



POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUEEN OMAVALVONTAOHJELMA

Asiakaskokemusjaosto 12.6.24

Aluehallitus 12.8.2024

Asiakaskokemusjaosto 10.9.2025

Sisällys

1 JOHDANTO	3
2 KESKEISET KÄSITTEET	5
3 POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUEEN JOHTAMISJÄRJESTELMÄ JA OMAVALVONNAN VASTUUT	8
4 OMAVALVONNAN SUUNNITTELUN PERUSTA	10
4.1 Lainsäädännöllinen perusta	10
5 OMAVALVONTA OSANA HYVINVOINTIALUESTRATEGIAA	10
6 TOIMINTAYKSIKKÖKOHTAISEN VALVONNAN TOTEUTTAMINEN	14
7 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN	16
7.1 Ostopalvelut	17
7.2 Palvelusetelituotanto	18
8 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS JA LAATU, YHDENVERTAISUUS SEKÄ ASIAKKAIDEN JA POTILAIDEN OSALLISUUS	18
8.1 Saatavuus	18
8.2 Jatkuvuus	19
8.3 Turvallisuus ja laatu	20
8.4 Yhdenvertaisuus	23
9 OMAVALVONNAN SEURANTA, SEURANTATieto JOHTAMISEN TUkena JA ULKONEN RAPORTOINTI	24
9.1 Omavalvonnan seuranta	24
9.2 Omavalvonnan seurantatieto johtamisen tukena	25
9.3 Ulkoinen raportointi	25
10 TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	25
10.1 Havaittujen epäkohtien korjaaminen	25
11 KEHITTÄMISTAVOITTEET	27
LÄHTEET	28

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 741/2023 (valvontalaki) perusteella **palvelunjärjestäjän** tulee valvoa toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista, kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen tehtävänä on ollut 1.1.2023 alkaen järjestää asukkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Hyvinvointialueen tulee huolehtia, että palvelut toteutetaan hyvinvointialueella yhdenvertaisesti. Palvelunjärjestäjänä hyvinvointialueen on myös seurattava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä.

Laki hyvinvointialueesta 611/2021 edellyttää hyvinvointialueen varmistavan, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta ja hyvinvointialueen tulee ottaa hallintosääntönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset.

Hyvinvointialueen tulee lainsäädännön perusteella ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Järjestämisvastuunsa nojalla hyvinvointialue ohjaa ja valvoo itse tuottamiensa palveluiden lisäksi alueellaan toimivia yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajia, palveluntuottajia, joilta oman alueensa ulkopuolelta asukkailleen palveluja hankkii, sekä näiden alihankkijoita.

Palvelunjärjestäjän suorittama omavalvonta on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden ensisijaista valvontaa. Sillä varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin

puuttuminen. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta.

Omavalvonnan kokonaisvastuu Pohjois-Savon hyvinvointialueella on hallintosäännön mukaisesti aluehallituksella. Aluehallitus vastaa järjestämisvastuun toteutumisesta, huolehtii hyvinvointialueen sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnan järjestämisestä, sekä vastaa lakisääteisestä yksityisten sosiaalipalveluiden ja terveyspalveluiden valvonnasta. Aluehallitus hyväksyy asiakaskokemusjaoston valmisteleman hyvinvointialueen sote-palvelujen omavalvontaohjelman. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään, miten lainsäädännön määrittämien veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Lisäksi omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Pelastustoimen osalta erillisen omavalvontaohjelman valmistelee kokonaisturvallisuuslautakunta ja sen hyväksyy aluehallitus. Omavalvontaohjelman osana ovat sote-valvontalaissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontaohjelma julkaistaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen julkisessa tietoverkossa ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin.

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella toteutettavat kehittämistoimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Pohjois-Savon hyvinvointialueen julkisessa tietoverkossa. Pohjois-Savon hyvinvointialue kehittää palvelujaan omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen, asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan, sekä asiakkailta ja henkilöstöltä kerätyn palautteen perusteella.

Myös omavalvontaohjelman ohjaamana laaditut toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen tietoverkossa ja ne ovat toimintayksiköissä saatavilla siten, että palvelujen

käyttäjillä on mahdollisuus tutustua niihin erikseen pyytämättä tietyin poikkeuksin. Osassa yksiköissä ei hygienia- tai muista syistä pidetä valmiiksi tulostettuja omavalvontasuunnitelmia esillä.

Tämä Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvonnan periaatteet, sekä suunnitelman valvonnan toteuttamisesta ja laadunhallinnasta, joka koskee vuosia 2025 ja 2026. Tässä omavalvontaohjelmassa viitataan hyvinvointialueen muihin asiakirjoihin alleviivatuin linkein. Linkin yhteydessä on maininta, mikäli viitattu asiakirja on saatavissa vain hyvinvointialueen sisäisessä verkossa.

2 KESKEISET KÄSITTEET

Omavalvonta Sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien ja palvelujen omavalvonta on osa niiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta on hyvinvointialueen ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastustoimen tehtävien varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella omavalvonnan kehittämistä johdetaan asiakkuudet ja laatu -yksiköstä, ja sitä tehdään yhteistyössä muiden omavalvonnasta keskeisesti vastaavien tahojen kanssa. Vastuu omavalvonnan toteuttamisesta on aina palveluntuottajalla ja järjestäjällä.

Omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään organisaation omavalvonnan menettelytavat. Tässä asiakirjassa omavalvontaohjelmalla tarkoitetaan **sosiaali- ja terveydenhuollon** omavalvontaohjelmaa. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten palveluntuottajalle kuuluvien velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan tulee laatia omavalvontaohjelma heille kuuluvista sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon tehtävistä ja palveluista. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelma toimii ohjaavana dokumenttina suhteessa omavalvontasuunnitelmiin.

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksiköittäin laadittava asiakirja, 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 työväline. Pohjois-Savon hyvinvointialueella palveluyksikkö käsite ei ole sama, kuin lain määrittäksessä, vaan omavalvontasuunnitelmat laaditaan sille tasolle, jolla on todellisuudessa mahdollisuus valvoa ja johtaa yksikön toimintaa.

Hyvinvointialueen valvovalla viranomaisella tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen valvontayksikön valvovaa viranhaltijaa (sotevalvontapäällikkö, valvontatarkastajat). Valvovan viranomaisen tehtävänä on ohjata ja valvoa sosiaali- ja terveydenhuollon **palveluntuottajan** omavalvonnan toteutumista sekä valvoa palveluntuottajan toiminnan lainmukaisuutta ja toimintaedellytyksiä. Valvontayksikkö valvoo sekä hyvinvointialueen omia, että ostopalvelujen tuottajia.

Valvontaviranomaisella tarkoitetaan aluehallintovirastoa (AVI) ja Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastoa (Valvira). Valvontaviranomainen suorittaa valvontaa suhteessa hyvinvointialueisiin, ja sen tarkoituksena on varmistaa hyvinvointialueiden omavalvonnan ja laissa määrättyjen velvollisuuksien toteutuminen.

Palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan tässä ohjelmassa Pohjois-Savon hyvinvointialuetta ja sen hallintosäännössä kuvattuja vastuita ja tehtäviä toiminnan järjestämiseksi

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa sekä hyvinvointialueen itsensä tuottamaa palvelua (eri yksiköt) että yksityistä palveluntuottajaa.

Suunnitelmallisella valvonnalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen valvontayksikön omaan palvelutuotantoon ja ostopalveluihin kohdentamaa säännöllistä, suunniteltua valvontaa, jossa käydään laajasti läpi valvottavan yksikön omavalvonnan toteutumista, toimintaedellytyksiä, asiakasturvallisuutta, palvelun laatua ja lainmukaisuutta. Valvontaa kohdennetaan erityisesti erityisen tuen tarpeessa olevien asiakasryhmien palveluihin. Suunnitelmallisen valvonnan kohdentamista ohjaavat riskiarvio sekä Valviran ja AVI:n valvontaohjelman painopisteet. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa valvonnan kohdentamista.

Reaktiivisella valvonnalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen sotevalvontayksikön suorittamaa syyperusteista, epäkohtaan puuttuvaa yksikkökohtaista valvontaa.

Ennakollisella valvonnalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa yksityiseen palvelutuotantoon kohdistuvaa valvontaa, jossa tarkastetaan palveluntuottajan toimintaedellytyksiä sekä toiminnan lainmukaisuutta ennen toiminnan aloittamista rekisteröintimenettelyn yhteydessä tai ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä.

Ulkoisella valvonnalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa erityisesti hallintoon, talouteen ja tilinpäätökseen liittyvää valvontaa.

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa riskienarviointiin perustuvaa valvontaa, jolla pyritään tunnistamaan, analysoimaan ja

hallitsemaan toimintaan sekä toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia jokapäiväisessä toiminnassa kaikilla organisaatiotasoilla. Riskien arvioinnin avulla arvioidaan riskien mahdollisia vaikutuksia organisaation tavoitteisiin sekä tehdään analyysiin perustuvia riskienhallintatoimenpiteitä.

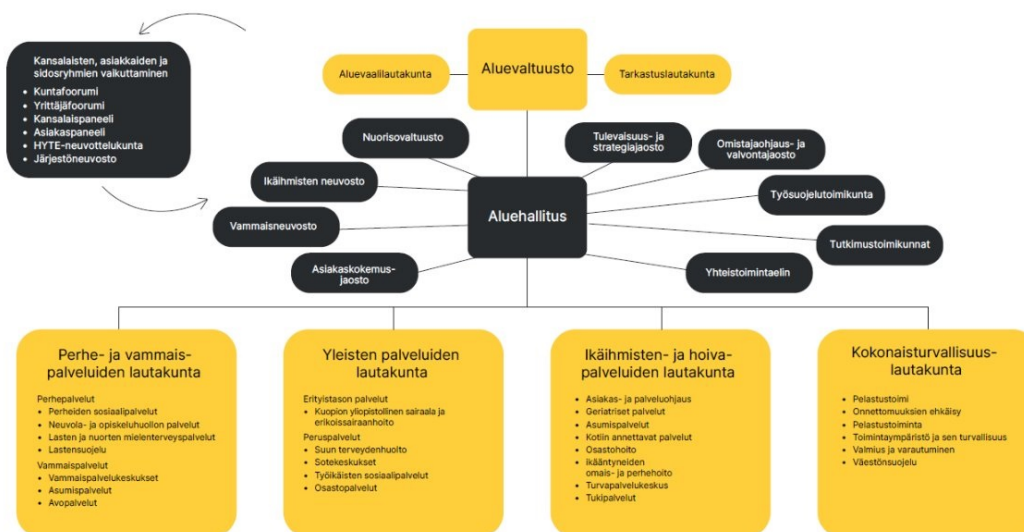
Sisäiseen valvontaan sisältyy organisaation sisäiset toimenpiteet, joilla hallitaan arvioituja riskejä, varmistetaan toiminnan laillisuus sekä edistetään tavoitteiden saavuttamista.

Riskienhallinnalla tarkoitetaan tässä suunnitelmassa järjestelmällisiä menettelytapoja, joilla pyritään ennalta varautumaan riskeihin ja turvaamaan palvelujen tuottaminen laadukkaasti, häiriöttömästi ja keskeytyksettä. Se on osa sekä sisäistä valvontaa että päivittäisjohtamista.

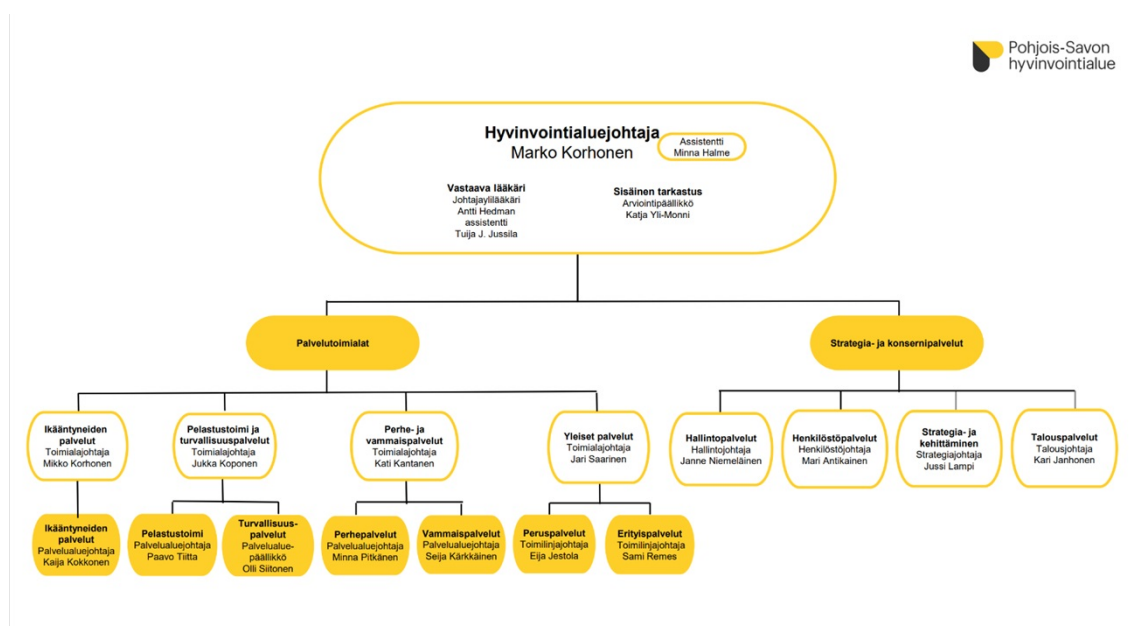
Asiakas- ja potilasturvallisuudessa riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintaan sisältyvien, turvallisuuteen vaikuttavien riskien tunnistamista, niihin liittyvän riskin suuruuden ja merkittävyyden arviointia, riskienhallinnan toimenpiteiden valintaa sekä riskienhallinnan tilan seurantaa, arviointia ja raportointia.

3 POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUEEN JOHTAMISJÄRJESTELMÄ JA OMAVALVONNAN VASTUUT

Pohjois-Savon hyvinvointialueen toimielinorganisaatio on kuvattu alla olevassa kuvassa



Pohjois-Savon hyvinvointialueen organisaatio on kuvattu alla olevassa kuvassa



Pohjois- Savon hyvinvointialueen omavalvonta koskettaa kaikkia hyvinvointialueen työntekijöitä. Omavalvonnan kokonaisvastuu muodostuu yhteisen toiminnan tuloksena ja vastuunkantona, jossa jokaisella on oma rooli. Omavalvonta kulkee poikkileikkaavasti läpi Pohjois- Savon hyvinvointialueen organisaation johtamisjärjestelmän ja omavalvonnan vastuut jakautuvat eri tasoilla. Riskienhallinta, tiedolla johtaminen ja viestintä kytkeytyvät kiinteästi koko

hyvinvointialueen toimintaan ja johtamisjärjestelmään. Omavalvonnan vastuut on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Toimija	Rooli	Tehtävä
Asiakaskokemusjaosto	Vastaa omavalvontaohjelman valmistelusta ja esittelystä aluehallitukselle. Valmistelee aluehallitukselle asiat, jotka hallintosäännössä määritelty tehtäväksi	Vastaa yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajien valvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle; Vastaa hyvinvointialueen omien sosiaali- ja terveystalvelujen tuotantoyksiköiden valvonnasta ja koontiraportoinnista aluehallitukselle;
Aluehallitus	Arvioi, toteutuuko lain, valtakunnallisten ohjelmien ja strategioiden sekä hyvinvointialueen strategian ja järjestämissuunnitelman mukainen toiminta	Hyväksyy omavalvontaohjelman
Asiantuntijajohtajat (Johtajaylilääkäri, sosiaali johtaja ja johtajaylihoitaja)	Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisessa monialaisesta asiantuntemuksesta vastaavat vastaava lääkäri (johtajaylilääkäri), sosiaalihuollon johtava viranhaltija (sosiaali johtaja) ja johtajaylihoitaja. JYL vastuu määräytyy THL 57 §:n mukaan (johtaa, ohjeistaa, valvoo) Sosiaali johtajan SHL 46 a § ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu lain 9 § mukaan (sosiaalityön johtaminen, sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyön sekä sen vaikutusten seuranta ja arviointi). Johtajaylihoitaja 612/2021 § 8 vastaa alansa osalta monialaisesta asiantuntemuksesta. Tehtävänä on tukea laadukkaiden ja turvallisten talvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä, hoito- ja asiakastyön toimintakäytäntöjen kehittämistä JYL voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle	Varmistaa osaltaan alansa talveluiden laadun ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta Vastaavat ammatillisten ohjeiden antamisesta ja niiden valvonnasta (IMS) Vastaavat muistutuksista (sosiaalihuollossa vastuu talvelutuotannolla), kanteluista sekä ammatinharjoittamisen valvonnasta Vastaavat asiakas- ja potilasrekistereistä, tiedonhallinnasta ja tietosuojasta Vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta vakavista asiakas- ja potilasturvallisuusuhkista ja niiden käsittelyprosesseista sekä Valvontalain 29§:n mukaisten epäkohtailmoitusten käsittelyn prosessista.
Toimialueet	Vastaa omavalvonnan toteutumisesta Järjestämistoiminnan omavalvonnan vastuu	Toimialueiden vastuuseen kuuluu omavalvonnan toteuttaminen omavalvontaohjelman mukaisesti. Toimialan omavalvonnan kokonaiskuvan ylläpito. Toteuttavat omavalvonnassa havaittujen poikkeaminen

Palveluyksikkö

Päivämäärä

		perusteella tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Toimialueet tuottavat osaltaan tiedot siitä, miten hyvinvointialuestrategia ja järjestämissuunnitelma on heidän osaltaan toteutunut.
Valvontayksikkö	Valvoo hyvinvointialueella toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköjä sekä oman palvelutuotannon, että ostopalvelujen osalta. Palveluntuottajien ohjaus- ja neuvonta.	Toimintayksikkökohtainen ennakkollinen valvonta, suunnitelmallinen valvonta ja reaktiivinen valvonta. Valvoo yksiköiden toimintaedellytyksiä, toiminnan lainmukaisuutta ja yksiköiden omavalvonnan toteutumista. Kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikkökohtaista valvontaa. Valvoo sosiaalihuollon yksiköiden rajattuja lääkevarastoja.
Asiakkuudet ja laatu -palvelualue	Ohjaa ja auttaa palvelutuotantoa omavalvontasuunnitelmien teossa. Koostaa omavalvontaohjelman seurantaraportin 4 kk välein vastaa laatupolitiikan valmistelusta ja päivittämisestä, sekä seurannasta	Kokoo omavalvontaohjelman raportointiin tarvittavat tiedot ja esittelee ne asiakaskokemusjaostolle vietäväksi eteenpäin hallitukselle tiedoksi. Järjestää koulutusta ja ohjausta palvelutuotannolle, jotta omavalvonta ja laatutyö edistyy suunnitellusti

4 OMAVALVONNAN SUUNNITTELUN PERUSTA

4.1 Lainsäädännöllinen perusta

Omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta on kuvattu tämän omavalvontaohjelman johdannossa.

Lainsäädännön määrittämät keskeiset omavalvonnan osa-alueet ovat:

Järjestämisvastuun varmistaminen

- Palvelujen järjestäjä varmistaa palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun sekä yhdenvertaisuuden toteutumisen

- Varmistaa tehtävien lainmukaisen hoitamisen ja sopimusten noudattamisen
- Varmistaa, että omavalvonta on osa palveluiden järjestämistä ja tuottamista

Palvelujen tuottamisen valvonta- ja ohjausvelvollisuus

- Palveluntuottajien ja näiden alihankkijoiden jatkuva ohjaus- ja valvontavelvollisuus
- Velvollisuus vaatia epäkohtien korjaamista

Omavalvontaohjelman laatiminen

- Kuvataan, miten omavalvonta järjestetään ja tuotetaan
- Kuvataan, miten palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatua sekä yhdenvertaisuus varmistetaan
- Kuvataan, kuinka havaitut epäkohdat korjataan

Omavalvontasuunnitelmien laatiminen

- Laaditaan yksikkökohtaisesti päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaa varten.
- Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

5 OMAVALVONTA OSANA HYVINVOINTIALUESTRATEGIAA

Omavalvonta kytkeytyy tiiviisti Pohjois- Savon hyvinvointialueen toimintaan ja tukee osaltaan hyvinvointialuestrategian tavoitteiden saavuttamista varmistamalla asukkaiden perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Omavalvontaohjelma myös tukee ja varmentaa muiden toimeenpano -ohjelmien (kuten henkilöstöohjelman ja osallisuusohjelman) toteutumista muun muassa omavalvonnalla tuotetun seurantatiedon keinoin.

Alla Pohjois-Savon hyvinvointialueen keskeiset strategiat ja ohjelmat

Hyvinvointialuestrategia

Hyvinvointialueesta annetun lain 41 § mukaisesti hyvinvointialueella on oltava strategia, jossa aluevaltuusto päättää hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteista. Hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen, palvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevat strategiset linjaukset, hyvinvointialueen tehtäviä koskevissa laeissa säädetyt palvelutavoitteet, omistaja- ja henkilöstöpolitiikka sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

➤ Linkki Pohjois- Savon hyvinvointialuestrategiaan [Strategia ja suunnitelmat - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](#)

Palvelustrategia

Hyvinvointialueen tulee laatia toiminnan ja talouden suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveystalouden palvelustrategia osana hyvinvointialuestrategiaa. 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. (sote- järjestämislaki 11 §.)

Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategia linjaa alueen sosiaali- ja terveystalouden palvelujen suunnan asukkaiden palvelujen turvaamiseksi.

Palvelustrategiassa linjataan strategisista valinnoista, joilla pyritään saamaan aikaan mahdollisimman vaikuttavat palvelut käytettävissä olevilla resursseilla. Tavoitteena on, että palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus paranevat ja monikanavainen palveluverkko vastaa palvelutarvetta. (Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2038.)

➤ Linkki Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategiaan [PowerPoint-esitys \(pshyvinvointialue.fi\)](#)

Palveluverkkosuunnitelma

Palveluverkkosuunnitelma on osa Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategiakokonaisuutta ja suunnitelma toimeenpanee palvelustrategian linjausten toteuttamista. Palveluverkkosuunnitelmassa aluevaltuusto päättää asukkaiden palvelutarpeeseen pohjautuvat kriteerit, joiden perusteella palveluverkko muotoutuu niin, että väestön palvelutarpeeltaan samanlaisissa paikoissa on tarjolla samanlaiset palvelut yhtenevällä konseptilla.

➤ Linkki Pohjois-Savon hyvinvointialueen palveluverkkosuunnitelmaan

[Palvelujärjestelmän uudistus - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](https://www.pshyvinvointialue.fi)

Hyvinvointisuunnitelma

Hyvinvointialue seuraa asukkaiden elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin (sote-järjestämislaki 7 §).

Hyvinvointialueen on toimittava hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä yhteistyössä alueensa kuntien kanssa ja tuettava niitä asiantuntemuksellaan.

Kunnalla on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy kunnan muihin lakisääteisiin tehtäviin (koulutus ja varhaiskasvatus; kulttuuri-, nuoriso-, kirjasto- ja liikuntapalvelut;

kaupunkisuunnittelu, maankäyttö; vesi- ja jätehuolto sekä ympäristöpalvelut).

➤ Linkki Pohjois-Savon hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelmaan

<https://www.hyvinvointikertomus.fi/preview/13377198395>

Henkilöstöohjelma

Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö. Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. (sote-järjestämislaki 8 §.)

- Linkki Pohjois- Savon hyvinvointialueen Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja vahvistaminen -ohjelma (henkilöstöstrategia) [Henkilöstövoimavarat ja työn tuottavuuden lisääminen \(pshyvinvointialue.fi\)](https://pshyvinvointialue.fi/tuottavuuden_lisääminen)

Riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan ohjeet

Riskien tunnistaminen ja niihin vastaaminen kuuluu kiinteästi päivittäisjohtamiseen, ohjaamiseen ja työn suorittamiseen. Riskienhallinta on osa kaikkea Pohjois- Savon hyvinvointialueen toimintaa ja sen tulee ulottua kaikkiin riskiluokkiin (mm. strategiset riskit, operatiiviset riskit, taloudelliset riskit). Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tueksi on Pohjois-Savon hyvinvointialueella laadittu sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje.

- Linkki Pohjois-Savon hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohjeeseen <https://ims.pshyvinvointialue.fi/servlet/ActionServlet?action=frameset>

Osallisuus

Linkki Pohjois-Savon hyvinvointialueen osallisuusohjelmaan

<https://pshyvinvointialue.fi/documents/594193/719483/Osallisuusohjelma.pdf/9c2f1462-1558-59fd-8a8f-11ebf1ef0626?t=1704365378679>

Omavalvonnan toteuttaminen

Pohjois-Savon hyvinvointialueella omavalvontaa toteutetaan monella eri tasolla. Keskeisten toimijoiden tehtävät omavalvonnassa käyvät ilmi luvun 1 omavalvonnan vastuut -taulukosta. Taulukossa esille tulevien toimijoiden lisäksi omavalvontaa toteuttavat kaikki hyvinvointialueen toimintayksiköt laatimansa omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja jokainen hyvinvointialueen työntekijä on osaltaan vastuussa omavalvonnan toteutumisesta valvontalain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden kautta. (Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§)

Palveluntuottajien valvonta hyvinvointialueella

Pohjois-Savon hyvinvointialue tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita omana palvelutuotantona ja hankkii palveluja sopimusten perusteella ostopalveluna yksityisiltä sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajilta. Palveluja järjestetään hyvinvointialueen asukkaille myös palveluseteleillä.

Palvelutuotannon valvonta perustuu ensisijaisesti yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin ja niiden toteutumisen arviointiin. Palveluntuottajien/ toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmissa tunnistetaan palveluprosessien asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat kohdat, arvioidaan riskit, määritellään korjaavat toimenpiteet ja seurataan riskien hallinnan riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelmien toteutumista arvioidaan säännöllisesti 4 kk välein Laatuporttijärjestelmässä. Yhteenveto arvioinnin tuloksista julkaistaan hyvinvointialueen internetsivuilla osana omavalvontaohjelman raportointia.

Palvelutuotantoa valvoo lisäksi hyvinvointialueen Sotevalvontayksikkö, joka sijoittuu Strategian ja kehittämisen toimialalle asiakkuudet ja laatu -yksikköön.

6 TOIMINTAYKSIKKÖKOHTAISEN VALVONNAN TOTEUTTAMINEN

Sotevalvontayksikön toteuttama palveluntuotannon yksikkökohtainen valvonta kohdentuu sekä hyvinvointialueen omaan palvelutuotantoon, että yksityisiin palveluntuottajiin, joilta hyvinvointialue hankkii palveluja. Sotevalvonnalla pyritään varmistamaan yksiköiden toimintaedellytysten, tarjoaman palvelun lainmukaisuuden ja laadun, sekä omavalvonnan toteutuminen.

Hyvinvointialueen tulee osana omavalvontaansa valvoa tuottamiaan ja hankkimiaan palveluja siten, että palveluilta edellytetään samojen vaatimusten täyttymistä riippumatta siitä, onko ne tuotettu itse vai sopimuksen perusteella yksityisessä palvelutuotannossa. Valvontayksikkö tuottaa organisaatiossa objektiivista tietoa

valvottavista kohteista palvelutuotantoon, jonka perusteella tunnistetaan sekä riskejä ja kehitettäviä kohteita että hyviä toimintakäytäntöjä.

Sotevalvontayksikön toteuttamassa valvonnassa keskeistä on palveluntuottajien ja toimintayksiköiden toiminnan aikainen ohjaus ja neuvonta, jota toteutetaan pääasiassa yksikkökohtaisessa suunnitelmallisessa valvonnassa. Suunnitelmallisia ohjaus- ja valvontakäyntejä pyritään toteuttamaan sosiaalihuollossa ensisijaisesti ympärivuorokautisiin yksiköihin kahden vuoden välein. Sotevalvontayksikön henkilöstön vähennyttyä vuodesta 2024 kolmella henkilötyövuodella, joudutaan suunnitelmallisen valvonnan toteutumisen aikaväliä pidentämään siten, että suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit toteutetaan 2-3 vuoden välein. Valvonnassa tunnistetuissa riskikohteissa valvontaväli pyritään pitämään enintään kahdessa vuodessa.

Terveystenhuollon yksikkökohtaista valvontaa toteutetaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon yksiköihin omavalvonnan itsearviointeista saatavan tiedon ja sen perusteella tehtävän riskiarvion, sekä terveydenhuollon valvonnan ohjausryhmän antaman ohjauksen perusteella.

Toimintayksikkökohtaisen suunnitelmallisen valvonnan toteuttamissuunnitelma laaditaan valvontayksikössä kaksi kertaa vuodessa. Suunnittelussa huomioidaan kulunut aika edellisestä valvontakäynnistä, tunnistetut riskikohteet sekä Valviran julkaisemat sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan painopistealueet. Riskikohteiden tunnistamisessa valvontayksikkö tekee yhteistyötä asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toimialojen ja palvelualueiden kanssa. Tietoa mahdollisista riskikohteista saadaan myös hyvinvointialueen oman palvelutuotannon osalta yksiköiden suorittamien omavalvonnan itsearviointien perusteella. Itsearviointit toteutetaan Laatuporttijärjestelmässä.

Suunnitelmallisen valvonnan lisäksi hyvinvointialueen sotevalvontayksikkö tekee toimintayksikkökohtaista reaktiivista valvontaa sekä ennakollista valvontaa ja tarkastaa hyvinvointialueella ikääntyneiden ympärivuorokautisissa palveluissa

olevat rajatut lääkevarastot. Rajattujen lääkevarastojen tarkastaminen on lakisääteinen tehtävä, joka hyvinvointialueen on suoritettava vuosittain ja raportoitava aluehallintovirastolle. Rajattuja lääkevarastoja on Pohjois-Savon hyvinvointialueella noin 80:ssä yksikössä.

Reaktiivinen valvonta perustuu palveluntuottajan/toimintayksikön toiminnassa esille nousseeseen mahdolliseen epäkohtaan. Sotevalvontayksikkö selvittää valvontaprosessissa epäkohdan/epäkohtien paikkansapitävyyden sekä vakavuuden ja edellyttää sen mukaisesti palveluntuottajalta/toimintayksiköltä korjaavia toimenpiteitä joko asetetussa määräajassa tai välittömästi.

Sotevalvontayksikön toteuttama ennakollinen valvonta kohdentuu valvontaviranomaisen niin pyytäessä rekisteröitäviin sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköihin ennakotarkastuksen muodossa. Lisäksi sotevalvontayksikkö osallistuu palvelusetelituottajien ennakolliseen valvontaan, antaen hankintayksikköön konsultoivaa apua palvelusetelituottajien hakemusten tarkastusprosessissa.

Valvonnassa saamansa tiedot sotevalvontayksikkö jakaa aina valvontaviranomaiselle valvontakertomusten kautta. Valvontayksikkö tekee paljon yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa. Reaktiivisessa valvonnassa yhteistyö valvontaviranomaisen kanssa korostuu.

Pohjois-Savon hyvinvointialue ilmoittaa välittömästi palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet valvontaviranomaiselle. Itä-Suomen aluehallintovirasto valvoo, että Pohjois-Savon hyvinvointialueen suorittama omavalvonta on riittävää.

Toimintayksikkökohtainen sotevalvonta on vaikuttavaa ja objektiivista vain, jos se on organisatorisesti riippumattomassa asemassa ja valvontatyötä tekevät voivat toimia aidosti valvontatyössä irrallaan hyvinvointialueen toimialueilla tehtävästä toiminnan johtamisesta ja kehittämisestä sekä hyvinvointialueen palvelutuotannosta. Vaikuttava ja laadukas valvontatyö edellyttää myös riittävää valvontahenkilöstöä, jolla on tarvittava osaaminen valvontatyöstä ja sosiaali-/terveydenhuollon substanssista.

Hyvinvointialueen valvontayksikössä työskentelee valvontapäällikkö ja valvontatarkastajia 8htv. Sosiaalihuollon valvontatarkastajien resurssi on 4,8 ja terveydenhuollon valvontatarkastajien 2,2. Valvontahenkilöstön valvontaan liittyvää osaamista ylläpidetään ja kehitetään seuraamalla valvontaviranomaisen, sosiaali- ja terveysministeriön sekä terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen tiedottamista, sekä osallistumalla edellä mainittujen järjestämiin tilaisuuksiin, sekä muihin mahdollisiin aiheeseen liittyviin valtakunnallisiin koulutuksiin sekä verkostoihin.

7 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Hyvinvointialue ohjaa järjestämisvastuunsa perusteella hankkimiensa palvelujen tuottajia ensisijaisesti sopimuksin. Laki hyvinvointialueesta 611/2021 10 § velvoittaa hyvinvointialuetta varmistamaan yksityisten palveluntuottajien riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset. Samaiseen pykälään perustuen hyvinvointialueen tulee myös ottaa hallintosääntönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitaan mm. häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta sekä sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomiseen liittyvistä seuraamuksista.

Pohjois-Savon hyvinvointialueelle on laadittu sisäinen sopimushallinnan ohje.

Sopimushallinnan ohje koskee kaikkia Pohjois-Savon hyvinvointialueella tehtäviä sopimuksia, pois lukien työsopimukset, ja se sisältää koko sopimuksen elinkaaren eri vaiheiden sopimusprosessit ja vastuut. Sopimukseen liittyvästä toimivallasta määrätään lainsäädännössä, Pohjois-Savon hyvinvointialueen hallintosäännössä ja hyvinvointialueen hankintaohjeessa. Sopimuksia laadittaessa huomioidaan sopimushallinnan ohjeen lisäksi hyvinvointialueen hallintosääntö, hankintaohje ja tietosuoja- ja tietoturvaohjeet.

7.1 Ostopalvelut

Ostopalveluja ohjaa laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki) ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen hankintaohje. Hyvinvointialue on hankintalain mukaisena hankintayksikkönä velvollinen noudattamaan kaikissa konsernin hankinnoissa hankintalakia. Hankintalakia on noudatettava kaikissa kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa ja alle kynnysarvon olevissa ns. pienhankinnoissa on noudatettava Pohjois-Savon hyvinvointialueen pienhankintaohjetta, joka on osa hankintaohjetta. Hankintojen tulee olla Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategian ja hankintaohjeen mukaisesti oma johdettu kokonaisuus ja niiden toteutuksen tulee olla suunniteltua, tarkoituksenmukaista, taloudellista, tehokasta ja laadukkuuteen tähtäävää. Hankintojen kilpailuttamisvelvoitteen täyttämisestä ja toteuttamisesta vastaa hankintayksikkö.

Hyvinvointialueen palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien välisiin sopimuksiin kirjattu palveluntuottajan **raportointivelvollisuus** on osa sopimusvalvontaa. Palveluntuottajan säännöllisellä raportoinnilla seurataan sopimuksen toteutumista ja hankitun palvelun laatua. Yksityisen palvelutuotannon raportoinnin seuranta kuvataan hyvinvointialueella palvelua hankkivien yksiköiden omavalvontasuunnitelmassa.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisen sopimuksen liitteenä oleva palvelukuvaus sisältää hankittavalle palvelulle asetut vähimmäisvaatimukset, jotka

tuotettavan palvelun tulee täyttää koko sopimuskauden ajan. Sopimuksissa on kuvattu myös menettelytavat sopimuksen rikkomis-, poikkeus- ja häiriötilanteissa. Sopimusten valvonnassa korostuu palveluntuottajan vastuu valvoa itse oman toimintansa asianmukaisuutta. Hyvinvointialueella sopimusten valvontaan osallistuvat palvelun tilaajan lisäksi hankintapalvelut, hankintayhtiö Sansia sekä sotevalvontayksikkö.

7.2 Palvelusetelituotanto

Jokaisessa hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan.

Palvelusetelisääntökirjan yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelusetelituottajia ja -toimintaa. Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palvelusetelituottajan hyväksyminen ja palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen on kuvattuna palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa.

➤ Linkki Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan yleiseen osaan <https://ims.pshyvinvointialue.fi/servlet/ActionServlet?action=frameset&redirectUrl=>

Palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisen osan yhteydessä tulee huomioida, että palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on toimialueen vastuulla. Jokaisessa palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisen osan palvelusetelissä on omanlainen toteutumisen seuranta ja raportointi.

8 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS JA LAATU, YHDENVERTAISUUS SEKÄ ASIAKKAIDEN JA POTILAIEN OSALLISUUS

8.1 Saatavuus

Palvelujen saatavuus Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 4 §:n mukaan omavalvonnalla tulee varmistaa, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelujen järjestäjän omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Terveys- ja sairaanhoitoa koskevien palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista tulee terveydenhuoltolain 55 §:n mukaan seurata kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaista odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. Sosiaalihuollon osalta hyvinvointialueen tulee sosiaalihuoltolain 33 §:n mukaan tuottaa tietoa siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja ja millä perusteella on saatavilla ja miten palveluja voi hakea.

Hyvinvointialueella seurataan Terveys- ja hyvinvointilaitoksen vuosittaista sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevaa asiantuntija- arvioita, jossa tarkastellaan valtakunnallisesti, yhteistyöalueittain ja hyvinvointialueittain muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä arvioidaan tulevaa kehitystä. Raportin avulla arvioidaan omaa toimintaa suhteessa muihin toimijoihin valtakunnallisesti.

Hyvinvointialueella palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen kehittymistä seuraavat järjestäjän lisäksi myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavat, joiden laatimassa vuosittaisessa selvityksessä tarkastellaan mm. palvelujen saatavuuteen ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä asioita.

8.2 Jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen

jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen. Palvelutuotanto kuvaa omavalvontasuunnitelmissaan käytännöt, joilla tiedonkulun ja palvelujen katkeamattomuus turvataan.

Hyvinvointialueen hoito- ja palveluketjut ovat asiakkaan ja ammattilaisen käytettävissä. Hoito- ja palveluketjut ovat löydettävissä Pohjois- Savon hyvinvointialueen verkkosivuilla <https://pshyvinvointialue.fi/fi/hoitoketjut> sekä Duodecimin ylläpitämästä Terveysportti-verkkopalvelusta. Perusterveydenhuollon asiantuntijalääkäri koordinoi hoito- ja palveluketjutyötä (Terveystoimilaki 35 §). Hoito- ja palveluketjutyön tueksi on laadittu Pohjois- Savon hyvinvointialueelle sisäisiä toimintaohjeita. Hoito- ja palveluketjujen tavoitteena on turvata asiakasnäkökulmasta potilaan hoidon tarkoituksenmukaisuus, sujuvuus ja turvallisuus yli organisaatorajojen sekä eri ammattiryhmien kesken. Niiden päämääränä on myös yhtenäistää hoitokäytäntöjä sekä selkiyttää tutkimusten ja hoidon porrastusta.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta. (sote-järjestämislaki 50 §). Pohjois-Savon hyvinvointialueella varautumisen perustana käytetään kansallista ja alueellista riskiarviota. Myös tilannekuvan ylläpitäminen toteutetaan seuraamalla näiden uhkien kehittymistä.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella toimii Itä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmius- ja varautumiskeskus. Hyvinvointialueen valmius- ja varautumissuunnitelmat sijaitsevat STM:n VALSU-portaalissa. Valmiussuunnitelma toimii systemaattisena apuvälineenä ja dokumentoinnin alustana hyvinvointialueen varautumisessa ja jatkuvuuden hallinnassa. Toimialueiden valmiussuunnitelmat ja niiden liitteet ovat salassa pidettäviä.

8.3 Turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että laatupolitiikan toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi. Hyvinvointialueen laatupolitiikan sekä yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien tarkoituksena on varmistaa toiminnan tasolla laadukkaat ja turvalliset palvelut. Omavalvontasuunnitelmat sisältävät toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla varmistetaan ja valvotaan oman toiminnan sekä palvelujen laatua. Suunnitelmissa kuvataan myös, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Lisäksi niissä kuvataan, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Laatupolitiikassa kuvataan hyvinvointialueen keskeiset toimintatavat ja periaatteet, joiden avulla organisaatiossa toteutetaan turvallista ja laadukasta hoitoa, hoivaa ja palvelua sekä kuinka turvallisuutta ja laatua kehitetään. Poliittikka pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan, kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8464-6>, kansallisiin säädöksiin, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin.

Omavalvontasuunnitelmat

Pohjois- Savon hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat ovat palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa suunnitelmat laaditaan aina sille tasolle, että ne ovat todellisesti yhden johdon alla toimivia kokonaisuuksia, ja vastuuhenkilöllä on tosiasiallinen mahdollisuus vastata toiminnasta. Uuden yksityisen sosiaali- tai terveydenhuollon

palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan sähköisesti ja se tulee olla julkisesti näkyvillä sekä sen toteutumista on seurattava. (sote-valvontalaki, 27 §.). ➤

<https://pshyvinvointialue.fi/omavalvonta>

Pohjois-Savon hyvinvointialueelle ei ole yleistä pohjaa koko palveluntuotantoon, vaan omavalvontasuunnitelmapohjat on laadittu esimerkinomaiseksi pohjaksi. Näitä pohjia yksiköt voivat hyödyntää omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa, mutta ne vaativat yksiköittäin paljon täydennettävää.

Omavalvontasuunnitelmien tulee aina noudattaa Valviran määräystä omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Omavalvontasuunnitelmalle ei ole säädetty muotovaatimuksia. Palveluntuottajalla on harkintavaltaa suunnitelman laatimisessa ja teknisessä toteutuksessa. Omavalvontasuunnitelmassa pitää huomioida juuri kyseisen yksikön tarjoamat palvelut ja niiden mahdolliset erityispiirteet.

Suunnitelmassa täytyy kuvata kyseisen palveluntuottajan ja yksikön omavalvonnan menettelyt epäkohtien ja riskien tunnistamisessa ja niihin puuttumisessa.

Omavalvontasuunnitelmaa ei voi kopioida suoraan sellaisenaan yksiköstä toiseen, koska tällainen menettely muodostaa jo itsessään suuren riskin yksikössä tuotettavien palvelujen laadulle ja asianmukaisuudelle.

Linkki Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta [08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto \(Valvira\) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX®](#)

Jos yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu ennen määräyksen voimaan astumista, tarkastetaan se vastaamaan määräystä.

Lääkehoitosuunnitelmat

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmat ovat olennainen osa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden omavalvontasuunnitelmia.

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Pohjois-Savon hyvinvointialueella laaditaan yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka ovat saatavilla Pohjois-Savon hyvinvointialueen sisäisessä verkossa. Yksikkökohtaiset suunnitelmat pohjautuvat Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on ohjaava asiakirja. Yleisessä lääkehoitosuunnitelmassa on yhteinen pohja, jota yksiköt käyttävät laatiessaan oman lääkehoitosuunnitelmansa.

Tietoturvasuunnitelma

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) velvoittaa tietoturvallisuuden omavalvonnan kohteita eli mm. sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajia laatimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvän tietoturvasuunnitelman. Hyvinvointialueelle on laadittu tietoturvaan, tietosuojaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvä Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma, joka on tarkempi kuvaus omavalvonnasta ja toimenpiteistä, joilla toimeenpannaan ja toteutetaan tietosuoja- ja tietoturvapoliitikassa määritellyt tietosuojan ja tietoturvan periaatteet ja tavoitteet, sekä varmistetaan asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvien vaatimusten toteutuminen. Pohjois-Savon hyvinvointialueen Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Linkki tietoturva- ja tietosuoja politiikkaan

<https://pohjoissavo.sharepoint.com/sites/intranet-tyon-tukena/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fintranet%2Dtyon%2Dtukena%2FJaetut%20asiakirjat%2FTietoturva%20ja%20tietosuoja%2FTietoturva%2D%20ja%20tietosuojaohjeet%2FTietoturva%2D%20ja%20tietosuojaolitiikka%2Epdf&parent=%2Fsites%2Fintranet%2Dtyon%2Dtukena%2FJaetut%20asiakirjat%2FTietoturva%20ja%20tietosuoja%2FTietoturva%2D%20ja%20tietosuojaohjeet>

8.4 Yhdenvertaisuus

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on voimassa oleva, sairaanhoitopiiristä siirtynyt Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma, joka päivitetään syksyn 2025 aikana.

Yhdenvertaisuuslain (1325/ 2014) 4 § mukaan viranomaisten tulee laatia suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämiseksi siinä laajuudessa kuin kunkin viranomaisen toiminnan luonne sitä vaatii – sote -organisaatioille suunnitelman laatiminen olisi erityisen tärkeää. Pohjois- Savon hyvinvointialueella yhdenvertaista kohtelua edellytetään henkilöstöltä asiakastyössä.

9 OMAVALVONNAN SEURANTA, SEURANTATIETO JOHTAMISEN TUKENA JA ULKOINEN RAPORTOINTI

9.1 Omavalvonnan seuranta

Hyvinvointialueen on seurattava alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä väestöryhmittäin, järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta, asiakkaiden palvelujen yhteensovittamista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia ja tuottavuutta. Omavalvonnan seurannan tarkoituksena on varmistaa, että palvelutuotannossa tuotettu ja raportoitu tieto kootaan systemaattisesti sekä varmennetaan menettelyt, joiden kautta tieto on hyödynnettävissä tietojohtamisen toteuttamisessa.

Hyvinvointialueen on varmistettava toiminnan arviointitietojen siirtyminen toiminnan kehittämiseen sekä se, että toiminnan jatkuva arviointi ja seuranta kehittävät tosiasiallisesti palveluiden laatua sekä organisaation toimintaa. Seurannassa tulee varmistaa myös, että koottu tietoaaineisto huomioi riittävällä tasolla asiakkaan antaman palautteen ja poikkeamatiedon. Hyvinvointialueen on hyödynnettävä tietoa järjestämisvastuullaan olevan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen

tietojohdamisessa toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksen, johtamisen ja päätöksenteon tukena.

Pohjois- Savon hyvinvointialueen omavalvonnan seuranta tapahtuu osittain osana hyvinvointialueen omavalvontaohjelman raportointia, joka annetaan tiedoksi asiakaskokemusjaostolle kolme kertaa vuodessa, ja josta se lähetetään koontiraporttina aluehallitukselle. Järjestäjä raportoi osana omavalvontaansa osavuositarkastukset, jotka annetaan tiedoksi hallitukselle.

9.2 Omavalvonnan seurantatieto johtamisen tukena

Omavalvontatiedon hyödyntäminen on keskeinen osa omavalvonnan kokonaisprosessia. Tietojohdaminen omavalvontaohjelmassa tarkoittaa palveluiden laadun varmistamisen näkökulmasta oleellisen tiedon, mittareiden ja tietolähteiden määrittelyä, tiedon koontiin liittyviä menettelyjä sekä tiedon hyödyntämistä toiminnan parantamiseksi systemaattisella tavalla. Tietojohdamisen kautta määritellään ja tuotetaan tarvittavaa tietoa organisaation toiminnan kehittämiseksi sekä palveluiden laadun parantamiseksi.

9.3 Ulkoinen raportointi

Seurantatiedot raportoidaan hyvinvointialueella asiakaskokemusjaostolle, ja sieltä koontina aluehallitukselle. Ne julkaistaan Pohjois-Savon hyvinvointialueen julkisilla internetsivuilla. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle ja sidosryhmille kolmen kuukauden välein.

10 TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

10.1 Havaittujen epäkohtien korjaaminen

Pohjois-Savon hyvinvointialue seuraa palvelutuotannon epäkohtia ja niiden vaikutuksia palvelun saatavuuteen, jatkuvuuteen, turvallisuuteen, laatuun ja

yhdenvertaisuuteen. Jos palveluissa havaitaan edellä mainittuja puutteita, niiden korjaamisesta vastaa palveluntuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja. Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaituista epäkohdista ilmoitetaan, miten ne käsitellään sekä miten epäkohdat korjataan. Palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportoinnin tavat. Suunnitelmassa tulee kuvata myös yksikkökohtaisesti, miten valvontalain 29 §:n mukaisesta henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilöstölle ja millainen prosessi ilmoitusten käsittelyyn on. Tähän ohjeet, diasarja ja lomakkeet ovat käytettävissä IMS-järjestelmässä. Myös Intrassa ja valvontalaki-infossa (josta tallenne intrassa) on tiedotettu henkilöstöä.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, ohjaa hyvinvointialue yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää asiasta selvitystä määrääjassa. Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuden ja palvelun laadun edellyttämälle tasolle. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä, niiden korjaamista edellytetään määrääjassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, ne tulee korjata välittömästi.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi sopimuksen mukaiselle yhteyshenkilölle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa sekä järjestäjälle että valvovalle viranomaiselle.

Hyvinvointialueen velvollisuus on tehdä ilmoitus tarvittaessa myös omassa toiminnastaan tai omassa palvelutuotannossa havaituista epäkohdista sekä ammattihenkilöiden osalta virkavirheistä valvontaviranomaiselle. Palveluja

valvovalle valvontaviranomaiselle ilmoitetaan välittömästi palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Valvonnassa havaitut lääkehuollossa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista puutteista tai muista epäkohdista on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuslle (FIMEA). Lääketieteellisen säteilynkäytön toiminnanharjoittajan lupiin liittyvään, potilaaseen kohdistuvaan tai työperäiseen säteilyaltistukseen liittyvistä valvonnassa havaituista puutteista ja epäkohdista on ilmoitettava Säteilyturvakeskukselle.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haattatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Yhteistyötä tehdään Itä-Suomen AVI:n ja Valviran kanssa valvonnan ja siihen liittyvän tiedonkulun osalta. Vastuut epäkohtien korjaamisesta jakaantuvat samoin kuin vastuu omavalvonnan suorittamisesta.

11 KEHITTÄMISTAVOITTEET

Omavalvonnan toteuttaminen edellyttää ennalta määriteltäviä ja yhdessä noudatettavia menettelytapoja valvonnan suunnittelemiseksi, toteuttamiseksi, toiminnan arvioimiseksi sekä jatkuvan kehittämisen tueksi. Kehittämistavoitteet jakautuvat poikkileikkaavasti niin hyvinvointialue-, toimialue-, palvelualue- kuin yksikkötasolle. Omavalvonnan kehittämistyötä Pohjois-Savon hyvinvointialueella tehdään jatkuvasti osana hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä valvontatyötä. Keskeiset kehittämiskohteet vuodelle 2026 ovat sote-valvontalain 26 §:n mukaiset toimet omavalvontaohjelman toteutumisen seurannan osalta, omavalvontasuunnitelmien yhtenäistämisen sosiaalihuollossa ja terveydenhuollossa, sekä terveydenhuollon toimintayksikkökohtaisen suunnitelmallisen valvontatyön käynnistämisen.

Omavalvontaohjelman arviointi ja päivittäminen

Omavalvontaohjelma päivitetään kerran vuodessa ja sen hyväksyy aluehallitus asiakaskokemusjaoston esittelystä.

Palveluyksikkö

Päivämäärä

LÄHTEET

Viitattut lait ja asetukset:

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Valmiuslaki (1552/2011)

Yhdenvertaisuuslaki (1325/ 2014)

Muut lähteet:

Pohjois-Savon hyvinvointialueen hallintosääntö 2024.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2038.

Pohjois- Savon hyvinvointialueen organisaatio.

Sosiaalipalvelujen saatavuus. Saatavissa: Sosiaalipalvelujen saatavuus - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi) Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2021.

Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista. Saatavissa THL:n määräys 3/2021