tapauksissa:

1. Lääkitysvirhe
2. Itsemurha sosiaali- tai terveydenhuollon yksikössä tai pian kotiutuksen jälkeen
3. Tapaturma sosiaali- tai terveydenhuollon yksikössä tai omatoimisen äkillisen poistumisen yhteydessä
4. Lääkitys- ja jokin muu potilas- tai asiakastietojen virheellisyys, puutteellisuus tai väärä tulkinta
5. Hoitajaksolta tai sijaishuollosta kotiutetun henkilön odottamaton vakava komplikaatio tai haitta
6. Poikkeaminen sosiaali- ja terveydenhuollon suosituksista, sovitusta ohjeista tai toimintakäytänteistä
7. Vahinko, joka on todettu toimenpidettä tehdessä tai heti sen jälkeen
8. Ilmeinen hoidon tai diagnoosin viivästyminen tai väärä diagnoosi
9. Lapsen tai äidin kuolemaan johtanut synnytysvahinko
10. Etälääketieteeseen liittyvä kuolema, vakava haitta tai vamma
11. Paikallisesti hallitsemattomasti levinnyt useisiin kuolemiin johtanut tartuntatauti
12. Terveydenhuollon laitteen käytöstä seurannut vakava vahinko.

## 2.2. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta

Hyvinvointialueen toteuttamaa valvontaa määrittävät monet lait. Laissa hyvinvointialueesta (611/2021) hyvinvointialueen valvonta on kuvattu järjestämisvastuun kautta:

### **”10 § Tuottamista koskevan vastuun toteuttaminen ja sen valvonta**

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

*Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa 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. 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.”*

Valvontaviranomaisten lisäksi valvontatiimi tekee hyvinvointialueella yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa potilas- ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi ja tiedonkulun varmistamiseksi. Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta valvontatiimin yhteistyö johtavien viranhaltijoiden, johtajaylilääkärin ja johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan (Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaali- ja integraatiojohtajan) kanssa on tärkeää. Kiinteällä yhteistyöllä on tarkoitus varmistaa, että yhdelle toimijalle tullut tieto tulee tarpeen mukaan myös valvontatiimin tietoon. Valvontatiimi pitää yhteistyötä varsinkin seuraaviin tahoihin:

- toimintayksiköiden vastuuhenkilöt ja muu henkilöstö
- palvelualueiden palvelupäälliköt
- sosiaali- ja potilasasiamiehet

### 3. Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

#### 3.1. Ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaan ja potilaan oikeutta laadukkaaseen ja turvalliseen palveluun ja hoitoon turvaavat lainsäädännöstä ilmenevät ilmoitusvelvollisuudet. Velvollisuus ilmoittaa havaituista epäkohdista kohdistuu niin toimintayksikön työntekijään, toimintayksikön vastuuhenkilöön kuin myös hyvinvointialueen henkilöstöön silloin kun he kohtaavat asiakkaiden ja potilaiden hoivaan ja palveluihin vaikuttaviin epäkohtiin.

Alla on kuvailtu olennaisimpia ilmoitusvelvollisuuksia, joita sosiaali- ja terveystaloudissa työskentelevällä henkilöstöllä on eri tilanteissa. Näiden lisäksi toimintayksiköillä ja organisaatioilla voi olla muitakin ohjeistuksia liittyen ilmoitettaviin asioihin.

#### *Lastensuojeluasiat ja lapseen kohdistuneet rikosepäilyt*

Hyvinvointialueelle tulee salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa, jos työtehtävissään saa tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä.

Poliisille tulee salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus, jos työtehtävissään tietoon tulleiden seikkojen perusteella on syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu eräitä seksuaalirikoksena rangaistavaksi säädettyjä tekoja, kuten esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, tai eräitä henkeen ja terveyteen kohdistuvia rikoksia, kuten esimerkiksi pahoinpitely. Lisäksi on tehtävä lastensuojeluilmoitus.

Ammattihenkilöillä on myös tietyissä tapauksissa velvollisuus tehdä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle jo ennen lapsen syntymää.

Lastensuojelulaki 417/2007, 25 § ja 25 c §

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §

#### *Velvollisuus antaa tietoja Valviralle*

Hyvinvointialue ja sosiaali- ja terveystaloudien tuottajat ovat velvollisia pyynnöstä antamaan Valviran tehtävien suorittamiseksi välttämättömät tiedot ja selvitykset sen estämättä, mitä salassapitovelvollisuudesta säädetään. Näillä tahoilla on salassapitosäännösten estämättä oikeus ilman viraston pyyntöäkin ilmoittaa sille seikasta, joka voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta, elinympäristön tai väestön terveellisyttä tai turvallisuutta taikka joka voi vaikuttaa valvottavan toiminnanharjoittajan luotettavuusarviointiin.

Laki Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirastosta, 669/2008, 6 §

### *Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollossa*

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Lisäksi henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka Etelä-Savon hyvinvointialueella on sosiaali- ja integraatiojohtaja.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §

### *Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuen tarpeesta*

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu sosiaalihuoltolain 35 §:ssä mainittu henkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus salassapitosäännösten estämättä.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §

### *Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratilanteet*

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021), 33 §

### *Onnettomuustutkintakeskukselle (OTKES) tehtävä ilmoitus*

Turvallisuutta valvovalla viranomaisella on omalla toimialallaan velvollisuus tehdä viipymättä ilmoitus OTKESille tapahtumista, joissa on kyse kuolemantapauksesta tai muihin erityisen vakaviin seurauksiin johtaneista tapahtumista. Ilmoituksen voi tehdä myös esimerkiksi sairaalan, terveysaseman tai sosiaalipalveluiden edustaja tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen.

### *Ilmoitus tietosuojaan liittyvästä poikkeamasta*

Mikäli työntekijä huomaa työssään tietosuojaloukkauksen, sen vaaran tai poikkeaman, jolla voi olla vaikutusta tietosuojaan, tulee henkilön tehdä organisaation sisäinen turvallisuusilmoitus sekä olla yhteydessä Etelä-Savon hyvinvointialueen tietosuojavastaavaan asian arvioimiseksi.

### *Pelastusviranomaiselle tehtävä ilmoitus*

Hyvinvointialueen henkilöstöllä on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa alueen pelastusviranomaiselle rakennuksen, asunnon tai muun kohteen ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.

## 3.2. Epäkohtailmoitus

Mikäli palvelua saava asiakas tai hänen omaisensa ovat tyytymättömiä yksikön toimintaan, tulisi palautetta antaa suoraan ja välittömästi tapahtuman yhteydessä tai heti sen jälkeen. Ensisijaisesti palaute annetaan aina suoraan hoitavalle henkilölle ja toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Epäkohtailmoitus on palvelun laatua koskeva ilmoitus (poikkeamailmoitus) hyvinvointialueen valvontatiimille tilanteessa, jossa toimintayksikön toiminnassa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavia seikkoja, jotka eivät ole toimintayksikölle annetusta palautteesta huolimatta parantuneet. Epäkohtailmoitus on ilmoitusmuoto, jolla tapahtunut poikkeama saatetaan hyvinvointialueen valvontatiimin tietoon. Epäkohtailmoitus voidaan antaa joko suullisesti tai kirjallisesti. Myös valvontakoordinaattori voi kirjata ja allekirjoittaa saadun epäkohtailmoituksen, jos ilmoitus annetaan suullisesti.

Epäkohtailmoituksen voi ilmoittaa joko valvontatiimille tai hyvinvointialueen kirjaamoon. Valvontatiimi käsittelee tietoon tulleet epäkohtailmoitukset yhteistyössä toimintayksikön kanssa. Epäkohtailmoitus voi johtaa valvonnallisiin toimenpiteisiin.

## 3.3. Muistutukset ja kantelut

### *Muistutus*

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutukset osoitetaan sosiaali- ja ikääntyneiden palvelujen osalta palvelualuepäälliköille ja tiedoksi sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaali- ja integraatiojohtaja) ja ikääntyneiden palvelualuejohtajalle. Terveyspalveluista muistutukset osoitetaan Etelä-Savon hyvinvointialueen johtajaylilääkärille.

Muistutukseen tulisi kuvata mahdollisimman tarkasti, mihin asiaan tai asioihin ilmoittaja on tyytymätön. Muistutukseen tulisi myös liittää tieto siitä, mitä toimintayksikköä tai palvelua muistutus koskee. Tarvittaessa potilas- tai sosiaaliasiamies voi auttaa muistutuksen tekemisessä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000, 23 §

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/1992, 10 §

### *Kantelu*

Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään kirjallisesti. Kantelu osoitetaan aina viranomaiselle (AVI, Valvira) ja viranomainen voi tarvittaessa pyytää hyvinvointialueelta asiaan selvitystä tai muuta selvitysapua. Kantelut osoitetaan sosiaali- ja ikääntyneiden palvelujen osalta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaali- ja integraatiojohtaja) ja terveyspalveluista Etelä-Savon hyvinvointialueen johtajaylilääkärille.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000, 23 a §

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/1992, 10 a §

### 3.4. Potilas- ja sosiaaliasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamies on sosiaalihuollon asioissa puolueeton neuvottelija ja sovittelija. Potilasasiamies on nimetty jokaiseen julkiseen ja yksityiseen terveydenhuollon toimintayksikköön. Sosiaali- ja potilasasiamies voivat tarvittaessa välittää saamaansa tietoa yksiköiden toiminnasta valvontatiimille.

Sosiaali- ja potilasasiamies tiedottaa ja neuvoo potilaita ja asiakkaita heidän oikeuksistaan ja avustaa tarvittaessa heidän asiassaan. Sosiaali- ja potilasasiamiehet myös seuraavat asiakkaan ja potilaiden oikeuksien toteutumista ja tarvittaessa tiedottavat huomaamistaan epäkohdista. Sosiaali- ja potilasasiamiehet tekevät yhteistyötä valvontatiimin kanssa tilanteissa, joissa asiakkaan asian yhteydessä nousee esille epäily mahdollisesta poikkeamasta toimintayksikön toiminnassa tai palveluissa.

## 4. Valvonnan kohteet: toimintayksiköt ja palvelut

### 4.1. Yksityisen palveluntuottaja velvollisuudet ja vaatimukset palveluiden tuottamiseen

Etelä-Savon alueella sosiaalihuollon palveluita tuottavia yksityisiä ilmoituksenvaraisia yksiköitä on noin 170 ja yksityisiä luvanvaraisia palveluntuottajia on noin 80. Yksityisiä terveydenhuollon palveluntuottajia on Etelä-Savon alueella noin 260.

Palveluita tuotetaan erilaisissa toimintayksiköissä ja eri muodoissa. Suurin osa palveluista tulee rekisteröidä Valviran ja AVI:jen Valveri-rekisteriin, jotta palvelua voidaan tuottaa. Osa palveluista vaatii myös ennen toiminnan aloittamista saadun luvan lupaviranomaiselta (AVI tai Valvira).

Palveluntuottajia valitessa hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottaja täyttää lainsäädännön vaatimukset palveluntuottajasta. Samalla lainsäädäntö, mm. laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) asettaa palveluntuottajan toiminnalle velvoitteita, jotka palveluntuottajan on täytettävä palveluita tuottaakseen:

#### *14 § Yksityistä palveluntuottajaa koskevat vaatimukset*

*Yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue hankkii palveluja 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla, on täytettävä yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) säädetyt edellytykset.*

*Yksityisellä palveluntuottajalla on oltava hyvinvointialueen hankkimien palvelujen sisältöön ja laajuuteen nähden riittävä osaaminen, palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä muut riittävät toimintaedellytykset. Yksityisen palveluntuottajan on oltava riittävän vakavarainen, jotta se pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämistä. Yksityisen palveluntuottajan on nimettävä toiminnasta vastaava vastuuhenkilö sekä toiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä määrä toimintokohtaisia vastuuhenkilöitä. Toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa tässä laissa säädettyjen vaatimusten ja 15 §:ssä tarkoitettujen sopimusvelvoitteiden täytyminen yksityisen palveluntuottajan toiminnassa käytännön tasolla. Toimintokohtaisen vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia vastuualueellaan sopimuksen alaan kuuluvien tehtävien lainmukaisesta hoitamisesta käytännön tasolla.*

*Hankkiessaan palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hyvinvointialueen on varmistettava, ettei yksityisen palveluntuottajan aikaisemmassa toiminnassa ole todettu vakavia tai toistuvia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa viimeisen kolmen vuoden aikana tai jos tällaisia puutteita on ollut, valvontaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset ovat johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen ja epäkohtien poistamiseen.*

*Yksityinen palveluntuottaja ei saa olla konkurssissa. Jos yksityinen palveluntuottaja on yksityinen henkilö, hänen on oltava täysi-ikäinen. Hänen toimintakelpoisuutensa ei saa olla rajoitettu eikä hän saa olla liiketoimintakiellossa.*

*Yksityisen palveluntuottajan ei ole katsottava täyttävän 2 momentissa säädettyjä vakavaraisuutta koskevia edellytyksiä, jos se on tavalla, joka vaarantaa yksityisen palveluntuottajan luotettavuuden:*

*1) huomattavissa määrin tai toistuvasti laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen taikka käyttänyt määräysvaltaa oikeushenkilössä, joka on vastaavalla tavalla laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen suorittamisen viimeisen kolmen vuoden aikana;*



2) ulosmittauksen tai muun selvityksen mukaan muutoin kuin tilapäisesti kykenemätön vastaamaan veloistaan.

Mitä edellä 4 ja 5 momentissa säädetään yksityisestä palveluntuottajasta, koskee myös sitä, joka omistuksen, sopimuksen tai muun järjestelyn perusteella käyttää määräämisvaltaa yksityisen palveluntuottajan puolesta.

Edellä 3–5 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa yksityiselle palveluntuottajalle on kuitenkin varattava mahdollisuus osoittaa, ettei esteitä yksityisenä palveluntuottajana toimimiselle ole.

Hankinnassa voidaan soveltaa edellä 2–5 momentissa säädetyn lisäksi hankintalain 81 §:n 1 momentissa mainittuja soveltuvuusvaatimuksia.

Tässä pykälässä säädettyjä yksityistä palveluntuottajaan koskevia vaatimuksia sovelletaan myös yksityisen palveluntuottajan 17 §:ssä tarkoitettuun alihankkijaan.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä on myös erikseen säädetty yksityisen palveluntuottajan velvollisuuksista:

#### 18 § Yksityisen palveluntuottajan velvollisuudet

Yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan:

- 1) noudatettava julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia;
- 2) noudatettava palvelujen tuottamista koskevaa sopimusta;
- 3) noudatettava hyvinvointialueen järjestämisvastuunsa nojalla yksityiselle palveluntuottajalle antamia ohjeita;
- 4) varmistettava 19 §:ssä mainittujen hallinnon yleislakien noudattaminen tuottamissaan palveluissa; ja
- 5) noudatettava 10 §:ssä tarkoitettuja hyvinvointialueen määrittelemiä palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja ja toimittava integraation toteutumisen edellyttämässä yhteistyössä hyvinvointialueen ja muiden palveluntuottajien kanssa.

Lainsäädännön raamit asettavat oikeuksia ja velvoitteita sekä palveluntuottajalle että järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle, joka hankkii palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta.

#### 4.1.1. Sosiaalihuollon yksiköt

##### *Luvanvaraiset palvelut*

Sosiaalihuollon palveluista luvanvaraisia ovat palvelut, joita palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti. Luvanvaraista toimintaa toteuttavat mm. tehostettua palveluasumista järjestävät yksiköt, lastensuojeluyksiköt ja muut jatkuvaa ympärivuorokautista sosiaalipalvelua järjestävät toimijat (kts. lisätietoja Valviran sivuilta: [https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/yksityisen\\_sosiaalihuollon\\_luvat](https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/yksityisen_sosiaalihuollon_luvat)).

Jatkuvaa ympärivuorokautista toimintaa järjestävän yksikön on ennen toiminnan aloittamista ja keskeistä muuttamista haettava lupaa siltä aluehallintovirastolta, jonka alueella palveluja tuotetaan. Mikäli yksikön toiminta sijoittuu usean aluehallintoviraston toimialueelle, tulee toimilupaa hakea Valviralta. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 7-8 §).

Lupahakemuksen tullessa vireille AVI: on suorittaa AVI tarkastuksen toimintayksikköön. Lisäksi AVI:n on Valviran pyynnöstä tarkastettava sellainen toimintayksikkö, jota koskeva lupahakemus on tullut vireille Valvirassa. Hyvinvointialueen edustaja voi osallistua tarkastuksiin aluehallintoviraston pyynnöstä. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 9 §).

Toimintayksikkö saa lähtökohtaisesti luvan ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, mikäli palvelut täyttävät laissa asetetut velvoitteet. Toimintayksikön tilojen, henkilöstön lukumäärän ja koulutuksen tulee vastata asiakkaiden palveluntarpeeseen. Lisäksi toimintayksikön tulee suoriutua taloudellisista velvoitteistaan. Myönnettyyn lupaan voidaan tarpeen mukaan asettaa tarkempia velvoitteita, kuten palvelujen määrää, henkilöstöä ja toimitiloja koskevia ehtoja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 4 § ja 10 §, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 46 a §)

### *Ilmoituksenvaraiset palvelut*

Sosiaalihuollon ilmoituksenvaraisia palveluita ovat ne palvelut, joita ei tuoteta ympärivuorokautisina palveluina. Ilmoituksenvaraisia palveluita ovat esimerkiksi sosiaalihuollon avopalvelut, kuten erilaiset päivä- ja työtoiminnan muodot sekä ei-ympärivuorokautiset asumispalvelut.

Ennen toiminnan aloittamista tai palvelujen olennaista muuttamista ilmoituksenvaraisten palvelujen tuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnastaan sille hyvinvointialueelle, jonka alueella palveluja tuotetaan. Ilmoitusvelvollisuus ei koske niitä palveluntuottajia, jotka ovat ympärivuorokautisten palvelujen lupaa hakiessaan ilmoittaneet samalla ilmoituksenvaraisista palveluistaan. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 11 §)

Kun ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottaja on jättänyt ilmoituksen hyvinvointialueelle, hyvinvointialue antaa tiedot aluehallintovirastolle paitsi, jos palvelujen tuottaja ei tuota muuta kuin kotipalveluihin kuuluvia tukipalveluja tai niihin rinnastettavia palveluja (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 13 §). Aluehallintoviraston ohjeiden mukaan hyvinvointialue antaa oman lausuntonsa ilmoituksenvaraisesta palvelusta ja lähettää lausunnon palveluntuottajan ilmoituksen kanssa aluehallintovirastolle (Kts. tarkemmat ohjeet: <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/sosiaali-ja-terveyspalvelut/yksityiset-sosiaalipalvelut>).

AVI arvioi toiminnan toimintaedellytykset ja tekee asiassa joko myönteisen tai kielteisen päätöksen. AVI:n hyväksymän rekisteröinnin edellytyksenä on, että ilmoituksenvaraiset palvelut täyttävät laissa asetetut vaatimukset. Palveluiden tuottamisessa on huomioitava riittävä henkilöstömitoitus, ja mikäli toimintayksiköllä on toimitilat, niiden on oltava toimintaan soveltuvat. Vastuuhenkilön koulutuksen, alan tuntemuksen ja johtamistaitojen tulee olla

riittävät (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 4 §, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 46 §).

### *Kotipalvelun tukipalvelut*

Kotipalvelun tukipalveluilla tarkoitetaan palveluita, joiden tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä asumista ja kotona pärjäämistä. Tukipalveluihin lukeutuvat ateria- ja siivouspalvelu, vaatehuolto, kauppa- ja asiointipalvelut, sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 14 § ja 19 §). Hyvinvointialue voi järjestää tukipalvelut asiakkaalle omana tuotantona tai ostaa niitä yksityisiltä palveluntuottajilta. Tukipalveluiden järjestämisessä voidaan hyödyntää myös palveluseteliä. Kotipalvelun tukipalveluja ei rekisteröidä aluehallintovirastoon ja Valveri-rekisteriin, vaan palveluista ilmoitetaan ainoastaan sille hyvinvointialueelle, jonka alueella palveluita aiotaan tuottaa. Hyvinvointialue ylläpitää tukipalveluista rekisteriä.

### *Perhehoito*

Sosiaalihuollon palveluihin kuuluvat myös toimeksiantosuhteiset perhepalvelut. Perhehoitajat toimivat hyvinvointialueeseen nähden toimeksiantosuhteisessa roolissa, tuottaen palveluita erilaisille ryhmille yleensä perhehoitajien kotona. Perhehoitajien valvonta kuvaillaan perhehoitolain (263/2015) 22 § 1 mom.:

*”Hoidettavan sijoittaneen kunnan tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu tämän lain mukaisesti ja hoidettava saa sijoituksen aikana ne tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet, jotka järjestetään sen kunnan toimesta, johon henkilö on sijoitettu. Sekä sijoittajakunnan että sijoituskunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan tässä laissa tarkoitetun toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Pysyväisluonteiseen asumiseen käytettävät tilat voidaan tarkastaa ainoastaan, jos tarkastaminen on välttämätöntä asiakkaan aseman ja asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi.”*

Verrattuna muuhun valvontaan, perhehoidon valvonta eroaa pykälän mukaisesti siten, että valvontatiimi voi tehdä valvontaa perhehoitoon perustellusta syystä. Perhehoidon valvonnassa yhteistyö valvontatiimin ja asiakkaiden hoidosta vastaavien tahojen kanssa korostuu.

## Hyvinvointialueen valvontatiimin tehtävät palvelun rekisteröinnissä ja muutoksissa

| Palvelu                          | Etelä-Savon valvontatiimin tehtävä rekisteröinnissä ja toiminnan muutoksissa                                                                                                                                                                                                                                                                             | Rekisteröinti                                                                   |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Luvanvaraiset palvelut           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valvontatiimi - ja tarvittaessa palvelupäällikkö tai muu palveluntuotannon ammattilainen - osallistuu AVI:n pyynnöstä lupakäynnille hyvinvointialueen edustajana</li> <li>▪ Valvontatiimi toimittaa pyydettyä lausunnon AVI:lle toiminnasta ja/tai sen muutoksesta</li> </ul>                                   | Valveri-rekisteri                                                               |
| Ilmoituksenvaraiset palvelut     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valvontatiimi - ja tarvittaessa palvelupäällikkö tai muu palveluntuotannon ammattilainen - antaa AVI:lle lausunnon palveluntuottajan palvelusta, kun palveluntuottaja ilmoittaa toiminnasta</li> <li>▪ Valvontatiimi toimittaa lausunnon ja palveluntuottajan toimittamat asiakirjat asiassa AVI:lle</li> </ul> | Valveri-rekisteri                                                               |
| Kotipalvelun tukipalvelut        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valvontatiimi vastaanottaa ilmoituksen kotipalvelun tukipalveluista, tarkastaa - tarvittaessa yhdessä palvelupäällikön tai muun palveluntuotannon ammattilaisen kanssa - palveluntuottajan tiedot ja toiminnan. Päätös rekisteriin hyväksymisestä tehdään hyvinvointialueen toimialoilla.</li> </ul>            | Hyvinvointialueen rekisteri                                                     |
| Toimeksiantosuhteinen perhehoito | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valvontatiimi on tarvittaessa palveluntuotannon apuna perhehoidon muutoksissa sekä toiminnan valvomisessa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                           | Hyvinvointialueen tiedot alueen perhehoitajista, ei varsinaista rekisteröintiä. |

### 4.1.2. Terveystieteiden yksiköt

Yksityisten terveydenhuollon palvelujen antaminen on luvanvaraista toimintaa. Terveystieteiden ja sairaanhoidon palveluja voivat tarjota vain ne ammattihenkilöt, jotka on rekisteröity ammattihenkilöiden Terhikki-rekisteriin. Lain yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) mukaisesti yksityisen terveydenhuollon yleinen ohjaus ja neuvonta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle ja palvelujen ohjaus ja valvonta AVille (13 §).

### *Itsenäinen ammatinharjoittaja*

Jos terveyden- ja sairaanhoidon palveluita tarjotaan itsenäisesti yksityisen elinkeinonharjoittajan y-tunnuksella, tulee toiminta rekisteröidä. Rekisteröinti tapahtuu Valviran sähköisessä asiointissa, mutta ilmoitus ohjataan alueen aluehallintovirastoon. Toiminnan muutoksista ja toiminnan lopettamisesta on ilmoitettava AVI:lle. Itsenäisen terveydenhuollon ammatinharjoittajan on raportoitava vuosittain AVI:lle toiminnasta. (Kts. tarkemmat ohjeet ja mahdolliset päivitykset: <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/sosiaali-ja-terveyspalvelut/yksityiset-terveydenhuollon-palvelut/terveydenhuollon-palvelujen-tuottaminen-itsenaisena-ammattinharjoittajana>)

### *Yksityisen terveydenhuollon luvat*

Jos toiminta on yhtiömuotoista tai toimintaa harjoittaa yhtiössä useampi henkilö, tulee toiminnalle hakea yksityisen terveydenhuollon lupaa. Terveysdenhuollon yksiköllä tulee olla vastaava johtaja, jonka vastuulla on huolehtia, että terveydenhuollon palveluita annettaessa toiminta täyttää sille asetetut velvoitteet. Terveysdenhuollon yksikön luvan myöntää AVI tai Valvira. Jos terveydenhuollon yritys toimii vain yhden AVI:n alueella, käsittelee aluehallintovirasto luvan. Jos yritys toimii useamman AVI:n alueella, lupahakemuksen käsittelee Valvira. Yrityksen on raportoitava vuosittain toiminnasta lupaviranomaiselle. (Kts. tarkemmat ohjeet ja mahdollisesti päivittyneet ohjeistukset: <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/sosiaali-ja-terveyspalvelut/yksityiset-terveydenhuollon-palvelut/yksityisen-terveydenhuollon-luvat>)

### *Hyvinvointialueen järjestämisvastuun piirissä olevat palvelut*

Hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 8 §). Palvelut voidaan hankkia myös yksityiseltä palveluntuottajalta. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Tällöin hyvinvointialueen tulee valvoa kyseisiä palveluita lain hyvinvointialueesta 10 § ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40-41 § mukaisesti.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuun piiriin kuuluvaa terveydenhuoltoa säännellään laajasti terveydenhuoltolaissa (1326/2020). Kyseisessä laissa säädetään yleisesti palvelujen järjestämisestä sekä esimerkiksi terveydenhuollon toimintayksikön laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmasta:

*Terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. (8 §, 3 mom.)*

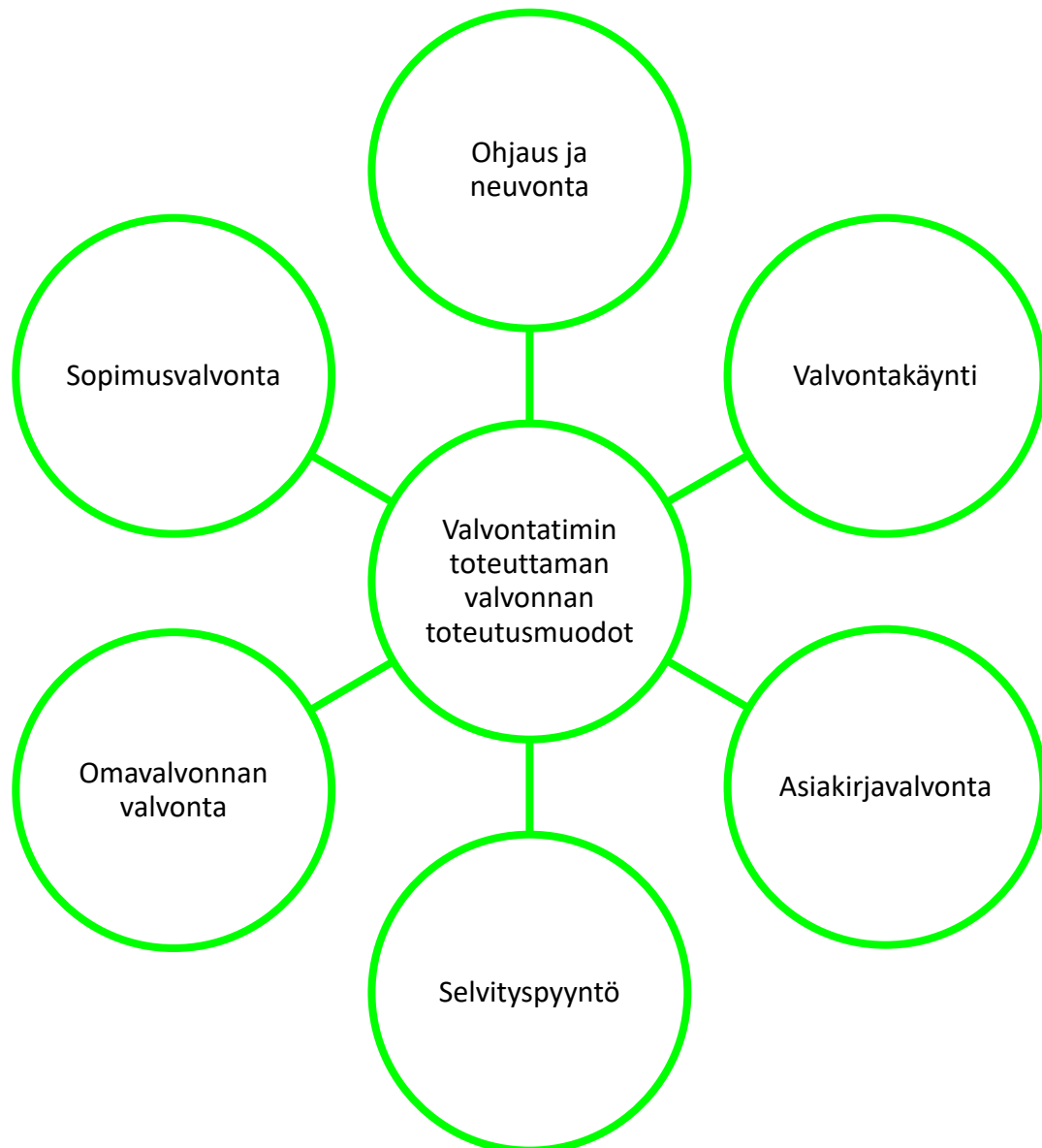
## 5. Valvonnan toteutusmuodot ja -tavat: kuvaus ja prosessit

### 5.1. Toteutusmuodot

Valvontatiimin tekemä valvonta keskittyy toimintayksikön toiminnan ja palveluiden tuottamisen valvontaan. Päävastuu valvonnasta on aina toimintayksikössä omavalvontana. Valvontatiimi tukee ja auttaa toimintayksikössä tapahtuvaa omavalvontaa.

Lainsäädäntö mahdollistaa hyvinvointialueen toteuttaman valvonnan eri keinoin. Hyvinvointialueella on oikeus saada maksutta ja salassapitosäännösten estämättä valvonnan toteuttamiseksi välttämättömät tiedot ja selvitykset. Hyvinvointialueen tulee myös tarvittaessa pyytää asiassa selvitystä määräajassa, ja epäkohtien tai puutteiden ilmetessä myös vaadittava näiden korjaamista määräajassa. Hyvinvointialueen viranomaisella on valvonnan toteuttamista varten myös oikeus tarkastaa palveluun käytettäviä tiloja sekä palveluun käytettäviä laitteita. Mikäli yksityinen palveluntuottaja tai tämän alihankkija ei korjaa epäkohtia tai puutteita asetetussa määräajassa, hyvinvointialueen on tarvittaessa ryhdyttävä sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai, jos rikkomukset ovat toistuvia tai olennaisia, ryhdyttävä toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi (Laki hyvinvointialueesta, 10 §, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 41 §). Hyvinvointialueen valvontatiimi valvoo lain- ja luvamukaisen toiminnan lisäksi palveluntuottajan toimintaa sopimuskumppanina varmistaakseen, että palvelua tuotetaan sopimuksessa sovitun mukaisesti.

Hyvinvointialue toimii valvonnan toteuttamisessa tiiviissä yhteistyössä valvontaviranomaisten kanssa. Hyvinvointialueen valvontatiimi ilmoittaa välittömästi AVI:lle ja Valviralle palveluntuottajan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat ja puutteet. Tämän lisäksi valvontatiimi lähettää AVI:lle laatimansa tarkastuskertomukset (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 44 §).



### 5.1.1. Ohjaus ja neuvonta

Ensisijainen valvonnan muoto on antaa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa palvelujen tuottajille. Ohjaukseen ja neuvontaan kuuluu palvelujen tuottajan toiminnan seuraaminen yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Valvontatiimin antama ohjaus ja neuvonta perustuu lainsäädännön ja kansallisten ohjeistuksien lisäksi hyvinvointialueen laatimiin ohjeistuksiin, josta valvonta tiedottaa tarpeen mukaan toimintayksiköitä.

Ohjauksella ja neuvonnalla on monimuotoinen perusta; ohjauksella ja neuvonnalla pyritään siihen, että yksiköiden asiakkaat ja henkilöstö voivat hyvin. Ohjauksen ja neuvonnan on tarkoitus sanoittaa, selkiyttää ja jakaa tietoa yksiköille. Ohjauksella ja neuvonnalla pyritään myös siihen, että palveluntuottajan ja valvontatiimin välillä on säännöllistä yhteydenpitoa, joka omalta osaltaan madaltaa kynnystä ottaa valvontatiimiin yhteyttä erilaisten tilanteiden ja haasteiden edessä.

Hyvinvointialueen antama ohjaus ja neuvonta perustuu laissa määritettyyn velvollisuuteen ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palveluntuotantoa.

Ohjaus ja neuvonta voidaan toteuttaa monin eri tavoin, eikä näissä ole yhtä tiettyä prosessia. Ohjaukseen ja neuvontaan voivat kuulua esimerkiksi:

- Yhteydenpito yksiköihin yleisen neuvonnan antamiseksi (sähköpostitse/viestein yhteisesti kaikille toimintayksiköille)
- Yhteydenpito yksiköihin yksikön muutostilanteissa (toimintayksikkökohtainen neuvonta)
- Toimintayksikön kysymyksiin vastaaminen viestein, sähköpostein tai suullisesti
- Palautteiden selvitys tilanteissa, joissa valvontatiimille on tullut palautetta toimintayksikön toiminnasta
- Yhteistyötapaamiset

### 5.1.2. Selvityspyyntö

Tilanteessa, jossa valvontatiimi on saanut tietoonsa mahdollisen epäkohdan, puutteen tai virheen, valvontatiimi pyytää tarvittaessa toimintayksiköltä selvitystä tapahtuneesta. Tieto mahdollisesta epäkohdasta voi tulla esimerkiksi asiakkaalta, läheiseltä, toimintayksikön henkilökunnalta, valvontaviranomaiselta tai sivulliselta.

Selvityspyyntö tehdään yleensä kirjallisesti toimintayksikön vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilön tulee antaa selvitys asiassa määräpäivään mennessä, jonka jälkeen valvontatiimi arvioi jatkotoimenpiteiden tarpeellisuuden.

Hyvinvointialueen valvontatiimin tekemä selvityspyyntö perustuu laissa määritettyyn oikeuteen saada palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset (laki hyvinvointialueesta, 10 §).

#### *Prosessi*

Valvontatiimin saadessa tietoonsa toimintayksikköä koskevan epäkohdan tai poikkeaman valvontatiimi arvioi, mikä valvonnan keino sopisi tilanteen selvittämiseen parhaiten. Selvityspyyntöä käytetään yleisesti erityisesti niissä tilanteissa, joissa kirjallisen selvityksen avulla asiaa voidaan selvittää toimintayksikön kanssa eikä asian laatu vaadi paikanpäällä käymistä.

Valvontatiimi laatii toimintayksikölle selvityspyynnön, jossa kuvataan esille tulleet poikkeamat. Selvityspyynnössä yksilöidään ne kysymykset, joihin valvontatiimi haluaa vastaukset tapahtuneen poikkeaman johdosta. Valvontatiimi asettaa selvityspyyntöön päivämäärän, johon mennessä palveluntuottajan tulee toimittaa selvitys valvontatiimille.



Selvityksen saavuttua valvontatiimi arvioi, onko epäkohtaan puututtu ja onko epäkohtaa selvitetty asianmukaisella ja riittävällä tavalla. Jos annettu selvitys on asianmukainen ja riittävä, tekee valvontatiimi asiasta ratkaisun. Asian ratkaisu voi sisältää myös toimenpidekehotuksia ja/tai ohjausta toimintayksikölle. Jos selvitykseen liittyy olennainen potilas- tai asiakasturvallisuuden vaarantuminen tai muu olennainen epäkohta, selvityspyynnön ratkaisu ja muut tarvittavat asiakirjat lähetetään tiedoksi myös aluehallintovirastolle.

Jos annettu selvitys ei ole asianmukainen ja riittävä, tai jos asia vaatii jatkotoimenpiteitä, valvontatiimi arvioi tarvittavat valvonnalliset jatkotoimet ja jatkaa valvonta-asiaa. Valvontaa voidaan jatkaa myös yhteistyössä AVI:n kanssa.

Valvontatiimi tiedottaa selvityspyynnöstä ja selvityspyynnön ratkaisusta AVI:a aina, kun valvontatiimi arvioi, että poikkeama on oleellinen tai AVI:n on muutoin hyvä olla tietoinen poikkeamasta.

### 5.1.3. Asiakirjavalvonta

Asiakirjavalvonnalla viitataan valvontaan, joka suoritetaan yksikön asiakirjoihin. Valvonta kohdistuu tällöin usein tiettyyn, etukäteen määritettyyn valvonnan osa-alueeseen. Asiakirjavalvonnalla valvontatiimi saa erityisesti tietoa siitä, millaista ohjeistusta ja kirjallista materiaalia toimintayksikössä on. Asiakirjavalvontaa voidaan suorittaa itsenäisenä valvontana tai osana mitä tahansa muuta valvonnan toteutustapaa.

Hyvinvointialueen valvontatiimin tekemä asiakirjavalvonta perustuu laissa määritettyyn oikeuteen saada palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset (laki hyvinvointialueesta, 611/2021, 10§).

#### *Prosessi*

Ennen asiakirjavalvontaa valvontatiimi arvioi, onko asiakirjavalvonta tarkoituksenmukaisin valvonnan toteutusmuoto. Valvontatiimi lähettää asiakirjapyynnön yksikölle ja pyytää valvonnan kannalta oleelliset asiakirjat ja selvitykset määräpäivään mennessä. Jos kyseessä on reaktiivinen valvonta, valvontatiimi ilmoittaa myös valvonnan aiheen.

Kun valvontatiimi on saanut yksiköltä pyytämänsä asiakirjat, valvontatiimi arvioi ne ja pyytää tarvittaessa lisätietoja ja/tai täydentämistä asiakirjoista toimintayksiköltä. Jos asiakirjat antavat aiheita valvonnalle tai lisäselvityksille, valvontatiimi arvioi, millä valvonnan toteutusmuodolla jatkotoimenpiteet toteutetaan.

Jos valvontatiimi arvioi, että valvonta ei anna aiheita jatkotoimenpiteille, valvontatiimi tekee valvonnan perusteella raportin ja yhteenvedon. Raportti lähetetään tiedoksi AVI:lle sekä niille hyvinvointialueille, joiden alueelta toimintayksikössä on asiakkaita.

#### 5.1.4. Valvontakäynti

Valvontakäynti voidaan suorittaa joko käymällä paikan päällä toimintayksikössä tai etäyhteyksin. Valvontakäynti voidaan suorittaa myös hybridimallilla, jolloin osa osallistujista on paikalla yksikössä ja osa osallistuu käynnille etäyhteyksin. Etäyhteyksien käyttö varmistaa, että valvontaa voidaan toteuttaa sujuvasti Etelä-Savon eri osissa ja myös erilaisten rajoitetilanteiden aikana.

Valvontakäynnillä valvontatiimillä on hyvät edellytykset havainnoimalla saada monipuolisesti tietoa yksiköstä, toimitiloista, henkilöstöstä sekä asiakkaista. Yksikössä käymällä valvontatiimi näkee konkreettisesti yksikön toimitilat. Tarpeen mukaan valvontakäynti yksikköön mahdollistaa myös asiakkaiden ja henkilöstön kuulemisen.

##### *Prosessi*

Lähtökohtaisesti valvontakäynnistä ilmoitetaan etukäteen. Tällöin valvontatiimi ottaa yhteyttä toimintayksikön vastuuhenkilöön, ilmoittaa tulevasta valvontakäynnistä ja sopii valvontakäynnin ajankohdan.

Valvontakäynti voidaan suorittaa myös tilanteen vaatiessa ennalta ilmoittamatta. Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti voidaan suorittaa, jos valvonnasta ilmoittaminen voisi vaarantaa valvonnan tarkoituksen toteutumisen (Hallintolaki, 434/2003, 39 §).

Valvontakäynnillä on yleensä mukana kaksi hyvinvointialueen edustajaa. Valvontakoordinaattorin lisäksi esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi olla mukana lastensuojelulaitoksen valvontakäynnillä tai farmaseutti sellaisella valvontakäynnillä, jolla keskitytään erityisesti lääkehoidon valvontaan osana palvelujen tuotantoa.

Valvontakäynnillä valvontatiimi keskustelee tarvittaessa vastuuhenkilön lisäksi toimintayksikön henkilökunnan, asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

Valvontakäynnistä laaditaan valvonnan jälkeen valvontaraportti. Jos valvontakäynnillä on havaittu puutteita, epäkohtia tai huomautettavia asioita, merkitään nämä valvontaraporttiin ja tarvittaessa annetaan määräaika puutteiden korjaamiselle. Valvontaraportissa voidaan myös antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa toimintayksikölle.

Valvontaraportti toimitetaan sen valmistuttua toimintayksikköön ja AVI:lle. Tarpeen vaatiessa valvontatiimi ilmoittaa AVI:ön tehdystä valvonnasta myös ennen valvontaraportin valmistumista, jos valvontakäynnillä on tullut esille olennaisia epäkohtia tai muita tietoja, joista aluehallintoviraston tulisi saada tieto viipymättä. Toimintayksikön tulee varmistaa, että tarkastuskertomus on koko henkilökunnan luettavissa ja saatavilla. Valvontaraportti toimitetaan myös niiden hyvinvointialueiden kirjaamoihin, joista toimintayksikössä on asiakkaita.

Epäkohtien ja puutteiden korjaamista voidaan seurata kahdella eri tavalla: valvontatiimi voi suorittaa yksikköön seurantaluontoisen valvontakäynnin sen jälkeen, kun yksikön määräaika puutteiden korjaamiseen on päättynyt. Valvontatiimi voi myös pyytää selvityksen puutteiden korjaamisesta. Valvonnan jälkeisen seurannan tarkoituksena on varmistaa, että

valvonnan ohjeistukset otetaan yksikön arjessa käyttöön. Seurantaluontoinen valvonta ja yhteydenpito yksikköön valvonnan jälkeen myös varmistaa yksiköihin pidettävää yhteydenpitoa sekä ohjauksen ja neuvonnan roolia valvonnassa.

#### 5.1.5. Lääkehoidon valvonta

Lääkehoidon valvontaa toteutetaan sekä osana muuta valvontaa että erillisenä valvontana. Lääkehoidon valvonta voi esimerkiksi olla omana osionaan valvontakäynnillä, asiakirjavalvonta voi kohdistua toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämiseen tai lääkehoidon valvonta voidaan toteuttaa lääkehoitoon keskittyvällä valvontakäynnillä.

Lääkehoidon valvontaa toteutetaan kaikissa toimintayksiköissä, joissa käsitellään asiakkaiden ja potilaiden lääkkeitä. Lääkehoidon valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että lääkehoito toteutetaan toimintayksiköissä laadukkaasti ja lainmukaisesti.

Etelä-Savon hyvinvointialue on laatinut lääkehoitosuunnitelman, jossa on kuvattu lääkehoidon toteuttamisen raamit. Lääkehoitosuunnitelmaan on kerätty tieto lääkehoidon toteuttamisen periaatteista. Etelä-Savon lääkehoitosuunnitelma perustuu kansallisiin lääkehoidon suosituksiin.

##### *Rajatut lääkevarastot*

Lääkehoidon valvonta voi myös kohdistua rajattuun lääkevarastoon, jos toimintayksikössä on sellainen käytössä. Rajatusta lääkevarastosta tulee lääkelain mukaan tehdä ilmoitus AVI:lle tai Valviralle. Lääkelain 71 §:n mukaan kunta tai hyvinvointialue tarkistaa rajatun lääkevaraston kerran vuodessa.

#### 5.1.6. Sopimusvalvonta

Sopimusvalvonnalla viitataan valvontaan, joka perustuu yksityisen palvelutuottajan ja hyvinvointialueen väliseen sopimukseen. Sopimusvalvonnalla varmistetaan, että sopimusosapuolet toteuttavat palvelua sovittujen kriteerien mukaisesti. Sopimusvalvonnassa valvontatiimi keskittyy palveluntuottajan ja Etelä-Savon hyvinvointialueen (tai tätä edeltäneen tahon) tekemään sopimukseen. Sopimusvalvontaa toteutetaan yleensä samaan aikaan muun valvonnan kanssa. Sopimusvalvonta on tällöin osa valvonnan kokonaisuutta. Sopimusvalvontaa on kuitenkin mahdollista toteuttaa myös itsenäisen valvonnan muotona.

Sopimusvalvonnan toteutusmuotona voidaan käyttää samoja muotoja kuin muussakin valvonnassa. Jos valvontatiimi huomaa valvonnan yhteydessä sopimusrikkomuksen tai valvontatiimi epäilee, että toiminta ei ole sopimuksen mukaista, valvontatiimi tiedottaa asiasta hyvinvointialueen hankintayksikköä, joka arvioi mahdollisen sopimusreklamaation ja sopimusrikkomuksen asiassa.

Mikäli palveluntuottaja ei toimi sopimuksessa sovittujen ehtojen mukaisesti, Etelä-Savon hyvinvointialue selvittää asiaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa sopimuksessa sovittujen ehtojen mukaisesti ja kehottaa tarvittaessa korjaamaan toimintaa ja palveluntuotantoa. Mikäli korjauksia ei tehdä, sopimuksen vastainen toiminta on toistuvaa tai virheet ovat olennaisia ja vaikuttavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen, selvittää Etelä-Savon hyvinvointialue sopimuksen purkamisen tai irtisanomisen ehtoja sopimuksessa sovitun mukaisesti.

#### 5.1.7. Omavalvonta

Omavalvonta on ensisijainen valvontamuoto. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline. Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvonta on toimintayksiköissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa. Asiakirjoista erityisesti omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma ohjaavat omavalvonnan toteutumista.

##### *Omavalvontaohjelma*

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (40 §) mukaan sekä hyvinvointialueen että yksityisen palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimuksien noudattaminen. Omavalvonnassa on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Sekä hyvinvointialueen että yksityisen palveluntuottajan, joka tuottaa hyvinvointialueelle sopimuksen perusteella sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluja, on laadittava omavalvontaohjelma vastuulleen kuuluvista palveluista. Omavalvontaohjelmassa määritetään, miten laissa esitettyjä velvollisuuksia noudatetaan ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on myös kerrottava, miten palvelujen tuotantoa seurataan ja miten mahdolliset puutteet korjataan. Omavalvontasuunnitelma sekä potilasturvallisuussuunnitelma ovat osa omavalvontaohjelmaa.

Yksityisen palveluntuottajan tulee toimittaa omavalvontaohjelma hyvinvointialueelle sekä toimittaa päivitetty omavalvontaohjelma aina, kun yksityinen palveluntuottaja tekee omavalvontaohjelmaan muutoksia. Yksityisen palveluntuottajan tulee itse huolehtia aiempien omavalvontaohjelman versioiden arkistoinnista.

##### *Omavalvontasuunnitelma*

Sosiaalihuollon toimintayksikön ja muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma, jossa kerrotaan sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden

ja asianmukaisuuden varmistamisesta (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014, 47 §). Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 6 §:n mukaan palvelujen tuottajan toimiessa useammassa kuin yhdessä toimipaikassa vastaavan johtajan on laadittava toiminnan laadun varmistamiseksi palvelujen tuottajan ja sen erillisten toimipaikkojen toiminnan kattava omavalvontasuunnitelma.

Valvira on antanut tarkempia määräyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmien laatimisesta (määräys yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta, 1/2014 ja määräys yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laatimisesta, 2/2012).

Uuden, toimintansa aloittavan yksityisen tai julkisen sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan käynnistämisestä. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja sen toteutumisen seurantaan osallistuvat esihenkilö, henkilökunta ja asiakkaat. Omavalvontasuunnitelmasta on vastuussa toimintayksikön vastuuhenkilö, joka myös allekirjoittaa omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma tehdään toimintayksikkökohtaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla nähtävillä yksikössä esimerkiksi ilmoitustaululla. Asiakirjan tulee olla asiakkaiden saatavilla ilman erillistä pyyntöä. Suunnitelma voidaan antaa asiakkaalle tutustuttavaksi esimerkiksi palvelusta sovittaessa. Yksikön tulee tarkistaa omavalvontasuunnitelma vuosittain ja päivittää se aina tilanteen ja säädösten muuttuessa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa Etelä-Savon hyvinvointialueen valvontatiimille. Etelä-Savon hyvinvointialueen valvontatiimi lukee ja tarvittaessa kommentoi omavalvontasuunnitelmia osana omavalvonnan valvontaa (kts. tarkemmin myös luku ”omavalvonnan valvonta”). Vastuu ajantasaisesta ja laadukkaasta omavalvontasuunnitelmasta sekä sen käytännön soveltamisesta on kuitenkin aina toimintayksiköllä. Toimintayksikkö voi hyödyntää Valviran sivuilta löytyviä omavalvontasuunnitelmapohjia omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä.

#### 5.1.8. Omavalvonnan valvonta

Omavalvonnan valvonnalla viitataan toimintayksiköiden toteuttaman omavalvonnan seurantaan sekä omavalvonnan ohjeistamiseen valvontatiimin toimesta. Omavalvonta on valvonnan muodoista ensisijaisin, jonka takia valvontatiimi myös valvoo sen toteutumista toimintayksiköissä. Ilman omavalvontaa toimintayksiköiden mahdollisuudet valvoa palveluiden toteutumista lain-, luvan ja sopimusten mukaisesti saattavat alentua.

Omavalvonnan valvontaa voidaan toteuttaa omavalvontaohjelmien sekä omavalvontasuunnitelmien valvonnalla sekä esimerkiksi erilaisin kyselyin. Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman valvonta toteutetaan pääsääntöisesti niin, että valvontatiimi lukee toimintayksikön toimittaman omavalvontaohjelman ja -suunnitelman ja kommentoi tarvittaessa omavalvontaohjelmaa ja -suunnitelmaa. Ohjauksen ja neuvonnan kautta valvontatiimi pyrkii siihen, että toimintayksiköt kiinnittäisivät omavalvonnan

asiakirjoissa huomiota toimintayksikön toiminnan kannalta keskeisiin potilas- ja asiakasturvallisuuden tilanteisiin.

Omavalvonnan kyselyiden avulla valvontatiimi kerää tietoa toimintayksiköiden toiminnasta ja omavalvonnan käytännön toteutuksesta. Vaikka omavalvontaohjelma ja -suunnitelma ovat asiakirjoina omavalvonnalle tärkeitä, vielä tärkeämpää on omavalvonnan käytännön toteutus osana toimintayksiköiden arkea. Valvontatiimin toteuttamalla sähköisellä kyselyllä valvontatiimi selvittää, miten toimintayksiköissä on toteutettu omavalvontaa käytännössä ja osana toimintayksikön arkea. Valvontatiimi tiedottaa kyselyiden tuloksista toimintayksiköitä ja antaa tarvittaessa yksilöille ohjausta ja neuvontaa omavalvonnan toteuttamisessa. Tarvittaessa, jos kysely nostaa esille olennaisia potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä, valvontatiimi voi myös aloittaa valvonnan kyselyn tulosten perusteella.

#### 5.1.9. Yhteenveto palveluiden seurannasta ja havaittujen epäkohtien korjauksesta

Oheiseen taulukkoon on koottu valvonnan toteutusmuodot, palveluiden seurannan välineet sekä tavat, joilla havaittuihin epäkohtiin puututaan. Taulukko esittää yleisimmät tavat toteuttaa valvontaan; jokainen valvontakäynti suunnitellaan ja toteutetaan kuitenkin yksilöllisesti, ottaen huomioon juuri tilanteen vaatimat toimet.

#### Yhteenveto valvonnan toteutusmuodoista

| <b>Valvonnan toteutusmuoto</b> | <b>Seuranta</b>                                                                                | <b>Havaittujen epäkohtien korjaus ja mahdollinen sanktiointi, pääkohdat</b>                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ohjaus ja neuvonta             | Yhteydenpito toimintayksiköihin, ohjeistuksen lähettäminen yksiköille                          | Yleinen tiedotus toimintayksiköille ja toimintayksikkökohtainen neuvonta tarvittaessa                                                                                                                                                                                                 |
| Selvityspyyntö                 | Selvityspyynnön lähettäminen toimintayksiköille poikkeaman johdosta                            | Selvityksen arviointi, ohjauksen ja neuvonnan antaminen, selvityksen ratkaisu, vaatimus korjata epäkohta määräajassa tai olennaisten ja vakavien epäkohtien korjaus välittömästi, sopimukseen perustuvat seuraukset, mikäli puutteita ei korjata, valvontaviranomaisten tiedottaminen |
| Asiakirjavalvonta              | Asiakirjojen seuranta ja arviointi, asiakirjavalvonnan suunnittelu osaksi valvontasuunnitelmaa | Tarvittavan ohjauksen ja neuvonnan antaminen, jatkovalvonta tarvittaessa, vaatimus korjata epäkohta määräajassa tai olennaisten ja vakavien epäkohtien korjaus välittömästi, sopimukseen perustuvat seuraukset mikäli puutteita ei korjata, valvontaviranomaisten tiedottaminen       |

|                       |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valvontakäynti        | Suunnitelmalliset valvonnat osana valvontasuunnitelmaa, reaktiiviset valvontakäynnit poikkeamien johdosta                                                                                        | Ohjauksen ja neuvonnan antaminen toimintayksikölle, jatkovalvonta tarvittaessa, vaatimus korjata epäkohta määräajassa tai olennaisten ja vakavien epäkohtien korjaus välittömästi, valvontaviranomaisen tiedottaminen                                                                                                                                                                                                                                           |
| Lääkehoidon valvonta  | Lääkehoidon valvonta joko osana muuta valvontaa tai yksittäisenä valvontasuunnitelmana.<br><br>Lääkehoidon valvonta voi sisältää myös rajattujen lääkevarastojen valvontaa lääkelain mukaisesti. | Ohjauksen ja neuvonnan antaminen toimintayksikölle, jatkovalvonta tarvittaessa, vaatimus korjata epäkohta määräajassa tai olennaisten ja vakavien epäkohtien korvaus välittömästi, sopimukseen perustuvat seuraukset mikäli puutteita ei korjata, valvontaviranomaisen tiedottaminen                                                                                                                                                                            |
| Sopimusvalvonta       | Sopimuksen sisällön ja sopimusehtojen toteutumisen seuranta. Lainmukaisuuden valvonta.                                                                                                           | Ohjauksen ja neuvonnan antaminen toimintayksikölle, jatkovalvonta tarvittaessa, vaatimus korjata epäkohta määräajassa tai olennaisten ja vakavien epäkohtien korjaus välittömästi, valvontaviranomaisen tiedottaminen.<br><br>Sopimussanktioiden toimeenpano mikäli havaittuja puutteita ja/tai sopimuksen vastaisia asioita ei korjata määräajassa; sopimuksen ehtojen mukaisesti esimerkiksi korvauksen alentaminen, sopimuksen irtisanominen tai purkaminen. |
| Omavalvonnan valvonta | Omavalvonnan asiakirjojen (omavalvontaohjelma ja -suunnitelma) seuranta, kyselyiden toteuttaminen omavalvonnasta.                                                                                | Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman kommentointi ja tarvittaessa neuvonta, kyselyjen tulosten arviointi ja tuloksista tiedottaminen, valvonnan aloittaminen tarvittaessa.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Omavalvonta           | Yksiköiden tiedottaminen omavalvonnasta, omavalvonnan toteutumisen seuranta osana muuta valvontaa.                                                                                               | Ohjauksen ja neuvonnan antaminen toimintayksiköille omavalvonnasta tarpeen mukaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



## 5.2. Toteutustavat

### 5.2.1. Suunnitelmallinen valvonta

#### *Tavoite*

Suunnitelmallisen valvonnan tavoitteena on toteuttaa valvontaa suunnitelmallisesti ja ennakkollisesti erilaisin toimintatavoin. Suunnitelmallisessa valvonnassa korostuvat sekä valvonnan suunniteltujen painopisteiden mukaiset valvontakohteet että toimintayksiköiden kanssa tehtävä ohjaus ja neuvonta. Suunnitelmalliseen valvontakäyntiin voi kuulua asiakirjavalvontaa, valvontakäynti toimintayksikössä ja toimintayksikön henkilöstön ja asiakkaiden kuulemista. Suunnitelmallisen valvonnan kautta toteutettuun ohjaukseen ja neuvontaan voi kuulua erilaisten tapaamisten pitämistä toimintayksiköille eri teemoista liittyen valvonnan osa-alueisiin.

#### *Valvontasuunnitelma*

Valvontatiimi suorittaa suunnitelmallista valvontaa valvontasuunnitelman pohjalta. Valvontasuunnitelma on vuosittain päivitettävä asiakirja, jonka avulla valvontatiimi suunnittelee valvontakäyntejä sekä valvonnan painopisteitä. Valvontasuunnitelma antaa kehyksen suunnitelmalliselle valvonnalle, mutta suunnitelmaa voidaan vuoden aikana myös tarpeen mukaan päivittää.

### 5.2.2. Reaktiivinen valvonta

Reaktiivisen valvonnan tarkoituksena on reagoida valvontatiimille tietoon tulleisiin epäkohtiin ja muihin poikkeamiin. Reaktiivinen valvonta on ns. jälkikäteistä valvontaa, jolla reagoidaan jo tapahtuneisiin poikkeamiin. Ilmoitus palvelupoikkeamasta voi tulla esimerkiksi yksiköltä, omaiselta, AVI:lta, Valviralta, asiakkaalta, hyvinvointialueen tai yksikön työntekijältä tai muulla tavoin.

Poikkeaman tultua valvonnan tietoon, valvontatiimi arvioi, millaisiin toimiin poikkeaman johdosta ryhdytään. Reaktiivisen valvonnan keinot ovat samanlaiset kuin suunnitelmallisessa valvonnassa - reaktiivinen valvonta kuitenkin keskittyy lähtökohtaisesti esille tulleeseen poikkeamaan ja siihen liittyviin asioihin toimintayksikön toiminnassa. Reaktiivisen valvonnan yhteydessä valvontatiimi voi huomata myös muita poikkeamia, jolloin reaktiivisen valvonnan laajuus voi myös muuttua kesken valvonnan.

Reaktiivinen valvonta ei ole samaan tapaan etukäteen suunniteltua kuin suunnitelmallinen valvonta, vaan se perustuu poikkeamien kautta tulleisiin tarpeisiin reagoida toimintayksikön toimintaan. Tämän takia reaktiivisen valvonnan kohdalla valvontatiimin pitää pystyä tarvittaessa reagoimaan nopeastikin tilanteeseen ja varmistaa, että asiakas- ja potilasturvallisuus ei vaarannut toimintayksikössä.



Mikäli asiakas- ja potilasturvallisuus on vaarantunut yksikössä, tulee valvontatiimin tiedottaa muita toimijoita (esim. AVI, Valvira, Etelä-Savon hyvinvointialueen ensihoito ja pelastusyksiköt) ja olla mukana varmistamassa, että asiakas- ja potilasturvallisuuden poikkeamat saadaan ratkaistua viipymättä.

## 6. Raportointi

### 6.1. Valvonta

#### *Valvontaraportti ja valvonnan yhteenveto*

Valvontaraportti ja valvonnan yhteenveto ovat valvonnan raportoinnin asiakirjoista tärkeimmät ja yleisimmät. Valvontatiimi voi valvoa toimintayksikön toimintaa laajasti, keskittyen kaikkiin valvontaraportin osa-alueisiin, mutta valvonta voidaan toteuttaa myös teemoittain siten, että valvonta painottaa osaa valvontaraportin osa-alueista.

Valvontaraportin tietojen pohjalta valvontatiimi tekee valvonnan yhteenvedon, johon on koottu valvontakäynnin oleelliset seikat ja huomiot. Valvonnan yhteenvetoon on myös kerätty huomiot mahdollisista korjattavista asioista sekä määräaika korjausten tekemiseen. Valvonnan yhteenvedot julkaistaan Etelä-Savon hyvinvointialueen nettisivuilla.

### 6.2. Selvityspyynnön ratkaisu

Selvityspyynnön ratkaisu on selvityspyynnön ja saadun selvityksen pohjalta tehty arvio siitä, onko asiassa tarpeen tehdä valvonnallisia jatkotoimenpiteitä. Valvontatiimi kirjaa selvityspyynnön ratkaisu -lomakkeelle yhteenvedon valvontatiimin lähettämästä selvityspyynnöstä ja palveluntuottajan antamasta selvityksestä, sekä arvioi ohjauksen, neuvonnan ja jatkotoimenpiteiden tarvetta käsiteltävässä asiassa. Selvityspyynnön ratkaisu -lomake voidaan lähettää tiedoksi AVI:lle. Ratkaisu lähetään aina tiedoksi siihen toimintayksikköön, josta selvitys asiassa on pyydetty.

### 6.3. Sopimukseen perustuva menettely

Sopimukseen perustuvat selvityspyynnot ja mahdolliset reklamaatiot käsitellään sopimuksissa sovittujen ehtojen mukaisesti. Mikäli valvontatiimi saa valvontakäynnillä tietoonsa tapahtuman, joka on tai saattaa olla Etelä-Savon hyvinvointialueen ja palveluntuottajan tekemän sopimuksen vastainen, välittää valvontatiimi tiedon asiasta Etelä-Savon hyvinvointialueen sopimuksista vastaavalle yksikölle.

### 6.4. Yhteistyö viranomaisten ja muiden hyvinvointialueiden kanssa

Valvontatiimi toimii tiiviissä yhteistyössä valvontaviranomaisten kanssa ja raportoi hyvinvointialueen tekemästä valvonnasta valvontaviranomaisille. Valvontatiimi toimittaa AVI:lle valvontaraportit sekä ne selvityspyynnön ratkaisut, joissa asiakas- ja potilasturvallisuus on oleellisesti vaarantunut tai riski siihen on ollut suuri. Valvontatiimi

raportoi AVI:lle myös kaikki muut poikkeamat, jotka valvontatiimi arvioi olevan hyvä saattaa AVI:n tietoon. Valvontatiimi antaa tietoja myös tarpeen mukaan muille viranomaisille.

Valvontatiimi pyrkii myös muutoin pitämään säännöllistä vuoropuhelua erityisesti AVI:n kanssa, jotta valvonta voitaisiin järjestää alueella mahdollisimman tarkoituksenmukaisella tavalla.

Valvontatiimi tiedottaa toteutuneista valvonnoista myös niitä hyvinvointialueita, joiden asiakkaita on tarkastushetkellä ollut tarkistettavassa toimintayksikössä. Mikäli valvontatiimin tietoon tullut poikkeama koskee jonkun muun alueen sijoittamaa asiakasta, valvontatiimi tiedottaa kyseistä hyvinvointialuetta poikkeamailmoituksen tultua esille. Valvontatiimi toimii tarpeen mukaan yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden valvontatiimien kanssa ja toteuttaa valvontaa myös yhteistyössä muiden valvontatiimien kanssa silloin, kun tämä on tarkoituksenmukaista.

## 7. Tiedolla johtaminen

### 7.1. Valvonnan mittaaminen

Tavoitteena tulevilla vuosilla on, että valvontatiimi voi entisestään vahvistaa valvonnan kohdentamista, valvonnan keinoja sekä valvontatiimin toimintaa valvonnasta kerätyillä tiedoilla. Tavoitteena on, että kerätty tieto auttaa valvontatiimiä analysoimaan ja arvioimaan sekä valvonnan toimintakenttää että valvontatiimin toimintaa.

Valvontaa mitataan ja seurataan erilaisin määrällisin ja laadullisin mittarein. Valvonnan seuraamisen tarkoituksena on saada tietoa valvonnan toteutumisesta sekä kehittää ja tehostaa valvontaa.

Seuraamalla valvonnan toteutumista erilaisin kriteerein valvonnan toteutumista voidaan tarkkailla ja vertailla eri ajankohtina. Jos esimerkiksi valvontakäynneissä on suuria poikkeamia eri aikoina, voidaan mahdollisia syitä etsiä, kun käyntien määrä on tiedossa.

Valvonnan mittaamisen tavat on esitelty seuraavassa kaaviossa.

| Mitä mitataan                                                                                                           | Mikä mittaustapa           | Miten usein |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|
| Valvontakäyntien määrä                                                                                                  | Määrällinen                | Vuosittain  |
| Valvontakäynneillä annettujen suositusten laatu ja määrä: millaisia suosituksia ja toimenpiteitä on pyydetty tehtäväksi | Laadullinen ja määrällinen | Vuosittain  |
| Valvontakäyntien laatu (suunnitelmallinen/reaktiivinen)                                                                 | Laadullinen ja määrällinen | Vuosittain  |
| Selvityspyyntöjen määrä                                                                                                 | Määrällinen                | Vuosittain  |
| Muistutusten ja kanteluiden määrä valvontatiimille tiedoksi                                                             | Määrällinen                | Vuosittain  |

### 7.2. Valvonnan yhteistyö

#### *Yhteistyötapaamiset*

Yhteistyötapaamisten tarkoituksena on tuottaa tietoa valvonnalle ja valvontatiimin sidosryhmille. Määrittelemällä yhteistyötapaamiset osana omavalvontaohjelmaa valvontatiimi haluaa korostaa yhteistyön merkitystä osana onnistunutta ja laadukasta valvontaa. Yhteistyötapaamiset voivat olla joko yleisiä tapaamisia, joissa keskustellaan valvonnasta, tai tiettyyn teemaan keskittyviä tapaamisia, joissa valvontatiimi ja sidosryhmät ovat koolla. Esimerkiksi palveluntuottajien kanssa pidettävät tapaamiset voivat keskittyä esimerkiksi palveluiden tuottamiseen tai valvontakyselyn vastauksien läpikäyntiin.

Yhteistyötapaamiset seuraavien sidosryhmien kanssa pyritään toteuttamaan 1-6 krt/vuosi:

- Itä-Suomen AVI
- Toimintayksiköt
- Hyvinvointialueen palvelupäälliköt ja -johtajat
- Sosiaali- ja potilasasiamiehet

### *Tiedottaminen*

Valvontatiimin työskentely on tiiviisti sidoksissa tietoon, jota valvontatiimi saa muilta tahoilta, joten valvonnan laadukkaan toteuttamisen kannalta sidosryhmäyhteistyö ja valvonnasta tiedottaminen luovat mahdollisuuksia entistä laadukkaampaan valvontaan. Tiedottamisen lisäämisellä eri kanavissa valvontatiimi pyrkii lisäämään tietoisuutta valvonnan olemassaolosta ja valvonnan keinoista.

Etelä-Savon hyvinvointialue julkaisee julkisessa tietoverkossa tietoja valvonnasta, valvonnassa tehdyistä huomioista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottajien tulee varmistaa, että päivitetty omavalvontasuunnitelma ja -ohjelma lähetetään valvontatiimille viipymättä päivityksen teon jälkeen.

Valvontatiimi pyrkii kertomaan valvonnasta myös muilla keinoin, esimerkiksi valvonnan julistein ja videoin.

## 8. Laatu

Palveluiden laatu linkittyy vahvasti omavalvontaan sekä palveluiden tuottamiseen. Laatutyöskentelyyn liittyy erittäin tiiviisti myös riskienhallinta. Riskienhallinnan avulla parannetaan asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua. Ennakoimalla laatu- ja turvallisuusongelmia estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Tällä edistetään myös henkilöstön työturvallisuutta. Riskienhallinnan vastuut ja prosessit määritetään palvelutuotannossa. Riskien tunnistamisen keinoja ovat säännölliset riskikartoitukset, henkilöstökyselyt ja vaaratapatumien raportointi. Laadun ja riskienhallinnan tarkemmat kuvaukset on kuvattu Etelä-Savon hyvinvointialueen laatu, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelmassa.

Palvelujen laadun varmistamiseksi valvontakäynteihin voi kuulua yhtenä tarkastusteemana se, miten toimintayksikössä kerätään ja käsitellään palvelun laatuun liittyvät poikkeamat sekä miten tietoa palveluiden laadusta kerätään. Hyvinvointialueen omien yksiköiden osalta hyvinvointialueella on käytössä erilaisia palautejärjestelmiä, joilla asiakkaat voivat antaa palautetta tuotetuista palveluista. Saadut palautteet analysoidaan useita kertoja vuodessa. Palvelupoikkeamien kohdalla poikkeamat käsitellään yleisesti muistutuksina (kts. tarkempi kuvaus muistutuskäsittelystä tämän asiakirjan muistutusosiosta ja hallinnon asiakirjasta).

Laatua voidaan palveluiden laadun lisäksi tarkastella valvontatiimin työskentelyn laadun näkökulmasta; miten valvontatiimi onnistuu toteuttamaan valvontaa laadukkaasti ja lainsäädännön velvollisuuksia noudattaen. Valvontatiimin työskentelyn laadukkuutta voidaan seurata esimerkiksi tarkastelemalla toteutuneita valvontoja sekä niiden reagointiaikoja. Valvontatiimin toiminnasta voidaan myös kerätä tietoa palveluntuottajille toteutettavan kyselyn avulla, mikä osaltaan luo vastavuoroisuutta valvontatiimin ja palveluntuottajien väliseen yhteistyöhön.

## Keskeinen lainsäädäntö

Hallintolaki, 434/2003

Laki hyvinvointialueesta, 611/2021

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

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, 785/1992

Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä, 612/2021

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, 380/1987

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011

Lastensuojelulaki 417/2007

Läkelaki 395/1987

Mielenterveyslaki 1116/1990

Päihdehuoltolaki 41/1986

Terveydenhuoltolaki 1326/2010