



**Satakunnan  
hyvinvointialue**

# **VALVONTASUUNNITELMA**

**Järjestäjän toteuttama sosiaali- ja  
terveydenhuollon palvelutuotannon valvonta 2023**

LUONNOS

Essi Hällänen

1.12.2022

## Sisällys

<b>1. Johdanto.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Valvonnan sekä valvontasuunnitelman tarkoitus ja tavoite .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Valvonnan organisointi Satakunnan hyvinvointialueella .....</b>	<b>5</b>
3.1. Valviran ja Aluehallintoviraston tehtävät .....	7
3.2. Satakunnan hyvinvointialueen tehtävät .....	7
3.3. Valvonnan organisointi ja asiantuntijat .....	9
<b>4. Valvonnan vuosikello ja vuosisuunnitelma.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Valvonnan eri muodot .....</b>	<b>11</b>
5.1. Omavalvonta.....	11
5.1.1. Omavalvontasuunnitelma.....	11
5.1.2. Ilmoitusvelvollisuus .....	12
5.1.3. Asiakkaan kuuleminen .....	13
5.2. Ennakoiva ohjaus, neuvonta ja valvonta .....	14
5.2.1. Lupamenettelyt .....	14
5.2.2. Sosiaalihuollon luvanvarainen toiminta .....	15
5.2.3. Sosiaalihuollon ilmoituksenvarainen rekisteröitävä toiminta .....	15
5.2.4. Sosiaalihuollon ei-rekisteröitävä toiminta .....	16
5.2.5. Terveystieteiden luvanvarainen toiminta .....	16
5.2.6. Terveystieteiden ilmoituksenvarainen toiminta .....	16
5.2.7. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen.....	17
5.3. Suunnitelmallinen valvonta.....	17
5.4. Ostopalveluiden valvonta osana suunnitelmallista valvontaa .....	18
5.5. Reaktiivinen valvonta .....	18
5.6. Asiakaskohtainen palveluiden toteutumisen valvonta.....	19
<b>6. Valvontaprosessi .....</b>	<b>19</b>
6.1.1. Ennen valvontatapahtumaa .....	19
6.1.2. Ohjaus- ja arviointikäynti .....	20
6.1.3. Valvontatapahtuman jälkeen .....	21
<b>7. Toimialakohtaiset valvonnan painopisteet vuodelle 2023 .....</b>	<b>22</b>



8. Toimiminen laatu- ja turvallisuuspoikkeamatilanteissa .....	22
9. Valvonnan seuranta ja raportointi .....	24
10. Valvontasuunnitelman päivittäminen .....	24

LOMLOS

## 1. Johdanto

Hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä omalla alueellaan. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) velvoittaa, että hyvinvointialueen on omavalvonnalla varmistettava tehtäviensä lainmukainen hoitaminen sekä tekemiensä sopimusten noudattaminen.

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa itse tuottamiensa, alueella sijaitsevien sekä muualta ostettujen palvelujen **saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuuden toteutumista.**



Kuva 1. Palveluiden valvontaa ohjaavat periaatteet.

**Omavalvonta** perustuu riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tavoitteena on, että hyvinvointialue arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja potilaita laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä kehittää toimintaa saadun palautteen perusteella. Omavalvontaa toteutetaan osana palveluiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueen on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

**Omavalvontaohjelma** on uusi, aiemmat suunnitelmat kokoava laajempi instrumentti, joka esittää sen kokonaisuuden, jolla toiminnan lainmukaisuutta ja turvallisuutta sekä jatkuvuutta ja osaamisen varmistamista turvataan aktiivisesti osana johtamista, suunnittelua ja päivittäistä toimintaa. Omavalvontaohjelma kuvaa, miten sosiaali- ja terveystalouden toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt

omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat, jotka kuvaavat palvelutuotannon omavalvontaa. Omavalvontaohjelma osoittaa, miten palveluihin liittyvät epäkohdat sekä epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvontaohjelma kattaa kaikki hyvinvointialueen järjestämät ja sen lukuun tuotetut palvelut. **Omavalvontasuunnitelma** on yksikötason suunnitelma palveluiden toteuttamisesta ja toiminnanaikaisesta riskienhallinnasta.

**Valvontasuunnitelma** on määrääjain päivitettävä omavalvontaohjelman liite, joka ohjaa ennakoivan, toiminnanaikaisen ja jälkikäteisen järjestämistason omavalvonnan toteuttamista. Tässä suunnitelmassa järjestämistason omavalvonnasta käytetään käsitettä valvonta. Valvontasuunnitelma kuvaa valvontaa palveluiden järjestäjän näkökulmasta. Asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertainen kohtelu edellyttää, että palvelulle asetetut kriteerit ja laatuvaatimukset ovat yhdenmukaisia. Myös palveluiden valvonnan tulee olla tasalaatuisia. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelman tavoitteena on valvontakäytänteiden yhdenmukaistaminen.

Valvontasuunnitelman mukainen valvonta koskee Satakunnan hyvinvointialueen itse tuottamia, hyvinvointialueen ostamia tai muun valvontavelvollisuuden piirissä olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Valvontasuunnitelmassa kuvataan vastuunjako hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisten välillä, valvonnan kohteet sekä yhteiset valvonnan menettelytavat, jotka edistävät palveluiden tasalaatuisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta palvelujen käyttäjinä. Tässä valvontasuunnitelmassa asiakkaalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasta tai potilasta.

## 2. Valvonnan sekä valvontasuunnitelman tarkoitus ja tavoite

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 41 §). Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja 2023 voimaan astuva lakimuutos määrittelevät myös yksityisen sosiaalihuollon valvonnasta hyvinvointialueen toiminnan käynnistyessä. Hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa itse tuottamia sekä ostopalveluina hankkimiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Valvonta koskee myös alueella tuotettavia sosiaalihuollon palveluja, hankittiin niistä palvelua tai ei.

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Palvelujen valvonnalla pyritään lisäämään niiden laatua sekä ehkäisemään laatupoikkeamia. Valvonta- ja ohjaustyön suunnittelua ja toteutusta ohjaavat lait (liite x.), valtakunnalliset ohjelmat ja suositukset (liite y.) sekä Satakunnan hyvinvointialueen tulevat sisäiset ohjeistukset (liite z.)

Valvonnalla varmistetaan ensisijaisesti palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista ja riittävyyttä. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksiköitään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua asiakasnäkökulma huomioiden. Sekä julkisella että yksityisellä palveluntuottajalla on aina velvollisuus huolehtia siitä, että palvelu tuotetaan asiakas- ja potilasturvallisesti sekä laadukkaasti. Valvonnan tehtävänä on auttaa yksikköä tunnistamaan toimintansa riskejä sekä löytämään itse keinoja haasteellisten asioiden hoitamiseen. Valvontatyöhön kuuluu olennaisena osana ohjausvelvoite. Yksikölle on annettava tietoa siitä, mitä asioita tulee muuttaa ja pitkäjänteisesti seurattava, miten muutos etenee.

Valvonnalla tavoitellaan hyvää ja avointa yhteistyötä. Valvonnasta ja ohjauksesta laaditaan valvontasuunnitelma, jota päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Suunnitelma noudattaa kansallista valvonnan ohjausta. Suunnitelma julkaistaan ja se on nähtävillä hyvinvointialueen www-sivuilla. Valvontasuunnitelma on osa hyvinvointialueen sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Sosiaali- ja terveystalouden palveluiden valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeisiin perustuvat palvelut oikea-aikaisesti, yhdenvertaisesti, saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteena on tuottaa lisäarvoa parantamalla asiakas- ja potilasturvallisuutta. Valvonnan painopiste on asiakaslähtöisyydessä sekä ennakoivissa toimissa, kuten toimintayksiköiden oma-valvonnan tukemisessa ja varmistamisessa.

#### **Valvontasuunnitelmalla turvataan**

- palvelutuotannon valvonnan toteutumista
- käytettävissä olevien resurssien kohdentamista tavoitteiden, tarpeiden ja osaamisen mukaisesti
- valvonnan riskiperusteisuutta ja painopisteiden alueellista huomioimista
- valvonnan tasapuolisuutta ja tasalaatuisuutta riippumatta palveluiden tuottamistavasta.

### **3. Valvonnan organisointi Satakunnan hyvinvointialueella**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut tuottavat asiakkailleen terveyttä ja hyvinvointia ja ovat yksi säännellyimmistä toimintasektoreista. Palveluissa käsitellään asiakkaiden ja potilaiden henkilökohtaisimpia arkaluonteisia tietoja ja puututaan usein keskeisiin perusoikeuksiin, kuten koskemattomuuteen ja itsemääräämisoikeuteen. Myös hyvän elämän ja yhdenvertaisuuden periaatteiden toteutumisesta tulee huolehtia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Palvelujen tuottaminen vaatii palveluntuottajilta useiden vaatimuksien täyttämistä. Sosiaali- ja terveydenhuolto on jatkuvan valvonnan alaista toimintaa. (Aronkytö & Mäki 2019, 63.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon yleinen ohjaus, suunnittelu, kehittäminen ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa valtakunnallisesta sosiaali- ja terveystalitiikasta, sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisten tavoitteiden valmistelusta ja niiden huomioon ottamisesta hyvinvointialueiden toiminnan ohjauksessa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.)

Valvontatyöstä vastaavat valtakunnalliset valvontaviranomaiset sekä hyvinvointialueet, joiden alueella palvelua tuotetaan. Ensisijainen valvontavastuu eli omavalvonnan vastuu on kuitenkin aina palveluntuottajalla itsellään. Omavalvonnalla pyritään ennakoiwaan toimintaan ja riskienhallintaan. (Kuva 2).

Valvonta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaviraston (Valvira), aluehallintoviraston ja hyvinvointialueen sekä palveluntuottajien toiminnasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta on palvelun järjestäjän ja tuottajan omavalvonnan ja valvontaviranomaisen toteuttaman valvonnan kokonaisuus. Valvontaviranomaisella tarkoitetaan aluehallintovirastoa sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoa Valviraa. Aluehallintovirastot ja Valvira valvovat hyvinvointialueiden järjestämistehtävän toteutumista ja palvelujen toteutumista.



Kuva 2. Valvonnan vastuut ja toteuttaminen Satakunnan hyvinvointialueella

Järjestämisvastuuseen kuuluvasta ohjauksesta ja valvonnasta vastaava toimielin Satakunnan hyvinvointialueella on aluehallitus. Käytännön valvontatyötä toteuttaa hyvinvointialueen valvontayksikkö, mikä vastaa hyvinvointialueen järjestäjätason

omavalvonnasta, ohjaa ja valvoo sekä hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita, että hyvinvointialueella toimivia yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluita.

### 3.1. Valviran ja Aluehallintoviraston tehtävät

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimii valtakunnallisena ohjaus-, valvonta ja lupaviranomaisena. Valvira edistää ohjauksen ja valvonnan keinoin oikeusturvan toteutumista ja palvelujen laatua sosiaali- ja terveydenhuollossa (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta annettu laki 669/2008 ja sitä koskeva asetus 676/2008). Yhteisten suuntaviivojen tavoitteena on yhdenmukaistaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaperiaatteita, menettelytapoja ja ratkaisukäytäntöjä. Valvira valvoo palveluja koko maan tasolla ja antaa ohjeita aluehallintovirastoille, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon lupahallinto ja valvonta toimivat koko maassa mahdollisimman yhdenmukaisesti.

Aluehallintovirasto toimii alueellisena lupa- ja valvontaviranomaisena. Aluehallintovirastolle kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelu, ohjaus, valvonta ja toimilupien myöntäminen toimialueellaan. Aluehallintoviraston toiminta tähtää väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen sekä asiakkaiden oikeusturvan ja tasapuolisen kohtelun toteutumiseen.

Aluehallintovirasto ohjaa ja valvoo julkisia ja yksityisiä sosiaalihuollon palveluja yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa, antaa luvat alueellaan toimiville ympärivuorokautista palvelua tuottaville toimijoille ja niille yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille, jotka eivät ole kotipalveluihin kuuluvia tukipalveluja tai niihin rinnastettavia palveluja. Lisäksi aluehallintovirasto ylläpitää yhdessä Valviran kanssa valtakunnallista yksityisten palveluntuottajien rekisteriä lupa- ja ilmoituksenvaraisista palveluntuottajista.

### 3.2. Satakunnan hyvinvointialueen tehtävät

Hyvinvointialueen velvollisuus on valvoa järjestämisvastuulleen kuuluvia ja alueellaan tuotettavien yksityisten sosiaalipalveluiden toimintaa. Palveluiden tuotantotapa ei saa vaikuttaa palveluiden laatuun. Suosituksia, lakeja ja hyväksytyjä sääntökirjoja tulee noudattaa tuotantotavasta riippumatta.

Hyvinvointialueen tehtävänä on:

- ohjata, valvoa ja kehittää omaa palvelutuotantoaan toimintaympäristön ja strategisten painopisteiden muutokset huomioiden
- ohjata ja valvoa järjestämisvastuulle kuuluvaa ostopalvelutuotantoa
- ohjata ja valvoa omalla alueella olevia ympärivuorokautisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa
- ohjata ja valvoa omalla alueella olevia ilmoituksenvaraisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa



- ohjata ja valvoa yksityisiä kotipalvelun tukipalveluja
- ylläpitää rekisteriä ilmoituksenvaraisista sosiaalipalveluista siltä osin, kun niitä ei merkitä yksityisten palvelun antajien rekisteriin
- ohjata ja valvoa ostopalvelujensa laatua muilla hyvinvointialueilla.

Hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä velvollisuus valvoa sekä omaa palvelutuotantoaan että ostamaansa yksityistä palvelutuotantoa. Yksityiseen palvelutuotantoon kuuluvat ostopalvelut, palvelusetelillä tuotetut palvelut ja perhehoitokodit. Yksityisten palveluntuottajien valvontavastuu ulottuu myös palveluntuottajien käyttämiin alihankkijoihin. Hyvinvointialueilla on järjestämiensä palvelujen lisäksi valvontavastuu myös alueellaan toimivista yksityisistä sosiaalipalveluista. Lisäksi hyvinvointialueen viranhaltijan tulee suorittaa yksityisten terveyspalvelujen tilojen ja laitteiden käyttöönottotarkastukset. Hyvinvointialueen valvontavastuu on havainnollistettu taulukossa 1.

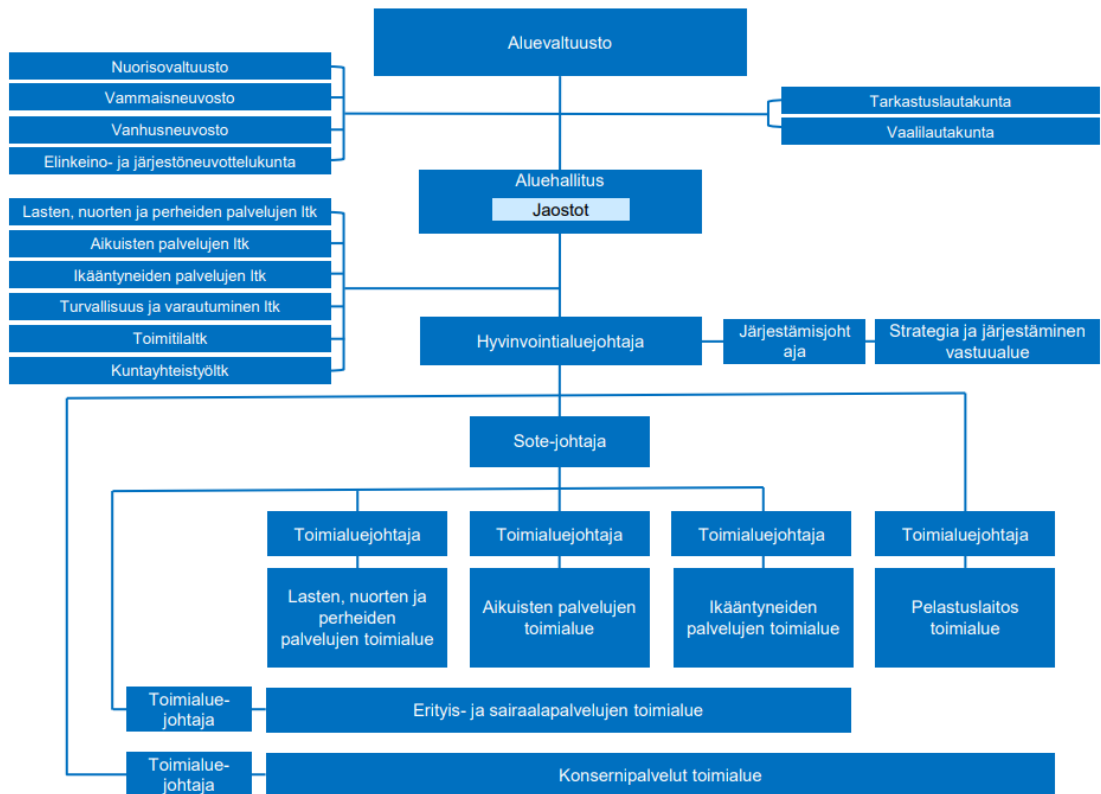
Järjestämisvastuulle kuuluvan ohjauksen ja valvonnan toteutumisen vuoksi valvontayksikkö tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen omavalvonnan asiantuntijoiden sekä hankintayksikön kanssa.

Taulukko 1 Palvelunjärjestäjän valvontavastuu.

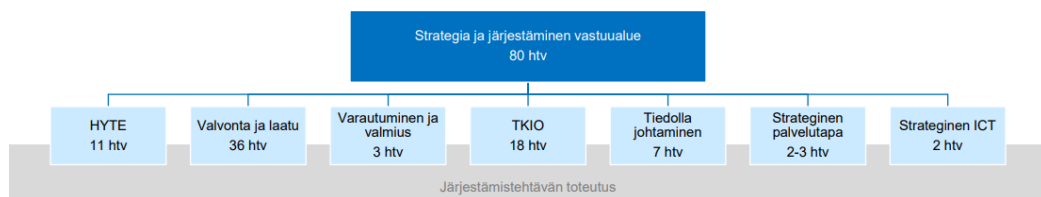
Järjestäjän vastuu valvonnassa	Sosiaalihuolto	Terveydenhuolto
<b>Järjestämänsä palvelun valvonta</b>		
	<b>omavalvonta</b>	<b>laadun- ja potilasturvallisuuden valvonta</b>
Oman tuotannon valvonta	Kyllä	Kyllä vastaavan lääkärin vastuulla
Yksityisen ostopalvelun / palvelusetelituotannon / kokonaisulkoistuksen valvonta	Kyllä	Kyllä
<b>Valvontavastuu ilman järjestämisvastuuta yksityisiin palveluihin</b>		
Yksityisen palvelutuotannon ennakkollinen valvonta	Kyllä Lupatarkastus ja lausunto	Kyllä Käyttöönottotarkastus ja lausunto
Luvanvaraisten yksiköiden toiminnan aikainen valvonta	Kyllä	Ei (AVI)
Ilmoituksenvaraisten yksiköiden ennakkollinen ja toiminnan aikainen valvonta	Kyllä	Ei (AVI)
Tukipalveluntuottajien rekisteröinti ja valvonta	Kyllä	Ei

### 3.3. Valvonnan organisointi ja asiantuntijat

Satakunnan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonta on keskitetty strategia ja järjestäminen vastuualueelle, jossa toimii laadun ja valvonnan vastuuyksikkö (kuviot 1 ja 2).



Kuvio 1. Satakunnan hyvinvointialueen organisaatiorakenne.



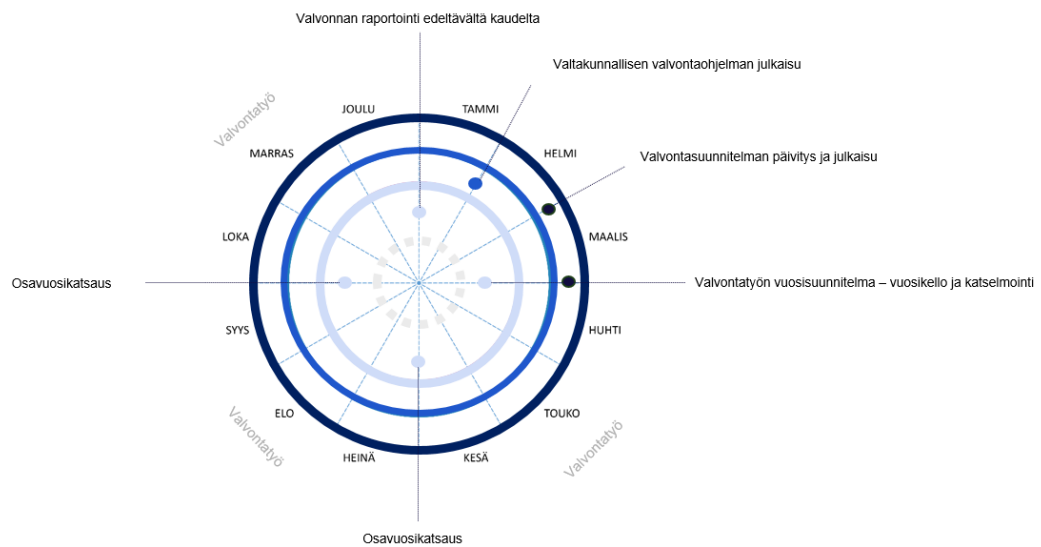
Kuvio 2. Strategia ja järjestäminen vastuualue.

Valvontayksikkö toteuttaa palvelutuotannon ennakoivaa ohjausta ja valvontaa, suunnitelmallista valvontaa ja reaktiivista jälkikäteistä valvontaa. Valvontatyötä toteuttavat henkilöt, joilla on asiantuntemusta ja kykyä arvioida valvottavaa palvelua. Valvontayksikössä työskentelee toiminnan käynnistyessä 9 valvontakoordinaattoria.

#### 4. Valvonnan vuosikello ja vuosisuunnitelma

Hyvinvointialueella toteutettava sote-palvelutuotannon valvonta on suunnitelmallista ja se perustuu valtakunnallisiin valvontaohjelman painopisteisiin sekä hyvinvointialueella valvonnassa todettuihin palvelutuotannon riskeihin. Suunnitelmallisuus vaatii jatkuvaa valvontatyön seuranta ja raportointia, jotta valvonta kohdentuu riskiperusteisesti toimintaan, jossa omavalvonnan riittävydessä ja toiminnan kehittämisessä on todettu puutteita.

### Valvonnan vuosikello, luonnos



Kuvio 3. Valvonnan vuosikello

Hyvinvointialueelle ehdotetaan valvontatyön suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja raportoinnin tueksi sähköistä valvontaohjelmaa. Toimialuekohtainen yksiköiden valvonta suunnitellaan sähköiseen valvontaohjelmaan valvontakauden alussa. Vuosisuunnitelman on oltava laadittuna maaliskuun loppuun mennessä. Sähköisestä valvontaohjelmasta käy ilmi suunnitelmallinen toimialuekohtainen valvonnan toteuttaminen. Suunnitelman avulla seurataan valvottavien kohteiden määrää sekä toimialuekohtaista ohjaus- ja arviointitapahtumien suorittamista. Suunnitelmalla kyetään seuraamaan, toteutuvatko ohjaus- ja arviointikäynnit suunnitelmallisesti ja kohdentamaan valvonnan resurssia tarkoituksenmukaisesti.

## 5. Valvonnan eri muodot

### 5.1. Omavalvonta

Omavalvonta on aina ensisijaista. Omavalvontaa ohjaa toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Palveluprosesseja arvioidaan jatkuvasti laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmista. Omavalvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla

- johto arvioi toiminnan laatua ja prosessien asianmukaisuutta
- henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa
- kuullaan asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa
- otetaan asiakaspalaute huomioon toiminnan kehittämisessä.

Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt ovat velvollisia laatimaan kirjallisen omavalvontasuunnitelman. Julkisessa terveydenhuollossa omavalvonnasta käytetään käsitettä suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Omavalvonnalla palveluntuottaja varmistaa toimintansa lainmukaisuuden sekä lupaehtojen ja palveluntuottajan omalle toiminnalleen asettamien laatuvaatimusten toteutumisen.

#### 5.1.1. Omavalvontasuunnitelma

Yksityisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus tehdä kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Vuoden 2015 alusta velvollisuus on ulottunut myös julkisiin sosiaalipalveluihin (sosiaalihuoltolaki 47§). Julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta.

Omavalvontasuunnitelma kuvaa, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös yksikön toimintatavoista niissä tilanteissa, joissa palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimintaa ohjaava asiakirja, jonka laatimisessa koko henkilökunnan tulee olla mukana. Valvira on antanut määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laatimisesta. Suunnitelma on laadittava 6 kuukauden sisällä toiminnan käynnistymisestä sekä yksityisissä että julkisissa

toimintayksiköissä. Uusien luvanvaraisten palvelujen tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma ennen toiminnan aloittamista.

Satakunnan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelma laaditaan noudattamalla Valviran omavalvontasuunnitelmamallin rakennetta ja sisältöä. Malliin on tulossa päivitys vielä 2022, joten tästä uudesta mallipohjasta tuotetaan hyvinvointialueen versio. Laatu ja valvonta vastuuyksikkö huolehtii mallipohjan ajan tasalla pitämisestä.

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään vuosittain sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tulee olla julkisesti saatavilla. Suunnitelma julkaistaan sekä sähköisesti että painettuna yksikön ilmoitustaululla tai muussa vastaavassa paikassa. Laki ei velvoita lähettämään omavalvontasuunnitelmaa valvontaviranomaiselle tai hyvinvointialueelle automaattisesti. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan kilpailuttamisen tai valvontaan liittyvien tehtävien yhteydessä.

### 5.1.2. Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48§ ja 49§ velvoittavat sosiaalihuollon työntekijät ilmoittamaan viipymättä havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista tai asiakasturvallisuutta.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- asiakkaan kaltoinkohtelua
- asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita
- toimintakulttuuriin liittyviä epäeettisiä ohjeita ja asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja
- tietosuojan puutteita tai toimintatapoja.

Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen sektorin työntekijöitä. Ilmoitus tehdään kirjallisena toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli havaittua epäkohtaa ei saada korjatuksi, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusta koskeva ohje ja epäkohtailmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Yksikön esihenkilö vastaa, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

### 5.1.3. Asiakkaan kuuleminen

Sosiaali- ja terveystalvelujen toteuttamisen lähtökohta on mahdollistaa kaikille ihmisille edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ihmisarvoisen elämän turvaavia eettisiä periaatteita ovat mm. itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Jotta valvonnan arvot ja eettiset toimintaperiaatteet voivat toteutua, on kuntalaisen kuuleminen ensiarvoisen tärkeää.

Ensisijainen tapa käsitellä kuntalaispalautetta on asiakastilanteessa tapahtuva välitön palautteen vastaanotto ja siihen vastaaminen. Näin palvelua tarjoavan työntekijän ja yksikön on mahdollista reagoida annettuun palautteeseen ja huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet. Keskusteleva, osallisuutta lisäävä ja ratkaisukeskeinen työote on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelukulttuuria ja palvelujen omavalvontaa.

Mikäli palvelua saava asiakas tai hänen lähiomaisensa ovat tyytymättömiä palvelutuotantoyksikössä annettuun palveluun voi hän ilmaista tyytymättömyytensä esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

- suora yhteydenotto hoitavaan henkilöön
- yhteydenotto toimintayksikön esihenkilöön
- yhteydenotto viranhaltijoihin
- yhteydenotto potilas- tai sosiaaliasiamieheen
- palautteen antaminen asiakas- / asukasraadille tai muun vastaavan palautekanavan kautta
- kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuulliselle henkilölle
- yhteydenotto ja/tai kantelu Lounas-Suomen aluehallintoviranomaiseen
- kantelu Valviraan
- kantelu eduskunnan oikeusasiamiehelle.

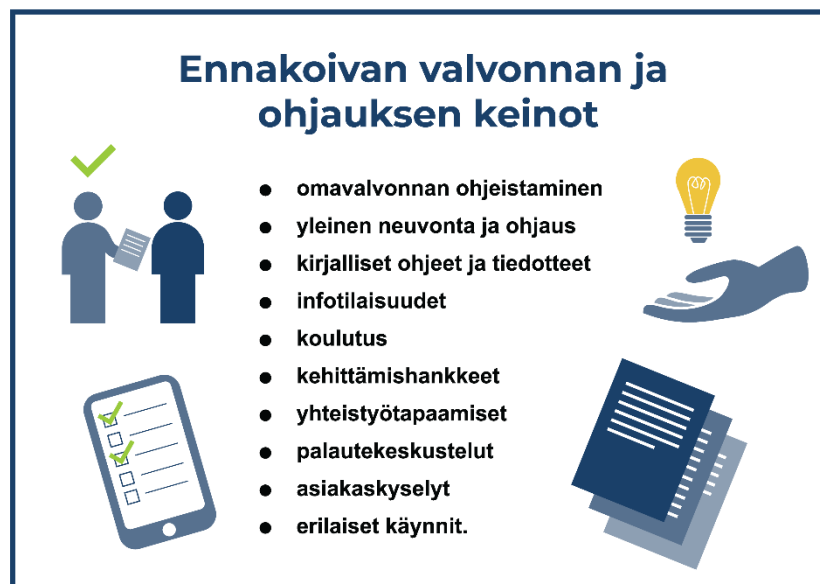
Kaikissa sosiaalihuollon yksiköissä tulee olla osaamista asiakkaan ohjaamiseen, jos asiakkaalle tulee tarve reklamoida. Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo asiakasta. Kaikenlainen palaute tulee ottaa vastaan asianmukaisesti ja välittää palaute eteenpäin. Sosiaaliasiamiehen tiedot tulee olla selkeästi nähtävillä yksiköissä.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa suoraa palautetta yksiköiden toiminnasta. Suoraa asiakaspalautetta voi tulla kohtaamistilanteissa, puhelimitse, sähköpostina tai kirjeenä. Vastaanottajana saattaa olla työntekijä, esimies, luottamushenkilö tai viranomainen. Havaituista epäkohdista kirjataan aina epäkohtailmoitus. Esiin nousseista poikkeamista ja niihin reagoineista tulee palvelutuottajan informoida välittömästi hyvinvointialueen valvovaa viranomaista.

## 5.2. Ennakoiva ohjaus, neuvonta ja valvonta

Ennakollisen valvonnan tehtävänä on ehkäistä ongelmatilanteiden syntymistä. Ennakollisella valvonnalla pyritään varmistamaan asianmukainen, laadukas ja tarpeita vastaava palveluiden järjestäminen sekä ehkäisemään virheellisiä, epäasianmukaisia tai laadultaan riittämättömiä palvelukäytäntöjä.

Ennakoivaan valvontaan kuuluu lausuntojen antaminen yksityisten palveluntuottajien toimittamiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin. Ohjaus, neuvonta ja tiedottaminen ovat tärkeä osa ennakollista valvontaa. Näin autetaan palveluntuottajaa suunnittelemaan sekä toteuttamaan toimintaansa lainsäädännön vaatimukset täytävällä tavalla.



Kuva 3. Ennakoivan valvonnan ja ohjauksen keinoja.

Ennakollisessa valvonnassa korostuu palveluntuottajan ja valvontatyöstä vastaavien yhteistyö. Toiminnan käynnistäminen on valvonnan näkökulmasta tärkeä hetki aloittaa ohjaus ja yhteistyö, jolloin voidaan välttää yleisimmät haasteet.

### 5.2.1. Lupamenettelyt

Yksityisen palveluntuottajan on rekisteröidyttävä ja saatava Valviran tai aluehallintoviraston myöntämä lupa ennen toiminnan aloittamista. Riippuen palvelun laajuudesta ja laadusta rekisteröityminen tapahtuu Valviran ja aluehallintoviraston tai sijaintikunnan omaan palveluntuottajien rekisteriin. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut jakautuvat luvanvaraiseen toimintaan, ilmoituksenvaraisiin rekisteröitäviin palveluihin ja ilmoituksenvaraisiin ei-rekisteröitäviin palveluihin. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja

terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään yksityisten palveluntuottajien rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot.

### 5.2.2. Sosiaalihuollon luvanvarainen toiminta

Ympäri vuorokautinen toiminta on luvanvaraista. Yksityisen sosiaalihuollon ympärivuorokautisten palveluntuottajalla on oltava lupa palvelujen tuottamiseen. Näihin kuuluvat esimerkiksi ympärivuorokautiset asumispalvelut, lastensuojelun ja sijaishuollon palvelut. Palvelujen tuottajalla tarkoitetaan yhtiömuotoista yritystä, toiminimellä palvelua tuottavaa yksityishenkilöä, säätiötä tai yhdistystä.

Yhden aluehallintoviraston alueella toimivalle palvelujen tuottajalle lupaviranomainen on aluehallintovirasto. Kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella toimivalle palvelujen tuottajalle lupaviranomainen on Valvira.

Hyvinvointialueen valvova viranomainen tekee yksikköön tarkastuskäynnin ennen toiminnan aloittamista ja laatii lausunnon aluehallintovirastolle. Uuden toimintayksikön lisääminen olemassa olevaan lupaan edellyttää muutoslupan hakemista. Myös toiminnan olennainen muuttaminen edellyttää, että toiminnan muuttamiseen on myönnetty lupa. Toiminnan aloittaminen ennen luvan myöntämistä on lain vastaista.

### 5.2.3. Sosiaalihuollon ilmoituksenvarainen rekisteröitävä toiminta

Ilmoituksenvaraista rekisteröitävää palvelua on sosiaalipalvelu, joka ei ole ympärivuorokautista. Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut ovat rekisteröitäviä. Palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkintoa, kahden vuoden esimieskokemusta tai 25 opintopisteen johtamisopintoja ja alan tuntemusta sekä työkokemusta. Jos muutoin soveltuvalla henkilöllä ei ole tarvittavaa esimieskokemusta eikä esimieskoulutusta, aluehallintovirasto voi hyväksyä vastuuhenkilön, mikäli hän sitoutuu suorittamaan puuttuvat johtamisopinnot. Pätevyysvaatimuksista poiketen lähihoitaja voi toimia vastuuhenkilönä kotipalvelua tuottavassa yrityksessä, jossa on yksi tai joitakin työntekijöitä. Vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa, mikäli yrityksessä on työntekijä tai työntekijöitä, joiden esimiehenä vastuuhenkilö toimii.

Yksityisen palveluntuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus hyvinvointialueelle. Ilmoitus tehdään aluehallintoviraston laatimalla lomakkeella. Hyvinvointialue vastaanottaa ilmoituksen, viranhaltija tarkastaa tietojen oikeellisuuden, laatii lausunnon ja lähettää hakemuksen sekä lausunnon aluehallintoviraston sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnalle. Aluehallintoviraston sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonta tekee päätöksen ilmoituksenvaraisen toiminnan merkitsemisestä Yksityisten sosiaali- ja



terveydenhuollon palvelujen tuottajien rekisteriin (Valveri) ja lähettää päätöksen palveluntuottajalle.

#### **5.2.4. Sosiaalihuollon ei-rekisteröitävä toiminta**

Jos kyseessä on ilmoituksenvarainen ei-rekisteröitävä palvelu, on vastaavan hyvinvointialueen viranhaltijan tehtävä viranhaltijapäätös toiminnan hyväksymisestä ennen toiminnan aloittamista.

Ei-rekisteröitävillä palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa mainittuja palveluita. Kotipalvelun tukipalvelujen avulla tuetaan kotona asumista. Kotipalvelun tukipalveluita ovat ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tukipalvelujen tuottajilta ei vaadita sosiaali- ja terveysalan ammatillista pätevyyttä. Tukipalveluihin ei kuulu hoidollinen työ, esimerkiksi kotihoito.

Palveluntuottaja tekee ilmoituksen aluehallintoviraston lomakkeella kotipalveluihin kuuluvista tukipalveluista tai niihin rinnastettavista sosiaalihuoltolain mukaisista tukipalveluista. Kun viranhaltija on vastaanottanut ilmoituksen kotipalvelun tukipalvelusta tai muusta palvelusta, jota ei merkitä rekisteriin, on suositeltavaa tehdä hallintopäätös, joka määrittelee, onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. Yksityisiä sosiaalipalveluja koskevista ilmoituksista, joita ei merkitä yksityisten palvelujen tuottajien rekisteriin, muodostuu hyvinvointialueen ylläpitämä henkilörekisteri.

#### **5.2.5. Terveystenhuollon luvanvarainen toiminta**

Terveystenhuollon palvelujen antaminen yksityisesti on luvanvaraista. Lupaa ei kuitenkaan tarvita silloin, kun palveluja annetaan itsenäisenä ammatinharjoittajana. Lupa palvelujen tuottamiseen haetaan aluehallintovirastosta ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista. Jos toimintaa on usean aluehallintoviraston alueella, luvan myöntää Valvira. Hyvinvointialueen valvova viranomaisena tekee yksikköön käyttöönottotarkastuksen ja laatii lausunnon valvontaviranomaisella.

Yksityisen terveydenhuollon lupahakemuksen lausunnon tekee vastaava lääkäri tai vastaava hammaslääkäri. Hyvinvointialueen valvontayksikkö koordinoi lupamenettelyprosessia myös terveydenhuollon lupien osalta.

#### **5.2.6. Terveystenhuollon ilmoituksenvarainen toiminta**

Terveystenhuollossa itsenäisen ammatinharjoittajan tulee tehdä toiminnastaan ilmoitus aluehallintovirastolle rekisteröimistä varten. Yksityisen terveydenhuollon ilmoituksenvaraiset palvelut hyväksytään aluehallintovirastossa.

### 5.2.7. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Palveluseteliä käytetään vaihtoehtona Satakunnan hyvinvointialueen itse tai ostopalveluna tuotettaville palveluille.

Palvelusetelituotannon lainmukaisuutta, laatua ja turvallisuutta varmistetaan ennakoiden sääntökirjan avulla sekä hyväksymällä alueella toimivat palveluntuottajat. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajia noudattamaan sääntökirjan määräyksiä kaikessa toiminnassaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä, sillä itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu täten hyvinvointialueelle.

*Tähän kohtaan kuvataan palvelusetelituottajien hyväksyminen sekä toiminnan aikainen valvonta valvonnan näkökulmasta, kun käytännöt saadaan sovittua ha:lle.*

### 5.3. Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallinen valvonta muodostaa suurimman osan kaikesta valvontatoiminnasta. Suunnitelmallinen valvonta koostuu säännöllisestä seurannasta, yhteydenpidosta ja määräaikaista tapaamisista toimintayksiköiden kanssa. Valvonta voi toteutua käyntinä, etäkokouksena tai erilaisten kyselyiden muodossa. Valvonnan ensisijaisena kohteena on toimintayksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta. Suunnitelmia seurataan säännöllisesti. Kun toimintayksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään, tulee tästä informoida hyvinvointialueen valvovaa viranomaista.

Valvontatapahtuman aikana arvioidaan palveluntuottajan luvanvaraista ja ilmoituksenvarausta toimintaa lakien, ohjeiden ja suositusten mukaisesti sekä asiakkaan saaman palvelun turvallisuutta ja laatua. Ohjaus- ja arviointikäynneillä pyritään ennakoimaan riskejä sekä kehittämään toimintaa yhdessä palveluntuottajan kanssa. Yhteisenä tavoitteena on lisätä toiminnan läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta. Valvontaa tehdään myös oman toiminnan osalta. Oma tuotantoa valvotaan kuten yksityistä palvelutuotantoa ja ostopalvelua suunnitelmallisen ohjaus- ja arviointikäynnin prosessin mukaisesti.

Valvontatyötä kohdennetaan riskiarvioinnin perusteella. Valvonnan kohteet ja tavoitteet suunnitellaan etukäteen vuosisuunnittelun yhteydessä ja kirjataan valvontasuunnitelmaan. Suunnittelussa huomioidaan sekä kansalliset että alueelliset valvonnan painopisteet. Riskiarvioinnissa hyödynnetään palvelujen lainmukaisuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden yhdenvertaisuutta koskevaa seurantatietoa.

#### 5.4. Ostopalveluiden valvonta osana suunnitelmallista valvontaa

Sopimusvalvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa kilpailutuksen tai muun hankinnan yhteydessä solmittua sopimusta. Valvontamenetelminä käytetään erilaisia mittareita, asiakirjojen tarkistusta, neuvotteluja sekä ohjaus- ja arviointikäyntejä. Neuvotteluja käydään sopimuskohtaisesti ja tavoitteena ovat vuosittaiset säännölliset tapaamiset.

Ostopalvelujen valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas ja tilaaja saavat tilaamansa palvelun sopimuksessa kuvatulla tavalla. Toimiva valvonta parantaa hyvien palveluntuottajien asemaa markkinoilla sekä ei onnistuneiden tuottajien osalta voidaan asia huomioida jatkossa kilpailutilanteissa. Sopimusvalvonnassa todetut puutteet dokumentoidaan huolella.

#### 5.5. Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa jälkikäteisvalvontaa ja -ohjausta. Reaktiivista valvontaa tehdään ilmi tulleiden epäkohtien vuoksi. Reaktiivisessa valvonnassa selvitetään esimerkiksi seuraavia valvontaan liittyviä asioita:

- asiakas- ja omaispalautteet
- asiakastyytyväisyyskyselystä saadut tiedot
- reklamaatiot
- muistutukset
- kantelut
- muut esille nousseet asiat ja ilmoitukset.

Reaktiivisen valvonnan muotoja ovat ohjaus- ja tarkastuskäynnit, jotka voivat olla ennalta ilmoitettuja tai ennalta ilmoittamattomia. Usein ohjaus- ja tarkastuskäynti suoritetaan lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi. Reaktiivista valvontaa ovat myös erikseen määriteltyyn asiaan kohdistuvat yhteydenotot valvojan taholta, esimerkiksi kirjalliset selvityspyynnöt ja tiedustelut, puhelut ja sähköpostit.

Reaktiivisen valvonnan ensisijaisena tehtävä on ohjata ja neuvoa. Ohjaus- ja tarkastuskäynnillä tai muilla keinoin pyritään vaikuttamaan toimintatapoihin niin, ettei vastaavia tilanteita pääse jatkossa syntymään. Lähtökohta on, että mahdolliset huolenaiheet ja esille nousseet epäkohdat käsitellään palveluntuottajan kanssa viipymättä. Selvittämisen yhteydessä sovitaan, miten tilanteen korjaantumista seurataan. Hyvinvointialue on velvollinen ilmoittamaan todetuista epäkohdista aluehallintovirastoon. Tarvittaessa aluehallintovirasto aloittaa asian jatkokäsittelyn. Asioita selvitetään aina yhteistyössä.

Ennalta ilmoittamaton ohjaus- ja tarkastuskäynti voidaan tehdä yksikköön hyvinvointialueen valvontaveloitteeseen vedoten. Vakavat laatupoikkeamat ilmoitetaan viiveettä aluehallintoviraston tietoon. Ennalta ilmoittamattomasta

käynnistä ja siihen liittyvistä johtopäätöksistä tehdään raportti, joka lähetetään aluehallintovirastoon sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Palveluun tyytymättömällä asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon palvelutoiminnasta vastaaville viranhaltijoille. Samoin hänellä on oikeus tehdä kantelu aluehallintovirastoon, Valviraan, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Muistutukset ja kantelut ovat ehdottomia valvonnan puuttumiskynnyksiä. Osoitetut muistutukset ja kantelut käsitellään viipymättä. Vastineen antaa palvelutoiminnasta vastaava viranhaltija.

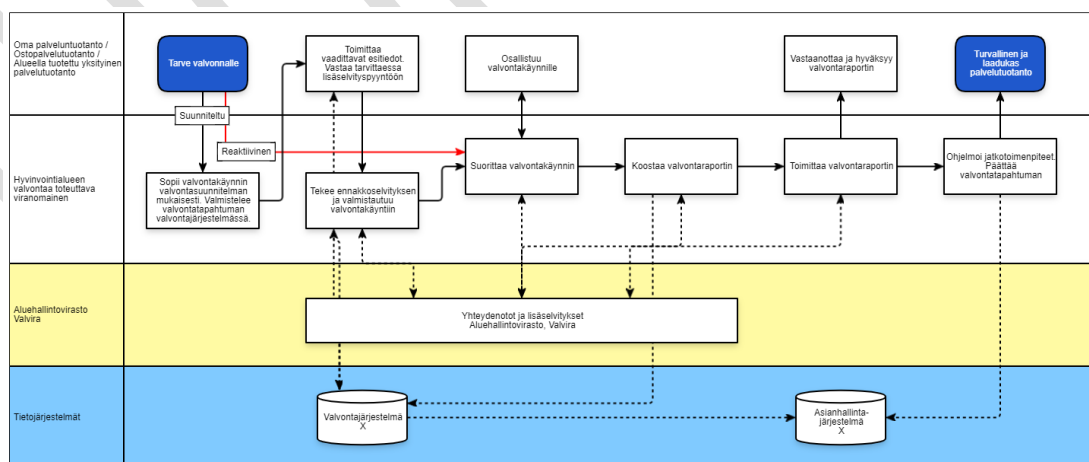
Hyvinvointialue on aina velvollinen ilmoittamaan tietoonsa tulleista epäkohdista aluehallintovirastoon. Vakavimmissa tapauksissa aluehallintovirasto ottaa asian käsittelynsä.

## 5.6. Asiakaskohtainen palveluiden toteutumisen valvonta

Asiakaskohtainen palveluiden toteutumisen valvonta toteutuu hyvinvointialueella asiakkuudesta vastaavan sosiaalihuollon ammattilaisen toimesta. Sijoittamisesta vastaava valvoo asiakaskohtaista palvelun toteutumista laaditun asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti. Valvontayksikkö tekee tiivistä yhteistyötä toimialueiden kanssa ja valvontayksikkö valvoo palveluntuottajia myös toimialueiden havaitsemien puutteiden perusteella.

## 6. Valvontaprosessi

Valvontatapahtuma perustuu ennalta määriteltyyn valvontaprosessiin (prosessikuvauksen käsitteet tarkennetaan vielä).



Kuvio 4. Valvontaprosessi.

### 6.1.1. Ennen valvontatapahtumaa

Mikäli valvontatapahtuma ei ole ennalta ilmoittamaton, palveluntuottajaan ollaan yhteydessä edeltävästi ja ilmoitetaan valvontakäynnin ajankohta etukäteen.

Palveluntuottajalle toimitetaan ennakkomateriaalilistaus, joka pyydetään palauttamaan valvovalle viranomaiselle hyvissä ajoin ennen valvontakäynnin toteutumista.

Ennakkomateriaalina pyydetään toimittamaan mm.:

- yksikön omavalvontasuunnitelma / suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta
- lääkehoitosuunnitelma
- pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys
- henkilöstökoontitaulukko (henkilöstön määrä, pätevyys, osaaminen)
- erikseen määritellyn ajankohdan työvuorosuunnitelma ja sen toteuma.

Ennen valvontakäyntiä pyydettävät asiakirjat voivat vaihdella palvelualasta riippuen. Toimitetut asiakirjat käydään läpi ennen käyntiä ja tehdään niiden pohjalta ennakkosuunnitelmaa, mihin asioihin erityisesti on kiinnitettävä ohjauksessa ja valvonnassa huomiota.

Lisäksi ohjaus- ja arviointikäynnillä voidaan pyytää toimittamaan valvottavaan palvelualueeseen liittyviä lisädokumentteja, esim. tositteet vakuutusten voimassaolosta ja ennakkoperintärekiin kuulumisesta.

### 6.1.2. Ohjaus- ja arviointikäynti

Ohjaus- ja arviointikäynti on keskustelevaa yhteistyötä toimintayksikön esihenkilön, henkilöstön ja mahdollisen yrittäjän kanssa. Käynnin aikana käsitellään valvontaohjelman arviointikriteeristön ennakkoon kirjatut tiedot. Palveluntuottajan tulee varautua esittelemään toimintaansa. Käynnin aikana tutustutaan palveluntuottajan tiloihin ja käytäntöihin valvontaprosessin mukaisesti. Ohjaus- ja arviointikäynnin suorittaja voi tarvittaessa ottaa valokuvia käynnin aikana.

Ohjaus- ja arviointikäynnit koostuvat useasta osa-alueesta:

- tilojen tarkastuksesta
- havainnoinnista
- asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista
- dokumenttien tarkastuksista.

Ohjaus- ja arviointikäynnin sisältö voi vaihdella palvelualasta riippuen. Valvontakäynti voi kohdistua myös johonkin tiettyyn yksityiskohtaan.

Ohjaus- ja arviointikäynnin aikana:

- tutustutaan yksikön toimintaan ja käytäntöihin
- käydään läpi arviointikriteeristön osa-alueet soveltuvin osin

- keskustellaan mahdollisista havaituista epäkohdista
- sovitaan alustavat jatkotoimenpiteet
- annetaan ohjausta sekä keskustellaan toiminnan kehittämisestä.

Ohjaus- ja arviointikäynneillä tarkistetaan seuraavat osa-alueet siltä osin, kun ne koskevat valvottavan kohteen toimin-  
taa:

- toiminnan johtaminen
- omavalvonta ja laadunhallinta
- asiakas-/asukasrakenne: toimintakyky, palvelutarve
- henkilöstön ammatillinen kelpoisuus, mitoitus, pysyvyys, sijaiset ja perehdytys
- tilojen toimivuus, laitteet
- turvallisuus (pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, poistumisselvitys/-harjoitus)
- lääkehoito: vastuuhenkilö, suunnitelma, käytännön toteutus, riskiarviointi
- asiakassuunnitelmat, palvelu- ja hoitosuunnitelmat, kuntoutussuunnitelma
- päivittäinen kirjaaminen
- tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma
- asiakkaan asema ja oikeudet, itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä rajoittamistoimenpiteet
- osallisuuden toteutuminen ja asiakkaiden kuuleminen
- yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa ja omaisten kuuleminen
- viriketoiminta, ulkoilu ja muu kuntoutumista ylläpitävä tai edistävä toiminta
- miten asiakkaat osallistuvat yksikön ulkopuoliseen toimintaan ja miten integroituminen ympäröivään yhteisöön toteutuu
- ruokahuolto
- hygienia ja siisteys.

### 6.1.3. Valvontatapahtuman jälkeen

Valvontatapahtumasta laaditaan valvontaraportti, mihin kirjataan valvonnassa esille nousseet asiat. Siinä kerrotaan ohjaus- ja arviointikäynnin sisällöstä ja yleisistä havainnoista. Mahdolliset epäkohdat ja puutteet kirjataan ja määritellään aikataulu, mihin mennessä korjaavat toimenpiteet tulee tehdä.

Mikäli palvelutuottaja saa huomautuksen, voidaan yksikköön sopia ohjaus- ja tarkastuskäynti, jossa todetaan, onko korjaavat toimenpiteet tehty. Käynti voi olla

myös ennalta suunnittelemaan epäiltäessä epäkohtaa. Hyvinvointialue on velvollinen ilmoittamaan epäkohdista aluehallintovirastoon.

Valvontatapahtumasta laadittava valvontaraportti lähetetään valvottuun toimintayksikköön, aluehallintovirastolle sekä niille hyvinvointialueille, jotka ovat sijoittaneet asiakkaita kyseiseen yksikköön.

Omaan toimintayksikköön tehty valvontatapahtuma raportoidaan soveltuvin osin saman sisältöisenä kuin yksityisen toimijan yksikköön tehty valvontatapahtuma. Valvontaraportti annetaan tiedoksi toimintayksikön esihenkilölle, vastuuyksikön päällikölle sekä vastuualuejohtajalle. Valvontaraportit käsitellään toimialueen sisällä sekä tarvittaessa johtoryhmässä.

Mikäli valvontatapahtuman aikana ilmenee epäkohtia, joiden korjaaminen on tarpeen, annetaan palveluntuottajalle mahdollisuus kommentoida asiaa. Valvonnan suorittaja voi myös kommentoida, mitä toimenpiteitä on sovittu suoritettavaksi ja mihin määräaikaan mennessä. Epäkohtien ja puutteiden osalta annetaan ohjausta ja asetetaan aikataulut tilanteen korjaamiseksi. Mikäli tilanne ei korjaannu, ilmoitetaan epäkohdista ja puutteista aluehallintovirastolle.

## 7. Toimialakohtaiset valvonnan painopisteet vuodelle 2023

*Tämä luku suunnitellaan ja kirjoitetaan valvontasuunnitelmaan Valviran valvontaohjelman 2023 päivityksen julkaisun yhteydessä. Päivityksestä vastaa valvontayksikkö. Painopistealueet määritellään palvelualakohtaisesti.*

## 8. Toimiminen laatu- ja turvallisuuspoikkeamatilanteissa

Järjestämislain mukaan hyvinvointialueen on ryhdyttävä toimenpiteisiin, ellei yksityinen palveluntuottaja tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita asetetussa määräajassa. Hyvinvointialueen on tarvittaessa ryhdyttävä 15 §:ssä tarkoitetun sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen on ryhdyttävä toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi.

Hyvinvointialueen on ilmoitettava välittömästi valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet turvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava turvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Lisäksi hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on annettava toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa. (612/2021 44 §.)

Jos valvonnan yhteydessä todetaan palveluntuottajan toimineen virheellisesti tai jättäneen velvollisuutensa täyttämättä, eikä asia anna aiheutta muihin toimenpiteisiin,

voi valvova viranomainen nostaa toiminnan asianmukaisen järjestämisen sekä hyvän hallinnon vaatimukset esiin yhteisessä keskustelussa toiminnan vastuuhenkilön kanssa. Hän voi myös kehottaa korjaamaan todetun puutteen tai muun epäkohdan. Mikäli edellä mainitut toimet osoittautuvat riittämättömiksi, valvoja voi antaa palvelujen tuottajalle tai vastuuhenkilölle huomautuksen vastaisuuden varalle.

Jos palveluntuottaja ei ole korjannut huomautukseen kirjattuja epäkohtia, tai toiminta on muutoin lainvastaista, voi valvontaviranomainen antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa asetetaan määräaika, jonka kuluessa tarvittavat toimenpiteet tulee tehdä. Määräyksen tehosteeksi voidaan asettaa myös uhkasakko. Jos asiakasturvallisuus sitä edellyttää, voi valvova viranomainen määrätä toiminnan keskeytettäväksi tai kieltää palvelun, sen osan tai laitteen käytön välittömästi. (612/2021 48 §.)

Hyvinvointialueella on oikeus langettaa sopimussakko ilman velvollisuutta näyttää toteen sille rikkomuksesta aiheutunutta vahinkoa, mikäli palveluntuottaja ei joiltakin osin täytä palvelulle tai sovituille lisäpalveluille asetettuja vaatimuksia palvelutoiminnan hyväksytyn aloittamisen jälkeen.

Laatu- ja turvallisuuspoikkeamatilanteissa palveluntuottajalle annetaan ensisijaisesti ohjausta ja neuvontaa poikkeaman korjaamiseksi. Palveluntuottajalta pyydetään selvitystä ja vaaditaan korjaavia toimenpiteitä määräaikaan mennessä. Poikkeama kirjataan sähköiseen valvontaohjelmaan ja toimenpiteet vastuutetaan palveluntuottajan edustajalle. Palveluntuottajan edustaja raportoi kehittämistoimenpiteet ja valvontayksiköstä seurataan toimenpiteiden toteutumista. Asiakas- ja potilasturvallisuutta oleellisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet vaaditaan korjaamaan välittömästi.

Sopimuksen vastaisista laatu- ja turvallisuuspoikkeamista tehdään aina sopimusoikeudellinen reklamaatio. Ostopalvelutuotannossa laatu- ja turvallisuuspoikkeamatilanteissa voidaan tapauskohtaisesti määrätä sopimussakko, pidättäytyä sovitun korvauksen maksamisesta, vaihtaa sijoitusjärjestystä tai asettaa yksikkö sijoituskieltoon. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialue ryhtyy toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamatietoa hyödynnetään myös uusien hankintapäätösten tekemisessä.

Palvelusetelituottajia koskevissa laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa hyvinvointialue reklamoi palveluntuottajaa palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti. Hyvinvointialueella on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä palveluntuottajista.

Hyvinvointialueen rekisteröimien ilmoituksenvaraisten sosiaalihuollon tukipalvelujen palveluntuottajien kohdalla hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan rekisteröinnin eli hyväksynnän sosiaalipalvelujen tuottajaksi, jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa lain mukaiseksi ohjauksella ja neuvonnalla.



Kaikista epäkohdista palveluntuottajan toiminnassa, jotka eivät korjaannu ohjauksen ja neuvonnan tai sopimuksen mukaisen reklamoinnin keinoin annetaan tieto aluehallintovirastolle. Aluehallintovirastolla on lupaviranomaisena käytössään laajemmat toimivaltuudet laatupoikkeamatilanteissa.

## 9. Valvonnan seuranta ja raportointi

Valvontatoiminnan toteutumisesta laaditaan vuosittain julkinen valvontakertomus, joka koostetaan yhteistyössä valvontaa toteuttavien viranomaisten kesken huomioiden hyvinvointialueen kaikki palvelualat.

Valvontakertomus sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä valvontatapahtumista sekä niitä mahdollisesti seuranneista toimenpiteistä. Valvontatyötä seurataan yhtenevien mittarien mukaisesti. Seurannassa ja raportoinnissa huomioidaan

- valvontatapahtumien määrä (suunniteltu/toteutuneet)
- valvonnan riittävyttä (suunnitelmallisten ja reaktiivisten valvontojen suhde)
- peittävyys (valvontojen määrä toiminnan laajuuteen verrattuna)
- vaikuttavuus (kehittämistoimenpiteet ja niiden luokittelu)

Lisäksi valvontaraportissa voidaan nostaa yksityiskohtaisemmin esille valvonnassa esiin nousseita asioita, joihin on hyvä kiinnittää huomiota myös tulevaisuudessa.

Valvonnan seuranta ja raportointia tukee sähköinen valvontaohjelma, jolla valvontatapahtumat pystytään tilastoimaan valvontatapahtuman luonteen ja toteutustavan perusteella. Lisäksi valvontatapahtumat pystytään tilastoimaan palvelualoittain, joka helpottaa kattavuuden seuranta. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ohjaavat valvontasuunnitelman päivittämistä sekä seuraavan vuoden valvontatoimintaa. Vuosittainen valvontakertomus tuodaan tiedoksi hyvinvointialueen hallitukselle.

## 10. Valvontasuunnitelman päivittäminen

Valvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa hyvinvointialueen valvontayksikkö. Päivittämisessä huomioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan kansalliset painopisteet sekä hyvinvointialueen valvonnan tuloksena todetut haasteet. Valvontasuunnitelma katselmoidaan ja päivitetään vähintään vuosittain.

#### Lähteet

Aronkytä, T. & Mäki, T. 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen – Sote-järjestäjän työkalupakki. Suomen Kuntaliitto, Helsinki. Viitattu 20.11.2022 <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/2017-sosiaali-ja-terveydenhuollon-jarjestaminen-sote-jarjestajan-tyokalupakki>.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. Finlex. Noudettu 20.11.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm45237816177536>.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Finlex. Noudettu 20.11.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain muuttamisesta 598/2022. Finlex. Noudettu 20.11.2022 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220598>.

Sosiaalipalveluiden valvontasuunnitelma. Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä.

Valvontasuunnitelma. Porin perusturvan asumispalveluiden, perhehoidon ja lastensuojelun sijaishuollon valvonta.

Sosiaali- ja terveystyöpalveluiden valvontasuunnitelma. Säköylä sosiaali- ja terveystoimiala.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveystyöpalvelujen valvontasuunnitelma 2020-2021.

Satasote sote-rakenneuudistushanke, johtamisen ja ohjauksen kehittäminen, palvelujen ohjaus ja valvonta, valvontaverkoston työpajatyöskentely ja –materiaali.