



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2025

Hyväksytty: Aluevaltuusto 09.12.2024, § 79

Annettu tiedoksi:

Aluehallitus 25.11.2024

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaosto 07.11.2024

Hyvinvointialueen johtoryhmä 15.10.2024

Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Keskeiset käsitteet	4
3.	Kuvaus Pohjanmaan hyvinvointialueesta	5
4.	Hyvinvointialueen lainmukainen tehtävä	6
4.1	Palvelustrategia	6
4.2	Hyvinvointisuunnitelma	6
4.3	Talousarvio ja -suunnitelma	7
4.4	Sisäisen valvonnan vastuut ja tavoitteet	7
5.	Pelastustoimen omavalvontasuunnitelma	9
6.	Sopimusten noudattaminen	10
7.	Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus	11
8.	Valmiussuunnitelma ja varautuminen	12
9.	Palveluiden turvallisuus ja laatu	13
9.1	Omavalvontasuunnitelma	14
9.2	Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja	15
9.3	Henkilöstö	15
9.4	Lääkehoitosuunnitelma	16
9.5	Tietoturvasuunnitelma	16
9.6	Riskienhallinta	17
9.7	Havaittujen puutteiden korjaaminen	17
10.	Palvelutuotannon valvonta	20
10.1	Valvonnan tarkoitus	20
10.2	Omavalvonnan ja valvonnan yleiset periaatteet	20
10.3	Valvonnan kohteet, eri muodot ja painopistealueet	22
10.3.1	Ennakollinen valvonta	22
10.3.2	Suunnitelmallinen valvonta ja omavalvonnan/valvonnan painopistealueet	22
10.3.3	Jälkikäteinen valvonta	23
10.4	Valvontaa tekevä henkilöstö ja valvonnan laatuvaatimukset	24
10.5	Valvontaviranomaisten välinen yhteistyö	25
10.6	Valvontasuunnitelma	26
11.	Asiakkaiden yhdenvertaisuus	27
12.	Osallisuus	28
13.	Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus	29
	Lähteet	32

1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, myöhemmin järjestämislaki) mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toimintansa omavalvonnassaan varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, vaikuttavuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

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

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa kuvataan hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvonnan ja valvonnan keskeiset periaatteet. Omavalvontaohjelman hyväksyy aluevaltuusto. Omavalvontaohjelma, ja sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

2. Keskeiset käsitteet

Omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään organisaation omavalvonnan menettelytavat. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten palveluntuottajalle kuuluvien velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Hyvinvointialueen tulee laatia omavalvontaohjelma heille kuuluvista sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen tehtävistä ja palveluista. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa että asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksia seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelma toimii ohjaavana dokumenttina suhteessa omavalvontasuunnitelmiin.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan väline. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia yhteistyössä palveluyksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän (hyvinvointialue) ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

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

Hyvinvointialueen valvontatyötä tekevällä viranhaltijalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen laadun ja valvonnan yksikön viranhaltijaa (valvonnan päällikkö ja tarkastajat). Valvontatyötä tekevän viranhaltijan tehtävänä on ohjata, neuvoa ja valvoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista sekä hyvinvointialueen itse tuottamissa palveluissa, että yksityisiltä palveluntuottajilta ostetuissa tai palvelusetelillä järjestetyissä palveluissa.

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

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

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

3. Kuvaus Pohjanmaan hyvinvointialueesta

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

Hyvinvointialueen aluevaltuusto on hyväksynyt 11.3.2024 päivitetyn hyvinvointialuetta koskevan strategian seuraavalla visiolla: "Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin." Tavoitteenamme on, että palveluidemme turvallisuus ja laatu ovat Pohjoismaiden huippua, ja että meillä on Suomen parhaimmat hyvinvointityöntekijät ja käytämme resurssejamme vaikuttavasti.



Kuva 1. Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia.

4. Hyvinvointialueen lainmukainen tehtävä

Hyvinvointialue (HVA) varmistaa omavalvonnalla, että sen toimintaa ohjaavien lakien nojalla sille säädetyt tehtävät järjestetään ja hoidetaan lakien velvoittamalla tavalla ja hyvinvointialueen strategiassa määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti. Omavalvonnalla varmistetaan, että hyvinvointialueen harjoittama muu liiketoiminta on vähäriskistä ja tukee sen lakisääteisten tehtävien toteuttamista (laki hyvinvointialueesta 611/2021, 6 §) sekä asukkaiden elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä ja niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Kuvassa 2 on kuvattu hyvinvointialueen omavalvontaa säätelevä lainsäädäntö.

Keskeinen lainsäädäntö määrittelemässä hyvinvointialueen omavalvontaa			
Hyvinvointialuelaki (611/2021, 7§, 10§)	Sote-järjestämislaki (612/2021, 8 §, luku 3)	Valvontalaki (741/2023, luku 4)	Pela-järjestämislaki (613/2021, 16 §)
Järjestämisvastuun hoitaminen	Tuottamisen ohjaus- ja valvontavelvollisuus	Seuranta- ja arviointivelvollisuus	Omavalvontaohjelman laatiminen
<ul style="list-style-type: none">HVA:n tulee varmistaa omavalvonnalla tehtävien lainmukainen hoitaminen ja tehtyjen sopimusten noudattaminen.HVA:n tulee varmistaa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.Tehtävien ja palveluiden omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä.	<ul style="list-style-type: none">HVA:n tulee ohjata ja valvoa jatkuvasti sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita, ja varmistettava että palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset.HVA:n on vaadittava epäkohtien korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa.	<ul style="list-style-type: none">HVA:n on seurattava alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä väestöryhmittäinHVA seuraa SoTePe-palveluiden tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta, asiakkaiden palveluiden yhteensovittamista sekä sote-kustannuksia ja tuottavuutta.Toteutuksen seuranta ja toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.	<ul style="list-style-type: none">HVA:n on laadittava omavalvontaohjelma, joka määrittelee, miten omavalvonta kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.Omavalvontaohjelma toteaa, miten SoTePe-palveluiden toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.Omavalvontaohjelman osana laissa erikseen säädetyt omavalvonta- sekä muut suunnitelmat.

Kuva 2. Keskeinen lainsäädäntö määrittelemässä hyvinvointialueen omavalvontaa

4.1 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. (järjestämislaki 612/2021, 11 §). Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelustrategia löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/>

4.2 Hyvinvointisuunnitelma

Hyvinvointialue raportoi vuosittain asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä aluevaltuustolle. Lisäksi hyvinvointialue valmistelee aluevaltuustolle valtuustokausittain alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman edellä mainituista asioista. (järjestämislaki 612/2021, 7 §). Sektorijohtajat laativat vuosittain raportin, ”Miten Pohjanmaa voi? Raportti on kooste siitä, miten Pohjanmaalla voidaan lasten ja nuorten, työikäisten aikuisten ja ikäihmisten näkökulmasta. Kooste käsittää myös eri palvelujen saatavuuden ja esteettömyyden sekä väestön oman mielipiteen palveluista ja tarpeista. Kooste on alueellinen hyvinvointikertomus. Seuraavan vuoden toiminnan suunnittelu ja talousarviotyö perustuvat analyysin tuloksiin ja tarvittaessa organisaation palvelustrategiaa päivitetään sen pohjalta. Lisäksi jokaiselle

valtuustokaudelle laaditaan alueellinen hyvinvointisuunnitelma. Suunnitelma sisältää alueellisen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman (lastensuojelulaki 417/2007, 12 §). Alueelliseen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan kuuluvat myös alueellinen oppilasterveydenhuoltosuunnitelma (oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, 13 a §) ja alueellinen suunnitelma neuvolapalveluista (terveydenhuoltolaki 1326/2010, 15 §, suunnitelma vielä työn alla). Suunnitelmat arvioidaan vuosittain. ”Miten Pohjanmaa voi?” -dokumentti on julkaistu hyvinvointialueen verkkosivuilla.

4.3 Talousarvio ja -suunnitelma

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

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

4.4 Sisäisen valvonnan vastuut ja tavoitteet

Hyvinvointialuelain (611/2021) 22 §:n mukaisesti aluevaltuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista; kun taas 3 §:n mukaan aluehallituksen tehtävänä on (yhdessä hyvinvointialueen johtajan kanssa) huolehtia hyvinvointialueen sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnan järjestämisestä.

Hallintosäännössä on määräykset sisäisestä valvonnasta, riskienhallinnasta ja sopimusten hallinnasta. Sisäisen valvonnan järjestämisen johtamisen, ja sen asianmukaisuuden ja riittävyyden takaamiseksi aluehallitus on nimittänyt tehtävää varten sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaoston. Hyvinvointialueella toimii kolme johtoryhmää: hyvinvointialueen-, sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen johtoryhmät.

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

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

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

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

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

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

5. Pelastustoimen omavalvontasuunnitelma

Pelastustoimen palveluiden tuottamisen omavalvonta noudattaa hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Pelastuslaitos vastaa omavalvonnan toteutumisesta laatimalla omavalvontasuunnitelman, jota seurataan pelastustoimen jaoksessa ja hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukaisesti. Pelastustoimen omavalvontasuunnitelma seuraa valtuuston hyväksymän palvelutasopäätöksen toteutumista. Aluevaltuusto on (20.12.2023/ 82 §) hyväksynyt pelastustoimen palvelutasopäätöksen vuosille 2024–2026. Pelastuslaitos on laatinut vuoden 2024 aikana omavalvontasuunnitelman, mikä on käsitelty pelastustoimen jaostossa. Omavalvonnalla seurataan pelastustoimen palveluiden saatavuutta, jatkuvuutta, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuuden toteutumista hyvinvointialueella.

6. Sopimusten noudattaminen

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

Hyvinvointialueen hankkiessa palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta, palvelujen toteutumisen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Hyvinvointialue varmistaa sopimusta tehdessä, että ostopalveluntuottajan omavalvontaohjelma ja -suunnitelma vastaa palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa.

Järjestämislaissa (612/2021,15 §) säädetään hankittavien palvelujen sopimusehdoista ja varautumisesta sopimuksen päättymiseen. Hankittaessa palveluita lain 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla sopimukseen perustuen hyvinvointialueen on varmistettava, että se pystyy huolehtimaan lain 8. §:ssä säädetyistä vastuistaan ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sopimuksen voimassa ollessa ja myös sen päättyessä sekä mahdollisissa sopimuksen rikkomis-, poikkeus- ja häiriötilanteissa.

Palveluntuottajan kanssa laadituissa sopimuksissa kuvataan muun muassa sopimusvalvonnan (omavalvonta, hyvinvointialueen toteuttama valvonta) sisältö, menettelytavat sopimusrikkotilanteissa sekä varautumismenettelyt ja toiminnan jatkuvuuden hallinta häiriö- ja poikkeustilanteissa. Sopimusten on oltava niin teksti- kuin ulkoasultaan sellaisia, että palveluntuottajaan kohdistuvat vaatimukset on kuvattu ymmärrettävällä tavalla. Tärkeä tapa toteuttaa sopimusvalvontaa on myös toimialojen aktiivinen sopimusjohtaminen ja palveluntuottajien kanssa käymä säännöllinen vuoropuhelu muutenkin kuin ongelmien ilmetessä. Sopimusohjauksessa pyritään tarkkuuteen ja selkeyteen. Kiinnitetään huomiota siihen, että sopimusehdot mahdollistavat valvonnan toteuttamisen helposti.

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

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

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

7. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuus ja saavutettavuus. Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asiakkaan tarpeita vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluita on riittävästi tarjolla ja jossa palvelut ovat oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille, ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden jatkuvuudella tarkoitetaan hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palveluiden jatkuvuutta (henkilöstö näkökulma).

Omavalvonnalla hyvinvointialue varmistaa, että suunniteltu ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 4 §; STM: [Sosiaalipalvelujen saatavuus](#); THL: [Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus](#)). Omavalvonnalla taataan se, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu, ja että niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen toteutumisen seurannan ja omavalvonnan kautta.

Hyvinvointialue seuraa tuottamiensa palvelujen laissa säädettyjen määräaikojen toteutumista kiireellisen ja kiireettömän palvelutarpeen osalta ja julkaisee odotusaikojä koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti (terveydenhuoltolaki 1326/2010, 55 §, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 33 § ja sekä muu sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita koskeva lainsäädäntö). Kukin toimi- ja tulosalue seuraa palveluidensa saatavuutta ja saavutettavuutta tarkoituksenmukaisesti ja säännöllisesti kuukausittain. Hoidon saatavuutta ja odotusaikojen tilannetta voi tarkastella hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Hoidon saatavuus - Odotusajat](#).

Palvelutarpeen arviointi on toimintaa, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan. Eri palveluissa on määritelty, miten tämä palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi toteutetaan. Hyvinvointialueella varmistetaan omavalvonnallisesti, että palvelutarpeen ja hoidon tarpeen arviointi toteutuu palveluittain yhdenvertaisesti ja että henkilöstö on riittävästi perehdytetty arvioinnin tekemiseen. Eri palveluissa on laissa määriteltyjä määräaikoja palvelutarpeen arvioinnin toteutumiselle. Näitä määräaikoja seurataan omavalvonnallisesti ja toteutumisesta raportoidaan kuuden (6) kuukauden välein hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Hyvinvointialueella on päätetty yhtenäiset palveluiden myöntämisen kriteerit. Eri palveluissa on omia ohjeita, joilla turvataan palveluihin ja hoitoon pääsy lakisääteisesti samanlaisilla oireilla tai kriteereillä. Hyvinvointialueella huomioidaan henkilöstön riittävä perehdyttäminen yhteisiin kriteereihin ja perusteisiin.

Yksiköissä omavalvonnallisesti varmistetaan, että hoito-, palvelu-, kuntoutus-, asiakas- ja/tai kasvatussuunnitelma on asiakas-/potilaskohtaisesti tehtynä ja päivitetynä. Omavalvonnassa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että suunnitelmassa näkyy asiakkaan osallisuus suunnitelman teossa ja hänen omat toiveensa ja tarpeet. Omavalvonnassa varmistetaan, että hoito, palvelu, kuntoutus ja kasvatus toteutuu suunnitelman mukaisesti.

8. Valmiussuunnitelma ja varautuminen

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Hyvinvointialueen ja toimialueiden tulee suunnitelmallisella varautumisella ja omavalvonnalla varmistaa palveluidensa asiakas- ja potilasturvallisuus myös normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Omavalvontasuunnitelmissa tulee huomioida varautumisen ja toiminnan jatkuvuuden seuranta ja vastuun jako. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta (järjestämislaki 612/2021, 50 §).

Pohjanmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma koostuu valmiussuunnitelman yleisestä osasta, toimialojen- ja tulosalueiden valmiussuunnitelmista, tulosyksiköiden häiriötilanteiden toimintakorteista sekä liitännäissuunnitelmista, joita ovat muun muassa suuronnettomuussuunnitelma, pandemiasuunnitelma, joditablettien varautumissuunnitelma säteilyonnettomuuksien ja laskeuman varalta sekä alueellisten väestön siirtojen evakuointisuunnitelma.

Pohjanmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleinen osa hyväksytään aluehallituksessa. Valmiussuunnitelman yleinen osa ja toimialojen (sote) valmiussuunnitelmat tallennetaan Valsu-portaaliin (hyvinvointialueiden valmiussuunnittelun tukemiseksi kehitetty valmiussuunnitteluportaali) ja lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen tuottamat SOTE-puolen suunnitelmat taltioidaan Pohjanmaan hyvinvointialueen intraan.

9. Palveluiden turvallisuus ja laatu

Hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yhteinen asia. Se edellyttää johdon ja koko henkilökunnan sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi, jotta estettävissä olevia prosessin poikkeamasta johtuvia haittoja ei tapahdu yhdellekään asiakkaalle. Hyvän palvelun ja hoidon lopputuloksena on saamaansa hoitoon, palveluun ja kohteluun tyytyväinen ihminen. Tilanteissa, joissa asiakas, potilas ja läheinen havaitsee palveluissa tai hoidossa puutteita tai epäkohtia, kannustetaan havainnoista tekemään ilmoitus hyvinvointialueen verkkosivujen kautta ”Anna palautetta” -kohdasta tai antamalla palautetta suoraan palveluyksikköön.

Turvallisuuspolitiikan toteuttaminen edellyttää hyvinvointialueen kaikilta tasoilla systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Organisaation johdon vastuulla on toiminnan suunnittelu, seuranta, toimintalinjaukset ja resursointi. Jokaisella hyvinvointialueen työntekijällä on tärkeä rooli palveluiden laadun ja turvallisuuden seurannassa. Työntekijällä on valvontalaissa (741/2024, 29 §) säädetty velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista, vaaratapahtumista, epäkohdista tai epäkohdan uhasta hyvinvointialueen sisäisessä intrassa olevien ilmoituskanavien kautta. Ilmoituksia seurataan ja ilmoitukset käsitellään asianmukaisesti. Vakavat vaaratapahtumat selvitetään erillisen prosessin mukaisesti, jotta juurisyyt tapahtumien syntyyn tunnistetaan ja saadaan tehtyä korjaavia toimenpiteitä.

Hyvinvointialueen ja toimialueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata omavalvonnallaan palveluidensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Seurannassa tulee huomioida sosiaali- ja terveystalouteen sovellettavat lakisäätteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset. Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattava, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla. Turvallinen ja hyvä palvelu toteutetaan oikein ja oikeaan aikaan. Siinä hyödynnetään olemassa olevia voimavaroja parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteistyö ja tiedonkulku palveluun ja hoitoon osallistuvien tahojen, asiakkaiden ja läheisten välillä on saumatonta.

Laatujärjestelmä tukee turvallisuusjohtamisjärjestelmää. Laatujärjestelmän avulla valvotaan turvallisuusjohtamisjärjestelmän toteuttamista ja siihen liittyvien vaatimusten noudattamista organisaatiossa. Pohjanmaan hyvinvointialueella käytetään Sosiaali- ja terveystalouden laatujärjestelmää (SHQS) laatujärjestelmän viitekehiksenä. Itsearviointit, sisäiset auditoinnit ja ylläpitoauditointi tehdään vuosittain ja sertifikaatin uusinta kolmen vuoden välein. Pohjanmaan hyvinvointialueelle myönnettiin kaikkia palveluita kattava SHQS-sertifikaatti tammikuussa 2024. Laadunhallinnan menettelyiden avulla varmistetaan ja arvioidaan myös omavalvonnan ja laadunhallinnan toteutuminen käytännössä.

Hyvinvointialueen toiminnassa korostuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin perustuva suunnitelmallinen työskentely, asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtäminen, ja sen pohjalta toiminnan palvelun ja hoidon suunnittelu, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen läpi asiakasprosessin sekä hyvän hallinnon periaatteet. Asiakasta hoidetaan ja asiakkaalle annetaan/järjestetään palvelua yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa huomioiden. Palvelun, hoivaan ja hoitoon liittyvä laatu- ja turvallisuustieto julkaistaan vuosittain Laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportissa. Raportti löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta sekä intran aineistopankista.

Omaan palveluun ja hoitoon osallistumisen lisäksi toimialojen ja tulosalueiden on suunnitelmallisesti osallistettava asiakkaitaan palvelujen kehittämiseen. Laki hyvinvointialueesta (611/2021, 29 §) linjaa, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Osallisuuden toteutumista seurataan omavalvonnan seurantatietojen raportoinnin yhteydessä.

9.1 Omavalvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialueen eri toimialat ja palvelu/toimintayksiköt laativat päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten sähköisen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan, ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan sisältyy kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä. Omavalvontasuunnitelmissa ohjeistetaan henkilöstöä valvontalain (741/2023, 29–30 §) mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta, ja sen käyttöön liittyvistä asioista ja menettelytavoista. Suunnitelmaa laatiessa ja päivitetäessä on otettava huomioon palveluita saavilta asiakailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä kerättävä palaute. Suunnitelmassa tulee huomioida myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluyksikön (tulosalueen) omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta tulee laatia omavalvonnan seurantaraportti, ja selvityksen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein hyvinvointialueen verkkosivuilla: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi> (Omavalvonta) sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä (valvontalaki 741/2023, 27 §). Toimintayksikkökohtaiset omavalvonnan seurantatiedot ja korjaavat toimenpiteet on kuvattu omavalvontasuunnitelman liitteessä 1. Omavalvonnan kehittämissuunnitelma.

Palveluyksikköjen omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat ovat osa Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelma ohjaa palveluyksikköjä omavalvonnan toteuttamisessa. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on ohjata ja varmistaa omavalvontaohjelman mukaisen omavalvonnan toteutumista toimi- ja tulosalueilla ja toimintayksiköissä.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on laadittu yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma -mallipohja, jonka laadintyön koordinoinnista vastaa laadun ja valvonnan yksikkö. Hyvinvointialueelle laaditut omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat [Valviran määräykseen 1/24](#) (Valvira 8.5.24. Dnro V/42106/2023). Omavalvontasuunnitelma -pohja tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa sekä aina tarvittaessa muutosten myötä, jos esimerkiksi lainsäädännössä, viranomaisohjeissa tai hyvinvointialuetasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelma -pohjan hyväksyy hyvinvointialueen johtoryhmä.

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmat löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/> (Omavalvonta). Valvontalain (741/2023, 27 §) voimaan tulon myötä myös julkiset terveydenhuollon palveluntuottajat/palveluyksiköt ovat olleet veloitettuja laatimaan omavalvontasuunnitelman. Terveydenhuollon palveluyksikköjen osalta omavalvontasuunnitelmat julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla vuoden 2024 aikana. Omavalvontasuunnitelmat tallennetaan lisäksi hyvinvointialueen sisäiseen asiakirjahallintajärjestelmään, ja muihin organisaation ohjeistamiin tallennuspaikkoihin. Omavalvontasuunnitelma tulee olla myös julkisesti esillä yksiköissä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Kukin toimiala ja palvelu/toimintayksikkö vastaa oman omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelmat laaditaan yhteistyössä palveluyksikön henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään noudatettavat toimintatavat, ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa on olennaista ja tärkeää henkilöstön sitoutuminen ja ymmärrys omavalvonnan tarkoituksesta, merkityksestä ja tavoitteista.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu kaikki ne keskeiset ja konkreettiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo palvelu/toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen turvallisuutta ja laatua. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja

menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa.

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

9.2 Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirja

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 8 §:n mukainen suunnitelma laadunhallinnasta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen suunnitelmasta on korvattu Pohjanmaan hyvinvointialueen Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjalla. Käsikirjan tavoitteena on tukea hyvinvointialueen palveluyksikköjen ja henkilöstön omavalvontaa ja ohjata arjen työtä laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä. Käsikirja pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan, [kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan ja sen toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026](#), kansallisiin säädöksiin, laatua, omavalvontaa ja asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin. Käsikirja päivitetään vuosittain. Käsikirjan hyväksyy hyvinvointialueen johtoryhmä, ja se viedään aluehallitukselle tiedoksi. Käsikirja löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta sekä hyvinvointialueen intrasta.

9.3 Henkilöstö

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

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

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

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

Vuokratyövoiman ja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittavan työvoiman käytöstä säädetään järjestämislaissa (612/2021, 13 §). Hyvinvointialue järjestää palvelut lähtökohtaisesti omana tuotantona, mutta erityistilanteissa käytetään vuokratyövoimaa tai ulkopuolisia palveluntuottajia lakisääteisten

velvoitteiden toteuttamiseksi. Erityistä osaamista vaativissa palveluissa voidaan turvautua ulkopuoliseen osaamiseen.

9.4 Lääkehoitosuunnitelma

Toiminta- ja työyksikössä lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Lähtökohtana on, että lääkehoitosuunnitelma tulee olla kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa työyksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa ja kuuluu myös osaksi varhaiskasvatus- ja opiskeluhoitosuunnitelmia. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. ([STM. 2021: 6. Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen](#)).

Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mallipohjan laadintatyön koordinoinnista vastaa lääkitysturvallisuuskoordinaattori. Pohja tarkistetaan/päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa muutosten myötä. Lääkehoitosuunnitelman pohjan hyväksyy Turvallinen lääkehoito -ohjausryhmä, ja se on löydettävissä hyvinvointialueen intra -sivustolta. Pohja perustuu STM 2021 Turvallinen lääkehoito -oppaan liitteeseen 6. Ylihoitajat vastaavat tulosaluekohtaisten lääkehoitosuunnitelmien laatimisen koordinoinnista. Tulosaluekohtainen lääkehoitosuunnitelma laaditaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman pohjaan, ja se toimii samalla kyseisen tulosalueen lääkehoitosuunnitelman pohjana. Pohjanmaan hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito -opas ohjaa tulosalueita ja työyksiköitä lääkehoitosuunnitelman laatimisessa ja sisältää yhteisiä linjauksia mm. lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä lääkehoidon riskienhallintakeinoista.

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

9.5 Tietoturvasuunnitelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden antajan on laadittava tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystietojen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä säädetyn lain (703/2023) 77 §:n vaatimukset

THL ([Tietoturvasuunnitelmat - THL](#)) on antanut määräyksen ([Määräys 3/2024 THL/4/4.05.00/2024](#)). tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista. Pohjanmaan hyvinvointialueen valmisteilla oleva tietoturvasuunnitelma laaditaan THL:n antamien määräysten mukaisesti. Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan muun muassa se, miten tietojärjestelmiä käyttävien henkilöiden koulutus ja osaaminen, käyttöohjeiden saatavuus sekä järjestelmien ylläpito ja päivitys varmistetaan.

Pohjanmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelman laadintatyön koordinoinnista vastaa tietohallintojohtaja. Tietoturvasuunnitelma tarkistetaan/päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa muutosten myötä. Tietoturvasuunnitelman ja mallipohjan hyväksyy hyvinvointialueen johtoryhmä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelma tallennetaan hyvinvointialueen sisäiseen asiakirjanhallintajärjestelmään ja muihin organisaation ohjeistamiin tallennuspaikkoihin.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (457/2024) säädetään, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja käsittelevät henkilöt työtehtävänsä ja annettavan palvelun perusteella saavat enintään käyttää ja mitkä potilasasiakirjamerkinnät ovat erityissuojattavia. Asetuksessa säädetään myös sosiaali- ja

terveydenhuollon välistä tiedonsaantioikeutta koskevan luovutusluvan kohdentamisesta potilastietoihin ja sosiaalihuollon asiakastietoihin.

Arkaluonteisten asiakas- ja potilastietojen käytönseurannassa ja valvonnassa lokit ovat keskeinen väline. Asiakastietolain (703/2023) 10 §:ssä mukaisesti kaikesta tietojen käytöstä ja luovutuksista on synnyttävä lokimerkinnot, joiden perusteella käyttöä ja luovutusta voidaan seurata ja valvoa. Tämä asettaa vaatimuksia sekä käytettäville tietojärjestelmäratkaisuille että hyvinvointialueen toimintatavoille. Arkaluonteisten asiakas- ja potilastietojen käytönseuranta ja valvonta tapahtuvat lokivalvontasuunnitelman mukaisesti. Lokivalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja hyväksytään tietosuojatyöryhmässä.

Käyttölökirekisteriin on tallennettava tieto käytetyistä asiakas- ja hyvinvointitiedoista, siitä palvelunantajasta, jonka asiakastietoja käytetään, asiakas- ja hyvinvointitietojen käyttäjästä, tietojen käyttötarkoituksesta ja käyttöajankohdasta sekä muista käytön valvontaa ja seuranta varten tarvittavista tiedoista. Asiakkaan tiedonsaantioikeus tietojensa käsittelystä on säädetty asiakastietolain (703/2023) pykälässä 11. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019, 17 §, Lokitietojen kerääminen) edellyttää, että viranomaisen on huolehdittava, että sen tietojärjestelmien käytöstä ja niistä tehtävistä tietojen luovutuksista kerätään tarpeelliset lokitiedot, jos tietojärjestelmän käyttö edellyttää tunnistautumista tai muuta kirjautumista.

9.6 Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa sisäistä valvontaa, ja sen avulla systemaattisesti tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan tavoitteiden saavuttamista uhkaavia tekijöitä. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, osana operatiivista toimintaa ja toiminnan muutostilanteessa sekä strategisella tasolla päätöksenteossa. Päivittäisessä toiminnassa riskejä punnitaan jatkuvasti, mutta vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä. Toimialajohtajat koostavat säännöllisin väliajoin omat toimialakohtaiset riskiarviot. Lisäksi riskejä arvioidaan ja hallitaan jatkuvasti, jos palveluissa tai toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia yksikkö- tai organisaatiotasolla. Yhteenveto näistä osatekijöistä toimii lähtökohtana tärkeimpien riskien tunnistamiselle koko organisaatiossa. Tämä niin sanottu ylitason riskikuva annetaan hallitukselle tiedoksi kahdesti (2) vuodessa.

Riskienhallinnan tavoitteena on minimoida tunnistettujen riskien haitalliset vaikutukset strategiaan ja operatiivisiin riskeihin. Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä yksikkö-, organisaatio- ja alueella. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on pohtia, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimia tarvitaan riskien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Jos riskiä ei pystytä hallitsemaan niin, että se saataisiin hyväksyttävälle tasolle, riskeistä on ilmoitettava organisaation seuraavalle tasolle. Viime kädessä riskienhallinnasta vastaa hyvinvointialueen johtoryhmä.

Hyvinvointialueella merkittäviä riskejä ovat esimerkiksi osaavan henkilöstön saatavuus, henkilöstömäärän toteutuminen ja palvelujen saatavuus ympäri vuorokauden sekä alueellinen oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuuden toteutuminen palveluissa.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan periaatteet ja riskienhallintasuunnitelma on julkaistu hallituksen kokouksen liitteenä ja hyvinvointialueen intranetissä.

9.7 Havaittujen puutteiden korjaaminen

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

havaittujen puutteiden korjaamismenettelyt. Edellä mainitut asiat on ohjeistettu hyvinvointialueen Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa.

Hyvinvointialue seuraa säännöllisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta poikkeamailmoitusten kautta vaaratapahtumailmoituksista. Palveluntuottajan tulee korjata vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten (HaiPro -ilmoitus) perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen turvallisen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että valvontalain (741/2023, 29 §) säädökset palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta, kuten HaiPro-vaaratapahtumailmoitus, sosiaalihuollon epäkohtailmoitus (S-Pro) ja ilmoitusmenettely valvontaviranomaiselle ja sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskevat ilmoitusmenettelyt ja oikeudet ([Valvira](#)) on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa, ja että ne ovat henkilöstön tiedossa.

Ilmoitusmenettelyohjeet ja -kanavat asiakkaan/potilaan, omaisen, ulkoisen palveluntuottajan tai yhteistyökumppanin laatimaan ilmoitukseen hyvinvointialueen toimintaa koskevista vaaratapahtumista tai epäkohdista löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Anna palautetta](#).

Omavalvonnan ja laadunhallinnan käsikirjassa kuvataan, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Edellä mainitussa käsikirjassa kuvataan, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat seuraavat asiakkaiden oikeuksien toteutumista aktiivisesti. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat raportoivat toiminnastaan säännöllisesti omavalvontaohjelman seurantatiedon järjestäjätason raportissa.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräaikaan mennessä. Epäkohtien tai puutteiden ilmetyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista. Mikäli yksityinen palveluntuottaja tai tämän alihankkija ei korjaa esille tulleita puutteita tai epäkohtia hyvinvointialueen asettamassa määräajassa, hyvinvointialueen tulee tarvittaessa ryhtyä järjestämislain (621/2021) 15 §:ssä tarkoitetun sopimuksen mukaisesti toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksun pidättymisestä. Jos rikkomukset ovat luonteeltaan olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen on ryhdyttävä toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. (612/2021, 15 §, 41 §).

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Yksityisen palveluntuottajan (ostopalvelu- ja palvelusetelituottaja) tulee tehdä omassa toiminnassaan tapahtuneesta vaaratapahtumasta omavalvontailmoitus Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [Yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus](#). Vakavista ja kiireellisesti korjaavia toimenpiteitä vaativista vaaratapahtumista on yksityisen palveluntuottajan ilmoitettava välittömästi (puhelimitse) hyvinvointialueen kyseisestä palveluista vastaavalle taholle (tilaajalle) sekä valvonnalle.

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

Toimintamenettelyt yksityisten palveluntuottajien palvelusetelillä tuottamien palveluiden laadun, toiminnan ja turvallisuuden poikkeamien yhteydessä on kuvattu hyvinvointialueen palvelusetelien

soveltamisohjeessa ([Palvelusetelit- Yleinen soveltamisohje](#)). Palveluntuottajan kanssa laadituissa sopimuksissa on kuvattu menettelytavat koskien sopimusrikkotilanteita, varautumismenettelyitä ja toiminnan jatkuvuutta häiriö- ja poikkeustilanteissa

10. Palvelutuotannon valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu ensisijaisesti palveluntuottajan oma vastuu valvoa ja seurata itse tuottamiensa sekä ostopalveluna tai palvelusetelillä järjestettyjen palveluiden asianmukaisuutta, laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta

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

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta säädetään valvontalain (741/2023) luvussa 4. Palvelunjärjestäjänä hyvinvointialueen on valvontalain 23 §:n mukaisesti varmistettava omavalvonnalla toimintansa ja tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on omavalvonnassaan varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta (741/2023, 24 §). Hyvinvointialueen tulee lisäksi sisällyttää hallintosääntöönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset. Yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue hankkii palveluja (järjestämislaki 612/2021) 12 §:ssä tarkoitetulla tavalla, on täytettävä valvontalaissa (741/2023) ja muissa kyseistä palvelua ohjaavissa laissa säädetyt edellytykset.

10.1 Valvonnan tarkoitus

Valvonnan tarkoituksena on varmistaa palveluntuottajan omavalvonnan toteutuminen ja palveluiden sopimuksenmukainen laatu. Valvonta ja omavalvonnan ohjaus on yhdenvertaista riippumatta siitä, onko kyseessä hyvinvointialueen oma palveluntuottaja/toimintayksikkö tai yksityinen palveluntuottaja. Palvelutuotannon valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Valvontaa ohjaavista periaatteista sekä valvontavastuunjaosta säädetään valvontalaissa (741/2023). Pohjanmaan hyvinvointialueen valvonnan kokonaisvastuut määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä. Valvonta kohdistuu sekä sosiaali- että terveydenhuoltoon, ja sen tulee olla oikein kohdennettua ja oikeasuhteista. Valvonta perustuu palvelutoiminnan- ja tapahtuman riskinarviointiin, jossa keskeistä on asiakas- ja potilasturvallisuus.

10.2 Omavalvonnan ja valvonnan yleiset periaatteet

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

Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen omavalvontaan, palveluntuottajan toteuttamaan omavalvontaan ja työntekijän/ammattihenkilöiden henkilökohtaiseen itseensä kohdentuvaan omavalvontaan.

Omavalvonnan ja valvonnan yleisiä periaatteita ovat:

Hyvinvointialue

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

Palveluntuottaja

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

Työntekijä

- Noudattaa työtehtävissään lakeja, toimintaohjeita ja ilmoitusvelvollisuuttaan.
- Ylläpitää työtehtäviensä edellyttämää toimintakykyä ja osaamista.

- Toteuttaa palvelun yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa tiedottaen asiakasta/potilasta hänen oikeuksistaan.
- Osallistuu toimintakäytäntöjen jatkuvaan kehittämiseen omavalvonnan keinoin.

10.3 Valvonnan kohteet, eri muodot ja painopistealueet

Pohjanmaan hyvinvointialueen valvonnan kohteista, sen eri muodoista, omavalvonnan/valvonnan toteuttamisesta, ja sen eri vaiheista on laadittu valvonnan prosessikuvaus. Prosessikuvaus (Valvonta) on löydettävissä hyvinvointialueen intrasta IMS-järjestelmästä.

Valvonnan kohteena on sekä hyvinvointialueen oma palvelutuotanto että hyvinvointialueen järjestämävastuulle kuuluva yksityisen sote-palveluntuottajan palvelutuotanto. Valvontaa toteutetaan yhdenvertaisin menettelytavoittein ja saman sisältöisesti sekä omaan ja yksityiseen sote-palvelutuotantoon. Valvonta kohdistuu esimerkiksi hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, turvallisuuteen ja saatavuuteen, asiakkaan/ potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen, henkilöstön riittävyteen ja osaamisen varmistamiseen tai lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluu myös tilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Laadun ja valvonnan yksikön valvontatyötä tekevä viranomaisen toteuttaa hyvinvointialueen järjestämävastuulle kuuluviin palveluihin ennakkollista valvontaa ja ohjausta, suunnitelmallista valvontaa ja reaktiivista eli jälkikäteistä valvontaa sekä sopimusvalvontaa.

10.3.1 Ennakollinen valvonta

Ennakollinen valvonta on palvelujen tuottajan ja valvojan viranomaisen välistä vuorovaikutusta, omavalvonnan ohjausta, tiedonvälitystä ja tietojen tarkastusta. Tarvittaessa hyvinvointialueen edustaja osallistuu valvontaviranomaisen pyynnöstä palveluyksikön rekisteröinnin yhteydessä toteutettavaan ennakkotarkastukseen. Ennakoivan valvonnan mahdollisuudet ovat parhaat silloin, kun palvelu/toimintayksiköt seuraavat itse aktiivisesti prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistavat laatua uhkaavat riskit jo ennakoita ja toimivat nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi. Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan yksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja että se täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen edellyttämät vaatimukset.

10.3.2 Suunnitelmallinen valvonta ja omavalvonnan/valvonnan painopistealueet

Valvira ja aluehallintovirastot tekevät suunnitelmallista sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa, joka perustuu yhteistyössä valmisteltuun valtakunnalliseen valvontaohjelmaan. ([Valvira. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma](#)). Valvontaohjelma tehdään nelivuotiskaudeksi ja sen painopisteitä päivitetään vuosittain. Valvontaohjelman yhtenä tarkoituksena on yhtenäistää Valviran ja aluehallintovirastojen valvonta- ja ohjaukset. Tavoitteena on ohjata ja vahvistaa hyvinvointialueiden omavalvontaa palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa siten, että palvelut järjestetään lainmukaisesti ottaen huomioon niiden saatavuus, jatkuvuus, ja yhdenvertaisuus sekä erityisen haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät. Valvontaohjelman mukainen suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä palveluita ei saada järjestettyä lainsäädännön edellyttämällä tavalla tai niiden saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa on haasteita.

Vuosille 2024–2027 tehdyn sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman mukaisesti Valviran ja aluehallintovirastojen suunnitelmallisessa valvonnassa tarkastellaan vuonna 2024 erityisesti:

- kiireettömään hoitoon pääsyä perusterveydenhuollossa
- lapsiperheiden palveluiden ja lastensuojelun järjestämisen omavalvontaa

- perustason mielenterveys ja päihde- ja riippuvuuspalvelujen järjestämistä hyvinvointialueilla
- kotihoidon riittävyttä
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden omavalvontaa hyvinvointialueilla.

Pohjanmaan hyvinvointialueen toteuttama suunnitelmallinen valvonta perustuu Valviran ja aluehallintovirastojen laatimaan valvontaohjelmaan ja Pohjanmaan hyvinvointialueelle laadittuun valvontasuunnitelmaan, jossa on määritetty hyvinvointialueen omavalvonnan ohjauksen ja valvonnan vuosittaiset painopistealueet ja kohteet.

Omavalvonnan ja valvonnan painopistealueet voivat olla hyvinvointialuetasoisia, toimialakohtaisia tai omavalvonnan eri osa-alueista esille nostettuja teemoja. Painopisteiden muodostamisessa hyödynnetään omavalvonnan eri lähteistä ja havainnoista muodostuvaa kokonaiskuva. Painopisteet ja teemat nousevat esille esimerkiksi toteutetuista valvonnoista, vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksista tai valvontaviranomaisen (AVI, Valvira) esille nostamista valvontahavainnoista. Painopisteet asetetaan riskiperusteisesti ja linjataan hyvinvointialueen strategisia tavoitteita vasten. Linjaukset painopistealueista tekee omavalvonnan ohjausryhmä laadun ja valvonnan yksikön ehdotusesityksen pohjalta.

Valviran ja aluehallintoviraston nelivuotisen sote-valvontaohjelman asettamien painopistealueiden lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialue on määritellyt (Omavalvonnan ohjausryhmä 9.9.24) alla mainitut omavalvonnan ja valvonnan painopistealueet vuosille 2024–2026:

- Vuosi 2024: Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet sekä palvelun sisällön valvonta
- Vuosi 2025: Asiakas/potilastietojen käsittely ja kirjaaminen, tietosuoja ja -turva
- Vuosi 2026: Alustavan suunnitelman mukaan jatketaan vuoden 2025 painopistealueiden teemoilla (painopistealueita tarkennetaan ja päivitetään vuoden 2025 aikana).

Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontatoiminnan toteutusta kuvataan yksityiskohtaisemmin hyvinvointialueelle laaditussa valvontasuunnitelmassa. Valvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta). Painopistealueita seurataan osana omavalvonnan seurantajärjestelmää ja niistä raportoidaan omavalvonnan osavuosiraportoinnin yhteydessä.

Hyvinvointialueen/laadun ja valvonnan yksikön toteuttama valvonta kohdistetaan valvontasuunnitelman ohjaamana ja riskiperusteisesti etenkin sinne, missä hyvinvointialueen omavalvonnan, toimialojen, valvojan viranomaisen ja valvontaviranomaisten havaintojen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Valvottavien kohteiden (oma palvelutuotanto ja yksityiset palveluntuottajat) valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista. Suunnitelmallisesta valvontakäynnistä laaditaan tarkastuskertomus, joka lähetetään käynnin jälkeen asianosaisille ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon.

Sopimusohjaus ja -valvonta on myös yksi suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan menettelyistä. Sopimusvalvonnan tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta.

Suunnitelmallisesta valvontakäynnistä on laadittu prosessikuvaus. Prosessikuvaus (Suunnitelmallinen ohjaus- ja valvontakäynti) on löydettävissä hyvinvointialueen intrasta IMS-järjestelmästä.

10.3.3 Jälkikäteinen valvonta

Jälkikäteen tapahtuva reaktiivinen valvonta käynnistyy esimerkiksi huoli- tai epäkohtailmoitusten, vaaratapahtumien tai aluehallintovirastolta tai Valviralta tulleiden tarkastus- ja selvityspyyntöjen pohjalta. Reaktiivisissa valvontatapahtumissa hyvinvointialueen valvontatyötä tekevä viranomainen käynnistää tapahtuman selvittelyt. Tällöin palveluntuottajalta pyydetään tapahtuneesta kirjallinen selvitys ja pyydetään esittäväksi tarvittavia omavalvonnallisia asiakirjoja. 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 (611/2021, 10 §). Mikäli myös valvontakäynti todetaan tarpeelliseksi, suoritetaan se lyhyellä varoitusaajalla tai välittömästi joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamatta. Palveluntuottajalta ja muilta asianomaisilta saadun selvityksen pohjalta valvontatyötä tekevä viranomaisen laatii tapahtuneesta omavalvonnallisen selvitysyhteenveton (omavalvontailmoitus). Selvitysyhteenveto lähetetään asianosaisille sekä tiedoksi Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon. Vakavista ja olennaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista hyvinvointialue/laadun ja valvonnan yksikkö ilmoittaa aina viipymättä aluehallintovirastoon.

Seuraavassa kuvassa 3. kuvataan Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta.



Kuva 3. Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuus

10.4 Valvontaa tekevä henkilöstö ja valvonnan laatuvaatimukset

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

Hyvin suunniteltu ja ennakoivasti toteutettu valvontakäynti palveluntuottajan omavalvonnan toteutumisen arvioimiseksi on laadukkaan valvontaprosessin perusta. Jotta valvonta on vaikuttavaa ja laadukasta, se edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä palveluntuottajien ja hyvinvointialueen eri

toimijoiden sekä valvontaviranomaisten kuten aluehallintoviraston ja Valviran sekä muiden hyvinvointialueiden sote-valvojen välillä.

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

10.5 Valvontaviranomaisten välinen yhteistyö

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

Viranomaisten välisestä yhteistyöstä säädetään valvontalain (741/2023) pykälässä 34. Valvontaviranomaisten on toimittava yhteistyössä keskenään ja muiden viranomaisten kanssa hoitaessaan tässä säädettyjä tehtäviään. Hyvinvointialueen palvelunjärjestäjänä tulee ilmoittaa välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Vastaavasti, jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, tulee valvontaviranomaisen ilmoittaa asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Tämän lisäksi hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on lähetettävä toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

Reaktiivisista valvontatapahtumista hyvinvointialueen valvontatyötä tekevä viranomaisen käynnistää tapahtuman selvittelyt. Palveluntuottajalta pyydetään tällöin tapahtuneesta selvitys ja tarvittaessa toteutetaan valvontakäynti (ennalta ilmoitettu tai ennalta ilmoittamaton käynti). Selvityksen pohjalta laaditaan selvitysyhteenveto (omavalvontailmoitus), mikä lähetetään muiden asianosaisten lisäksi tiedoksi myös Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon. Omavalvontailmoitus sisältää palveluntuottajalle annetun ohjauksen, edellytetyt korjaustoimenpiteet, toteutuksen ja mahdollisen jälkiseurannan aikataulun, ja sen vastuuhenkilöt. Vakavista asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista ilmoitetaan aluehallintovirastoon viipymättä.

Lääkelain (395/1987) piiriin kuuluvaa toimintaa valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fime) ja säteilylaissa (859/2018) tarkoitettua toimintaa valvoo Säteilyturvakeskus (STUK). Mikäli aluehallintovirasto tai Valvira on valvonnassaan havainnut lääkehuollossa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia, niistä on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle. Vastaavasti säteilyn käytössä havaituista puutteista ja epäkohdista on ilmoitettava Säteilyturvakeskukselle. (Valvontalaki 741/2023, 34 §). Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee potilaiden ilmoittamat terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset toimien sekä potilaan, että hoitohenkilöstön turvana. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko.

10.6 Valvontasuunnitelma

Pohjanmaan hyvinvointialueella toteutettavan valvontatoiminnan käytännön periaatteet, kuten valvonnan toteutustavat, valvontakäyntien tiheys ja valvonnan eri muodot kuvataan tarkemmin valvontasuunnitelmassa 2025–2026. Valvontasuunnitelma löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta (Omavalvonta). Valvontasuunnitelmassa esitetään myös sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa ohjaavat kansalliset painopistealueet sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen itse määrittelemät omavalvonnan/valvonnan painopistealueet seuraaville kahdelle vuodelle.

Valvontasuunnitelma on osa hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Valvontasuunnitelma koskee hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvia sote-palveluita eli itse tuotettuja, ostettuja ja palveluseteleillä järjestettyjä palveluita.

Valvontasuunnitelman laadinnasta, toteutuksen koordinoinnista ja raportoinnista vastaa valvonnan päällikkö. Suunnitelma päivitetään 1–2 vuoden välein valvontaa koskevan lainsäädännön, kansallisen ohjauksen ja painopisteiden mukaisesti. Valvontasuunnitelman toimeenpanevan osan, eli valvontakäyntisuunnitelman, laativat käytännön tarkastus- ja valvontatyötä toteuttavat tarkastajat valvonnan painopistealueiden ja valvontasuunnitelman ohjaamina. Hyvinvointialueen omavalvonnan ohjausryhmä sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaosto valmistelevat valvontasuunnitelman. Valvontasuunnitelman hyväksyy hyvinvointialueen johtoryhmä, jonka jälkeen se viedään aluehallitukselle tiedoksi.

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



Kuva 4. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM 2022).

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

Hyvinvointialueella toteutetusta omavalvonnasta, valvontatiedoista ja -havainnoista koostetaan yhteenveto vuosittain julkaistavaan Laadun, turvallisuuden ja valvonnan raporttiin. Laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportti esitetään sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaostolle ja

hyvinvointialueen johtoryhmälle sekä viedään aluehallitukselle tiedoksi. Raportti julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

11. Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueen on edistettävä yhdenvertaisuutta ja sukupuolten tasa-arvoa sekä ehkäistävä syrjintää kaikessa toiminnassaan. Tämä tarkoittaa, että palvelujen on oltava yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti saatavilla, saavutettavia ja syrjimättömiä. Hyvinvointialueen onkin viranomaistehtävässään työstettävä toiminnallinen, palvelujen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014, 5 § ja Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986, 4 §). Nämä lait edistävät perustuslaillisia oikeuksia ja niiden toteuttamisella suojelemme käytännössä elämää ja ihmisarvoa. Hyvinvointialueen strategiaan on integroitu yhdenvertaisuus ja tasa-arvo, ja lisäksi aluehallitus ohjaa koko organisaatiota eurooppalaisen tasa-arvon peruskirjan toimeenpanoon.

Yhdenvertaisuus tarkoittaa, että ketään ei syrjitä henkilökohtaisen syyn perusteella. Tämä koskee esimerkiksi ikää, alkuperää, kieltä, uskontoa ja terveydentilaa ja seksuaalista suuntautumista. Tasa-arvo puolestaan tarkoittaa sitä, ettei sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella aseteta ketään eri asemaan.

Saavutettavuuden arvioinnissa huomioidaan etäisyys asiakkaan asuinpaikasta, asiakasmaksut, tiedon saanti, palveluissa käytettävä kieli, mahdollisuus käyttää sähköisiä asiointikanavia ja digitaalisia palveluja sekä luottamus sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöihin, avun saamiseen, asiointin turvallisuuteen ja yhdenvertaiseen kohteluun.

Hyvinvointialueen ja toimialueiden (ja tulosalueiden) tulee seurata palveluidensa järjestämistä eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Palveluiden yhdenvertaisuus varmistetaan muun muassa samalla tavalla toteutuvalla palvelutarpeen ja hoidon tarpeen arvioinnilla, yhtenäisillä palveluiden myöntämisen kriteereillä ja hoitoon pääsyn perusteilla sekä alueellisena yhdenvertaisuutena. Yhdenvertaisuutta on myös se, että palvelu toteutuu eri tuottajien ja eri yksiköiden välillä saman palvelukuvauksen perusteella.

Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminnallisen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman (2024–2026) tavoitteena on palvelujen saavutettavuuden edistäminen. Siinä toimialat ovat priorisoineet tavoitteensa ja toimenpiteensä edistämistoimille arviointimittareineen. Valtioneuvosto käyttää hyvinvointialueen toiminnallisten suunnitelmien kehittymistä yhtenä mittarina arvioidessaan valtakunnista sote-huollon järjestämistavoitetta toimivista yhteistyörakenteista ennaltaehkäisyn painotuksella

Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten hyvinvointialueella edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 5. pykälään, jossa kuvataan viranomaisen velvollisuutta arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta sekä laatia suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä. ([THL. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet](#); [THL. Yhdenvertaiset palvelut](#); laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

12. Osallisuus

Laissa hyvinvointialueesta (611/2021, 29 §) määritellään, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Asiakkaiden osallistumisessa tärkein ydin on jokaisen asiakkaan mahdollisuuksissa osallistua oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tämä tapahtuu yhdessä ammattilaisten kanssa jokaisen asiakkaan yksilöllisessä palvelutilanteessa. Mahdollistamalla ja tukemalla asiakkaiden osallistumista voidaan päästä tilaan, jossa asiakas voi aktiivisesti osallistua ja kokea vaikuttavansa palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä vuorovaikutteiseen päättämiseen hyvinvointialueen kanssa.

Jokainen asiakas voi antaa saamastaan palvelusta ja hoidosta palautetta ja vaikuttaa siten palveluiden kehittämiseen oman saamansa palvelukokemuksen kautta. Asiakaskokemuksen mittaamisen avulla kyetään tunnistamaan keskeisiä palvelun kehittämisen tarpeita sekä mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa. Palveluiden yhteiskehittäminen asiakkaiden kanssa tähtää parempien palveluiden tuottamisena jokaiselle asiakkaalle. Asiakkailla on myös mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asiakasraatien, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaista osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaisten kanssa.

Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma on laadittu vuosille 2024–2026. Osallisuussuunnitelmassa esitetään kokonaiskuva osallistumisen keinoista, osallistumisen puitteet lainsäädännön, hallintosäännön ja päätöksenteon rakenteiden osalta sekä määritetään hyvinvointialueen strategiatyön ja muun työskentelyn kautta syntyneet osallistumisen tavoitteet ja seuranta. Osallisuussuunnitelmassa on määritelty tavoitteet, vastuuhenkilöt, mittarit ja seurantatavat osallisuuden edistämiseksi organisaatio-, sektori- ja toimialatasoille.

13. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus

Valvontalain (741/2023) 26 §:n mukaan omavalvontaohjelma ja omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa, ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Sama velvoite on palveluntuottajalla, jonka on tehtävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelman mukaisesta omavalvonnan seurannasta selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä (741/2023, 27 §).

Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman (järjestäjätaso ja palveluyksikköjen omavalvonnan seurantatiedot) toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvonta). Julkaistavia omavalvonnan seurannan osa-alueita ovat muun muassa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu vaikuttavuus, yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, yhdenvertaisuus, asiakaskokemus ja osallisuus sekä henkilöstö. Hyvinvointialueen omavalvonnan seurantatiedot raportoidaan myös aluehallitukselle ja aluevaltuustolle.

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

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

Taulukko 1. Omavalvonnan seurannan osa-alueiden määritelmät.

-Osa-alue	Raportoitavan ja julkaistavan tiedon kuvaus
Saatavuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Terveystalvetuiden hoitoon päsytyn määraaikojen toteutuminen - Sosiaalihuollon palveluihin päsytyn määraaikojen ja käsittelyaikojen toteutuminen - Lastensuojelun asiakasmitoituksen ja käsittelyaikojen toteutuminen - Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määraaikojen noudattaminen Pelastustoimi: - Toimintavalmius - Ohjaus ja neuvonta (turvallisuusviestintä) - Valvonta
Jatkuvuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Siirrettyjen ja peruutettujen aikojen määrä (palveluntarjoajan toimesta) - Peruuttamattomien aikojen määrä Pelastustoimi: - Ei erillistä jatkuvuuden mittaria
Turvallisuus ja laatu	Sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastustoimi: - Omavalvonnan osavuosikatsauksen sisällön tuottaminen, joka sisältää mm. asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä tietoja (Haipro- ja SPro-ilmoitukset), kantelut ja muistutukset, mittaritietoja (esim. RAI-mittari) ja henkilöstötietoja. - Palvelua ja hoitoa koskevien laatusuosittelusten toteutuminen - Palvelustrategian mukaisen toiminnan toteutuminen - Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisen toiminnan toteutuminen
Vaikutavuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Roidun asiakaspalautteen mittari: koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi Pelastustoimi: - Pelastetut henkilö- ja omaisuusarvot
Yhdenvertaisuus	Sosiaali- ja terveystalvet: - Hoitoon ja palveluihin pääsy Pohjanmaan hyvinvointialueella (myöhemmin myös vs. muilla hyvinvointialueilla). - Myöhemmin painotus hyvinvointialueen sisäisen yhdenvertaisuuden toteutumiseen erityisesti avosairaanhoidossa ja sosiaalihuollon avopalveluissa paikkakunnittain huomioiden myös digitaalisten palveluiden saatavuus. Pelastustoimi: - Ei erillistä yhdenvertaisuuden mittaria
Asiakaskokemus ja osallisuus	Sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastustoimi: - Asiakaskokemuskyselyiden NPS- keskiarvo (Net Promoter Score, suositteluindeksi, asiakkaat ja henkilöstö) - Osallisuuden edistämisen mittarit organisaatio-, sektori- ja toimialatasoille määriteltä osallisuussuunnitelmassa.
Henkilöstö	Sosiaali- ja terveystalvet: - Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta - Henkilöstömitoituksen toteutuminen iäkkäiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa - Lastensuojelun asiakasmitoituksen toteutuminen Sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastustoimi: - Työhyvinvointikyselyn keskiarvo ja vastausprosentti - Tapaturmat

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

Lähteet

Lainsäädäntö

1. Hallintolaki (434/2003)
2. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
3. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
4. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)
5. Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)
6. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
10. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
11. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
12. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
13. Lääkelaki (395/1987)
14. Oppilas- ja oppilashuoltolaki (1287/2013)
15. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (457/2024)
16. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
17. Säteilylaki (859/2018)
18. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
19. Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011)
20. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Muut lähteet

Pohjanmaan hyvinvointialue (2024). Palvelusetelit –Yleinen soveltamisohje. Saatavilla 26.08.24: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/palveluntuottajille/palvelusetelit/>

Pohjanmaan hyvinvointialue (2024). Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma 2024–2026. Saatavilla 26.08.2024: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/osallistu-ja-vaikuta/pohjanmaan-hyvinvointialueen-osallisuussuunnitelma-2024-2026/>

STM (2021). Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:6. Saatavilla 26.08.24: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

STM (2022). Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2022:2. Saatavilla 26.08.24: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163858>

STM (2023). Sosiaalipalvelujen saatavuus. Saatavilla 26.08.2024: <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

THL (2023). Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä syntyvien lokitietojen hallinnan kansalliset vaatimusmäärittelyt. Saatavilla 26.08.2024: <https://thl.fi/-/asiakas-ja-potilastietojen-kasittelyssa-syntyvien-lokitietojen-hallinnan-kansalliset-vaatimusmaarittelyt-on-julkaistu>

THL (2023). Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Saatavilla 26.08.24: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

THL (2023). Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus. Saatavilla 26.08.24: <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/palvelujen-saatavuus-ja-jatkuvuus>

THL (2024). Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista Määräys 3/2021. THL/4309/4.09.00/2021. Saatavilla 26.08.2024: https://thl.fi/documents/155392151/190361269/THL_Maarays_3_2024_Tietoturvasuunnitelmaan_sisallytettavista_sevityksista_ja_vaatimuksista.pdf/9123733d-c1ae-09f5-e05d-a33894441c6c/THL_Maarays_3_2024_Tietoturvasuunnitelmaan_sisallytettavista_sevityksista_ja_vaatimuksista.pdf?t=1708438054468

THL (2024). THL:n Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Saatavilla 26.08.2024: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla>

THL (2024). Tietoturvasuunnitelma. Saatavilla 26.08.24: <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelma>

THL (2024). Yhdenvertaisuuden edistäminen. Saatavilla 26.08.24: <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/yhdenvertaisuuden-edistaminen>

Valvira (2024). Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. 08.05.2024 V/42106/2023. Saatavilla 26.08.24: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504>

Valvira (2024). Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma. Saatavilla 26.08.24: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/valvontaohjelma>

Valvira (2024). Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat ohjeet. Saatavilla 26.08.24: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohjeet>