



Laatu- ja omavalvonta- ohjelma

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Luonnos 30.3.2023

Sisällys

1. Johdanto	3
2. Laatu- ja omavalvontaohjelma	4
3. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	6
3.1 Suunnitelmat ja strategiat.....	6
3.1.1 Palvelustrategia	6
3.1.2 Hyvinvointisuunnitelma.....	6
3.1.3 Pelastustoimen palvelutasopäätös	7
3.1.4 Osallisuusohjelma	7
3.1.5 Henkilöstöstrategia	8
4. Valvonnan muodot ja riskiluokitus.....	9
4.1 Palveluntuottajan omavalvonta.....	9
4.2 Yksityinen terveydenhuolto.....	10
4.3 Julkinen ja yksityinen sosiaalihoito	10
4.4 Sosiaalihoiton henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	11
4.5 Ennakoiva valvonta.....	12
4.6 Suunnitelmallinen valvonta	12
4.7 Reaktiivinen valvonta	14
5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	15
6. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	16
6.1 Palvelujen saatavuus.....	16
6.2 Palvelujen jatkuvuus	18
6.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	19
6.3.1 Henkilöstösuunnitelma	21
6.3.2 Omavalvontasuunnitelma.....	21
6.3.3 Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.....	21
6.3.4 Lääkehoitosuunnitelma	22
6.3.5 Tietoturvasuunnitelma	23
6.3.6 Riskienhallintasuunnitelma.....	23
6.3.7 Muut suunnitelmat.....	23
6.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	24
7. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	25

8. Laatu- ja omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi, julkisuus ja päivittäminen	26
9. Lähteet ja keskeinen lainsäädöntö.....	27
10. Kaaviot, kuvat ja liitteet	30

1. Johdanto

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sekä pelastustoimen palvelujen järjestämisestä Porvoon, Sipoon, Loviisan, Askolan, Pukkilan, Myrskylän ja Lapinjärven alueella. Tavoitteena on järjestää alueen asukkaiden kannalta laadukkaat ja turvalliset palvelut lain mukaisesti, joita valvotaan osana palvelujen järjestämistä ja tuottamista. Palveluja tuotetaan omina palveluina sekä hankintana yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina ja palvelusetelillä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma. Omavalvonta on laadun varmistuksen ja kehittämisen tärkein työkalu. Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatu-työtä ja hyvää asiakaspalvelua. Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palvelujen laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta. Viranomaisvalvontaa suorittavat valtiotasolla Valvira ja aluehallintavirastot, joiden tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Hyvinvointialuetta ohjaa [laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#). Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa noudettaen [lakia hyvinvointialueesta](#) 7 §, [pelastuslakia](#) 27 § ja [lakia pelastustoimen järjestämisestä](#) 16 §. Hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelma katselmoidaan määräajoin ja vuosittain tarkastellaan valvonnan painopisteitä.

Tämä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sekä pelastustoimen 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 henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä laatu- ja omavalvontaohjelmassa hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua sekä muuta palveluntuottajaa. Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyden jatkuva seuranta.

2. Laatu- ja omavalvontaohjelma

Laatu- ja omavalvontaohjelma on strateginen instrumentti, jolla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelma kattaa kaikki hyvinvointialueen järjestämät ja sen lukuun tuotetut palvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen tehtävien ja palvelujen omavalvonta on osa niiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta on hyvinvointialueen ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastustoimen tehtävien varmistamiseksi, palvelujen kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. valvonnan muodot ja riskiluokitus
3. tehtyjen sopimusten noudattaminen
4. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
5. havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
6. laatu- ja omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi, julkisuus ja päivittäminen

Laatu- ja omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatumisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta perustuen [lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#) 6 lukuun sekä [lain pelastustoimen järjestämisestä](#) 4 lukuun.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sekä omia että ostopalvelutuottajiaan ja näiden alihankkijoita sekä muita alueellaan toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia ja pelastustoimen palvelutuottajia. Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo aiempaa selkeämmin nimenomaan järjestämisvastuussa oleva toimija, eli hyvinvointialue. Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin, jotka ovat laadittu lain [sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#) 40 § ja [lakiin pelastustoimen järjestämisestä](#) 16 § mukaisesti.

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaimisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan palveluita käyttävien asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan palveluyksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset. Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen valvonta- ja laatu-yksikön, palveluntuottajien ja valvovien viranomaisten välillä.

Sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa suorittaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella keskite-
tysti valvonnan ja laadun yksikkö yhteistyössä vastuualueiden kanssa. Valvontaa tekee val-
vontatyöhön koulutettu henkilökunta.

Omavalvonnan organisoituminen Itä- Uudenmaan hyvinvointialueella

- Valvonta ja laatu yksikkö on keskitetty kehittämispalveluihin konserni- ja strategia palveluissa
 - Laatu ja valvontapäällikkö
 - 3 laadun ja valvonnan erityisasiantuntijaa
 - Asiakas ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntija
 - Sosiaali- ja potilasasiamies
- Valvonta toteutuu tiiviissä yhteistyössä palvelutuotannon edustajien kanssa
 - Johtava lääkäri, hoitotyön johtaja ja sosiaalityön johtaja (20% työajasta)
 - Palveluvastaavien (23kpl) kanssa (10-15% työajasta)



Kuva 1. Omavalvonnan organisoituminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

Yksityiset ja hyvinvointialueen itsensä tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt rekisteröidään palveluntuottajia koskevaan valtakunnalliseen [Soteri- rekiste-
riin](#). Soterin käyttöönotto perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin. Hallituksen esitys laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta sisältyi eduskunnan hallituk-
sen syysistuntokauden 2022 lainsäädäntösuunnitelmaan. Lain on tarkoitus tulla voimaan
1.1.2024. Soterin toiminnallisuudet otetaan käyttöön vaiheittain.

Valvova viranomaisen sosiaali- ja terveystalvan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Aluehallintovi-
rasto (AVI) sekä ylimpänä laillisuusvalvojana eduskunnan oikeusasiamies (EOA) sekä sisämi-
nisteriö (SM) toteuttavat sosiaali- ja terveystalvelujen sekä pelastustoimen valvontaa ensisijai-
sesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toi-
minnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan sekä -järjestäjän kanssa. Valviran ja AVI:en
keskeiset suunnitelmallisen valvonnan painopisteet määritellään [sosiaali- ja terveydenhuollon
valtakunnallisessa valvontaohjelmassa](#) tai tietyin määräajoin. Vuodelle 2023 yhdeksi painopis-
teeksi on valittu hyvinvointialueen palvelujen järjestäminen ja omavalvonta. Lisäksi Valtionta-
louden tarkastusvirasto VTV tulee suorittamaan vuosittain kaikkien hyvinvointialueiden talou-
denhoitoon kohdistuvia tarkastuksia.

3. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Hyvinvointialueen omavalvonnan lainsäädännöllisen perustan muodostaa hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädetyt kolme lakia. Nämä kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssi- ja erityislainsäädännössä, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien osalta.

Omavalvonnalla varmistetaan myös, että hyvinvointialueen harjoittama muu liiketoiminta on vähäriskistä ja tukee sen lakisääteisten tehtävien toteuttamista perustuen [lakiin hyvinvointialueesta](#), [lakiin pelastustoimen järjestämisestä](#) sekä [lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#).

3.1 Suunnitelmat ja strategiat

Tässä luvussa kuvatut suunnitelmat ja strategiat dokumentoidaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella organisaation arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.

3.1.1 Palvelustrategia

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaa johdetaan aluevaltuuston hyväksymän hyvinvointialuestrategian ja sen osana olevan palvelustrategian mukaisesti kokonaisuutena. Palvelustrategiaan vaikuttavia tekijöitä sekä strategisten tavoitteiden toteutetuista toimenpiteistä seurataan vuosittain. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategia laaditaan kevään 2023 aikana ja jalkautetaan käyttöön syksyllä.

3.1.2 Hyvinvointisuunnitelma

Hyvinvointialue seuraa asiakkaidensa elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Hyvinvointialue raportoi asiakkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä aluevaltuustolle vuosittain. Hyvinvointialue valmistelea aluevaltuustolle valtuustokausittain alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman edellä mainituista asioista [lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#) 7 §:n mukaisesti. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue toimii hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä yhteistyössä alueensa kuntien kanssa ja tukee niitä

asiantuntemuksellaan. Kunnalla on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy kunnan muihin lakisääteisiin tehtäviin, kuten koulutus ja varhaiskasvatus; kulttuuri-, nuoriso-, kirjasto- ja liikuntapalvelut; kaupunkisuunnittelu, maankäyttö; vesi- ja jätehuolto sekä ympäristöpalvelut. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella hyvinvointisuunnitelma on laadittu yhteistyössä hyvinvointialueen ja alueen kuntien kanssa. Kehittämisen ja yhteistyölautakunta vastaa esityksen tekemisestä hyvinvointialueen hyvinvointikertomukseksi ja -suunnitelmaksi valtuustokausittain. Aluehallitus vastaa järjestämisvastuun toteutumisesta ja hyväksyy hyvinvointisuunnitelman.

3.1.3 Pelastustoimen palvelutasopäätös

Hyvinvointialue vastaa alueensa pelastustoimen järjestämisestä. Aluevaltuusto päättää palvelutasosta, joka vastaa kansallisiin, alueellisiin ja paikallisiin tarpeisiin sekä onnettomuus- ja muihin uhkiin. Palvelutasopäätöksessä huomioidaan merkittävät kansalliset riskit, selvitetään alueella esiintyvät uhat ja niistä aiheutuvat riskit. Päätöksessä määritellään toiminnan tavoitteet, käytettävät resurssit, tuotettavat palvelut ja niiden taso [lain pelastustoimen järjestämisestä 4–8 §:n](#) mukaisesti. Palvelutasopäätöksen tarkemmasta sisällöstä on säädetty [sisäministeriön asetuksessa pelastustoimen palvelutasopäätöksestä](#).

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi valtakunnalliset strategiset tavoitteet kansallisia, alueellisia ja paikallisia tarpeita sekä onnettomuus- tai muita uhkia vastaavan laadukkaan ja kustannusvaikuttavan pelastustoimen järjestämiselle. [Valtakunnallisissa tavoitteissa 2023–2026](#) esitetään hyvinvointialueiden pelastustoimen tavoitteita ja valtakunnallisesti merkittäviä palvelujen uudistus- ja kehittämistavoitteita sekä linjataan lainsäädännön ja suorituskyvyn kehittämisen suuntaviivoja. Tavoitteet ohjaavat pelastustoimen valtakunnallista sekä hyvinvointialueen [pelastustoimen kehittämistä ja pelastustoimen järjestämisestä annetun lain 6 §:ssä](#) tarkoitetun palvelutasopäätöksen valmistelua sekä hyvinvointialueiden kanssa 10 §:n perusteella käytäviä neuvotteluja. Tavoitteena on parantaa pelastustoimen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta sekä kustannuksia ja tuottavuutta.

3.1.4 Osallisuusohjelma

Osallisuusohjelmassa kuvataan keinot, joiden avulla osallisuutta voidaan edistää organisaatiossa. Osallisuusohjelma valmistellaan yhdessä asukkaiden, asiakkaiden, kuntien, järjestöjen, päättäjien ja muiden asiantuntijaryhmien kanssa hyödyntäen erilaisia vuorovaikutteisia ja sähköisiä tapoja. Ohjelmaan kootaan yhteinen käsitys osallisuudesta ja kuvataan, miten asiakasosallisuutta vahvistetaan palveluissa, kehittämistyössä ja toimintakulttuurissa. Osallisuusohjelmassa määritellään osallisuuden ja vaikuttamisen tavoitteet ja toimenpiteet, resurssit ja vastuut eri tasoilla, sekä kerrotaan toimenpiteiden arvioinnista ja seurannasta. Osallisuusohjelma tukee asiakaskohtaista osallisuutta edistävää toimintaa, kuulluksi ja kohdatuksi tulemistä sekä vaikuttamista omaan hyvinvointiin ja palveluprosessiin. Osallisuuden edistäminen edellyttää uusien osallistumisen ja kokemustiedon tuottamisen välineiden ja menetelmien kehittämistä ja hyödyntämistä, viestintää sekä digitaalisten menetelmien kokeilemistä ja käyttöönottoa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella kehittämisen ja yhteistyön lautakunta vastaa hyvinvointialueen asukkaiden, kuntien, yhteisöjen ja muiden toimijoiden sekä erilaisten yhteistyöverkostojen osallistamiseen liittyvien toimintamallien kehittämisestä.

3.1.5 Henkilöstöstrategia

Henkilöstöstrategia on luotu osallistaen työntekijöiden edustajia ja tulevan hyvinvointialueen tulevia työntekijöitä osana valmistelutyötä syksyn 2022 aikana. Henkilöstöstrategiasta ja sen seurannasta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella vastaa henkilöstöpalvelut yhdessä henkilöstön kanssa. Aluehallitus vastaa henkilöstöpolitiikan ja kannustavan palkkausjärjestelmän yleisperiaatteista sekä kokonaisen henkilöstöresurssien ohjauksesta hyvinvointialueetasolla. Strategia on kohdennettu hyvinvointialueen ensimmäiselle toimintavuodelle 2023 ja sitä päivitetään vuosille 2024–2025. Henkilöstöstrategia ohjaa organisaatiokulttuurin rakentumista ja kehittämistä ja luo vuoropuhelua henkilöstön ja esihenkilöiden välille.

Arvot arjessa - tapamme toimia yhdessä

Yhdenvertaisuus	Ihmislähtöisyys	Osallisuus	Rohkeus	Vastuullisuus
<p>Kaikki työntekijät pääsevät osalliseksi ja osaksi uutta hyvinvointialueen työyhteisöä.</p> <p>Kaikkia työntekijöitä kohdellaan yhdenvertaisesti, kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti.</p> <p>Teemme töitä myös asiakkaiden yhdenvertaisuuden eteen.</p>	<p>Jokainen työkaveri ja asiakas ansaitsee arvostavaa kohtelua.</p> <p>Olemme olemassa asiakkaita varten.</p> <p>Kun asiakas saa tarvitsemansa avun tai palvelun, myös meidän työmme on merkityksellistä ja palkitsevaa.</p>	<p>Ihmisillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan työhön ja itseä koskeviin asioihin.</p> <p>Työtä suunnitellaan huomioiden ihmisten yksilölliset tarpeet, toiveet ja vaikutusmahdollisuudet.</p> <p>Avoimuus, läpinäkyvyys ja aktiivinen viestintä luovat kokemuksen osallisuudesta.</p>	<p>Ilmaiseimme mielipiteemme ja kuuntelemme rohkeasti erilaisia näkökulmia.</p> <p>Meillä on rohkeutta käyttää arkijärkeä.</p> <p>Olemme kehitysmyönteisiä.</p> <p>Uskallamme kokeilla uutta, epäonnistua ja oppia.</p>	<p>Jokainen kantaa vastuunsa, hoitaa oman tonttinsa ja tietää miten toimia.</p> <p>Tunnetta vastuuta toinen toisistamme kanssaihmisinä: huolehdimme ja huomaamme.</p>

Osana henkilöstöstrategian valmisteluvaiheen haastatteluja työntekijöitä pyydettiin kertomaan, mitä arvot heille tarkoittavat ja miten ne näkyisivät arjessa (ks. liite: Henkilöstöstrategian valmistelu)

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Kuva 2. Henkilöstösuunnitelman mukainen kuvaus arjen arvoista ja tavoista toimia yhdessä.

4. Valvonnan muodot ja riskiluokitus

4.1 Palveluntuottajan omavalvonta

Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta, joka tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on laadun hallintaa, riskienhallintaa sekä jatkuvuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista. Palveluntuottajan omavalvonta on palvelujen asianmukaisuuden varmistamisen ensisijainen muoto. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että sen toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuositusten vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset aina ja jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palveluntuottaja seuraa, arvioi ja kehittää omavalvonnalla palvelujen laatua ja turvallisuutta toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvonta perustuu toimintayksiköissä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonta edellyttää palveluntuottajien, henkilöstön ja asiakkaiden aktiivista osallistumista toiminnan jatkuvaan arviointiin. Tärkeää on omavalvontakulttuurin omaksuminen osaksi toimintayksikön johtamista, laatutyötä ja työn kehittämistä sekä tärkeänä työkaluna henkilöstön jokapäiväisessä työssä.

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

Terveystieteiden ja sosiaalihuollon lainsäädännössä on eroavaisuuksia omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelmien suhteen. [Terveystieteiden lainsäädännön](#) 8 §:n mukaisesti julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut [asetuksen](#), joka määrittelee suunnitelmassa sovittavista asioista ja täytäntöönpanosta.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka vastaa terveydenhuoltolain edellytyksiin. Suunnitelma koskee koko organisaatiota, niin terveyspalveluja kuin sosiaalipalvelujakin. Yhteisellä suunnitelmalla kehitetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhtenäistä turvallisuuskulttuuria ja edistetään STM:n asettaman kansallisen [asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman 2022–2026](#) mukaisia tavoitteita. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman ylläpidosta ja seurannasta vastaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laadusta ja valvonnasta vastaava yksikkö. Laatu- ja omavalvontaohjelman ajantasaisuutta tarkastellaan säännöllisesti huomioiden sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain voimaantulo vuonna 2024.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella omavalvonnan painopisteitä tarkastellaan vuosittain. Painopisteet vuodelle 2023 ovat:

- Omavalvontasuunnitelmat, niiden ajantasaisuus ja toteutuminen
- Palvelusetelien käyttö
- Itäisen alueen sote-palvelut: henkilöstömitoistus, lakisääteisten palvelujen järjestäminen (saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus)
- Kotihoito
- Henkilöstö, lääkehoito, palvelu- ja hoitosuunnitelmat
- Hoitoon pääsy terveysasemilla ja suun terveydenhuoltoon
- Neuvola-asetuksen toimeenpano
- Henkilöstömitoituksen toteutuminen sosiaalihuollossa
- Nuorten mielenterveys ja päihdepalvelujen riittävyys

4.2 Yksityinen terveydenhuolto

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

4.3 Julkinen ja yksityinen sosiaalihuolto

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikki sosiaalihuollon toimintayksiköt ovat laatineet omavalvontasuunnitelman. Toimintayksiköt käyttävät hyvinvointialueen omaa omavalvontasuunnitelman lomakepohjaa, joka perustuu sisällöltään [Valviran antaman määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laadinnasta](#) ja mukailee [Valviran omavalvontasuunnitelman lomakepohjaa](#).

Toimintayksikön vastuuhenkilö on vastuussa omavalvontasuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä ja toimeenpanosta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua niin omavalvonnan suunnitteluun kuin toteutukseenkin. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun turvataan asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. Toimintayksikössä omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, tai vastuuhenkilöitä vaihtuu.

Vastuualueen johtoryhmä yhteistyössä valvonta- ja laatuyksikön kanssa ohjaa ja neuvoo toimintayksiköitä omavalvontasuunnitelmien laadinnassa ja omavalvonnan toteuttamisessa sekä seuraa omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta ja tarkastaa ne aina päivityksen yhteydessä ja valvontakäynneillä. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä verkkosivuilla, asiakkaiden saatavilla toimintayksiköissä ja ne on julkaistu [Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla](#). Omavalvontasuunnitelmien toteutumista seurataan yksiköissä ja toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja yksiköissä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue edellyttää valtion valvovien viranomaisten tavoin yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia laatimaan toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja suunnitelmat on oltava julkisesti saatavilla. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että omavalvontasuunnitelma on aina ajan tasalla, julkisesti nähtävillä ja julkaistu palveluntuottajan verkkosivuilla. Vastuualueen johtoryhmä yhteistyössä valvonta- ja laatuyksikön kanssa antavat yksityisille palveluntuottajille ohjausta ja neuvontaa omavalvontasuunnitelmien laadintaan ja omavalvonnan toteuttamiseen liittyen sekä tarkastaa ne mm. lupa-/ilmoitusmenettelyjen, palvelusetelituottajan hyväksyntäprosessin ja valvontakäyntien tai muilla tavoin toteutetun valvonnan yhteydessä.

4.4 Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on sosiaalihuollon henkilöstölle ilmoituksen laatimiseen ja käsittelyyn sisäinen ilmoituslomake ja toimintaohje (sisäinen linkki SPro:hon). Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ilmoituksen vastaanottaja käsittelee ilmoituksen viipymättä yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa sekä tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Vaaratilanteet tai epäkohdat käsitellään yhteisesti henkilöstön kanssa vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Ilmoituksen vastaanottaja vastaa kirjallisesti neljän viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ilmoittajalle siitä, että minkälaisiin toimenpiteisiin asiaan suhteen on ryhdytty. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, on ilmoittajan ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen valvontayksikölle ja aluehallintovirastolle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

4.5 Ennakoiva valvonta

Yksityisiä palveluntuottajia koskeva ennakoiva valvonta on lupahallintoa, palvelujen tuottajan ja valvojan viranomaisen välistä vuorovaikutusta, ohjausta, tiedonvälitystä, tietojen tarkastamista ja lausuntojen antamista. Ennakoivan valvonnan mahdollisuudet ovat parhaat silloin kun palveluyksiköt itse seuraavat aktiivisesti prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistavat laatua uhkaavat riskit jo ennakolta ja toimivat nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi.

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

Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa toteutetaan myös mm. seuraavissa prosesseissa:

- Lausuntojen antaminen yksityisten palveluntuottajien toimittamiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin sekä lupa-/käyttöönottotarkastukset
- Sosiaalipalvelujen tukipalveluntuottajien rekisteröinti
- Ostopalvelujen kilpailutusprosessit
- Palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessit
- Perhehoitajien rekrytointi ja valmennus, joissa selvitetään perhehoitajiksi haakeutuvien tilanne, sopivuus ja tausta
- Edellä mainituissa prosesseissa varmistetaan, että palveluntuottaja on soveltuva tuottamaan kyseistä palvelua ja että palveluntuottaja on toimintaa käynnistäessään ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön, laatusuosituksen ja tilaajavastuulain vaatimukset.

4.6 Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet tai haasteet. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Palveluntuottajien ennakoivaa ohjausta ja valvontaa toteutetaan myös suunnitelmallisesti ja sitä kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonta- ja laatu-yksikön ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet.

Riskiperusteisuus tarkoittaa sitä, että toimintayksikön tuottamiin palveluihin ja palveluprosesseihin liittyviä laadun ja asiakasturvallisuuden riskejä arvioidaan huomioiden esimerkiksi, onko palvelu ympärivuorokautista, kuinka usein palvelua saadaan, kuinka vaativasta palvelusta tai hoivasta on kysymys, mikä on asiakasryhmän haavoittuvuus ja toimintayksikön valvontahistoria.

Riskien arvioinnin perusteella palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa pyritään kohdentamaan enemmän ja useammin niihin palveluihin, joissa sitä eniten tarvitaan palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan kohdentamisessa valvonta- ja laatuysikön ammattitaito ja palveluntuottajien sekä toimintayksiköiden toiminnan tunteminen ovat avainasemassa. Valvonta- ja laatuysikön työntekijät laativat suunnitelman ohjauksen ja valvonnan kohdentamisesta kahdeksi vuodeksi kerrallaan valvontasuunnitelmaan. Huomioitavaa on, että suunnitelmaa muutetaan ja kohdentamista arvioidaan tarvittaessa tilanteen mukaan uudelleen. Palveluntuottaja tai toimintayksikkö voidaan aina ottaa tarvittaessa tehostetun valvonnan piiriin aikaisemmasta suunnitelmasta poiketen.

Suunnitelmallista valvontaa ja ohjausta kohdennetaan riskiperusteisesti alla olevaan riskiluokitukseen perustuen:

Suunnitelmallisen valvonnan riskiluokitus

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

Kuva 3. Suunnitelmallisen valvonnan ja ohjauksen riskiluokitukset.

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

4.7 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta kohdennetaan jälkikäteisesti esimerkiksi ilmoitusperusteisesti epäkohtailmoituksen tai huolenilmauksen perusteella. Valvontaviranomainen käynnistää valvontoja myös oma-aloitteisesti ja muiden viranomaisten yhteydenottojen perusteella.

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

Hyvinvointialueen toimintalinjana on, että muistutuksesta, epäkohtailmoituksesta, kantelusta ja muista reklamaatioista käynnistetään aina selvitystyö, jossa tilanteen vaatimalla tavalla joko pyytämällä suullinen tai kirjallinen selvitys, järjestetään asiaan liittyvä tapaaminen tai tehdään tarvittaessa tarkastuskäynti joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamatta. Palveluntuottajan toiminnassa havaitut poikkeamat voivat käynnistää tehostetun valvonnan, jossa palveluntuottajaa ohjataan ja valvotaan monin eri keinoin ja tehdään esim. useampia valvontakäyntejä tai tapaamisia lyhyellä aikavälillä palveluntuottajan ohjaamiseksi ja korjaavien toimenpiteiden seuraamiseksi. Periaatteena on, että myös reaktiivinen valvonta toteutetaan hyvässä yhteistyössä palveluntuottajien kanssa.

Valvonnan periaatteet ja tarkistuslista palvelunjärjestäjälle

- *Valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.*
- *Valvonta ja ohjaus on samanlaista sekä yksityiselle että omalle toiminnalle.*
- *Hyvinvointialue valvoo oman toimintansa/järjestämiensä palvelujen lisäksi tuottamia palveluja, sekä kaikkia alueellaan toimivia sosiaalihuollon yksiköitä, vaikka palvelua ei kyseiseltä yksiköltä ostettaisikaan. Lisäksi hyvinvointialue valvoo niitä sosiaalihuollon yksiköitä, joihin se on sijoittanut asukkaitaan esim. toisen hyvinvointialueen maantieteelliselle alueelle (esim. lastensuojelun sijaishuolto, ympärivuorokautiset asumispalvelut).*
- *Valvonnan kokonaisvastuu määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä.*
- *Valvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettely on kirjattu hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmaan.*
- *Valvonta kohdistuu sekä sosiaali- että terveydenhuoltoon ja on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista.*
- *Valvonta perustuu palvelutapahtuman riskinarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeistä.*
- *Valvontaa tekee valvontatyöhön koulutettu ja sen osaava henkilökunta*

Kuva 4. Valvonnan periaatteet ja tarkistuslista palvelunjärjestäjälle

Sosiaali- ja terveystyöpalvelujen valvontaa suorittaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella keskitetysti laadun ja valvonnan yksikkö yhteistyössä palveluvastuualueiden vastuuhenkilöiden kanssa. Yksikkö valmistelee omavalvontasuunnitelman, joka hyväksytään [hallintosäännön](#) 92 §:ssä kuvatulla menettelyllä.

5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella sopimusohjaus perustuu [Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen sopimusohjauksen tarkistuslistaan](#).

[Valviran ja AVI:n antaman yhteisohjeen](#) mukaisesti omavalvonnalla varmistetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa on huomioitu seuraavat seikat:

- yhdenvertaisuuden toteutuminen
- palvelujen hankkiminen ei vaaranna järjestämisvastuun toteutumista
- yksityiseltä tuottajalta ei hankita palvelua, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä
- vastuu palvelutarpeen arvioinnista säilyy hyvinvointialueella

Hyvinvointialueen hankintoja tekevät viranhaltijat varmistavat ostopalveluntuottajien laadun jo kilpailutusvaiheessa ja sopimusta tehdessä. Palvelujen hankkimisessa ja sopimusehtojen laatimisessa huomioidaan [järjestämislain](#) 3.luvun säännökset. Ostopalveluntuottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä seurataan [tilaajavastuulain](#) mukaisesti sekä ennen sopimuksen kirjoittamista että myös sopimuksen kirjoittamisen jälkeen koko hankinnan ajan.

Sopimusohjauksella tarkoitetaan ostopalveluna järjestettävän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon ohjaamista tilaajan ja tuottajan välisillä läpinäkyvillä sopimuksilla, joiden toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla. Sopimusohjauksesta vastaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluvastuualueet yhteistyössä hankintayksikön kanssa. Kilpailutusvaiheessa määritellään kriteerit, palvelukuvaus ja sanktiot tarkasti. Sopimukseen kuvataan, miten sopimusvalvontaa toteutetaan ja minkälaiset raportointivelvoitteet palveluntuottajalla on. Yksityisten palveluntuottajien velvollisuutena on toimia lupaehtojen ja sopimuksen mukaisesti. Valvonnassa noudatetaan sopimuksen, palvelukuvauksen, kilpailutuksen ja sen määrittelemien tarjouspyyntöasiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumisen seuranta.

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

6. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla keinojen yhteistyössä valvonta- ja laatuosastojen, vastualueiden johdon sekä yksiköiden välillä. Palvelujen resurssien oikeudenmukainen kohdentaminen edellyttää myös palvelujen vaikuttavuuden seurantaan. Palvelujen tuottamat hyödyt ovat riippuvaisia käytetyistä menetelmistä, henkilökunnan osaamisesta ja asiakkaiden osallistumisesta ja sitoutumisesta. Vaikuttavuutta seurataan käytettyjen menetelmien tuoduista tuloksista niiden kehittymistä sekä asiakkaiden kokemuksen ja asiakastyytyvyyden perusteella.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue huolehtii palveluja laaja-alaisesti tarvitsevien asiakasryhmien ja asiakkaiden tunnistamisesta, palvelujen yhteen sovittamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien määrittämisestä. [Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#) 10 §:ssä säädetään asiakkaiden palvelujen yhteensovittamisesta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa huolehditaan näiden palvelujen yhteensovittamisesta hyvinvointialueen muiden palvelujen, muiden hyvinvointialueiden palvelujen sekä kunnallisten ja valtion palvelujen kanssa. Hyvinvointialueen on myös edistettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujensa yhteensovittamista muiden toimijoiden palvelujen kanssa.

6.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää huomioiden ohjaavan [lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#) 4 § sekä suositukset koskien sosiaalipalvelujen saatavuutta [STM:ltä](#) ja [THL:ltä](#).

Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaistaan odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien [terveydenhuoltolain](#) 55 § ja [sosiaalihuoltolain](#) 33 § mukaisesti.

Linkki HVA odotusaika -sivulle.

[Laki pelastustoimen järjestämisestä](#) määrittää pelastustoimen omavalvonnalla tulee varmistaa palvelujen laatu, saatavuus ja vaikuttavuus.

Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu			
Tavoite	Keskeiset indikaattorit	Seuranta ja arviointi	Vastuu
Palveluverkko on kattava ja saavutettava	Hyvinvointialueen palveluntarjonta ja palveluverkosto Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus esteettömästi Palvelutuotanto toteutetaan monipuolisia ja erilaisia tuotantotapoja hyödyntäen	Palvelustrategia ja palvelutasopäätös Itse tuotetut ja ostopalvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Palvelutuotannon toteutusmuodot Saavutettavuusseloste	Aluevaltuusto Vastuualuejohtajat Valvonnan ja laadun yksikkö Vastuualuejohtajat Hankintapäällikkö Vastuualuejohtajat Kehittämisohtaja Viestintäjohtaja
Palvelut vastaavat tarpeita	Asianmukaisen hoidon ja palvelun tarpeen arviointi ja asiakasohjaus Yhtenäiset kriteerit eri palvelualueille	Hoitotakuun toteutuminen Palvelujono Asiakastyytyvyisyys	Vastuualuejohtajat Hoitotyön johtaja Vastuualuejohtajat Vastuualuejohtajat
Palvelut ovat oikea-aikaiset ja riittäviä	Laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutuminen Lakisääteiset palvelut on taattu	Palvelustrategia ja palvelutasopäätös Seurataan kiireellisen ja kiireettömän palvelun tarvetta ja toteutumista Julkaistaan odotusaikatiedot voimassa olevien säännösten mukaisesti Resurssien riittävyys	Aluevaltuusto Vastuualuejohtajat Vastuualuejohtajat Vastuualuejohtajat Henkilöstöjohtaja Talousjohtaja

Kuva 5. Palvelujen saatavuuden varmistaminen

6.2 Palvelujen jatkuvuus

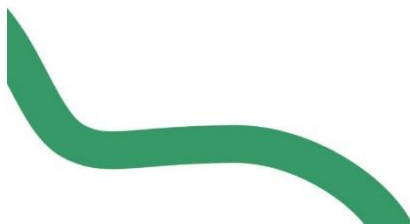
Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta salassapito- ja tietosuojavelvoitteet huomioiden hyvinvointialueella varmistetaan organisaation palvelualojen keskenäisellä yhdyspintatyöskentelyllä palveluketjuissa.

Valmiussuunnitelmissa sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen sekä muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. [Laki sosiaali- ja terveydenhuollosta](#) 50 § määrittää, että varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

Linkki IUHVA valmiussuunnitelmaan.

Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon Järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu			
Tavoite	Keskeiset indikaattorit	Seuranta ja arviointi	Vastuu
Palveluketjut ovat sujuvia	Palveluketju vastaa asiakkaiden palvelun ja hoidon tarpeisiin Yhtenäiset kriteerit eri palvelualueille Näyttöön perustavat palveluketjut	Asiakastytyväisyys ja -palaute Yhteydenotot sosiaali- ja potilasiamiehelle Omavalvontasuunnitelma	Vastuualuejohtajat, Professiojohtajat
Tiedonkulku on sujuvaa ja vuorovaikutteista	Asiakkailla on tarpeelliset tiedot palvelujärjestelmästä Yhteistyö palvelunjärjestäjien välillä on sujuvaa ja yksilöllähtöistä Osallistava ja asiantunteva dokumentointi Tietosuojan ja vaitolovelvollisuuden huomiointi	Asiakkaiden tavoitettavuus Asiakkaita osallistavat menetelmät palveluissa ja päätöksenteossa Määrämuotoinen dokumentointi ja osallistava kirjaaminen	Viestintä Vastuualuejohtajat, Professiojohtajat Tietosuojapäällikkö
Häiriöihin ja poikkeustilanteisiin on varauduttu	Varautumis- ja valmiussuunnitelmissa on varauduttu moninlaisiin erilaisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin Yksityisten palveluntuottajien varautumisvelvollisuus	Varautumissuunnitelma Valmiussuunnitelma Omavalvontasuunnitelma	Pelastusjohtaja, HUS Vastuualuejohtajat, Valvonta- ja laatuyksikkö
Palvelumme ovat yksilöllähtöisiä	Palvelut toteutetaan asiakas- ja potilaslähtöisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa hyödyntäen näyttöön perustuvia toimintamalleja ja kansallisia suosituksia	Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat Terveyspalvelujen Omatiimi-palvelut, sosiaalihuollon lakisäätöinen oikeus omatyöntekijään	Vastuualuejohtajat Professiojohtajat



Kuva 6. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

6.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelujen ja toiminnan turvallisuus ja laatu varmistetaan laatu- ja omavalvontaohjelmalla, yksikkökohtaisilla omavalvontasuunnitelmissa sekä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa.

Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla, esimerkiksi RAI-järjestelmän avulla.

Omavalvonta- ja potilasturvallisuussuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Niissä kuvataan, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan, miten terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Vaaratapahtumia sekä lähelläpitilanteita vasrten Itä-Uudenmaan Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimeen on käytössä järjestelmä, jonka kautta henkilöstö tekee ilmoitukset:

- potilasturvallisuuden vaarantumisesta (HaiPro)
- sosiaalihuollon epäkohdasta (SPro)
- työturvallisuuden vaarantumisesta (WPro)

Sisäiset linkit järjestelmiin

Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu			
Tavoite	Keskeiset indikaattorit	Seuranta ja arviointi	Vastuu
Palvelut ovat laadukkaita	<p>Omaavalvontasuunnitelma on henkilöstön päivittäinen työkalu ja on palveluja kuvaavaa</p> <p>Omaavalvontasuunnitelmat ovat päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa ja ovat ajantasaisia</p> <p>Näyttöön perustuvat menetelmät</p>	<p>Palvelustrategia ja palvelutasopäätös</p> <p>Yksikkökohtaiset ja yhdenvertaiset omaavalvontasuunnitelmat</p> <p>Ohjaus ja neuvonta koskien omaavalvontasuunnitelmia sekä ohjaus ja neuvontakäyntejä yksiköissä</p> <p>Yhtenäiset näyttöön perustuvat kriteerit eri palvelualueille</p>	<p>Aluevaltuusto</p> <p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Valvonta- ja laatuysikkö</p> <p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Professiojohtajat</p>
Palvelut ovat yksilöllähtöisiä ja osallistavia	<p>Yksilähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus on dokumentoitu kuvaavasti ja palvelua vastaavasti.</p> <p>Asiakas on palveluiden ja toiminnan keskiössä</p>	<p>Yksikkökohtaiset ja yhdenvertaiset omaavalvontasuunnitelmat</p> <p>Ohjaus ja neuvonta koskien omaavalvontasuunnitelmia</p> <p>Osallisuusohjelma</p>	<p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Valvonta- ja laatuysikkö</p> <p>Kehittämisjohtaja</p>
Palvelut ovat turvallisia	<p>Tarjotut palvelut ovat turvallisia ja näyttöön perustuvia</p> <p>Asiakkaat kokevat saamansa palveluita turvallisiksi</p> <p>Tietoturva on turvattu</p> <p>Työturvallisuus on turvattu</p> <p>Turvallisuuteen liittyviin riskeihin on varauduttu</p>	<p>Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma</p> <p>Lääkehoidosuunnitelma</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely ja asiakaspalaute.</p> <p>Tietoturvasuunnitelma ja -seloste</p> <p>Henkilöstösuunnitelma</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma</p> <p>Vaaratapahtumailmoitukset</p>	<p>Hoitotyönjohtaja</p> <p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Digijohtaja</p> <p>Henkilöstöpäällikkö</p> <p>Toimialajohtajat</p> <p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Henkilöstöjohtaja</p> <p>Pelastusjohtaja</p> <p>Professiojohtajat</p>
Palvelujen laadun ja turvallisuuden jatkuva kehitys	<p>Henkilöstö on osaavaa</p> <p>Menetelmät ovat näyttöön perustuvia</p> <p>Yhteistyö, muokkautumiskyky ja avoimuus</p> <p>Laadun varmistus ja seuranta</p>	<p>Palvelustrategia ja palvelutasopäätös</p> <p>Koulutussuunnitelma ja koulutusten mahdollistaminen</p> <p>Yksikkökohtaiset omaavalvontasuunnitelmat</p> <p>Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p> <p>Laadunvalvontajärjestelmä</p>	<p>Aluevaltuusto</p> <p>Professiojohtajat,</p> <p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Kehittämisjohtaja</p>

Kuva 7. Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen

Laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on lisäksi useita keskeisiä suunnitelmia, joita on kuvattu tarkemmin alla. Nämä suunnitelmat dokumentoidaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella organisaation arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.

6.3.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella henkilöstösuunnitelmasta sen ajantasaisuudesta ja seurannasta vastaa HR-yksikkö yhteistyössä vastuualuejohtajojen kanssa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue palvelujen järjestäjänä seuraa sekä oman että ostopalvelutuottajiansa henkilöstön laatua ja riittävyttä kiinteänä osana omavalvonnan toteutumisen seuranta.

[Linkki henkilöstösuunnitelmaan](#)

6.3.2 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. [Laki yksityisistä sosiaalipalveluista](#) määrittää, että omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on yksi yhteinen omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan omavalvonnan toteutumista ja yleisiä periaatteita koko alueen eri vastuualueilla. Lisäksi jokaisella toimintayksiköllä on yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat kuvaavat palvelun muoto yksikössä, menettelytavat erilaisissa tilanteissa sekä toteutuksen valvonnan muodot ja seuranta yksikössä. Yksikkökohtainen valvontasuunnitelma on työstetty yhteistyössä henkilöstön kanssa ja on henkilöstön päivittäinen työkalu. Yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista vastaa vastuualuejohtajat yhteistyössä yksikön kanssa. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palvelutuottajien omavalvonta ja järjestämistä vastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta.

[Linkki hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmaan](#)

6.3.3 Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta ainakin vuodelle 2023. Suunnitelmassa huomioidaan huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa [terveydenhuoltolain](#) 8 § sekä [STM:n asetus](#).

Suunnitelman tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä arjen työssä laadukkaana ja turvallisen hoidon ja palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä. Suunnitelma pohjautuu [hyvinvointialueen strategiaan](#), [kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan](#), kansallisiin säädöksiin, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella kehittämisen ja yhteistyön lautakunta ohjaa, valvoo ja edistää asiakas ja potilasturvallisuussuunnitelmaa sekä yhtenäistä turvallisuuskulttuuria. Aluehallitus hyväksyy asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman. Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan osana päivittäistä työtä, poikkeamista ilmoitetaan vaaratapahtumajärjestelmään ja asiakas- ja potilasturvaaluuden toteutumisesta raportoidaan vähintään vuosittain.

Hyvinvointialueen arvojen tulee näkyä organisaation ja työntekijöiden päivittäisessä toiminnassa ja sen johtamisessa.

Linkki asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan

6.3.4 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä [turvallinen lääkehoito](#). Se on osa [terveydenhuoltolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden](#) täytäntöönpanon suunnitelmaa. Sosiaalihuollon yksiköissä se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa ja kuuluu myös osaksi varhaiskasvatus- ja opiskeluhuoltosuunnitelmia. Lähtökohtana on, että lääkehoitosuunnitelma tulisi olla kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa työyksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa.

Lääkehoitosuunnitelma on laadunhallinta-asiakirja, joka ohjaa lääkehoidon prosessia ja kuuluu osaksi lääkehoidon perehdytystä sekä parantaa lääkitysturvallisuuskulttuuria. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on laadittu lääkehoitosuunnitelma [STM:n turvallisen lääkehoitosuunnitelman oppaan](#) pohjalta. Lääkehoitosuunnitelma tarjoaa käytännön työvälineen toiminta- ja työyksikön lääkehoidon suunnitelmalliselle hallinnalle sekä sen laadulliselle kehittämiselle. Itä-Uudenmaan lääkehoitosuunnitelma ohjaa turvallisen lääkehoidon toteutusta kaikissa alueen yksiköissä. Pelastustoimessa ensihoito noudattaa HUS Akuutin lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelmassa ohjeistetaan lääkehoidon koko prosessiin, lääkitysturvallisuuden johtamiseen, ammattihenkilöiden vastuisiin sekä asiakkaan/potilaan ohjaukseen ja neuvontaan. Lääkehoitosuunnitelmassa kiinnitetään huomiota dokumentointiin, tiedon kulkuun ja lääkehoitoon liittyviin riskeihin ja lääkehoidon poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden systemaattiseen seurantaan.

Linkki lääkehoitosuunnitelma

6.3.5 Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelman valmistelusta vastaa digitaaliset palvelut. Varautumisen ja turvallisuuden lautakunta ohjaa ja valvoo hyvinvointialueen kokonaisturvallisuuden, sisältäen tietoturvan, varautumisen ja valmiussuunnittelun toteuttamista, arvioi kehittämistarpeita sekä tekee tarvittaessa esityksiä aluehallitukselle. Aluehallitus hyväksyy tietoturvasuunnitelman. Tietoturvallisuuden toteutumisen seuranta on jatkuva.

Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät [sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietolain](#) 27 §:n vaatimukset [THL:n tietoturvaan liittyvät suositukset](#) huomioiden. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät [sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietolain](#) 27 §:n vaatimukset ja [THL:n tietoturvaan liittyvät määräykset](#).

Linkki tietoturvasuunnitelmaan

6.3.6 Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. 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 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 hyvinvointialueen aloittaessa, joihin kiinnitetään erityistä huomiota ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen ympärivuorokautinen saatavuus sekä niiden alueellinen tasepuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.

Linkki riskienhallintasuunnitelma

6.3.7 Muut suunnitelmat

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on lisäksi muita keskeisiä suunnitelmia, joiden toteutumista varmennetaan omavalvontaohjelmalla. Nämä muut suunnitelmat ovat listattuna omavalvontaohjelman liitteessä (liite 1).

6.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategiassa on varmistettu eri väestöryhmien ja haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien yhdenvertainen pääsy palveluihin ja mahdollisuudet hyödyntää palveluita sekä saada erityispalveluita.

Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten hyvinvointialueella edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu [yhdenvertaisuuslain](#) 5 §:ään, jossa kuvataan viranomaisen velvollisuutta arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta sekä laatia suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä. Lisäksi yhdenvertaisuussuunnitelmassa tulee huomioida lait [potilaan asemasta ja oikeuksista](#) sekä [asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#) sekä THL:n suositukset [osallisuudesta](#) ja [yhdenvertaisuudesta](#).

7. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Jos hyvinvointialue huomaa oman toiminnan tai palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnan laadussa tai turvallisuudessa todetaan poikkeamia eli epäkohtia tai puutteita, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluvastuualue yhteistyössä laatu- ja valvontayksikön kanssa vaatii niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Palveluntuottajaa tuetaan ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluvastuualue yhteistyössä valvonnasta ja laadusta vastaavan yksikön kanssa vaatii niiden korjaamista välittömästi. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan poikkeaman mukaan joko niin, että palveluntuottaja osoittaa kirjallisella selvityksellä ja dokumentaatiolla, että asia on korjattu tai korjaavien toimenpiteiden toteutuminen varmistetaan valvontakäynnillä. Jos kyse ei ole varsinaisesta poikkeamasta, vaan kehittämissuosituksista, voidaan seuranta tehdä pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi seuraavan suunnitelmallisen valvontakäynnin yhteydessä. Vastuualueen johtoryhmä yhteistyössä valvonta- ja laatu-yksikön kanssa seuraa toimenpiteiden toteutumista. Kehittämissuosituksien ja poikkeamien ja niiden korjaavien toimenpiteiden määräajat kirjataan. Palveluntuottajan vastuuhenkilö raportoi korjaavien toimenpiteiden toteutuminen palveluvastuuyksikölle sekä valvonta ja laatu-yksikölle, jotka tarkastavat tehdyt korjaavat toimenpiteet.

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

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonta- ja laatu-yksikkö ilmoittaa välittömästi Etelä-Suomen aluehallintovirastoon kaikista heidän tietoonsa tulleista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta tai palvelun laatua olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja puutteista. Valvonta- ja laatu-yksikkö toimittaa laaditut valvonta-/tarkastuskertomukset AVI:iin. Valvonta- tai tarkastuskertomukseen kirjataan selkeästi, mitä valvonnasta ja laadusta vastaava yksikkö ja palveluvastuualue ovat tehneet epäkohtien ja puutteiden korjaamisen edistämiseksi eli miten palveluntuottajaa on ohjattu toiminnan korjaamiseksi, mitkä ovat palveluntuottajalta edellytetyt konkreettiset korjaustoimet ja niille asetettu määräaika. Hyvinvointialueen rekisteröimien ilmoituksenvaraisten sosiaalihuollon tukipalvelujen palveluntuottajien kohdalla hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan rekisteröinnin eli hyväksynnän sosiaalipalvelujen tuottajaksi, jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa lain mukaisesti ohjauksella ja neuvonnalla.

8. Laatu- ja omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi, julkisuus ja päivittäminen

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonta- ja laatuyksikön vastuulla on ylläpitää hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa yhteistyössä johdon ja valvonnan yhteistyöryhmien kanssa. Hyvinvointialueen hallintosäännössä on määritelty sisällön oikeellisuudesta ja palvelutuotannon valvonnan ja omavalvonnan järjestämisvastuussa oleva johtaja. Aluehallitus hyväksyy omavalvontaohjelman. Omavalvontaohjelmaa katselmoidaan [hallintosäännön](#) 92 §:n mukaan. Katselmoineissa huomioidaan mahdolliset laatu- ja omavalvontaohjelmaa määrittelevien ja sen perustana olevien lakien muutokset ja niiden tuomat muutostarpeet omavalvontaohjelman ja palvelunjärjestäjän omavalvonnan sisältöön. Tarvittaessa ohjelmaa päivitetään kansallisen ohjauksen ja ohjelmamallin mukaisesti. Vuoden 2024 alusta voimaan tulevan valvontalain vuoksi tämä laatu- ja omavalvontaohjelma päivitetään ennen lain voimaantuloa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue julkaisee julkiset valvontatiedot ja toimintakertomuksen hyvinvointialueen verkkosivuilla.

9. Lähteet ja keskeinen lainsäädäntö

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163858/STM_2022_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntö

<https://itauusimaa.fi/tietoa-meista/>

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategia 2022–2026. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 1.12.2022.

<https://itauusimaa.fi/2022/12/01/tutustu-ita-uudenmaan-hyvinvointialueen-strategiaan/>

Laki hyvinvointialueesta 611/2021

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

Laki palvelujen tarjoamisesta 1166/2009

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091166#Pidm45053757333712>

Laki pelastustoimen järjestämisestä 29.6.2021/613

[Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista 812/2000

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784#Pidm45949344903776>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon... 612/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233

[Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja... 1233/2006 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

[Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 9.2.1990/152

[Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotehtävien ulkoistamisissa. Ohje sosiaalihuoltoa varten. Valvira 1.4.2022.

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

Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista. Määräys 3/2021. THL 20.12.2021.

https://thl.fi/documents/920442/2816495/THL_Maarays_3_2021_Tietoturvasuunnitelman_selvitykset_ja_vaatimukset.pdf/b4f17949-bace-b8d4-0cee-b215c6e5d372?t=1640009474365

Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Tiedote. THL 10.6.2021.

[Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL](#)

Omaavalo sosiaalipalveluissa. Tiedote. Valvira 9.8.2021.

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Pelastuslaki 29.4.2011/379

[Pelastuslaki 379/2011 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Sisäministeriön asetus pelastustoimen palvelutasopäätöksestä 1225/2022

[Sisäministeriön asetus pelastustoimen... 1225/2022 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Sopimusohjauksen tarkistus-lista. Työohje. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus 15.3.2022.

https://pakes.pohjanmaanhyvinvointi.fi/wp-content/uploads/sites/3/2022/06/Sopimusohjaus_22062022.pdf

Sosiaalihoitolaki 30.12.2014/1301

[Sosiaalihoitolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Sosiaalipalvelujen saatavuus. Tiedote. STM 13.1.2023.

<https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen omaavalo-ohjelma vuosille 2020–2023. Valvira. 16.2.2023.

https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valvontaohjelma_2023.pdf/c90eefd8-1209-2702-1e47-2dc6317beb84?t=1676537158594

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntönpa-
nosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Soteri-rekisteri. Tiedote. Valvira 7.3.2023

<https://www.valvira.fi/valvira/rekisterit/soteri>

Valtakunnalliset strategiset tavoitteet pelastustoimen järjestämiselle vuosille 2023–2026. Sisä-
ministeriön julkaisu 2023:1

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164541/SM_2023_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveydenhoitolaki 30.12.2010/1326

[Terveysturvelaki 1326/2010 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

Turvallinen lääkehoito: opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. STM 2021:6.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Uusi asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia. Suomesta asiakas- ja potilasturvallisuuden malli-
maa 2026. Tiedote. Valtioneuvosto 24.2.2022.

<https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/uusi-asiakas-ja-potilasturvallisuusstrategia>

Yhdenvertaiset palvelut. Tiedote. THL 3.2.2023.

[Yhdenvertaiset palvelut - THL](#)

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

[Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laati-
mista koskevat määräykset. Valvira. Määräys 2/2012. 25.7.2012.

https://www.valvira.fi/documents/14444/37132/Maarays_2_2012_yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf

10. Kaaviot, kuvat ja liitteet

- Kuva 1 Omavalvonnan organisoituminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella s. 5
- Kuva 2 Henkilöstösuunnitelman mukainen kuvaus arjen arvoista ja tavoista toimia yhdessä, s. 8
- Kuva 3 Suunnitelmallisen valvonnan ja ohjauksen riskiluokitukset, s. 13
- Kuva 4 Valvonnan periaatteet ja tarkistuslista palvelunjärjestäjälle, s. 14
- Kuva 5 Palvelujen saatavuuden varmistaminen, s.16
- Kuva 6 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen, s. 17
- Kuva 7 Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen, s.19
- Liite 1 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen keskeiset suunnitelmat, s. 30
- Liite 2 Palvelujen saatavuuden varmistaminen, s. 31
- Liite 3 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen, s. 32
- Liite 4 Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen, s. 33

Liite 1: lista Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman keskeisistä suunnitelmista

- Palvelustrategia
- Hyvinvointisuunnitelma
- Pelastustoimen palvelutasopäätös
- Osallisuusohjelma ja -suunnitelma
- Henkilöstöstrategia
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen odotusaikasivu
- Valmiussuunnitelma/ Valmius- ja varautumissuunnitelma
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Arkistonmuodostussuunnitelma
- Henkilöstösuunnitelma
- Hallintosääntö
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuojaselostus
- Hankintaohje
- Saavutettavuusseloste
- Riskien hallintasuunnitelma
 - Infektioiden torjuntasuunnitelma
 - Laiteturvallisuuksuunnitelma
 - Tilojen käyttö- ja turvallisuussuunnitelma
 - Varautumissuunnitelma
 - Pelastuslaitoksen riskianalyysi ja toimintaympäristöanalyysi
 - Valvonnan organisaatiokuva

Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu			
Tavoite	Keskeiset indikaattorit	Seuranta ja arviointi	Vastuu
Palveluverkko on kattava ja saavutettava	Hyvinvointialueen palveluntarjonta ja palveluverkosto Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus esteettömästi Palvelutuotanto toteutetaan monipuolisia ja erilaisia tuotantotapoja hyödyntäen	Palvelustrategia ja palvelutasopäätös Itse tuotetut ja ostopalvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Palvelutuotannon toteutusmuodot Saavutettavuusseloste	Aluevaltuusto Vastuualuejohtajat Valvonnan ja laadun yksikkö Vastuualuejohtajat Hankintapäällikkö Vastuualuejohtajat Kehittämiskoordinaattori Viestintäjohtaja
Palvelut vastaavat tarpeita	Asianmukaisen hoidon ja palvelun tarpeen arviointi ja asiakasohjaus Yhtenäiset kriteerit eri palvelualueille	Hoitotakuun toteutuminen Palvelujono Asiakastyytyväisyys	Vastuualuejohtajat Hoitotyön johtaja Vastuualuejohtajat Vastuualuejohtajat
Palvelut ovat oikea-aikaiset ja riittäviä	Laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutuminen Lakisääteiset palvelut on taattu	Palvelustrategia ja palvelutasopäätös Seurataan kiireellisen ja kiireettömän palvelun tarvetta ja toteutumista Julkaistaan odotusaikatiedot voimassa olevien säännösten mukaisesti Resurssien riittävyys	Aluevaltuusto Vastuualuejohtajat Vastuualuejohtajat Vastuualuejohtajat Henkilöstöjohtaja Talousjohtaja

Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä vastuu			
Tavoite	Keskeiset indikaattorit	Seuranta ja arviointi	Vastuu
Palveluketjut ovat sujuvia	<p>Palveluketju vastaa asiakkaiden palvelun ja hoidon tarpeisiin</p> <p>Yhtenäiset kriteerit eri palvelualueille</p> <p>Näyttöön perustavat palveluketjut</p>	<p>Asiakastyytyväisyys ja -palautte</p> <p>Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamiehelle</p> <p>Omavalvontasuunnitelma</p>	Vastuualuejohtajat, Professiojohtajat
Tiedonkulku on sujuvaa ja vuorovaikutteista	<p>Asiakkailla on tarpeelliset tiedot palvelujärjestelmästä</p> <p>Yhteistyö palvelunjärjestäjien välillä on sujuvaa ja yksilölähtöistä</p> <p>Osallistava ja asiantunteva dokumentointi</p> <p>Tietosuojan ja vaitiolo-velvollisuuden huomiointi</p>	<p>Asiakkaiden tavoitettavuus</p> <p>Asiakkaita osallistavat menetelmät palveluissa ja päätöksenteossa</p> <p>Määrämuotoinen dokumentointi ja osallistava kirjaaminen</p>	<p>Viestintä</p> <p>Vastuualuejohtajat, Professiojohtajat</p> <p>Tietosuojapäällikkö</p>
Häiriöihin ja poikkeustilanteisiin on varauduttu	<p>Varautumis- ja valmiussuunnitelmissa on varauduttu moninlaisiin erilaisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin</p> <p>Yksityisten palvelujentuottajien varautumisvelvollisuus</p>	<p>Varautumissuunnitelma</p> <p>Valmiussuunnitelma</p> <p>Omavalvontasuunnitelma</p>	<p>Pelastusjohtaja, HUS</p> <p>Vastuualuejohtajat, Valvonta- ja laatu-yksikkö</p>
Palvelumme ovat yksilöllähtöisiä	<p>Palvelut toteutetaan asiakas- ja potilaslähtöisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa hyödyntäen näyttöön perustuvia toimintamalleja ja kansallisia suosituksia</p>	<p>Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat</p> <p>Terveyspalvelujen Omatimi-palvelut, sosiaalihuollon lakisääteinen oikeus omatyöntekijään</p>	<p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Professiojohtajat</p>

Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvas- tuu			
Tavoite	Keskeiset indikaattorit	Seuranta ja arviointi	Vastuu
Palvelut ovat laadukkaita	<p>Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön päivittäinen työkalu ja on palveluja kuvaavaa</p> <p>Omavalvontasuunnitelmat ovat päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa ja ovat ajantasaisia</p> <p>Näyttöön perustuvat menetelmät</p>	<p>Palvelustrategia ja palvelutasopäätös</p> <p>Yksikkökohtaiset ja yhdenvertaiset omavalvontasuunnitelmat</p> <p>Ohjaus ja neuvonta koskien omavalvontasuunnitelmia sekä ohjaus ja neuvontakäyntejä yksiköissä</p> <p>Yhtenäiset näyttöön perustuvat kriteerit eri palvelualueille</p>	<p>Aluevaltuusto</p> <p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Valvonta- ja laatuyksikkö</p> <p>Vastuualuejohtajat Professiojohtajat</p>
Palvelut ovat yksilöllähtöisiä ja osallistavia	<p>Yksilähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus on dokumentoitu kuvaavasti ja palvelua vastaavasti.</p> <p>Asiakas on palveluiden ja toiminnan keskiössä</p>	<p>Yksikkökohtaiset ja yhdenvertaiset omavalvontasuunnitelmat</p> <p>Ohjaus ja neuvonta koskien omavalvontasuunnitelmia</p> <p>Osallisuusohjelma</p>	<p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Valvonta- ja laatuyksikkö</p> <p>Kehittämisjohtaja</p>
Palvelut ovat turvallisia	<p>Tarjotut palvelut ovat turvallisia ja näyttöön perustuvia</p> <p>Asiakkaat kokevat saamansa palveluita turvallisiksi</p> <p>Tietoturva on turvattu</p> <p>Työturvallisuus on turvattu</p> <p>Turvallisuuteen liittyviin riskeihin on varauduttu</p>	<p>Asiakas- ja potilasturvallisuus-suunnitelma</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely ja asiakaspalaute.</p> <p>Tietoturvasuunnitelma ja -seloste</p> <p>Henkilöstösuunnitelma</p> <p>Riskienhallintasuunnitelma</p> <p>Vaaratahtumailmoitukset</p>	<p>Hoitotyönjohtaja</p> <p>Vastuualuejohtajat</p> <p>Digijohtaja</p> <p>Henkilöstöpäällikkö Toimialajohtajat</p> <p>Vastuualuejohtajat Henkilöstöjohtaja Pelastusjohtaja Professiojohtajat</p>
Palvelujen laadun ja turvallisuuden jatkuva kehitys	<p>Henkilöstö on osaavaa</p> <p>Menetelmät ovat näyttöön perustuvia</p> <p>Yhteistyö, muokkautumiskyky ja avoimuus</p> <p>Laadun varmistus ja seuranta</p>	<p>Palvelustrategia ja palvelutasopäätös</p> <p>Koulutussuunnitelma ja koulutuksen mahdollistaminen</p> <p>Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat</p> <p>Asiakas- ja potilasturvallisuus-suunnitelma</p> <p>Asiakastyytyväisyys</p> <p>Laadunvalvontajärjestelmä</p>	<p>Aluevaltuusto</p> <p>Professiojohtajat, Vastuualuejohtajat Kehittämisjohtaja</p>