



OMAVALVONTAOHJELMA

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Aluehallitus XX.XX.2025, § XXX

Sisällysluettelo

Johdanto	1
Käsitteet.....	2
1 Omavalvonnan lähtökohdat.....	5
1.1 Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonnan kokonaisuus	5
1.2 Omavalvonta osana sisäistä valvontaa	6
1.3 Omavalvonnan yhteys strategiaan ja strategiaan asiakirjoihin	6
2 Omavalvonnan vastuut.....	7
3 Palveluntuottajan omavalvonta.....	9
3.1 Henkilöstön omavalvonta	9
3.2 Omavalvontasuunnitelmat	10
4 Palvelunjärjestäjän omavalvonta	11
4.1 Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	11
4.2 Palveluiden ohjaus ja valvonta	12
4.2.1 Ohjauksen ja valvonnan periaatteet	12
4.2.2 Ohjauksen ja valvonnan henkilöstöresurssi ja osaamisvaatimukset	13
4.2.3 Ohjauksen ja valvonnan muodot	14
4.3 Toimenpiteet laatueroissa	16
4.4 Viranomaisten välinen yhteistyö	17
5 Asiakkaan asema, oikeudet ja rooli palveluiden kehittämisessä	18
6 Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus	19

Johdanto

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen (Oma Häme) tehtävänä on järjestää alueensa asukkaille laadukkaat, turvalliset ja vaikuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Hyvinvointialue voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa tai hankkia ne muilta palvelujen tuottajilta. Palveluiden asianmukaisen toteutumisen varmistamiseksi hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, § 26, myöhemmin valvontalaki) ja pelastustoimen järjestämisestä annetun lain (613/2021, § 16) mukaan laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan tai järjestäjän itse toteuttamaa palveluiden laadun varmistamista ja kehittämistä. Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa palveluiden laatua, ennaltaehkäistä riskien toteutumista ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Hyvinvointialueella on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestäjänä velvollisuus ohjata ja valvoa sekä omaa palvelutuotantoaan että ostamaansa yksityistä palvelutuotantoa. Yksityiseen palvelutuotantoon kuuluvat ostopalvelut, palvelusetelillä tuotetut palvelut ja perhehoitokodit. Yksityisten palveluntuottajien ohjaus- ja valvontavastuu ulottuu myös palveluntuottajien käyttämiin alihankkijoihin.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestämisvastuuseen liittyvän ohjauksen ja valvonnan tavoitteena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä viime kädessä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutuminen. Valvonnalla ja ohjauksella palveluntuottajia ohjataan toimimaan siten, että palvelut ovat laadukkaita ja vaikuttavia, ja että palvelujen käyttäjien oikeudet sekä palveluntuottajien lakisääteiset velvollisuudet toteutuvat.

Oma Hämeen omavalvontaohjelma on voimassa hyväksymispäivämäärästä alkaen ja sitä päivitetään tarvittaessa. Omavalvontaohjelma hyväksytään Oma Hämeen toimialojen johtoryhmissä, HVA-johtoryhmässä, lautakunnissa ja aluehallituksessa.

Sosiaali- ja terveysministeriön ja sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta, ja Lupa- ja valvontavirasto (toiminta alkaa 1.1.2026) voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Omavalvontaohjelman liitteenä on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (liite 1) ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueen valvontasuunnitelma (liite 2). Osana omavalvontaohjelmaa ovat lisäksi palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmat on koottu julkisesti nähtäväksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuille.

Käsitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan asiakas- ja potilasturvallisuustyön perusteet sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta edistävät käytännöt ja menettelytavat sekä niiden kehittämissuunnitelma. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaa (Liite 1).

Ohjaus- ja valvontakäynti

Ohjaus- ja valvontayksikön suorittama, yleensä fyysinen käynti palveluyksikköön. Käynnin tarkoituksena on varmistaa asiakkaille lain- ja sopimustenmukaiset sekä laadukkaat palvelut. Ohjaus- ja valvontakäynneistä voidaan käyttää myös termiä tarkastuskäynti. Tarkastuskäynneistä on säädetty laissa hyvinvointialueesta (§ 10).

Ohjaus- ja valvontayksikkö

Ohjaus- ja valvontayksikkö vastaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueella järjestäjätason sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden laillisuusvalvonnasta, laadun valvonnasta ja sopimustenmukaisuuden valvonnasta.

Omavalvonta

Omavalvonnalla varmistetaan lakisääteisten ja laadukkaiden palveluiden toteutuminen osana järjestämis- ja tuottamistehtävää.

- **Työntekijän omavalvonta:** Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.
- **Palveluntuottajan omavalvonta:** Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuosituksen vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset. Omavalvonta perustuu toimintayksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas/-potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennalta ehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin epäkohtiin ja kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.
- **Palvelunjärjestäjän omavalvonta:** Palvelunjärjestäjällä on velvollisuus varmistaa tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä velvollisuus ohjata ja valvoa palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Omavalvonnalla on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Omavalvontaohjelma

Hyvinvointialueen ja sosiaali- ja terveystalouden yksityisen palveluntuottajan strateginen dokumentti, joka kuvaa miten omavalvonta on järjestetty.

Omavalvontasuunnitelma

Päivittäinen, arjen työväline palvelutuotannossa, jonka tarkoituksena on varmistaa toiminnan tasolla laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutuminen. Kuvaa keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla palveluyksikkö varmistaa ja valvoo oman toiminnan sekä palvelujen laatua.

Palveluntuottaja

Yksittäinen henkilö tai organisaatio, yhtiö, osuuskunta, yhdistys, yhteisö tai säätiö, joka ylläpitää sosiaali-, tai terveys tai pelastuspalveluja tuottavaa palveluyksikköä tai -yksikköjä.

Palveluyksikkö

Toiminnallinen kokonaisuus, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveydenhuollon tai pelastustoimen palveluja. Palveluyksikön ei tarvitse olla fyysinen rakennus, vaan palveluyksikön tuottamat palvelut voivat olla myös liikkuvia, useassa eri paikassa tai asiakkaan kotona tai etäpalveluna toteutettavia.

Palvelupiste

Palvelupiste on palveluyksikön osa, ja yksi tai useampi palvelupiste muodostaa palveluyksikön. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja henkilöstön tiedot ilmoitetaan palvelupistetasolla. Palveluntuottajan palveluyksiköllä on oltava vähintään yksi palvelupiste, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja annetaan asiakkaalle tai potilaalle. Palvelupiste voi olla muukin kuin sijaintiin sidottu tosiasiallinen palvelujen antopaikka (esim. kotona tuotettavat palvelut ja etäpalvelut).

Valvontasuunnitelma

Oma Hämeen valvontasuunnitelmassa kuvataan ohjaus- ja valvontayksikön tavoitteita ja suunnitelmallisen valvonnan toteuttamista (liite 2).

Valvontaviranomainen

Hyvinvointialueen oman valvonnan lisäksi sosiaali- ja terveystalouksia ja niiden tuottamista ja järjestämistä on valvonut valvontaviranomaiset, joita sote-järjestämislain mukaan ovat olleet aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. 1.1.2026 astuu voimaan aluehallinnon uudistus, jonka tavoitteena on yhdenmukaistaa ja sujuvoittaa lupa- ja valvontakäytäntöjä valtakunnallisesti. Uudistus on osa valtion aluehallinnon uudistusta. Uuteen **Lupa- ja valvontavirastoon** siirtyy Valviran tehtävät sekä suurin osa aluehallintovirastojen tehtävistä (laki Lupa- ja valvontavirastosta 539/2025).

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus **Fimea** valvoo Suomessa lääkkeitä, lääkinnällisiä laitteita, veri- ja kudostuotteita, biopankkeja sekä kehittää lääkealaa. Viraston tehtäviin kuuluvat lisäksi lääkealan lupa- ja valvontatehtävät, tutkimus- ja kehittämistehtävät sekä lääketiedon tuottaminen ja välittäminen.

1 Omavalvonnan lähtökohdat

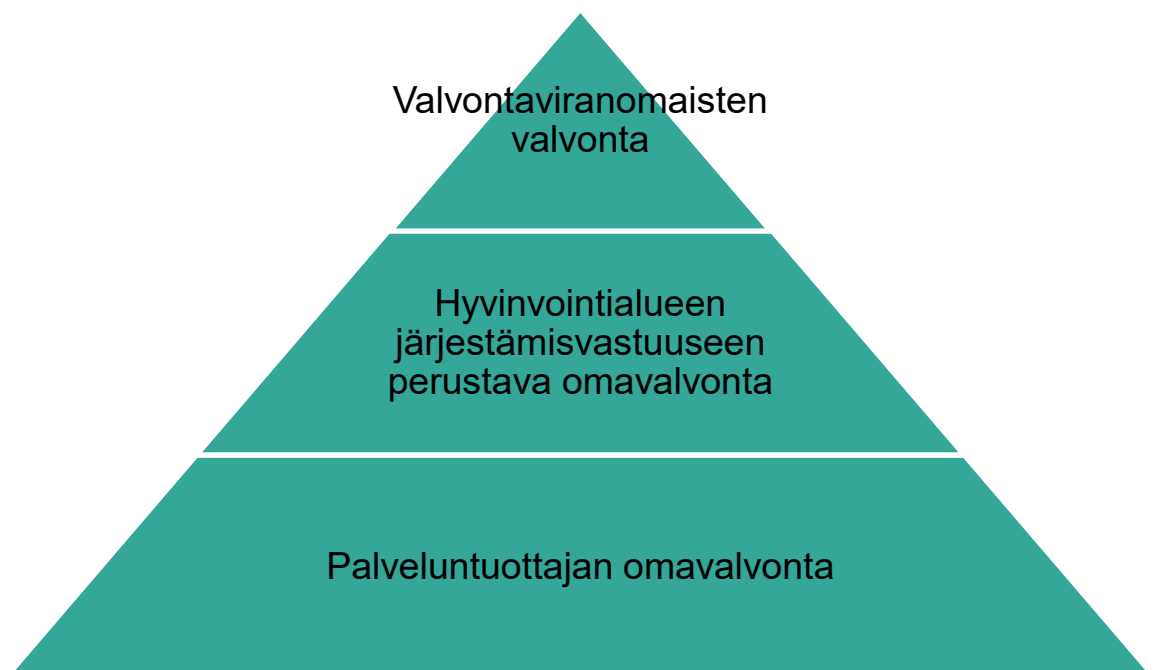
1.1 Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonnan kokonaisuus

Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonta rakentuu kolmiportaisesti. Tärkein valvonnan muoto on palveluntuottajan itse toteuttama omavalvonta, joka toteutuu päivittäin arjen työssä tapahtuvana laadunvalvontana ja riskien arviointina. Palveluntuottajan omavalvontaa toteuttaa keskeisesti henkilöstö itse.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen perustuva omavalvonta koskee sekä hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelutuotantoa että ostopalveluja. Järjestämisvastuuseen liittyvää valvontaa voidaan toteuttaa ennakollisesti, suunnitelmallisesti ja reaktiivisesti.

Valvontaviranomaisten eli Lupa- ja valvontavirasto varmistaa hyvinvointialueen ja palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista. Valvontaviranomaiset puuttuvat valvonnallaan tilanteisiin, joissa omavalvonta ei riitä.

Valvonnan perusrakenne on kuvattu alla olevassa kuviossa (kuvio 1).



Kuvio 1. Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonnan kokonaisuus.

1.2 Omavalvonta osana sisäistä valvontaa

Hyvinvointialueen kattavan valvontajärjestelmän muodostavat ulkoinen ja sisäinen valvonta sekä osana sisäistä valvontaa hyvinvointialueen omavalvonta.

Hyvinvointialueen **ulkoisen valvonnan** kohteena on erityisesti talouteen, hallintoon ja tilinpäätökseen liittyvä valvonta ja sitä toteuttavat tilintarkastajat, tarkastuslautakunta ja ulkoisen tarkastuksen viranhaltija. **Sisäisen valvonnan** tarkoituksena on edistää organisaation tehokasta johtamista, riskienhallintaa ja toiminnan tuloksellisuuden arviointia. Sisäistä valvontaa toteuttavat johtajat ja lähijohtajat omilla vastuualueillaan sekä hyvinvointialueen sisäinen tarkastus. Tarkemmin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kokonaisuutta kuvataan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohjeessa.

Omavalvonta on osa sisäistä valvontaa, ja sen kohteena on palveluiden laatu, asiakasturvallisuus ja asiakslähtöisyys sekä palveluiden lainmukaisuus ja sopimustenmukaisuus. Omavalvontaa toteutetaan kaikilla organisaation tasoilla ja siitä ovat omalta osaltaan vastuussa niin johtajat ja lähijohtajat kuin yksittäiset työntekijätkin. Hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen liittyvää omavalvontaa toteuttaa hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö.

1.3 Omavalvonnan yhteys strategiaan ja strategisiin asiakirjoihin

Hyvinvointialuestrategia määrittelee hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteet. Osana hyvinvointialuestrategiaa on **palvelustrategia**, jossa määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteet valtakunnallisten tavoitteiden pohjalta sekä asetetaan tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut alueella toteutetaan. Omavalvontaohjelmalla tuetaan palvelustrategiassa määritettyjen tavoitteiden saavuttamista varmistamalla palveluiden laadun ja lainmukaisuuden toteutuminen.

Hyvinvointisuunnitelman (Kanta-Hämeen alueellinen hyvinvointisuunnitelma 2025–2028) avulla johdetaan ja kehitetään hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kuuluu hyvinvointialueen tehtäviin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 7 §). Hyvinvointisuunnitelmassa määritellään, miten asukkaiden hyvinvointia parannetaan ja millaisia toimenpiteitä tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Hyvinvointisuunnitelmassa hyvinvointialue

kuvaa strategiset tavoitteensa ja toimenpiteensä väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Hyvinvointisuunnitelman lähtökohtana on strategian lisäksi tilasto- ja tutkimustietoon perustuva analyysi kantahämäläisten hyvinvoinnista ja terveydestä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on hyvinvointialueen perustoimintaa, joten se on osa myös omavalvontaa. Oma Hämeen sosiaali- ja terveystalvolutuottavat palveluyksiköt kuvaavat omavalvontasuunnitelmissaan hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaansa. Organisaatiotasolla hyvinvointisuunnitelman toteutumista raportoidaan hyvinvointikertomuksessa.

Muita keskeisiä omavalvontaan kytkeytyviä strategisia asiakirjoja ovat **osallisuus-ohjelma** sekä **yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma**.

2 Omavalvonnan vastuut

Omavalvontaan liittyviä vastuita on määritelty yleisellä tasolla Oma Hämeen hallintosäännössä. Tässä omavalvontaohjelmassa täsmennetään vastuunjakoa. Omavalvontaa toteutetaan jokaisella organisaation tasolla yksittäisestä ammattihenkilöstä organisaatiotasolle.

Sosiaali- ja terveystalvolutu Oma Hämeessä järjestävät ja tuottavat toimialat vastaavat oman toimintansa omavalvonnasta. Osana omavalvontaansa toimialat vastaavat myös asiakaskohtaisesta valvonnasta. Asiakaskohtaisella valvonnalla tarkoitetaan valvontaa, jolla varmistetaan, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman, kuntoutussuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman tai muun asiakassuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut.

Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikkö ohjaa ja valvoo sekä hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa että ostopalvelutuotantoa, pois lukien lastensuojelun perhehoidon suunnitelmallinen valvonta, josta vastaa perhehoitoyksikkö Kanerva.

Taulukko 1. Valvonnan ja omavalvonnan vastuut Kanta-Hämeen hyvinvointialueella

Ohjaus- ja valvontayksikkö	Palveluita järjestävä ja tuottava toimiala
• Palveluiden laillisuusvalvonta, laadunvalvonta sekä sopimustenmukaisuuden valvonta • Oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien omavalvonnan tukeminen (ohjaus, neuvonta, koulutukset) • Valvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja toteuttaminen	• Omavalvonnan toteuttaminen omavalvontaohjelman, omavalvontasuunnitelmien ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti • Asiakaskohtainen valvonta • Omien yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadinta ja ylläpito • Omien yksiköiden omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seuranta ja raportointi • Muistutusten, kanteluiden ja epäkohtailmoitusten käsittely

3 Palveluntuottajan omavalvonta

3.1 Henkilöstön omavalvonta

Omavalvonta on jokaisen ammattihenkilön velvollisuus. Ammatillaiset ovat vastuussa tekemästään työstä ja valvovat itse toimintansa laatua. Tarkoituksena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilöstön tulee myös ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista ja riskeistä. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskien ja poikkeamien ilmoittaminen on kuvattu Oma Hämeen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa (liite 1).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakiin (741/2023, § 29) perustuva velvollisuus ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa epäkohtailmoitus voidaan tehdä sähköisen järjestelmän kautta. Ilmoituksen voi halutessaan tehdä nimettömänä.

Yksityisten palveluntuottajien tulee itse järjestää henkilöstön epäkohtailmoitusten käsittely. Kanta-Hämeen hyvinvointialue tarjoaa lisäksi yksityisten palveluntuottajien henkilöstölle kanavan ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Ilmoituskanavaa voi käyttää silloin, kun asia ei ole palveluntuottajan omien kanavien kautta edennyt. Ilmoitus välittyy käsiteltäväksi Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikköön. Ilmoitus on mahdollista tehdä nimettömästi.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto 1.1.2026 alkaen), jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

3.2 Omavalvontasuunnitelmat

Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuositusten vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset. Omavalvonta perustuu toimintayksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas/-potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennalta ehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin epäkohtiin ja kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Palveluyksikkökohtainen omavalvonnan toteuttaminen on kuvattu yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat valvovat itse toimintaansa. Suunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi.

Palveluyksikön vastuuhenkilön on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Oma Hämeen tuottamissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa (mukaan lukien ensihoito) omavalvontasuunnitelmien pohjana käytetään Oma Hämeen yhteistä omavalvontasuunnitelmapohjaa. Pelastustoimi laatii erikseen oman omavalvontasuunnitelmansa.

Omavalvontasuunnitelman tulee aina olla ajantasainen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, tai vastuuhenkilöitä vaihtuu. Lisäksi Oma Hämeen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain yhteisen aikataulun mukaisesti vuoden loppuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla palveluyksiköissä julkisesti nähtävillä ja lisäksi julkaistuna julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Kanta-

Hämeen hyvinvointialueen oman palvelutuotannon palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan kootusti hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen omavalvontasuunnitelman toteutumisen raportointi tehdään neljän kuukauden välein, ja raportit julkaistaan julkisessa tietoverkossa sekä pidetään julkisesti nähtävillä palveluyksikössä.

4 Palvelunjärjestäjän omavalvonta

4.1 Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asiakkaan tarpeita vastaavia sosiaali-, ja terveys- ja pelastuspalveluita on riittävästi tarjolla ja jossa palvelut ovat oikea-aikaisesti käytettävissä. Hyvinvointialue seuraa tuottamiensa palvelujen laissa säädettyjen määräaikojen toteutumista kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaisee odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti.

Palveluiden jatkuvuudella tarkoitetaan hoidon ja palveluiden jatkuvuutta sekä asiakasnäkökulmasta että organisaation toiminnan näkökulmasta. Valmiussuunnitelmissa, koulutuksilla sekä muilla ennakkoilla toimenpiteillä varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii onnettomuuksien ehkäisemisen ja varautumisen tulosalue, joka vastaa varautumisen ja valmiuden kokonaiskoordinoinnista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiat on koottu erikseen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan (liite 1). Palveluiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi hyvinvointialueella on laadittu yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma vuosille 2025–2028. Osallisuuden tavoitteet, toimintatavat ja kehittämisen painopisteet määritellään Oma Hämeen osallisuusohjelmassa.

Hyvinvointialueen johto on vastuussa palveluiden saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta, laadusta ja yhdenvertaisuudesta hallintosäännössä määritellyn vastuujaoon mukaisesti. Toimialojen oman seurannan lisäksi neljän kuukauden välein

julkaistaan hyvinvointialueen omavalvontaraportti, jossa seurataan organisaatiotasolla keskeisten palveluiden laatuun liittyvien mittareiden kehittymistä.

4.2 Palveluiden ohjaus ja valvonta

4.2.1 Ohjauksen ja valvonnan periaatteet

Järjestäjätason omavalvontaa ohjaavat Kanta-Hämeessä seuraavat periaatteet:

- Ohjauksessa ja valvonnassa korostetaan palveluntuottajien omavalvontaa ja sen tukemista.
- Ohjausta ja valvontaa toteutetaan riippumattomasti ja puolueettomasti.
- Ohjausta ja valvontaa toteutetaan yhdenmukaisesti sekä yksityisille palveluntuottajille että hyvinvointialueen omalle palvelutuotannolle.
- Ohjaus ja valvonta perustuu palveluiden riskiarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskiössä.
- Ohjausta ja valvontaa toteutetaan vuorovaikutuksellisesti, kannustavasti ja kehittämismyönteisesti.
- Valvonnassa huomioidaan asiakkaiden osallisuus.

Omavalvonnan ensisijaisuus

Palveluntuottajan omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Järjestäjätason valvonnalla on ensisijaisesti tarkoitus tukea ja varmistaa palveluntuottajan omaa omavalvontaa.

Valvonnan riippumattomuus ja puolueettomuus

Järjestäjätason omavalvontaa toteutetaan erillään palvelutuotannosta, ja valvontaa toteuttava ohjaus- ja valvontayksikkö sijoittuu organisaatiossa strategia- ja integraatio toimialalle. Näin varmistetaan ohjauksen ja valvonnan riippumattomuus ja puolueettomuus.

Valvonnan yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueen palvelujen toteutumista seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin.

Valvonnan riskiperustaisuus

Valvontaa toteutetaan riskiperustaisesti niin, että valvonnan resurssia kohdistetaan eniten riskialtteimpiin palveluihin, esimerkiksi ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Riskiarvioinnin keskiössä on asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.

Valvonnan vuorovaikutuksellisuus

Järjestäjätason ohjauksella ja valvonnalla on tarkoitus tukea yksikön omavalvontaa ja sen kehittämistä. Omavalvonnan kehittämisessä onnistutaan parhaiten, mikäli ohjauksen ja valvonnan lähtökohtana on vuorovaikutuksellisuus, kehittämyönteisyys ja kannustavan ilmapiirin luominen.

Asiakkaiden osallisuus valvonnassa

Kaiken ohjauksen ja valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaiden saamien palveluiden laatu ja asianmukaisuus. Valvontaa toteutettaessa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden omat kokemukset palvelujen laadusta.

4.2.2 Ohjauksen ja valvonnan henkilöstöresurssi ja osaamisvaatimukset

Oma Hämeessä järjestämistason ohjauksesta ja valvonnasta vastaa ohjaus- ja valvontayksikkö. Yksikössä työskentelee omavalvontapäällikkö, valvonnan asiantuntijat ja suunnittelija. Valvonnan työntekijät ovat viranhaltijoita, sillä valvontatapahtumasta voi olla päävastuussa vain virassa oleva henkilö. Asiakas- ja potilasturvallisuuden asiantuntijatehtävissä olevat henkilöt voivat tarvittaessa toimia asiantuntijoina valvontaprosessissa.

Omavalvontapäällikkö vastaa hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan järjestämisestä. Omavalvontapäällikkö vastaa Oma Hämeen valvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja raportoinnista sekä koordinoi omavalvontaohjelman sekä laadun ja omavalvonnan raporttien laatimista yhdessä omavalvontaryhmän kanssa.

Valvonnan asiantuntija vastaa valvonnan koordinoinnista ja toteuttamisesta sekä palveluntuottajien ohjauksesta ja neuvonnasta. Valvonnan asiantuntijalla on oikeus tarkistaa palvelujen tuottajan toiminta, toimintayksiköt ja toimitilat sekä päättää tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Suunnittelija vastaa palvelusetelituottajien hyväksymisestä ja hyväksynnän perumisesta. Suunnittelija voi toimia myös valvonnan asiantuntijan työparina ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Ohjaus- ja valvontayksikön kokonaisresurssi on 5,5 henkilötyövuotta.

Ohjauksen ja valvonnan työntekijöiltä edellytetään:

- Palvelukohtaisen lainsäädännön, viranomaismääräysten, laatuvaatimusten ja -suositusten tuntemusta.
- Järjestäjän velvollisuuksien tuntemusta palveluntuottajan valvontaan liittyen.
- Palveluntuottajan velvollisuuksien tuntemusta omavalvontaan liittyen.
- Ostopalvelusopimusten sisällön ja palvelukuvausten tuntemusta.
- Substanssiosaamista/-ymmärrystä valvottavan kohteen palvelualueesta.
- Hyvän hallinnon menettelyjen ja laadukkaiden ohjaus- ja valvontaprosessien hallintaa.
- Hyvinvointialueen valvonnan ohjeiden tuntemista.

Valvonnan työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus huolehtia tietojensa ja taitojensa jatkuvasta kehittämisestä ja seurata lainsäädännön, viranomaisten määräysten ja ohjeistusten ja laatusuositusten uudistuksia.

4.2.3 Ohjauksen ja valvonnan muodot

Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikkö toteuttaa ennakollista ohjausta ja valvontaa, suunnitelmallista valvontaa, jälkikäteistä eli reaktiivista valvontaa ja sopimusvalvontaa. Kaikissa valvonnan muodoissa keskeistä on omavalvonnan tukeminen ja ohjaus.

Ennakollinen ohjaus ja valvonta

Ennakollinen valvonta on etukäteen tapahtuvaa valvontaa, joka voi alkaa jo ennen varsinaisen palvelutuotannon käynnistymistä. Päävastuussa ennakollisesta valvonnasta on Lupa- ja valvontavirasto. Kanta-Hämeen hyvinvointialue tekee ennakollista valvontaa tarkastamalla ja hyväksymällä palvelusetelituottajat omaan rekisteriinsä. Ennakollista ohjausta on myös muun muassa omavalvontakoulutusten järjestäminen ja palveluntuottajien neuvonta. Ennakollisen valvonnan avulla pyritään ohjaamaan toimijoita siten, että mahdolliset ongelmat voitaisiin ennaltaehkäistä.

Suunnitelmallinen ohjaus ja valvonta

Oma Hämeen suunnitelmallinen valvonta perustuu valvontasuunnitelmaan (liite 2), jossa määritellään ohjauksen ja valvonnan vuosittaiset painopisteet ja tavoitteet. Suunnitelmallista valvontaa voidaan tehdä esimerkiksi ohjaus- ja valvontakäynteinä tai dokumenttivalvontana. Suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontatarkastuskäynnit ilmoitetaan pääsääntöisesti palveluntuottajille etukäteen. Näin voidaan mahdollistaa toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus palveluntuottajan ja valvonnan asiantuntijan välillä. Ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä valvonnan asiantuntija voi antaa palveluntuottajalle neuvoja, ohjeita ja suosituksia tai tarvittaessa puuttua epäkohtiin.

Reaktiivinen ohjaus ja valvonta

Jälkikäteen tapahtuva eli reaktiivinen valvonta perustuu tietoon tulleisiin epäkohtiin tai laatupoikkeamatietoihin. Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikkö voi saada tietoonsa epäkohtia useista eri lähteistä. Näitä ovat muun muassa:

- asiakkaan tai hänen läheisensä antama palaute
- muistutus tai kantelu
- henkilöstön epäkohtailmoitus
- viranomaisen ilmoitus
- media.

Reaktiivista valvontaa suoritetaan sekä ohjaus- ja valvontakäyntien että asiakirjavalvonnan muodossa. Ohjaus- ja valvontakäyntien kohdalla harkitaan tapauskohtaisesti, tehdäänkö käynti yksikköön sovitusti vai ennalta ilmoittamatta. Ennalta ilmoittamattomasta valvontakäynnistä ei ilmoiteta etukäteen, jotta saadaan mahdollisimman oikea ja tosiasiallinen kuva yksikön tilanteesta. Jälkikäteinen

valvonta sisältää tarvittaessa ohjausta tai valvontaseuraamuksia, joiden tavoitteena on saattaa omavalvonta kuntoon.

Sopimusvalvonta

Sopimusvalvonnassa valvotaan sitä, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta. Valvontamenetelminä toimivat erilaisten mittarien seuraaminen, neuvottelut ja ohjaus- ja valvontakäynnit. Neuvotteluja käydään sopimuskohtaisesti eri palveluntuottajien kanssa. Sopimuksissa voi olla sovittuna erilaisia keinoja puuttua laatupoikkeamiin, esimerkiksi sakko tai etusijajärjestyksen muuttuminen puitesopimuksissa.

Tilaajavastuulaki (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006) velvoittaa palvelun järjestäjää seuraamaan ostopalveluiden ja palvelusetelituottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä sekä ennen sopimuksen kirjoittamista, että myös sopimuksen solmimisen jälkeen koko hankinnan keston ajan. Tilaajavastuulain edellytysten täyttyessä toimittajalta vaaditaan ennen sopimuksen/tilauksen tekemistä tilaajavastuulain mukaiset selvitykset. Lähtökohtaisesti sopimuskumppaneilta edellytetään liittymistä Vastuu Group Oy:n ylläpitämään tilaajavastuu.fi -palveluun tai muuhun palveluun, josta hyvinvointialue voi tarkistaa rajoituksetta ja automaattisesti tilaajavastuutietojen moitteettomuuden.

4.3 Toimenpiteet laatupoikkeamissa

Asiakkaiden tai heidän läheistensä reklamaatiot ja henkilöstön epäkohtailmoitukset tehdään ensisijaisesti suoraan kyseessä olevaan palveluyksikön lähijohtajalle. Lähijohtaja on ensisijaisessa vastuussa yksikkönsä toiminnasta ja laatupoikkeamiin reagoinnista. Ohjaus- ja valvontayksikkö voi tarvittaessa puuttua laatu-poikkeamatilanteisiin.

Palveluyksikköä koskevissa laatupoikkeamatilanteissa palveluntuottajalle annetaan ohjausta ja neuvontaa laatupoikkeaman korjaamiseksi. Tarvittaessa palveluntuottajalta pyydetään selvitystä ja vaaditaan korjaavia toimenpiteitä määräaikaan mennessä.

Sopimuksen vastaisista laatupoikkeamista tehdään aina sopimusoikeudellinen reklamaatio. Ostopalvelutuotannossa laatupoikkeamatilanteissa voidaan tapauskohtaisesti määrätä sopimussakko, pidättäytyä sovitun korvauksen maksamisesta, vaihtaa sijoitusjärjestystä tai asettaa yksikkö sijoituskieltoon. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialue ryhtyy toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Laatupoikkeamatietoa hyödynnetään myös uusien hankintapäätösten tekemisessä.

Palvelusetelituottajia koskeissa laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa Oma Häme reklamoi palveluntuottajaa palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti. Oma Hämeellä on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä palveluntuottajista.

Kaikista epäkohdista palveluntuottajan toiminnassa, jotka eivät korjaannu ohjauksen ja neuvonnan tai sopimuksen mukaisen reklamoinnin keinoin, annetaan tieto Lupa- ja valvontavirastolle. Lupa- ja valvontavirastolla on valvontaviranomaisena käytössään laajemmat toimivaltuudet laatupoikkeamatilanteissa.

4.4 Viranomaisten välinen yhteistyö

Lupa- ja valvontavirasto valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta ja antaa valvontaan liittyvää ohjeistusta.

Lääkelaissa (395/1987) tarkoitettua toimintaa valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja säteilylaissa (859/2018) tarkoitettua toimintaa Säteilyturvakeskus.

Oma Häme ilmoittaa välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Vastaavasti myös valvontaviranomaisten tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle tiedot asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista. Lisäksi hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on lähetettävä toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa. Valvontaviranomainen ryhtyy tietoonsa tulleen valvonta-asian perusteella niihin toimenpiteisiin, joihin se asiakas- tai

potilasturvallisuuden varmistamisen tai lain noudattamisen kannalta katsoo olevan aiheutta.

Valvontaviranomaisella on oikeus maksutta ja salassapitosäännösten estämättä saada hyvinvointialueelta valvontatehtäviensä suorittamista varten välttämättömät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämistä, tuottamista tai toteuttamista sekä asiakasta koskevat tiedot.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja rooli palveluiden kehittämisessä

Asiakkailla ja potilailla sekä heidän läheisillään on merkittävä rooli palveluiden kehittämisessä ja palveluissa ilmenevien epäkohtien esiintuomisessa.

Palveluntuottajat kuvaavat tarkemmin palveluyksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa asiakkaan tai potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamista palveluyksikön toiminnassa. Omavalvontasuunnitelman tulee kuvata asiakkaan tai potilaan kohtelu, itsemääräämisoikeuden varmistaminen, osallisuus ja oikeusturva sekä asiakkaiden tai potilaiden palvelua koskevien suunnitelmien laatiminen ja seuranta.

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa.

Mikäli muistutus ei tuota toivottua tulosta tai kyseessä on merkittävä epäkohta, periaatteellisesti tärkeä tai laaja-alainen asia tai on olemassa epäily kuolemasta tai vakavasta vammautumisesta, joka on aiheutunut hoitovirheestä, asiasta voi tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastolle.

Asiakas, potilas tai hänen läheisensä voi tarvittaessa olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaaviin. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat asiakkaita ja potilaita näiden asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä ja voivat esimerkiksi avustaa muistutuksen tekemisessä.

6 Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus

Omavalvontaohjelman toteutumisesta raportoidaan vuosittain Oma Hämeen laadun ja omavalvonnan raportissa. Laadun ja omavalvonnan raportissa kuvataan mm. omavalvonnan toteutumista, raportoidaan omavalvonnan poikkeamaista ja mittareista, annetaan yhteenveto muistutuksista ja kanteluista sekä toimialojen omavalvonnan kehittämistoimenpiteistä.

Laadun ja omavalvonnan vuosiraportti hyväksytään Oma Hämeen toimialojen johtoryhmissä, HVA-johtoryhmässä, lautakunnissa ja aluehallituksessa. Väliraportit menevät tiedoksi. Omavalvontaohjelma ja sen liitteet sekä laadun ja omavalvonnan raportit ovat julkisia ja ne julkaistaan Oma Hämeen verkkosivuilla.