



# **Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvontaohjelma 2024–2025**

Helsinki

# Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalvontajua koskeva omavalvontajohjelma

## Versio

Versio	Työryhmä	Päivämäärä	Hyväksytty	Luottamuksellisuus
Versio 1, <a href="#">Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohjaa hyödyntäen</a>	Laadun ja valvonnan tuki -yksikkö valvontatyöryhmä	30.1.2024	31.1.2024	Julkinen asiakirja

## Versiohistoria

Versio	Päivämäärä	Muokkaaja	Kuvaus muutoksesta
Versio 1 Kuvat	30.1.2024	Laadun ja valvonnan tuki -yksikkö valvontatyöryhmä	Laadittu ja hyväksytty 30.1.2024

# Sisällys

Johdanto	4
Omavalvonnan lähtökohdat	5
Yhteys strategiaan	5
Omavalvonta johtamisjärjestelmässä	6
Tiedolla johtaminen ja jatkuva parantaminen	7
Lainsäädäntöperusta	9
Tehtyjen sopimusten noudattaminen	10
Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	10
Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus	10
Palvelujen jatkuvuus	11
Palvelujen turvallisuus ja laatu	11
Osallisuus ja asiakaspalaute	15
Henkilöstö ja osaaminen	15
Valvonta	17
Valvonnan periaatteet	17
Valvontaorganisaatio	18
Valvontaosaaminen	19
Valvonnan painopisteet	20
Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen	20
Omavalvontaohjelman seuranta	21
Omavalvontaohjelman hyväksyminen ja päivitys	22
Liitteet	23
Liite 1. Keskeiset käsitteet	23
Liite 2. Velvoittava lainsäädäntö	24
Liite 3. Toimialan sote-palvelujen omavalvontasuunnitelman toimintaohje	28

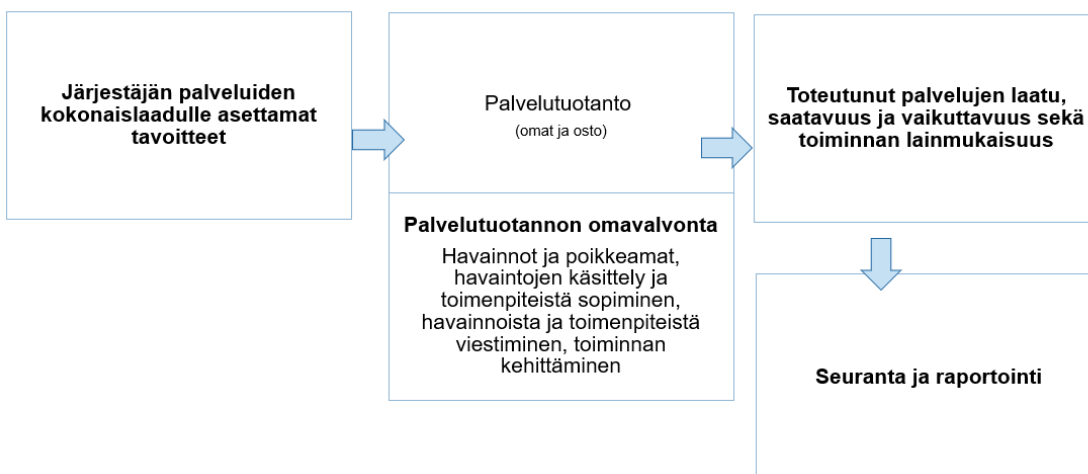
# Johdanto

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä alueellaan. Ensisijaisena tavoitteenamme on varmistaa kaikkien asukkaiden, asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvän johtamisen toteutuminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä niistä saadun tiedon perusteella tehtävällä jatkuvalla kehittämisellä. Järjestämme palvelut joko itse tuotettuina palveluina tai hankkimalla niitä yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluina tai palvelusetelillä.

Palvelujen laadun ja vaatimusten täyttämistä varmistamme omavalvonnalla, jota tässä dokumentissa kuvataan. Omavalvontaohjelman toteuttaminen perustuu lain säädäntöön. Se on sisäisen valvonnan osa-alue, joka käsittää Helsingissä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistehtävän toteutumisen valvonnan ja kaikkien tehtävän toteuttamisessa toimivien palveluntuottajien valvonnan. Omavalvonta on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Tämä Helsingin sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontaohjelma on strateginen ja asiakirja, jossa kuvaamme järjestäjän vastuun ja sen toteutumisen seurannan:

- tehtävien lainmukaisen hoitamisen
- tehtyjen sopimusten noudattamisen
- palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistamisen
- havaittujen puutteellisuuden korjaamisen keinot
- seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisemisen asukkaille.



Kuva 1. Omavalvonnan kokonaisprosessi

Tässä omavalvontaohjelmassa kuvaamme Helsingin sosiaali- ja terveystalvöelujen järjestämösvastuulle kuuluvien tehtävien ja palvelujen omavalvontaa ja sen periaatteita. Huomioimme omavalvonnassamme myös Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 tavoitteet.

Helsingin Pelastuslaitoksella on oma erillinen omavalvontaohjelmansa. Palvelujen tuottamisen näkökulmasta keskeinen dokumentti on toimialan sote-palvelujen omavalvontasuunnitelman toimintaohje.

Omavalvontaohjelma on laadittu strategiakauden 2025 loppuun.

# Omavalvonnän lähtökohdat

## Yhteys strategiaan

Omavalvontaohjelman avulla tuemme kaupunkistrategian, palvelustrategian ja hyvinvointisuunnitelman toteutumista ja niiden tavoitteiden onnistumista.

[Kaupunkistrategian](#) tavoitteena ovat muun muassa sujuva hoitoon pääsy, sosiaali-terveys- ja pelastustoimen henkilöstön riittävyys, saumattomat palvelukokonaisuudet ja -ketjut, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus.

[Palvelustrategia](#) kuvaa, kuinka järjestämistä vahvistamalla varmistamme asukkaiden palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden, laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut sekä rahoituksen riittävyden. Strategian tavoitteiden ja keinojen avulla kykenemme tulevaisuudessa seuraamaan aiempaa paremmin palvelujen laatua, vertailemaan kustannuksia ja ennakoimaan muutoksia. Strategisia tavoitteita edistävät konkreettiset toimenpiteet kuvaamme vuosittaisissa toimintasuunnitelmissa. Tässä omavalvontaohjelmassa kuvaamme keinoja palvelustrategian toteuttamiseen. Yhtenä strategisena painopisteenä on tuottajien valvonta, jota toteutetaan valvomalla ja seuraamalla yhdenmukaisin kriteerein sekä oman että ulkoisilta toimijoilta hankitun palvelutuotannon laatua ja turvallisuutta.

[Hyvinvointisuunnitelmaan](#) on nimetty ensisijaisesti kaupunkiyhteisiä ennaltaehkäiseviä tavoitteita ja toimenpiteitä, joissa useassa sosiaali-terveys- ja pelastustoimiala on yhteistyökumppanina tai vastuutahona. Hyvinvoinnin- ja terveyden edistäminen on osa toimialan perustoimintaa ja sen johtamista, joten se linkittyy tätä kautta myös omavalvontaohjelmaamme. Hyvinvointisuunnitelman tavoitteisiin ja toimenpiteisiin on määritelty toimialan palvelujen tasolla vastuutahot. Tämän omavalvontaohjelman mukaista laadun ja palvelutuotannon seurantaä toteutamme palveluissa, joiden tehtäviin myös hyvinvointisuunnitelman toimenpiteiden edistäminen soveltuvilta osin sisältyy.



Kuva 2. Omavalvontaa ohjaavat asiakirjat

## Omavalvonta johtamisjärjestelmässä

Olemme nivoneet omavalvonnan johtamisen osaksi muuta järjestämisen johtamista. Omavalvonta koskettaa kaikkia Helsingin palveluntuottajia, alihankkijoita sekä sosi-aali- ja terveystoimialan eri palvelukokonaisuuksia ja hallinnosta tarjottavaa tukea. Eri toimijoille olemme määritelleet erilaiset vastuut ja oikeudet omavalvontaa koskevaan toimintaan ja tiedon saamiseen.

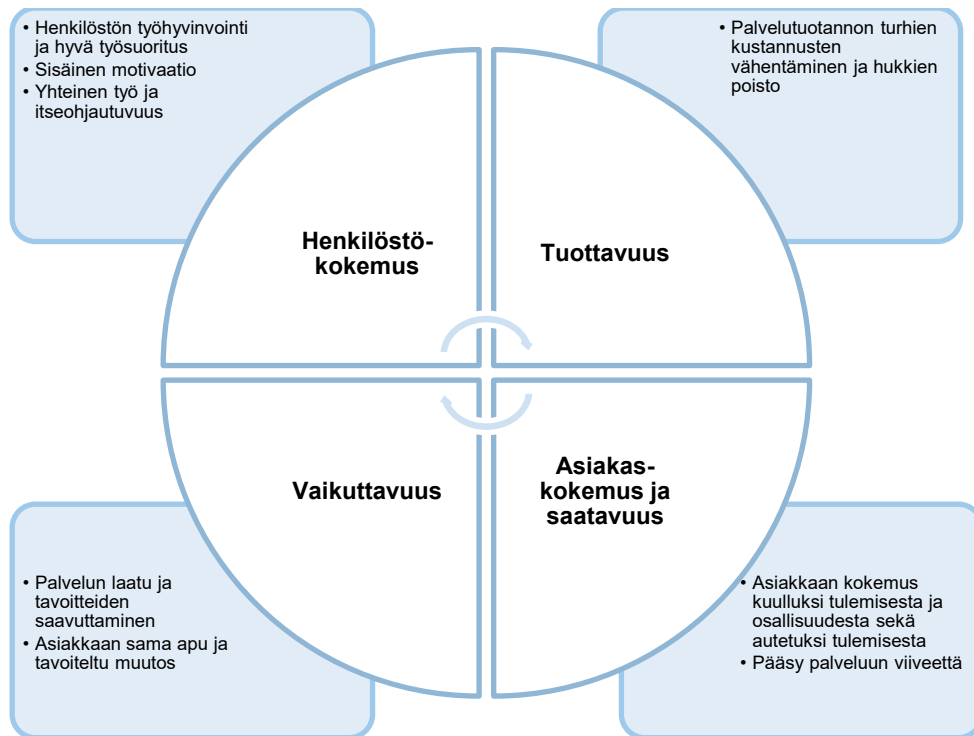
Helsingin kaupungin [hallintosäännössä](#) on kuvattu sisäisen valvonnan vastuut. Sisäiseen valvontaan kuuluu sisäinen tarkastus, riskienhallinta ja sopimusten hallinta. Kansliapäällikkö, tarkastusjohtaja, toimialajohtajat ja muut johtavat viranhaltijat huolehtivat sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja sopimusten hallinnan tuloksellisesta toimeenpanosta vastuualueellaan.

[Toimintasäännössä](#) olemme määritelleet omavalvonnan toteuttamisen ja sen johtamisvastuut: johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä toiminnan laadusta. Lisäksi määritellään, että jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen. Toimialajohtaja toimii asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuuhenkilönä ja toimialalle on nimetty asiakas- ja potilasturvallisuuskordinaattori.

Omavalvonnan johtamisesta vastaavat toimialajohtaja ja palvelukokonaisuuksien johtajat. Vastuu palvelujen omavalvonnan johtamisesta ja toteuttamisesta palvelujen laadun ja turvallisuuden osalta on tuotantotavasta riippumatta palvelukokonaisuuksilla. Toimialan hallintopalveluista koordinoidaan valvontatoiminnan kehittämistä sekä tarjotaan tukea palvelukokonaisuuksille. Lisäksi toimialallamme on yhteinen valvontatyöryhmä, joka koordinoi järjestämistehtävän valvonnan kokonaisuutta.

Palveluntuottajat vastaavat tuottamansa palvelun omavalvonnasta omavalvontaohjelman mukaisesti ja huolehtivat johtamisvastuiden kuvaamisesta osana omavalvontasuunnitelmaansa.

**Johtamis- ja toimintakulttuurimalli** luo perustan, jonka pohjalta muodostamme tavoitteita ja arvioimme onnistumistamme. Pyrimme tuottamaan palvelumme niin, että palvelujen saatavuus, tuottavuus ja vaikuttavuus sekä asiakas- ja henkilöstökokemus ja työnantajakuva paranevat. Nämä muodostavat nelimaalitavoitteet, joiden mukaan arvioimme toimintaamme.

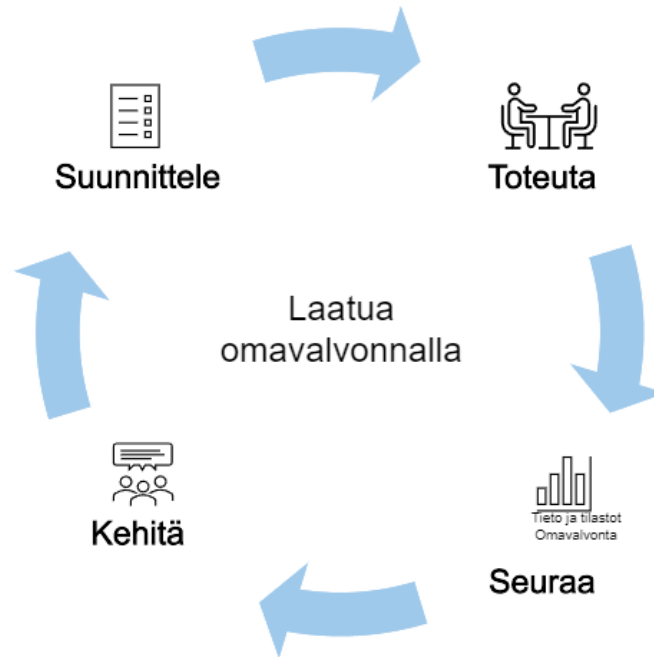


Kuva 3. Omavalvonnin nelimaalitavoitteet

## Tiedolla johtaminen ja jatkuva parantaminen

Omavalvonnin kehittäminen, toteuttaminen, seuranta ja arviointi vaatii toteutuakseen laadukasta, ajantasaista ja oikeaa tietoa johtamisen tueksi. Kehitämme tiedon keräämistä ja hyödyntämistä: haluamme keskittyä järjestämisen toteuttamisessa olennaisten mittareiden valintaan ja keskeiseen tietoon lainsäädännön ja kansallisten mittaristojen perusteella. Tämän avulla voimme toimia jatkuvan parantamisen mallilla.





Kuva 4. Omavalvonnan tiedolla johtamisen ja jatkuvan parantamisen malli

Tavoittelemme mahdollisimman vertailukelpoista ja yhteneväistä tietoa, jota järjestämisvastuun toteutuminen edellyttää. Omavalvonnan tarpeita vastaavan tiedon määrittelyn, tuottamisen, validoinnin, säilyttämisen, yhdistelyn, analysoinnin ja raportoinnin toteutamme yhteisesti sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Tietojohdaminen on keskeinen osa toimintamme arviointia ja ohjaamista sekä strategisella että operatiivisella tasolla. Tietojohdamisen kokonaisuus koostuu tiedon johtamisesta ja tiedolla johtamisesta. Tiedon johtamisella tarkoitamme tietoresurssien hallintaa ja käsittelyä tiedon käyttäjän tarpeiden mukaisesti. Tiedolla johtaminen puolestaan on ajantasaisen ja laadukkaan tiedon systemaattista hyödyntämistä päätöksenteossa.

Tietojohdamista kehitämme sekä toimialalla että valtakunnallisesti. Tavoitteena on parantaa yleisiä tietojohdamisen edellytyksiä ja varmistaa, että johtamisessa ja seuranta-, arviointi- ja ohjaustehtävissä hyödynnetään yhtenäistä tietopohjaa. Valtakunnallisesti yhtenäisen vähimmäistietosisältöön perustuva päätöksenteko tukee riittävien, vaikuttavien ja valtakunnallisesti yhdenvertaisten palvelujen järjestämistä.

Strategisella tietojohdamisen tasolla määrittelemme mittarit, jotka kuvaavat ajantasaisesti toiminnan arvioinnin kannalta tärkeitä arvoja, toimintoja ja prosesseja. Kiinnitämme huomiota eri palveluista kerättävien tietojen yhtenäisyyteen ja yhteismitallisuuteen sekä omavalvonnassa käytettävien tietojen kattavuuteen. Lisäksi varmistamme, että palveluntuottajat osaltaan toteuttavat oman toimintansa omavalvontaan liittyvää tietojohdamista.



# Lainsäädäntöperusta

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta \(741/2023\)](#) edellyttää palvelunjärjestäjän varmistamaan omavalvonnalla tehtäviensä lainmukaista hoitamista siten, että palvelujen tarjonta ja sisältö vastaavat asiakkaiden ja potilaiden tarvetta. Laki määrittää, että palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä omavalvontaohjelma.

Keskeistä on huomioida palvelujen yhdenvertaisuus. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava, että sen järjestämistä vastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta. Järjestäjän tulee huolehtia myös omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden menettelytavasta ja huomioida niiden korjaaminen. Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän veloitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan.

Järjestämistä vastuun toteutuminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huolehdimme, että palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus toteutuvat</li> <li>• Valvomme, että sopimuksia noudatetaan</li> </ul>
Valvonta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toteutamme valvontaa yhdenmukaisesti kaikkeen palvelutuotantoon</li> <li>• Edellytämme, että epäkohdat tunnistetaan ja ne huomioidaan kehittämistä suunniteltaessa</li> </ul>
Seuranta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarkastelemme järjestämistä vastuun toteutumista eri mittareilla säännöllisesti</li> <li>• Raportoimme havainnoista ja toimenpiteistä avoimesti</li> </ul>
Omavalvontaohjelma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuvaamme, miten Helsinki toteuttaa ja huolehtii vastuustaan järjestäjänä.</li> </ul>

Kuva 5. Tehtävien lainmukaisen hoitamisen toteutuminen Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveysterveyspalveluissa

# Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Omavalvonnalla huolehdimme, että kuntalaisten tarvitsemat palvelut on kuvattu ja niiden toteutumisen seurantaan on yhdenvertaiset perusteet. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu esimerkiksi toimialan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Sopimusohjauksella tarkoitamme palvelutuotannon ohjaamista tilaajan ja tuottajan välisillä sopimuksilla, joissa kuvataan osapuolten väliset suhteet ja sopimuksen kohde, määritellään osapuolten vastuut ja velvoitteet sekä sovitaan ehdot sopimuskaudelle. Valvomme, että sopimuksen sisältö toteutuu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita yksityisiltä toimijoilta hankittaessa huomioimme Valviran ja AVIn ohjeen julkisten hallintotehtävien ulkoistamisesta ja sen keskeiset huomiot. Varmistamme ohjeistuksen mukaisesti asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen.

- asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen
- palveluiden hankkiminen ei vaaranna järjestämisvastuun toteutumista
- yksityiseltä tuottajalta ei hankita palvelua, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä
- vastuu palveluntarpeen arvioinnista säilyy hyvinvointialueella.

## Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

### Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus

Omavalvonnalla varmistamme, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve ja lainsäädännön vaatimukset edellyttävät. Järjestäjänä vastaamme siitä, että asukas saa tarvitsemansa palvelut riittävällä tavalla ja oikea-aikaisesti ja palveluja on tarjolla yhdenvertaisesti huomioiden eri tarpeet ja tilanteet.

Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan ja julkaistaan odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten [kaupungin verkkosivuilla](#).

Sekä digitaalisten että kasvokkain tapahtuvien palvelujen osalta turvataan yhdenvertaiset ja laadukkaat suomen- ja ruotsinkieliset palvelut. Kiinnitämme erityistä huomiota ruotsinkielisten palveluiden toimivuuteen palvelustrategian mukaisesti ja seuraamme sen toteutumista. Palveluverkkoa kehitettäessä huomioidaan erilaiset alueet tarpeineen. Saavutettavuuden osalta pidämme tärkeänä [digitaalisten palveluiden saavutettavuutta](#) vähintään AA-luokassa.

Helsinki on laatinut yhdenvertaisuussuunnitelman sekä [henkilöstölle](#) että [palveluille](#). Niihin on koottu toimenpiteitä yhdenvertaisuuden ja sukupuolten välisen tasa-arvon edistämiseksi.

## Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia ja prosessit toimivat asukkaiden tarpeet huomioiden heidän etunsa mukaisesti. Palvelujen jatkuvuudella asiakassuhteissa tarkoitamme mahdollisimman katkeamattomia suhteita ja vuorovaikutuksen jatkuvuutta palvelun tuottamistavasta riippumatta. Pyrimme välttämään palvelujen järjestämisessä asukkaiden kannalta tarpeettomia muutoksia ja vaihdoksia.

Tiedonkulun jatkuvuutta varmistamme tiedon mahdollisimman katkeamattomalla kullalla tuottajasta tai järjestelmästä riippumatta. Järjestäjänä seuraamme tiedonkulun liittyviä poikkeamailmoituksia ja ohjaamme niiden perusteella tehtäviä kehittämistoimenpiteitä muun muassa toiminnanohjausjärjestelmä Apotin ja sen eri rajapintojen kohdalla.

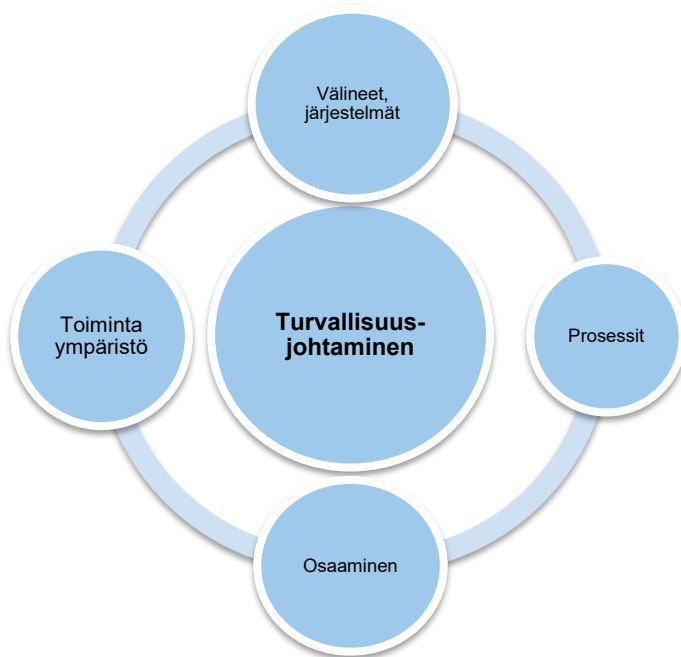
[Varautumisella](#) tarkoitamme toimialan, palvelukokonaisuuksien, palvelujen, yksiköiden ja yksittäisten henkilöiden tehtävien mahdollisimman häiriötöntä hoitamista ja mahdollisesti tavanomaisesta poikkeavia toimenpiteitä häiriötilanteissa, joita voi tapahtua normaalioloissa ja poikkeusoloissa. Varautumistoimenpiteitä ovat muun muassa valmiussuunnittelu, jatkuvuudenhallinta, etukäteisvalmistelut sekä varusteet ja välineet, koulutus sekä valmiusharjoitukset. Varautumisessa varmistamme palvelujen jatkuvuuden turvaamisen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta. Palveluntuottajien tulee sitoutua lainsäädännön edellyttämiin velvoitteisiin sekä sopimuksessa sovittuun.

Sosiaali- ja terveystoimialan valmiusohje on toimialamme hallintoa sekä palvelukokonaisuuksia velvoittava ohje. Siinä määritämme varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan järjestämisen sekä toimeenpano liittyen kaikkiin palveluntuottajiin. Valmiusohje sisältää toimenpiteet, joilla vastaamme mahdollisiin uhkiin. Jokaisella palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

## Palvelujen turvallisuus ja laatu

Turvallisuudella tarkoitamme yhtenäistä ja tavoitteita tukevaa kokonaisuuden hallintaa. Turvallisella toiminnalla huolehdimme toimialan toimintaedellytyksistä, potilaiden ja asiakkaiden sekä henkilöstön turvallisuudesta sekä toiminnan häiriöttömyydestä. Turvallisuuudella suojelemme myös sidosryhmiä, tietoa, ympäristöä,

omaisuutta ja mainetta onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta kaikissa oloissa. Turvallisella toiminnalla ja turvallisuusjohtamisesta huolehtimalla parannamme toiminnan laatua.



Kuva 6. Turvallisuuden kokonaisuus ja siinä valvottavat osa-alueet

**Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen** on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuutta. Palvelujen on oltava laadukkaita, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Niiden on perustuttava näyttöön, vaikuttavuuteen sekä hyviin käytäntöihin. Palvelujen tulee olla oikea-aikaisesti tarjottuja ja toteutettuja. Asiakas- ja potilasturvallisuustyön tehtävä on edistää turvallisuutta kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa siten, että pystymme välttämään mahdollisimman suuren osan vältettävissä olevasta vaaratapahtumista ja epäkohtien synnystä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuu yhdessä tekemällä ja kuuluu osaksi jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevän työtä. Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi tarvitaan turvallisuuskulttuuria, jossa käydään avointa keskustelua ja käsitellään tapahtumia yhteisesti. Palveluissa esiintyviä vaaratapahtumia, epäkohtia ja niiden uhkia tunnistetaan, nostetaan esille ja niihin tartutaan. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä.

Turvallisuutta varmistamme edellyttämällä kaikilta palveluntuottajilta konkreettista toimintaa kuvaavaa omavalvontasuunnitelmaa sekä tarvittavia muita dokumentteja, joiden sisällön toteutuminen tarkastetaan osana valvontatoimintaa. Palveluntuottajat huomioivat omissa omavalvontasuunnitelmissaan käyttämiensä alihankkijoiden suunnitelman mukaisen toiminnan toteutumisen.

**Omavalvontasuunnitelma** tulee olla jokaisella palveluntuottajalla laadittuna mahdollisimman yksikkökohtaiselle tasolle ja mahdollisimman konkreettisia toimia kuvaan. Se tulee laatia toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilöstö saa hyödynnettyä omavalvonnan periaatteita arjen työssään. Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta.

Omavalvontasuunnitelmassa tulee huomioida myös asiakas- ja potilasnäkökulma esimerkiksi palvelusuunnitelmien seurannan osalta sekä kuvata, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Toiminnassa tulee kiinnittää huomiota monikanavaisen palautteenkeruuseen sekä epäkohtailmoituskäytäntöihin. Keskeistä on kuvata prosessi tehtyjen havaintojen, seurannan ja kehittämistoimien välillä. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata myös, kuinka muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja miten sosiaali- ja potilasasiavastaviin saa yhteyden sekä miten yhteydenottoja hyödynnetään asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista varmistettaessa.

Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta.

Myös seuraavat suunnitelmat tulee olla osana omavalvontasuunnitelmaa:

**Lääkehoitosuunnitelma** ohjaa toiminnan lääkehoidon toteuttamista ja se kuuluu osaksi omavalvontasuunnitelmaa kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä. Edellytämme, että jokaisella lääkehoitoa toteuttavalla yksiköllä on oma lääkehoitosuunnitelma laadittuna omavalvontasuunnitelman liitteeksi. Suunnitelma ohjaa kaikkea yksikössä tai palvelussa tapahtuvaa lääkehoitoa ja on keskeinen perehdytyksen väline. Lääkehoitosuunnitelman tulee vastata sisällöltään sen lääkehoitoa toteuttavan yksikön tarpeita, jossa sitä käytännössä sovelletaan. Mikäli sosiaalihuollon yksikössä on laissa määritelty rajattu lääkevarasto, sitä koskevat käytännöt on kuvattava lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelman tulee olla ajantasainen, ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Päivitys on tehtävä aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Päivityksestä tulee tiedottaa ja se käsitellään henkilöstön kanssa.

**Tietoturvasuunnitelma** kuvaa sosiaali- ja terveystietoturvan tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain vaatimukset ja se tulee olla kuvattuna joko osana omavalvontasuunnitelmaa tai erillisenä liitteenä. Jokaisen palveluntuottajan on nimettävä organisaationsa tietosuoja-vastaava ja huolehdittava, että toimintaa kuvaavat tietosuoja- ja rekisteriselosteet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä ja järjestäjän saatavilla. Tehtäviä, joissa häiriötilanteen ja kriittisen toiminnan kannalta keskeinen osaaminen on keskittynyt yksittäiselle henkilölle, tulisi välttää ja pyrkiä ennakolta huolehtimaan varahenkilöjärjestelyistä. Tuottajan pitää pystyä osoittamaan, että se noudattaa tietosuoja-asetusta ja siinä säädettyjä tietosuojaperiaatteita toiminnassaan. Tietotilinpäätös on keskeinen osa tietosuojan toteutumisen seuranta ja yleisen tietosuoja-asetuksen määrittelemää osoitusvelvollisuuden toteuttamista, se antaa tietosuojan tilannekuvan ja toimii tietosuojatyön kehittämisen välineenä.

**Riskienhallintasuunnitelma** tulee laatia tehtyjen riskiarviointien perusteella. Arviointia tehdään jatkuvasti päivittäisessä työssä ja johtamisessa, mutta vähintään kerran vuodessa toiminnassa tulee laatia järjestelmällinen arviointi, joka ohjaa myös omavalvonnan suunnittelua. Johtamisen vastuulla on arvioida, mihin riskeihin puututaan ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien pienentämiseksi tai hyväksyttävälle tasolle saamiseksi. Palveluntuottajan tulee avata keskeiset toimintaansa koskevat riskit osana omavalvontasuunnitelmaa ja tarvittaessa osoittaa tehdyt riskiarviot ja niiden perusteella toteutetut toimenpiteet myös erikseen.

**Laiteturvallisuussuunnitelma** laaditaan lääkinnällisten laitteiden turvallisuusvelvoitteiden kuvaamiseksi. Laiteturvallisuussuunnitelma tulee laatia kaikissa lääkinnällisiä laitteita käyttävissä yksiköissä joko osaksi omavalvontasuunnitelmaa tai erillisenä

dokumenttina. Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa ja dokumentoida laitteita käyttävien henkilöiden riittävä osaaminen.

Laki lääkinnällisistä laitteista ja sen mukanaan tuomat velvoitteet koskevat organisaatiota ja yksittäisiä ammattilaisiakin. Palveluntuottaja nimeää lain edellyttämän ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön. Kyseinen henkilö vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan lainsäädäntöä ja lain nojalla annettuja määräyksiä sekä ohjeistuksia, suosituksia ja asetuksia.

Kotiin vietävien palvelujen osalta huomioidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden vahvistamalla asiakkaiden ja potilaiden tietoisuutta laitteiden turvallisesta käytöstä. Palveluntuottajan tulee rekisteröidä ja tallentaa käytössä tai hallinnassa olevien sekä asiakkaille ja potilaille luovuttamien laitteiden sijainti- ja elinkaaritiedot seurantajärjestelmään (laiterekisteri tai muu sovellus). Laitehuollossa palveluntuottajan tulee aina noudattaa laitevalmistajan huolto-ohjelmia. Tuottajan tulee huomioida laitehankintojen kilpailutusvaiheessa laitetoimittajien roolin turvallista käyttöä tukevan, ammattilaisille, asiakkaille ja potilaille suunnatun opasmateriaalin tuottamisessa. Palveluntuottajan tulee huolehtia muiden epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten lisäksi ilmoituksista Fimealle lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Turvallisuuspöytäkirjan edellyttävässä säteilytoiminnassa toiminnanharjoittajan on nimettävä säteilyturvallisuusvastaava (STV), jolla on oltava osaamisalan mukainen koulutus ja riittävä työkokemus. Lisäksi edellyttämme STUKin vaatimusten täyttämistä.

[Tilojen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma](#) ja kuvaus tilojen käytöstä tulee laatia osana omavalvontasuunnitelmaa tai erillisenä dokumenttina. Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden tavoitteena on luoda häiriötön ja turvallinen työskentely- ja asiointiympäristö, estää arvokkaan tiedon tai materiaalin anastaminen sekä suojata toimialan kiinteää omaisuutta ja ennaltaehkäistä vahingontekoja sekä muuta rikollista toimintaa. Jokaisen palveluntuottajan tulee huolehtia kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden toteutumisesta arvioiden kohteidensa, kiinteistöjensä ja toimitilojensa, fyysisten turvatoimien tarve. Kiinteistön omistaja huolehtii, yhteistyössä tilojen haltijan kanssa, että turvallisuustekniikan toimivuuden ylläpitämiseksi kohteisiin laaditaan niitä koskeva huolto- ja kunnossapito-ohjelma.

[Terveysturvallisuuslain mukaista omavalvontaa](#) ja toimia terveysriskien hallitsemiseksi edellytetään kaikilta toimintayksiköiltä. Toiminnalla on terveysturvallisuuslain mukaan yleinen velvollisuus tunnistaa riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä sekä estää terveyshaittojen syntymistä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa on esitettävä, miten toimintaan vaikuttavat riskit on tunnistettu, miten niiden vakavuus on arvioitu ja mitä riskien hallintakeinoja on omavalvonnassa otettu käyttöön.

[Tartuntatautilaki](#) edellyttää, että sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Lain mukaan toimintayksikön johtaja vastaa hoitoon liittyvien infektioiden sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymisen ja mikrobilääkeresistenssin seurannasta ja torjunnasta. Johtajan tulee käyttää apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Edellyttämme palveluntuottajia noudattamaan toimittamamme hygieni- ja infektiontorjuntaohjeita, jotka perustuvat Terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin laitoksen suosituksiin. Edellyttämme lisäksi, että yli 65-vuotiaiden ja alle 65-vuotiaiden monisairaiden yksiköissä on nimetty hygieniavastuuhenkilöt.

Terveysturvallisuuden ja/tai sosiaalihuollon toimintayksikön on annettava salassapitosäännösten estämättä tiedot Terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin laitokselle ja hyvinvointialueen, Helsingin tai HUS-yhtymän tartuntataudeista vastaavalle lääkärille harvinaisesta ja vakavasta hoitoon liittyvien infektioiden ja mikrobilääkkeille erityisen vastustuskykyisten mikrobien aiheuttamasta epidemiasta ja epidemiaepäilystä.

## Osallisuus ja asiakaspalaute

Tavoitteenamme on vahvistaa osallisuutta ja vuorovaikutteisuutta kaikessa kaupungin toiminnassa edistämällä avointa toimintakulttuuria ja vuorovaikutteisia toimintatapoja sekä hyödyntämällä asukkailta ja yrityksiltä saatua palautetta. Kutsumme aktiivisesti kaupunkilaisia, yrityksiä ja yhteisöjä mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan kaupungin palveluihin, päätöksentekoon, toimintaympäristöön, omaan asuinalueeseen.

Osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön, jonka mukaan periaatteita toteutetaan. Kaupunkilaisille, kumppaneille ja ammattilaisille on käytössä [osallisuussivut](#).

Sosiaali- ja terveystalvueluissa tulee panostaa ihmisten kohtaamiseen. Palvelujen tulee olla toimivia, ajanmukaisia ja esteettömiä, ja ne suunnitellaan yhdessä palvelujen käyttäjien ja henkilöstön kanssa. Kuuntelemme ja osallistamme asukkaita palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakasraadit, kokemusasiantuntijat ja vaikuttamistoimielimet (vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvostot) ovat mukana sosiaali- ja terveystalvuelujen kehittämisessä.

Meillä on toimialamme yhtenen osallisuussuunnitelma vuosille 2023-2025. Suunnitelmassa kuvaamme osallisuuskokemuksen, -osaamisen ja ymmärryksen sekä moniäänisyyden vahvistamisen keinoja toimialallamme. Edellytämme myös jokaisen palveluntuottajan huomioivan osallisuuden vahvistamisen palveluita tuottaessaan.

Sosiaali- ja terveystalvuelujen asiakaskokemuksen keräämistä kehitetään osana kansallista Terveystalvuelun- ja hyvinvoinnin laitoksen asiakaspalautteiden yhtenäistämisen työryhmää ja edellytämme myös kaikkien palveluntuottajien huomioivan asiakaspalautteen keräämisen merkityksen sekä yhtenäisen kansallisen kehittämisen. Palveluntuottajien tulee huomioida saamansa asiakaspalaute ja kuvata sen takia tehdyt toimenpiteet. Palveluntuottajan tulee myös huolehtia, että asiakkailta ja potilailta on tieto palautteen antamisen kanavista sekä muistutuksen ja kantelun tekemisestä. Lisäksi tulee huolehtia, että asiakkaat ja potilaat saavat potilas- ja sosiaali-asiavastaaviin tarvittaessa yhteyden.

Asiakkaiden ja kaupunkilaisten osallisuutta ja palautteita tarvitaan myös omavalvonnan ja omavalvontaohjelman toteuttamiseen. Keräämme sote-palveluja saavilta asukkailta ja potilailta sekä jatkossa heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti palautetta, joka julkaistaan kaupungin [verkkosivuilla](#) neljästi vuodessa sekä osana omavalvontaohjelman toteutumisen raportointia.

## Henkilöstö ja osaaminen

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä. [Laki terveystalvuelun ammattihenkilöistä \(559/1994\)](#) ja [laki sosiaali- ja terveystalvuelun ammattihenkilöstä \(817/2015\)](#) säätelevät henkilöstön pätevyysvaatimuksia. Edellytämme, että palveluntuottajan henkilöstön kelpoisuuksista ja ammatinharjoittamisoikeuksien ajantasaisuudesta huolehditaan ja osoitetaan omavalvonta sen osalta.

Seuraamme sekä oman että ostopalveluntuottajiensa henkilöstön laatua ja riittävyyttä. Palveluntuottajan on huolehdittava lakisäätöiden ja sopimusten mukaisten



mitoitusten toteutumisesta. Kaikilla palveluntuottajilla tulee olla henkilöstösuunnittelussa huomioituna, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja kustannuksia.

**Huolellisella ja laadukkaalla rekrytointimenettelyllä** ennaltaehkäistään henkilöstön aiheuttamia riskejä. Palveluntuottajan tulee huolehtia näiden prosessein kuvaamisesta ja toteuttamisesta. Palveluntuottajan tulee pyytää vuodesta 2024 alkaen vanhusten ja vuodesta 2025 alkaen vammaisten tai vammaispalvelulain henkilökohtaisen avun työnantajamallin mukaan toimivalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran. Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Virkaan tai virkasuhteeseen nimityksen edellytyksenä on, että henkilö on pyynnöstä toimittanut viranomaiselle nähtäväksi otteen rikosrekisteristä. Jollei julkisen palveluntuottajan virkaa täytettäessä ole käytettävissä rikosrekisteriotetta, valinta on suoritettava ehdollisena ja valinnan vahvistaminen on ratkaistava vasta sitten, kun ote on esitetty.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä ja on velvollinen osoittamaan järjestäjälle taustojen selvittämisen toteutumisen. Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

**Henkilöstön osaaminen** muodostuu perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi muun muassa työssä oppimisesta ja perehdytyksestä, ja palveluntuottajan tulee huolehtia pysyvän henkilöstönsä sekä sijaistensa riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa tuottajan nimeämä vastuuhenkilö ja lähiesihenkilöt. Johtamisen tulee tukea laadukkaan ja turvallisen palvelun toteuttamista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen avointa kehittämistä. Palveluntuottajan on pyrittävä johtamisellaan henkilöstön pysyvyyteen ja saatavuuteen. Pysyvä, osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeää.

Osaamistarpeiden kartoituksen ja ennakoinnin tulee olla suunnitelmallista, jotta osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus (aikaisempaa osaamista täydentävää ja ajanmukaistavaa) kohdentuu työtehtävien tarpeisiin. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan henkilöstön riittävästä täydennyskoulutuksesta ja velvollinen tuottamaan täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot.

Henkilöstön tulee kirjata asianmukaisesti asiakas- ja potilastiedot, ja palveluntuottajan tulee huolehtia tietoturvalisesta työskentely-ympäristöstä. Palveluntuottajan tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta.

**Työturvallisuutta** pidetään yllä huolehtimalla riittävästä henkilöstön määrästä (määrällisesti ja laadullisesti), osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi palveluntuottajan tulee hyödyntää työntekijöiden kirjaamia haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia ja niistä muodostuvaa tietoa toiminnan ja työturvallisuuden kehittämiseen, ja niiden avulla tunnistaa ja ennakoitua vähentää riskejä.

Vahvistamme työturvallisuuden johtamista ja työsuojelun toteutumista jokapäiväisessä toiminnassa järjestäjän, palveluntuottajien, johdon, esihenkilöiden ja työntekijöiden yhteistoimintana.

**Työhyvinvoinnin tukemiseksi** palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma ja tuottajan tulee selvittää työhyvinvoinnin toteutumisen seuranta esimerkiksi erilaisten kyselyiden avulla. Järjestäjänä kiinnitämme huomiota henkilöstön hyvinvointiin, veto- ja pitovoimaan.

**Valvonnassa** tarkastelemme muun muassa henkilöstösuunnittelua, henkilöstön rekrytoinnin, valinnan, turvallisuuden, perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen toteutusta sekä asiakas- ja potilastyön dokumentoinnin laatua.

# Valvonta

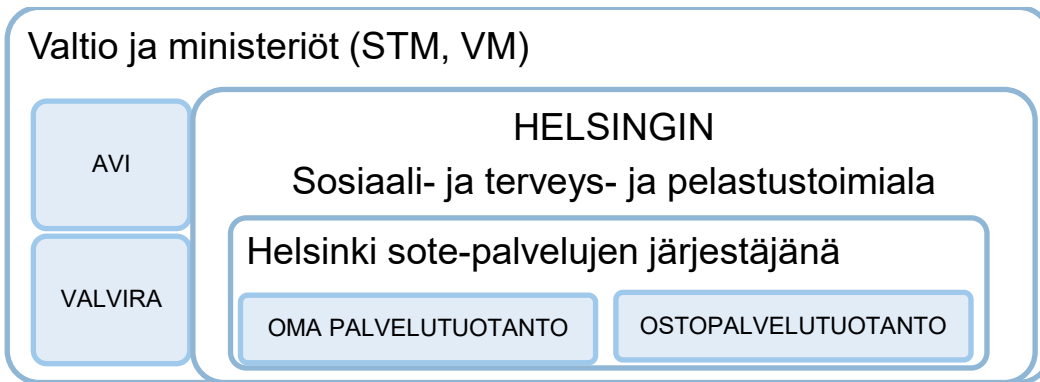
## Valvonnan periaatteet

Helsingin sotepe-toimialalla valvomme järjestämisvastuullemme kuuluvaa palvelutuotantoa. Varmistamme tavoiteasetannalla, ohjauksella ja valvonnalla, että palvelujen sisältö, laatu ja laajuus ovat asukkaiden tarpeiden mukaisia ja että palvelut saadaan oikea-aikaisesti. Valvonnan riippumattomuutta varmistetaan yhdenmukaisilla kriteeristöillä tai palvelukuvauksilla, joihin toimintaa peilaamme sekä omavalvonnassa että muussa valvonnassa. Valvonta perustuu lainsäädäntöön, palvelua koskevaan erityislainsäädäntöön sekä tehtyihin sopimuksiin.

Valvonnan avulla varmistamme, että asiakkaat ja potilaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen palvelua riippumatta palvelun tuottamisen tavasta. Valvonnalla edistämme palvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaisiin tai muutoin virheellisiin menettelyihin tai laiminlyönteihin. Valvonnalla selvitämme ja arvioimme, onko ammattihenkilö ja/tai toimintayksikkö (organisaatio) noudattanut voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia sekä annettuja ohjeita ja määräyksiä.

Valvonnalla huolehdimme, että kaikki tekevät systemaattisesti työtä varmistaakseen laadukkaan ja turvallisen palvelun ja toiminnan kokonaisuutta. Sen toteutuminen edellyttää eri ammattiryhmien, alojen ja palvelukokonaisuuksien välistä yhteistyötä ja toimintatapojen jatkuvaa kehittämistä ja arviointia.

Valvova viranomainen (sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Aluehallintovirasto AVI; ylimpänä laillisuusvalvojana Eduskunnan oikeusasiamies EOA) toteuttaa sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen valvontaa ja ohjausta. Aluehallintoviraston vastuulle kuuluu valvoa palvelujen järjestämisen toteutumista ja palvelutuotantoa. Kiinnitämme omassa toiminnassamme huomioita Valviran ja AVI:n suunnitelmallisen valvonnan painopisteisiin sekä raportointiin epäkohtien osalta. Teemme tiivistä yhteistyötä valvovan viranomaisen kanssa vuosittaisen ohjaus- ja arviointikäynnin lisäksi järjestettävillä yhteistyötapaamisilla.



Kuva 7. Omavalvonnin kokonaisuus ja sen toimijat

Toteutamme valvontaa ennakkollisena ja suunnitelmallisena toimintana sekä reaktiivisesti.

**Ennakollista valvontaa** on esimerkiksi ennen sopimusten laatimista palveluntuottajien toiminnan edellytysten varmistaminen sekä kriteerien määrittely palvelutuotannolle.

**Suunnitelmallinen valvonta** on prosessi, jonka tarkoituksena varmistamme palvelujen laadun ja lainmukaisuuden toiminnan aikana ja sitä kohdistetaan sovitun mukaisesti eri painopistein. Valvontaa voidaan tehdä esimerkiksi riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa puutteita. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista. Omavalvontasuunnitelmien päivittäminen sekä omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan toteutumisen seuranta on keskeinen suunnitelmallisen valvonnan muoto, joka ulottuu kaikille toiminnan tasoille.

Palvelukuvauksissa kuvatun laadun toteutumista seurataan sekä omissa että ostetuissa palveluissa. Toimiva sopimusohjaus ja laadukkaiden palvelujen järjestäminen asiakkaille edellyttää kumppanuutta. Laadunvalvonta on palvelujen jatkuvaa kehittämistä yhteistyössä palvelujen järjestäjän ja palveluntuottajien kesken.

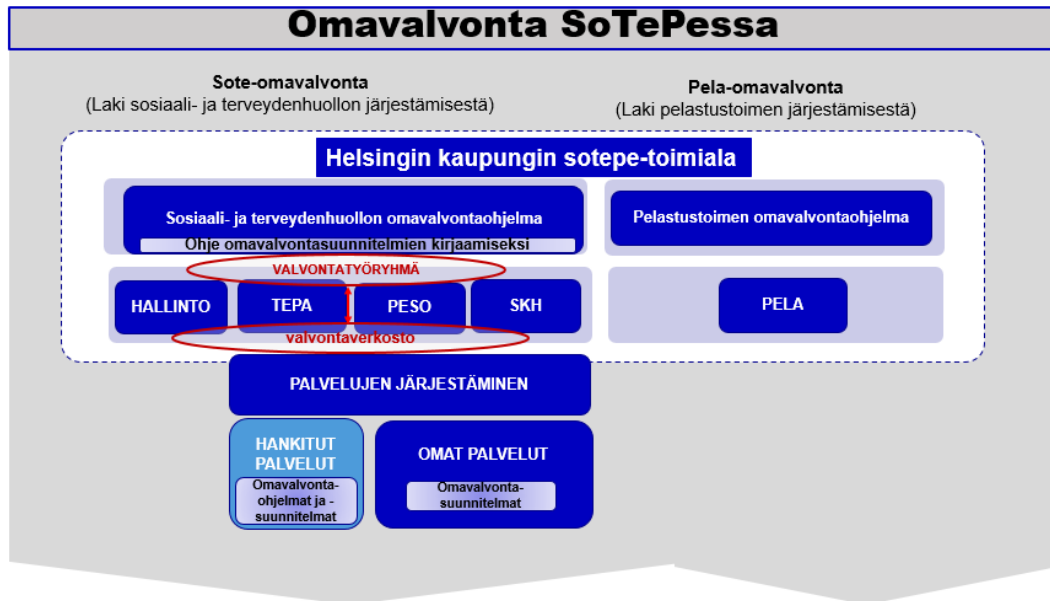
**Reaktiivinen valvonta** perustuu poikkeamaepäilyyn tai -havaintoon. Reaktiivinen valvonta voimme toteuttaa pyytämällä palveluntuottajalta kirjallinen selvitys, järjestämällä palveluntuottajan kanssa tapaaminen tai käymällä palveluyksikössä. Tilannetta tarkastettaessa pyydämme selvityksiä tarvittavilta tahoilta. Reaktiivisessa valvonnassa keskeistä on määritellä kuinka ja missä ajassa edellytämme laatu puutteet korjattavaksi. Selvittelyn osana voimme arvioida toimintaedellytyksiä ja olemme valvovaan viranomaiseen yhteydessä, mikäli asiakas- ja potilasturvallisuus on olennaisesti vaarantunut.

## Valvontaorganisaatio

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan olemme järjestäneet Helsingissä eri palvelukokonaisuuksiin: perhe- ja sosiaalipalveluihin (PESO), sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin (SKH) sekä terveys- ja päihdepalveluihin (TEPA). Palvelukokonaisuudet vastaavat itsenäisesti oman kokonaisuutensa valvonnan organisoimisesta: osassa palveluita on erikseen kohdennettua resurssia valvontatyöhön, ja osassa palveluita valvonta on osa johtavan viranhaltijan tai omasta palvelutuotannosta vastaavan päällikön tehtävää. Monissa palveluissa on parhaillaan käynnissä valvonnan kehittäminen, jossa kuvataan ja uudistetaan prosesseja sekä yhdenmukaistetaan

valvottavan laadun kriteereitä ja valvontaprosesseja eri tavoin tuotettuihin palveluihin.

Lisäksi olemme koostaneet toimialan yhteisen valvontatyöryhmän, joka koordinoi järjestämistehtävän valvonnan kokonaisuutta toimialalla. Lisäksi olemme koonneet valvontaverkoston, johon kuuluvat kaikki valvontaa toteuttavat työntekijät.



Helsinki

Kuva 8. Omavalvonnan organisaatio

## Valvontaosaaminen

Valvontatehtävien toteuttaminen vaatii laaja-alaista osaamista. Valvontaa ja ohjausta toteuttavien henkilöiden tulee tuntea lainsäädäntö, asetukset, valvojan viranomaisen määräykset ja niiden tulkinta sekä valvonnan että valvonnan kohteena olevan palvelun osalta. Lisäksi heidän tulee hallita valvonnan prosessit sekä tuntea valvottavaa palvelua koskevat laatuksiteerit. Heidän on myös tärkeää ymmärtää asiakas- ja potilasturvallisuuden periaatteet ja sovitut toimintatavat. Sopimusvalvonnan osaaminen muodostaa merkittävän osuuden valvontatyössä. Se edellyttää hankintalainsäädännön ja sopimusten sekä liitteiden riittävää tuntemusta.

Rajattujen lääkevarastojen tarkastajan tulee olla terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolla on riittävä koulutus ja osaaminen.

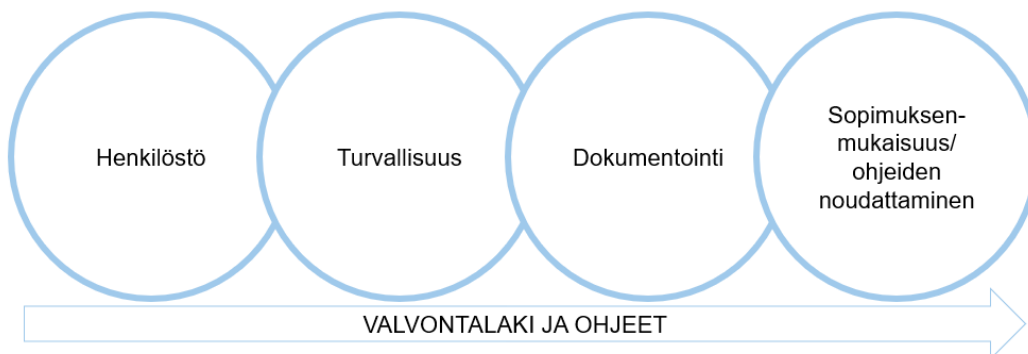
Vahvistamme palveluiden valvontaa tekevien työntekijöiden osaamista kehittämällä perehdytystä, lisäämällä verkostotyötä toimialan sisällä, yhtenäistämällä prosesseja sekä järjestämällä valvontaosaamiseen täydennyskoulutusta.

## Valvonnan painopisteet

Tällä strategiakaudella painopisteenämme on yhdenmukaisen valvonnan mallin luominen. Valvonta painottuu omavalvonnan toteutumisen seurantaan, sen ohjaamiseen ja epäkohtiin puuttumiseen. Valvontamme kohdistuu asiakkaan ja potilaan saaman hoidon ja palvelun laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumiseen, asiakas- ja potilastietojen tasalaatuisen kirjaimiseen ja tietojenkäsittelyn asianmukaisuuteen sekä lääkehoidon toteutumiseen. Lisäksi valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen. Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä kaikkien toimijoiden välillä.

Valvonnassa kiinnitämme erityistä huomiota uuden valvontalain mukanaan tuomien velvoitteiden toteutumiseen ja tuottajien omavalvonnan toteutumiseen suunnitelmassa kuvatulla tavalla. Palvelukokonaisuuksissa ja palveluissa voimme hyödyntää tarpeenmukaisia painopisteitä.

Kaikessa valvonnassa kiinnitetään huomiota henkilöstön riittävyyteen, rekrytoinnin periaatteisiin, perehdytyksen toteutumiseen, täydennyskoulutukseen ja muuhun osaamiseen), turvallisuuteen, dokumentointiin ja sopimuksenmukaisuuteen palvelun laadun osalta. Huolehdimme myös velvollisuudestamme tarkastaa alueemme sosiaalihuollon palveluasumisyksiköiden rajatut lääkevarastot edellytetyllä tavalla.



Kuva 9. Valvonnan painopisteet

## Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Seuraamme 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, miten

henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta ilmoitetaan henkilöstölle ja millainen prosessi ilmoitusten käsittelyyn on.

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

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

Velvollisuutemme on tehdä ilmoitus myös omassa toiminnassamme ja palvelutu- tannossamme havaituista epäkohdista sekä ammattihenkilöiden osalta virkavirheistä valvontaviranomaiselle. Ilmoitamme välittömästi palveluja valvovalle valvontaviran- omaiselle 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 turvalli- suus- ja kehittämiskeskukselle. Lääketieteellisen säteilynkäytön toiminnanharjoitta- jan lupiin liittyvään, potilaaseen kohdistuvaan tai työperäiseen säteilyaltistukseen liittyvistä valvonnassa havaituista puutteista ja epäkohdista on ilmoitettava Säteily- turvakeskukselle.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Kehitämme mallia, jossa kerä- tään palveluntuottajilta yhdenmukaista ja systemaattista tietoa havaituista epäkoh- dista.

Teemme tiivistä yhteistyötä Etelä-Suomen Avin ja Valviran kanssa valvonnan ja sii- hen liittyvän tiedonkulun osalta.

## **Omavalvontaohjelman seuranta**

Seuraamme tässä omavalvontaohjelmassa kuvaamiamme asioita säännöllisesti. Systemaattinen tietojen tuottaminen muun muassa valvonnan ja ohjauksen myötä havaituista laatu- ja poikkeamista sekä havaintojen nojalla tehdyistä korjaus- ja kehittä- mistoimenpiteistä tukee yhdenmukaista valvontatyön johtamista.

Valvontatyöryhmän yhteydessä vuodesta 2024 alkaen kokoontuva laadun seuranta- ryhmä koostaa toimialan johdolle neljä kertaa vuodessa palvelukokonaisuuksien omavalvonnan säännöllisesti seurattavien tietojen pohjalta raportin osaksi johdon katselmusta. Raportista käyvät ilmi keskeiset havainnot raportointikaudelta sekä teh- dyt kehittämistoimenpiteet. Laadun seurantaryhmä kokoontuu jokaisen

vuosineljänneksen jälkeen. Raportti laaditaan toimialan tasolla ja julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa.

Tuotamme sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnalle vuosittain lakisääteisen asiakas- ja potilasasiavastaavien raportin. Lisäksi kansalliskielilautakunnalle laaditaan vuosittain raportti ruotsinkielisten palvelujen saatavuudesta ja toteutumisesta. Myös nämä raportit ovat keskeinen osa järjestäjän omavalvonnan seuranta ja niissä esiintulleet havainnot tuodaan esiin omavalvonnan raportoinnissa.



Kuva 10. Omavalvonnan seurannan prosessi

## Omavalvontaohjelman hyväksyminen ja päivitys

Omavalvontaohjelma hyväksytään sosiaali- terveys- ja pelastuslautakunnassa. Ohjelma päivitetään strategiakausittain.



# Liitteet

## Liite 1. Keskeiset käsitteet

**Asiakas- ja potilasturvallisuudella** tarkoitamme järjestäjänä huomioimiamme periaatteita ja toimintoja, joilla palveluntuottajien tulee varmistaa hoidon ja palvelujen turvallisuus ja ennakointi. Asiakasturvallisuuden osalta järjestäjänä vastaamme siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oman etunsa mukaisella tavalla ja asiakkaan perusoikeudet huomioiden. Asiakasturvallisuudella varmistetaan, että palvelusta aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa, eikä asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu.

**Järjestämisvastuulla** tarkoitetaan oikeudellista vastuuta siitä, että lailla säädetyt palvelut ja veloitteet tulevat säännösten mukaisesti hoidetuiksi. Järjestämisvastuussa oleva vastaa siitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa palvelut laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.

**Omavalvonta** on palvelujen lakisääteisen toteutumisen varmistaminen osana järjestämistä ja tuottamista. Sisältää ajatuksen seurannasta toteutumisen ja johtamisen tukena

**Omavalvontaohjelma** on dokumentti ja kuvaus, jolla Varmistetaan järjestämistehtävän toteutuminen, strategisen tason toimintaa kuvaava asiakirja, jossa on kuvaus järjestäjän omavalvonnan toteutumisesta ja seurannasta.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan tässä ohjelmassa Helsingin itse tuottamaa palvelua sekä muuta palveluntuottajaa.

**Palveluntuottajan omavalvonta** tarkoittaa sitä, että palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyden jatkuva seuranta.

**Saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus** ja niiden seuranta merkitsee, että järjestäjän on huolehdittava palvelujen saatavuudesta, saavutettavuudesta ja yhdenvertaisuudesta: asiakkaan ja potilaan tulee saada tarvitsemansa palvelut riittävästi ja oikea-aikaisesti. Palveluja tulee olla tarjolla yhdenvertaisesti huomioiden eri tarpeet ja tilanteet.

**Jatkuvuus** tarkoittaa, että järjestäjän tulee tarkastella palveluiden yhteensovittamista ja jatkuvuutta kuntalaisen, asiakkaan ja potilaan näkökulmasta niin hoitosuhteen kuin tiedonkulunkin näkökulmasta. Palvelujen jatkuvuudesta on huolehdittava myös häiriötilanteissa.

**Turvallisuudella** tarkoitamme yhtenäistä ja sosiaali- ja terveystoimialan tavoitteita tukemaa kokonaisuuden hallintaa. Turvallisella toiminnalla huolehditaan sekä toimintaedellytyksistä että potilaiden ja asiakkaiden turvallisuudesta sekä toiminnan häiriöttömyydestä. Turvallisuuella suojellaan myös henkilöstöä, asiakkaita, sidosryhmiä, tietoa, ympäristöä, omaisuutta ja mainetta onnettomuuksilta, vahingoilta ja rikolliselta toiminnalta kaikissa oloissa. Turvallisella toiminnalla parannamme toiminnan laatua. Asiakas- ja potilasturvallisuuden seuranta toteutuu säännöllisesti ja sovituin prosessein lakisääteiset määritelmät ja mittarit huomioiden. Laadun

mittaamisena hyödynnetään myös asiakaskokemusta ja muuta saatua asiakaspalautetta sekä valvonnasta kertyvää tietoa.

**Valvonnan** tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen hoivan ja palvelun riippumatta palvelun järjestämismallista. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuus sekä edistää palvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin.

## Liite 2. Velvoittava lainsäädäntö

Avioliittolaki 234/1929

Elintarvikelaki (297/2021)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (yleinen tietosuojasetus)

Hallintolaki (434/2003)

Hautaustoimilaki

Huumausainelaki (372/2008)

Hyvinvointialue- ja maakuntajakolaki (614/2021)

Kotikuntalaki 201/1994

Kuntalaki

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Laki edunvalvontavaltuutuksesta

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015)

Laki hallintolain muuttamisesta (637/2021)

Laki hedelmöityshoidoista 1237/2006

Laki holhoustoimesta

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)

Laki hyvinvointialueiden rahoituksesta (617/2021)

Laki hätäkeskustoiminnasta 692/2010

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

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

Laki kotouttamisen edistämisestä

Laki kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta (618/2021)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta (702/2020)

Laki kuolemansyyntä selvittämisestä

Laki lapsen elatuksesta 704/1975

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983

Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2022)

Laki lapseen kohdistuneen seksuaali- ja pahoinpitelyrikoksen selvittämisen järjestämisestä

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021)

Laki oikeusgeneettisestä isyystutkimuksesta

Laki omaishoidon tuesta 937/2005

Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta 1201/2013

Laki sosiaalisesta luototuksesta

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaansaattamisesta (616/2021)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 552/2019

Laki sähköisestä lääkemääräyksestä 706/2023

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Laki toimeentulotuesta 1412/1997

Laki tulotietojärjestelmästä 53/2018

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain muuttamisesta (711/2021)

Lastensuojelulaki 417/2007

Lääkeasetus (693/1987)

Lääkelaki (395/1987)

Mielenterveyslaki (1116/1990)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013

Perhehoitolaki 263/2015

Perustuslaki (731/1999)

Potilasvakuutuslaki (948/2019)

Päihdehuoltolaki (41/1986)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ionisoivasta säteilystä (1044/2018)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus avohoidon ja laitoshoidon määrittelyn perusteista Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus huumausainerikoksista epäillyille tai huumausainerikoksiin syyllistyneille hoitoa antavista toimintayksiköistä

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus opioidiriippuvuuden vieroitus- ja korvaushoidosta opioidilääkkeillä

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus rokotuksista

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Säteilylaki (859/2018)

Tartuntatautilaki (1227/2016)

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Terveydensuojelulaki (763/1994)

Tietosuojalaki (1050/2018)

Työterveyshuoltolaki 1383/2001

Valmiuslaki 1552/2011 ja lait valmiuslain muuttamisesta

Valtioneuvoston asetus kiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisalakoh-  
taisista edellytyksistä

Valtioneuvoston asetus erikoissairaanhoidon työnjaosta ja eräiden tehtävien keskit-  
tämisestä annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta (8/2021)

Valtioneuvoston asetus ionisoivasta säteilystä (1034/2018)

Valtioneuvoston asetus kuolemansyyn selvittämisestä

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta  
sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta

Valtioneuvoston asetus seulonnoista

Valtioneuvoston asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen  
muuttamisesta (104/2008)

Vanhemmuuslaki 775/2022

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

## Liite 3. Toimialan sote-palvelujen omavalvonta-suunnitelman toimintaohje

Löytyy erillisenä tiedostona.

**Helsinki**

**Helsingin kaupunki  
Sosiaali-, terveys- ja  
pelastustoimiala**

Postiosoite: PL 6000, 00099  
HELSINGIN KAUPUNKI  
Käyntiosoite: Toinen linja 4 A,  
00530 Helsinki

sosiaalijaterveys@hel.fi /  
+358 9 310 5015

[www.hel.fi/sotepe](http://www.hel.fi/sotepe)