



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

9.4.2024
luvn.fi

Oma- valvontaohjelma 2024 – 2026

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Omavalvonnin perusteet	2
2.1	Lainsäädännöllinen perusta	3
2.2	Hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia, HUS järjestämissopimus ja Pelastustoimen palvelutasopäätös	5
2.3	Omavalvonnin rakenne ja vastuut	7
3	Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnin järjestäminen ja toteuttaminen	11
3.1	Järjestämisvastuullisen valvonnin kohteet ja muodot.....	14
3.1.1	Ennakoiva valvonta	15
3.1.2	Suunnitelmallinen valvonta	16
3.1.3	Reaktiivinen valvonta.....	17
3.1.4	Menettelytavat palveluntuottajan laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa.	18
3.2	Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnin painopisteet ja seuranta	21
3.2.1	Saatavuus.....	21
3.2.2	Jatkuvuus	22
3.2.3	Laatu ja turvallisuus	22
3.2.4	Henkilöstö.....	25
3.2.5	Asiakaskokemus	28
3.2.6	Yhdenvertaisuus	29
3.3	Omavalvonnin raportointi.....	30
4	Pelastustoimen omavalvonta	33
4.1	Palvelujen lainmukaisuuden varmistaminen	34
4.2	Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	36
4.3	Palvelujen laadun varmistaminen	38
4.4	Poikkeamien tunnistaminen ja seuranta	40
4.5	Omavalvontatiedon hyödyntäminen ja raportointi	41
	Liitteet	44

1 Johdanto

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin asukkaille. Hyvinvointialueen alueella asuu lähes puoli miljoonaa asukasta ja työskentelee noin 9 500 työntekijää.

Omavalvontaohjelma on lakisääteinen dokumentti, jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvonnalla käsitetään laajasti hyvinvointialueen toiminnan ja palvelujen jatkuvaa arviointia ja kehittämistä sekä riskien tunnistamista. Toimivalla omavalvonnalla varmistetaan ja parannetaan palvelujen laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontaohjelman tehtävänä on varmistaa, että alueen asukkaat ja asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti.

Omavalvontaohjelma on strategisen tason, pitkän aikavälin suunnitelma ja siitä vastaa organisaation johto. Omavalvontaohjelman osana, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä sekä pelastuslaitoksessa laadittavissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan omavalvonnan toteutus ja lääkehoitosuunnitelmassa turvallinen lääkehoidon toteuttaminen. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasolla, palveluyksikkötasolla sekä palvelupisteissä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue seuraa ja arvioi järjestelmällisesti omaa palvelutuotantoa ja sopimuksella hankittuja palveluita omavalvontaohjelmassa määriteltyjen periaatteiden ja toimintatapojen mukaisesti. Kertyneen arviointitiedon pohjalta hyvinvointialue määrittelee palvelujen kehittämisen tavoitteet. Omavalvontaohjelma

tarkistetaan vähintään kerran aluevaltuuston toimikauden aikana. Omavalvontaohjelman tavoitteena on varmistaa hyvinvointialueen itse tuottamiensa ja hankkimiensa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus. Lisäksi varmistetaan palvelujen henkilöstön riittävyys sekä tilojen ja laitteiden turvallisuus ja soveltuvuus palvelujen toteuttamisessa.

Tämä omavalvontaohjelma on tarkistettu 2024 vastaamaan ajantasaista omavalvontaa koskevaa lainsäädäntöä ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen olemassa olevia ohjeistusta ja käytänteitä. Omavalvontaohjelman rakennetta on selkeytetty aiemmasta siten, että luku kolme käsittelee sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaa ja luku neljä pelastustoimen omavalvontaa.

2 Omavalvonnan perusteet

Hyvinvointialueen tehtävä on varmistaa alueensa asukkaille ja asiakkaille järjestämänsä hoidon ja palveluiden laatu ja turvallisuus. Keskeisimpiä tekijöitä järjestämisvastuun omavalvonnassa ovat palveluiden sisällön, saatavuuden ja laadun varmistaminen sellaisella tasolla kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus sitä edellyttävät. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaatorakenne ja palveluiden järjestäjätaso on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaatio 2024

Hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta. Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun, turvallisuuden ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omavalvonta tuottaa palveluiden järjestämisen ja tuottamisen näkökulmasta ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä valvoo ja edistää asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista. Omavalvonnan keskiössä on toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen organisaation ja asiakkaan näkökulmasta. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä valvoa ja ohjata tilanteissa, joissa hyvinvointialueen omavalvonta ei riitä.

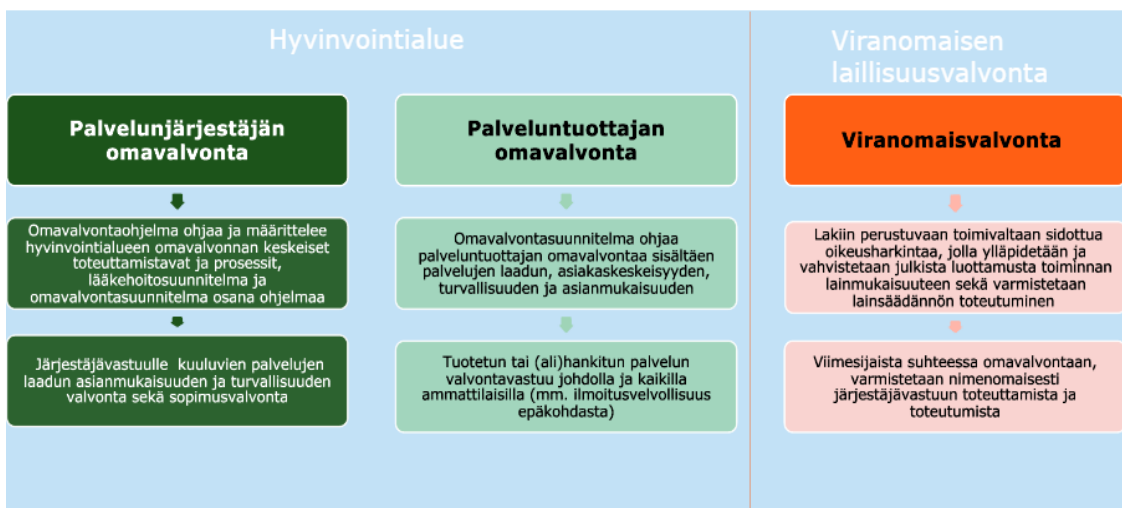
2.1 Lainsäädännöllinen perusta

Keskeisesti hyvinvointialueen omavalvontaa ohjaavat laki hyvinvointialueesta (611/2021), laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Hyvinvointialuelain 10 §:ssä määritellään tuottamista koskevan vastuun toteuttamisesta ja sen valvonnasta. Säännöksen mukaan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajalta palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 13§:n mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta. Hyvinvointialue voi tuottaa asiakkaalle annettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä niiden käyttöön liittyvää muuta tukea hankkimalla niitä yksityiseltä palveluntuottajalta sopimukseen perustuen, jos niiden hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta on tarpeen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi.

Vuoden 2024 alussa voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta määrittelee hyvinvointialueen omavalvonnan järjestäjävastuulliset ja tuottajavastuulliset tehtävät. Lailla on vahvistettu ja selkeytetty sekä palvelunjärjestäjien että palveluntuottajien omavalvonnallisia tehtäviä ja rooleja. Laki kokoaa aiemman omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa koskevat pykälät yhteen. Lain tarkoituksena on varmistaa palveluja käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, varmistaa laadultaan hyvät palvelut sekä määrittää ja edistää hyvinvointialueen ja valvovan viranomaisten välistä yhteistyötä. Lain mukainen omavalvonnan rakenne on kuvattu kuvassa 2.



Kuva 2. Omavalvonnan rakenne sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukaisesti.

Pelastustoimen järjestämislain 16 §:ssä säädetään hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvonnasta. Säännöksen mukaan hyvinvointialueen on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Edelleen säännöksen mukaan hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Lisäksi pelastustoimen järjestämislain 13 §:ssä määritellään hyvinvointialueen seuranta- ja arviointivelvollisuus. Säännöksen mukaan hyvinvointialueen on seurattava järjestämisvastuullaan olevan pelastustoimen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta. Hyvinvointialueen on verrattava tätä tietoa vastaavaan muihin hyvinvointialueita koskevaan tietoon.

Hyvinvointialueen on hyödynnettävä edellä mainittua tietoa järjestämisvastuullaan olevan pelastustoimen tietojohtamisessa toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksen, johtamisen, kehittämisen ja päätöksenteon tukena. Sisäministeriön asetuksessa hyvinvointialueen seuranta- ja arviointivelvollisuudesta sekä aluehallintoviraston asiantuntija-arviosta (1213/2022) määritellään tarkemmin hyvinvointialueen pelastustoimen palvelujen järjestämisen vähimmäistietosisältöä.

2.2 Hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia, HUS järjestämissopimus ja Pelastustoimen palvelutasopäätös

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia antaa suunnan hyvinvointialueelle ja kuvaa hyvinvointialueen ensimmäisen valtuustokauden 2023–2025 päämäärät. Strategiana on tukea asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Hyvinvointialueella työ tehdään asiakaslähtöisesti, palvelut järjestetään yhdenvertaisesti,

toimitaan vastuullisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

Palvelustrategiassa (2023) Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on määritellyt palveluiden järjestämisen periaatteet (kuva 3). Nämä periaatteet ohjaavat hyvinvointialuetta tekemään palvelujen järjestämistä koskevia päätöksiä yhdenmukaisesti ja kytkevät palvelustrategian arjen konkreettisiin valintoihin.



Kuva 3. Palvelustrategian mukaiset palvelujen järjestämisen periaatteet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

HUS-järjestämissopimus on Uudenmaan hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin sekä HUS-yhtymän keskinäinen sopimus, jossa osapuolet sopivat keskinäisestä työnjaosta, yhteistyöstä ja toiminnan yhteensovittamisesta terveydenhuollon palvelujen järjestämiseksi. Kukin taho vastaa omalla järjestämisvastuullaan olevan tuotannon valvonnasta. Sopimustahot ovat nimenneet edustajat asiantuntijaryhmään, jonka tehtävänä on seurata omavalvonnan sisällön toteutumista sekä vastata yhtenäisten mittareiden määrittelystä kansallisten suositusten mukaan.

Pelastustoimen palvelutasopäätöksessä määritellään Länsi-Uudenmaan pelastustoimen ja pelastuslaitoksen toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat sekä palvelut ja niiden taso. Pelastustoimen palvelut toteutetaan siten, että otetaan huomioon Länsi-Uudenmaan alueella esiintyvät uhat, arvioidaan niistä aiheutuvat riskit, määritellään toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat sekä palvelut ja niiden taso. Pelastustoimen palvelutasopäätös ajalle 2024–2026 on hyväksytty aluevaltuustossa 24.10.2023. HUS-yhtymän järjestämisvastuulla on terveydenhuoltolain 39 §:ssä tarkoitettu ensihoitopalvelu ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos tuottaa näitä palveluja koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Pelastuslaitoksen tuottamien ensihoitopalveluiden omavalvonta määräytyy HUS järjestämissopimuksen mukaisesti.

2.3 Omavalvonnan rakenne ja vastuut

Omavalvontaohjelma laaditaan hyvinvointialueetasolla. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 41§:n ja §62:n mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon osuuden omavalvontaohjelmasta hyväksyy aluehallitus, pelastuslaitoksen osuuden hyväksyy valmius- ja turvallisuuslautakunta. Hyvinvointialueen johdolla on vastuu järjestämänsä toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Edelleen hallintosäännön 112 §:n mukaan hallinnon ja talouden valvonta järjestetään niin, että ulkoinen ja sisäinen valvonta, omavalvonta ja varautuminen yhdessä muodostavat kattavan valvontajärjestelmän. Sisäiseen valvontaan kuuluvat mm. sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus mukaan lukien sopimusvalvonta ja varautumisen vaatimukset, hyvä hallintotapa sekä omavalvonta.

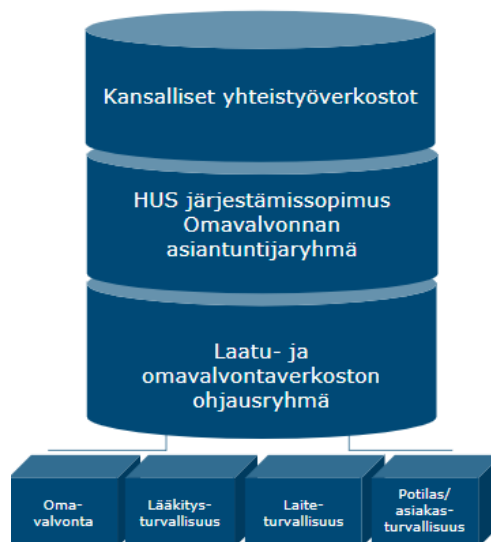
Hallintosäännön 114 §:n mukaisesti hyvinvointialuejohtaja: 1) vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä ja yhteen sovittamisesta siten, että hyvinvointialueen toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan; 2) toteuttaa osaltaan sisäisen valvonnan, mukaan lukien omavalvonnan, varautumisen, hyvän hallinnon, ja lainmukaisuuden toteutumisen tehtäviä; 3) vastaa sisäisen valvonnan järjestämisen ohjeistamisesta.

Lisäksi terveydenhuollon vastaavalla lääkärillä on vastuullaan terveyden- ja sairaanhoidon johtaminen ja valvonta. Hyvinvointialueen omavalvonnan ohjaus on keskitetty Hallinnon vastuualueelle, laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluihin. Hyvinvointialueen omavalvonnan vastuut ja tehtävät on havainnollistettu kuvassa 4.



Kuva 4. Omavalvonnan vastuut ja tehtävät

Omavalvonnan toteuttamisen tukena ja käytänteiden yhtenäistämisen välineenä toimii laatu- ja omavalvontaverkosto, jonka ohjausryhmässä on edustus kaikilta palvelualueilta. Ohjausryhmälle raportoivat omavalvonnan, lääkitysturvallisuuden, laiteturvallisuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden työryhmät (kuva 5). Työryhmien tehtävänä on osaltaan tukea ja edistää hyvinvointialueen palveluiden laatua ja asiakasturvallisuutta muun muassa yhteisiä ohjeistuksia ja suunnitelmia valmistelemalla. Omavalvontaohjelmaan perustuvat raportit käsitellään hyvinvointialueen laatuverkostossa, tämän jälkeen palvelutuotannon johtoryhmässä ja pelastustoimen osalta pelastuslaitoksen johtoryhmässä ja viedään tiedoksi hyvinvointialueen johtoryhmään.



Kuva 5. Laatu- ja omavalvontaverkosto

Henkilöstöorganisaation käsittelyn jälkeen vuosittainen omavalvonnasta raportti käsitellään palvelut ja resurssit -lautakunnassa hyvinvointialueen hallintosäännön 56 §:n mukaan. Lautakunnan strategisena vastuualueena on käsitellä ja linjata sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuteen ja saatavuuteen liittyviä asioita sekä huolehtia integraatiotavoitteen toteutumisesta. Lautakunnan vastuualueena on omavalvonta ja erikoissairaanhoidon seuranta ja arviointi. Lisäksi lautakunnan erityisenä tehtävänä on hyväksyä tarvittavat laatu- ja omavalvontaraportit sekä selvitykset. Pelastustoimen omavalvontaohjelmaan perustuvat raportit raportoidaan valmius- ja turvallisuuslautakunnalle. Valmius- ja turvallisuuslautakunnan tehtävänä on hallintosäännön 62 §:n mukaan seurata ja arvioida pelastustoimen palvelujen lainmukaisuutta, vaikuttavuutta, palvelutason toteutumista sekä raportoida asiasta aluehallitukselle vuosittain ja hyväksyä hyvinvointialueen järjestämistä vastuuseen kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista laadittu omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat tehdään palveluyksikötasolla. Omavalvontasuunnitelma on yksikön toiminnan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamisen sekä kehittämisen ja perehdyttämisen työväline. Suunnitelman hyväksyy

kyseisen palvelulinjan johtaja tai palveluyksikköpäällikkö.
Pelastuslaitoksella tehdään pelastustoimen palvelujen omavalvontasuunnitelma hyvinvointialueen yhteisen pohjan mukaisesti sekä ensihoidon palvelujen omavalvontasuunnitelma HUS ohjeistuksen mukaisesti.

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa. He ottavat aktiivisesti esille laadunhallintaan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijän velvollisuutena on ilmoittaa vastuutahoille havaitessaan potilas- tai asiakasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan oikeuksien toteutumisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §). Lisäksi työntekijän vastuulla on huolehtia laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa. Henkilöstön tehtävä on osallistua omavalvontasuunnitelman tekemiseen, toteuttaa sitä sekä raportoida havaitsemistaan puutteista ensisijaisesti omalle esihenkilölleen.

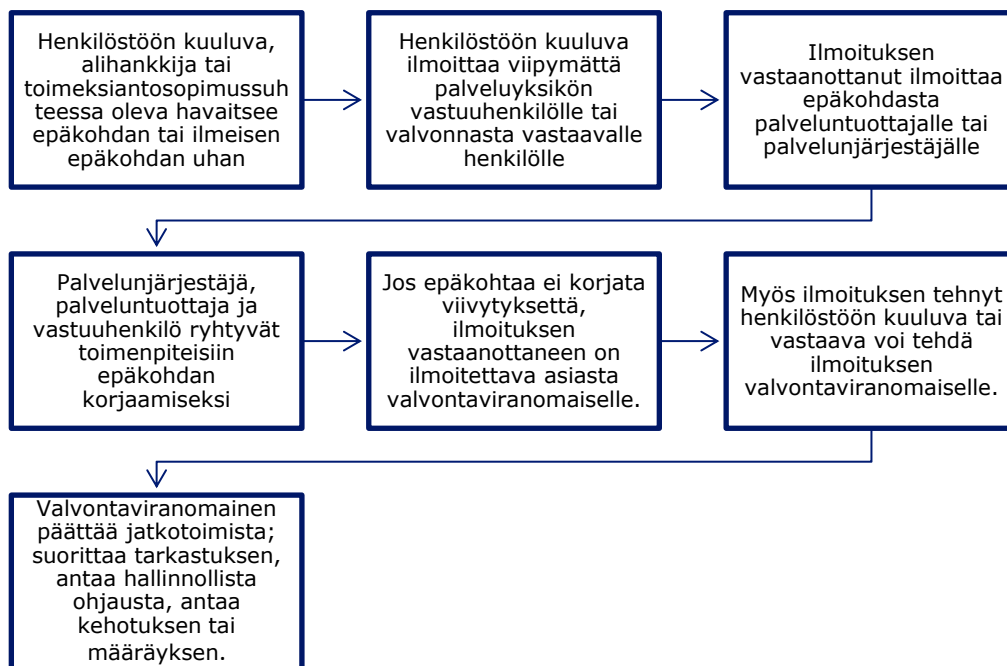
3 Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa omavalvontaa sekä palvelujen järjestäjän vastuulla että palveluntuottajana. Omavalvonta on palvelujen tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvonnan valvontaa toteutetaan yhteistyössä palvelualueiden ja -linjojen valvontatyötä tekevien ja hallinnon Laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa.

Palveluntuottajan omavalvontavelvollisuus ja omavalvonnan toteuttaminen omavalvontasuunnitelman mukaisesti on ensisijaista. Palveluntuottajan tulee valvoa myös alihankintana tuotettua tuotantoa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin ja se on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään palveluyksikössä noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Lisäksi kuvataan, miten yksikössä tunnistetaan, käsitellään, korjataan, ennaltaehkäistään ja raportoidaan riskejä, vaaratilanteita sekä laadullisia poikkeamia.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat palvelut, joiden toteuttamisesta palveluntuottaja ja vastuhenkilö ovat vastuussa. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten palveluyksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- tai potilasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus on havainnollistettu kuvassa 6.



Kuva 6. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan tulee huomioida omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja sitä muutettaessa palaute, jota kerätään säännöllisesti palveluyksikön asiakkailta ja potilailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä myös palveluyksikön henkilöstöltä. Myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset on otettava huomioon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen omavalvontasuunnitelmapohja, johon hyvinvointialueen palveluyksiköt täyttävät ja kuvaavat omaa yksikköään koskevat omavalvonnan tosiasialliset menettelytavat. Omavalvontasuunnitelmapohjaa päivitetään ajantasaisesti kansallisen ohjauksen mukaisesti. Hyvinvointialueen palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden toteuttamisen seuranta on julkisesti saatavilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Hyvinvointialueen järjestäjävastuullinen valvontatehtävä koskee sen itse tuottamia ja hyvinvointialueen lukuun tuotettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

annetun lain myötä hyvinvointialueella ei ole yleistä valvontatehtävää alueellaan sijaitsevia yksityisiä palveluyksiköitä koskien. Niiden hyvinvointialueen alueella sijaitsevien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollonhuollon palveluntuottajien toiminnan valvonta, joilta hyvinvointialue ei hanki palveluja, kuuluu valvontaviranomaiselle (Valvira ja aluehallintovirasto) sekä niille järjestäjävastuullisille tahoille, joiden asiakkaita yksikössä on. Lastensuojelulain 79§:n mukaan sijoittajahyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että lapsen sijoitus perhehoitoon tai laitoshuoltoon toteutuu tämän lain mukaisesti ja lapsi saa sijoituksen aikana ne tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet, jotka sijoitushyvinvointialueen on järjestettävä. Sijaishuoltopaikan toimintaa valvovat lisäksi sijoitushyvinvointialue ja aluehallintovirasto. Valvontaa toteuttaessaan niiden tulee toimia yhteistyössä sijoittajahyvinvointialueen kanssa. Jos sijoittajahyvinvointialue havaitsee sijaishuoltopaikan toiminnassa sellaisia epäkohtia tai puutteita, jotka voivat vaikuttaa sijoitettujen lasten hoitoon tai huolenpitoon, sen tulee salassapitovelvoitteiden estämättä ilmoittaa asiasta viipymättä sijoitushyvinvointialueelle ja 2 momentissa tarkoitettulle aluehallintovirastolle sekä tiedossaan oleville muille lapsia samaan sijaishuoltopaikkaan sijoittaneille hyvinvointialueille.

Järjestäjävastuullisessa roolissa hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sekä itse tuottamiensa että hankkimiensa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista. Omavalvonnan ohjaus keskittyy lainmukaisten tehtävien hoitamisen, palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja vaikuttavuuden sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen tukemiseen. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjävastuullisen omavalvonnan painopisteet on kuvattu tarkemmin 3.2.

Järjestäjävastuullisen omavalvonnan keinona on palveluntuottajien valvonta. Palveluntuottajien valvonta voi olla joko ennakoivaa, suunnitelmallista tai reaktiivista. Lisäksi valvontaa toteutetaan

ammattihenkilövalvonnan ja sopimusohjauksen keinoin. Valvonta edellyttää aktiivista avointa yhteistyötä palvelunjärjestäjän, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten kuten aluehallintoviraston ja Valviran välillä.

Hyvinvointialueen järjestäjävastuullista omavalvontaa ja palveluntuottajavalvontaa ohjaa ja valvoo kansallisella tasolla Sosiaali- ja terveysministeriö sekä valvontaviranomaisina Valvira ja aluehallintovirastot sekä lääkelaissa (395/1987), biopankkilaisissa (688/2012), ihmisen elimien, kudoksien ja solujen lääketieteellisestä käytöstä annetussa laissa (101/2001), veripalvelulaissa (197/2005), kliinisestä lääketutkimuksesta annetussa laissa (983/2021) ja lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa (719/2021) tarkoitetun toiminnan osalta Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) ja säteilylaissa (859/2018) tarkoitetun toiminnan osalta Säteilyturvakeskus (STUK).

3.1 Järjestämismvastuullisen valvonnan kohteet ja muodot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteutetaan ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa. Valvonnan ensisijainen tehtävä on tukea ja ohjata palveluntuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvonnan tarkoituksena on osaltaan varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuutta sekä edistää palvelujen laatua ennaltaehkäisemällä puutteellisia hoito- ja toimintakäytäntöjä sekä puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Valvonnan avulla selvitetään ja arvioidaan mm. sitä, onko ammattihenkilö ja/tai palveluyksikkö noudattanut voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia, annettuja ohjeita ja määräyksiä. Valvontaan sisältyy aina ohjaamisen ja kehittämisen näkökulma. Valvonta tukee johtamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan muodot on havainnollistettu kuvassa 7.

Ennakoiva valvonta	Suunnitelmallinen valvonta	Reaktiivinen valvonta
<ul style="list-style-type: none">•Hankintamenettely ja sopimusvelvoitteet ja käytännöt•Palvelusetelituottajien hyväksyntämenettely•Palveluntuottajien omavalvonnan itsearviointi•Asiakirjavalvonta (suppea)	<ul style="list-style-type: none">•Valvontakäynnit (ennalta ilmoittamattomat ja ennalta ilmoitetut)•Asiakirjavalvonta osana valvontakäyntiä (mm. omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma)•Asiakirjavalvonta•Sopimusvalvonta ja sopimusohjaus•Kohdennettu valvontakäynti (esim. lääkitysturvallisuus, laiteturvallisuus)	<ul style="list-style-type: none">•Perustuu<ul style="list-style-type: none">✓Epäkohtailmoitukseen (sote-henkilöstö, asiakas)✓Asiakaspalautteeseen✓Muistutukseen/kanteluun•Toteutuu<ul style="list-style-type: none">✓ Ennalta ilmoittamattomana valvontakäyntinä✓Selvityspyynnönä

Kuva 7. Valvonnan muodot ja keinot

3.1.1 Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välistä vuorovaikutusta ja tiedonvälitystä, tietojen tarkistamista sekä palveluntuottajille annettavaa ohjausta. Ennakoivaa valvontaa toteutetaan palveluita hankittaessa ja sopimusohjauksen käytännöissä sekä palveluntuottajien omavalvonnan toteuttamisessa ja sen ohjauksessa. Osa ennakoivaa valvontaa on lisäksi hyvinvointialueen toteuttama palvelusetelituottajien hyväksyntämenettely, jossa hyvinvointialueen palveluseteli-palveluntuottajaksi hakeutuvien palveluntuottajien kelpoisuus ja toiminnan asianmukaisuus valvotaan asiakirjaperusteisesti tuottajaksi hakeutumisen yhteydessä. Ennakoivan valvonnan yhtenä muotona toimii palveluntuottajien omavalvonnan itsearviointi, joka tuottaa tietoa palveluntuottajan omavalvonnan tilanteesta ja sen kehittämistarpeista sekä osaltaan omavalvonnan julkaistavaa seurantatietoa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan että palveluyksikön rekisteröintiä sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri). Palveluntuottajan rekisteröinti on edellytys palveluyksikön rekisteröinnille. Rekisteröintimenettely koskee myös julkisia palveluntuottajia siten, että julkisen toimijan on annettava sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 16 §:n mukaiset

tiedot valvontaviranomaiselle vuoden 2026 alkuun mennessä.

Valtakunnalliseen rekisteriin sisältyvät jatkossa siten sekä julkisen että yksityisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat, palveluyksiköt ja palvelut. Rekisterin tavoitteena on vahvistaa ja koota kansallista tietopohjaa sekä edistää väestön tiedonsaantia.

Palvelutoiminnan aloittaminen edellyttää, että sekä palveluntuottaja että palveluyksikkö on rekisteröity Soteriin ja että rekisteröinnistä on annettu päätös. Menettely toimii osana ennakoivaa viranomaisvalvontaa.

3.1.2 Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan pääsääntöisesti ennalta ilmoitettuina tai ennalta ilmoittamattomina ohjaus- ja valvontakäynteinä hyvinvointialueelle palveluita tuottaviin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköihin. Muiden hyvinvointialueiden alueilla sijaitsevilla palveluyksiköissä valvontaa toteutetaan asiakaskohtaisesti niihin yksiköihin, joissa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on järjestäjävastuullinen taho. Järjestäjävastuullista valvontaa toteutetaan tällöin mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä muiden järjestäjävastuullisten tahojen kanssa ja mahdolliset erityislainsäädännön velvoitteet huomioiden.

Suunnitelmallisessa valvonnassa varmistetaan, että palveluntuottajien toimintaedellytykset ovat asianmukaiset ja lain edellyttämät laatu-, palvelutaso- ja sopimuksenmukaiset vaatimukset täyttyvät. Palveluntuottajien valvonnassa tulee myös arvioida asiakkaan tai potilaan yksilöllisten tarpeiden mukaisten palvelujen toteutumista. Suunnitelmallista valvontaa kohdistetaan vuosittain palvelualuekohtaisen valvonnan työsuunnitelman mukaisesti palveluyksiköihin tai palvelupisteisiin. Suunnitelmallisen valvonnan kohdentamiseen vaikuttaa viranomaisen antama valtakunnallinen ohjeistus, palveluntuottajan tai palveluyksikön asiakkaiden erityisen haavoittuva asema tai muu riskiperusteisuus. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa valvonnan kohdentamista.

Suunnitelmallinen valvonta varmistaa palveluntuottajan ja palveluyksikön omavalvonnan toteutumista ja sen riittävyyttä. Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan ohjaus- ja valvontakäyntien lisäksi asiakirjavalvontana osana käyntiperusteista valvontaa, tai valvonta voidaan toteuttaa vain asiakirjaperusteisesti selvityspyynnöin. Myös palveluntuottajien kanssa käytävä muu yhteydenpito on osa suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa. Suunnitelmallisesta valvontakäynnistä laaditaan tarkastuskertomus, joka lähetetään tiedoksi palveluntuottajalle, aluehallintovirastolle sekä muille palvelunjärjestäjänä toimiville hyvinvointialueille. Ennen tarkastuskertomuksen lähettämistä tiedoksi toiselle hyvinvointialueelle tarkistetaan, ettei tarkastuskertomuksessa ole salassa pidettävää tietoa, jonka luovuttaminen toiselle hyvinvointialueelle edellyttäisi palveluntuottajan suostumusta tai lain säännöstä.

Sopimusohjaus on osa suunnitelmallista valvontaa. Sopimusohjauksessa palvelunjärjestäjä eli hyvinvointialue määrittelee hankintasopimuksilla, millaisia ja minkä taseisia palveluita hyvinvointialue palveluntuottajalta ostaa. Tarkemmista palveluissa noudatettavista ehdoista ja sopimusosapuolten velvollisuuksista sovitaan palvelukohtaisissa sopimuksissa ja palvelukuvauksissa. Osana hankinta- ja sopimusmenettelyä sovitaan myös sopimusmenettelyistä ja sanktioista, mikäli sopimusehdot eivät täyty palveluntuottajan toiminnassa tai palveluntuottaja toimii sopimuksenvastaisesti.

3.1.3 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta on jälkikäteistä valvontaa, joka käynnistyy tavallisesti epäkohtailmoituksesta, huolenilmauksista, muistutuksesta, kantelusta tai muilta hyvinvointialueilta tai viranomaisilta tulleen tiedon perusteella tai viranomaisten selvityspyyntöjen perusteella. Tieto mahdollisesta toiminnan epäkohdasta voi tulla myös sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

Reaktiivinen valvonta sisältää aina ohjausta ja siitä voi aiheutua valvontaseuraamuksia, joiden tavoitteena on saattaa palveluntuottajan ja palveluyksikön omavalvonta kuntoon. Jälkikäteistä valvontaa tarvitaan asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ja sillä voidaan ehkäistä samankaltaisten vaaratapahtumien toistuminen. Myös reaktiivisesta valvontakäynnistä laaditaan tarkastuskertomus, joka lähetetään tiedoksi palveluntuottajalle, aluehallintovirastolle sekä muille palvelunjärjestäjänä toimiville hyvinvointialueille. Mikäli palveluntuottajan ja/tai palveluyksikön toiminnassa havaitaan virheellisyyksiä ja/tai puutteita, kirjataan ne näkyviin tarkastuskertomukseen. Lisäksi tarkastuskertomukseen kirjataan palveluntuottajalle annettu ohjaus sekä hyvinvointialueen edellyttämät konkreettiset korjaustoimenpiteet ja niille asetetut määräajat. Ohjauksen ja korjaustoimenpiteiden toteutumista tulee seurata. Seurantavelvoite koskee sekä hyvinvointialueen, että valvontaviranomaisen antamaa ohjausta ja korjaustoimenpiteitä ja niiden toteutusta.

3.1.4 Menettelytavat palveluntuottajan laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvia puutteita, laatupuutteita ei ole korjattu sovituksessa aikataulussa tai laatuongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin, hyvinvointialue voi ottaa palveluntuottajan yksikön tehostettuun valvontaan. Tehostetulla valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja korjaa toimintaansa hyvinvointialueen edellyttämien laatuvaatimusten mukaiseksi. Kun toimintayksikön voidaan luotettavasti todeta korjanneen epäkohdat, voidaan tehostettu valvonta purkaa ja siirtyä kevyempiin valvontaprosesseihin. Valvonnan menettelyprosessi palveluntuottajan laatu- ja turvallisuuspoikkeamien käsittelyssä on kuvattu kuvassa 8.

Valvonta havaitsee valvonnan yhteydessä tai saa muuten tietoonsa laatu- ja turvallisuuspoikkeaman palveluntuottajan toiminnassa

Palveluntuottajalle/palveluyksikölle lähetetään selvityspyyntö ja/tai annetaan ohjausta tilanteen korjaamiseksi

- Laatu- ja turvallisuuspoikkeaman korjaamiselle/selvityksen antamiselle annetaan määräaika.
- Hyvinvointialueen itse tuottamassa palvelussa vastuutahona palvelupisteen ja palveluyksikön vastuuhenkilö
- Hyvinvointialueen hankkimassa palvelussa vastuutahona palveluyksikön vastuuhenkilö/palveluntuottajan vastuuhenkilö
- Arvioitava ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle

Laatu- ja turvallisuuspoikkeamaa ei ole korjattu tai annettu selvitystä tilanteen parantamiseksi annettuun määräaikaan mennessä

- Palveluntuottajalle/palveluyksikölle lähetetään vaatimus tilanteen korjaamiseksi annetussa määräajassa. Palveluntuottajan tulee vahvistaa/todentaa tehdyt korjaamistoimenpiteet sovitusti.
- Hyvinvointialueen itse tuottamassa palvelussa vastuutahona palvelupisteen ja palveluyksikön vastuuhenkilö
- Hyvinvointialueen hankkimassa palvelussa vastuutahona palveluyksikön vastuuhenkilö/palveluntuottajan vastuuhenkilö
- Arvioitava ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle

Laatu- ja turvallisuuspoikkeamaa ei ole korjattu tai annettu asianmukaista selvitystä tilanteen korjaamiseksi

- Palveluntuottajalle lähetetään tiedoksi ilmoitus sopimuksenmukaisten toimenpiteiden käynnistämisestä/reklamaatioprosessista sopimusehtojen mukaisesti
- Palveluntuottajalle annetaan vastausaikataulu ja toimenpideaikataulu
- Valvonta tekee ilmoituksen hyvinvointialueen itse tuottamassa palvelussa palvelulinjajohtajalle
- Hyvinvointialueen hankkimassa palvelussa vastuutahona palveluyksikön vastuuhenkilö/palveluntuottajan vastuuhenkilö, palveluntuottajan johto
- Arvioitava ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle

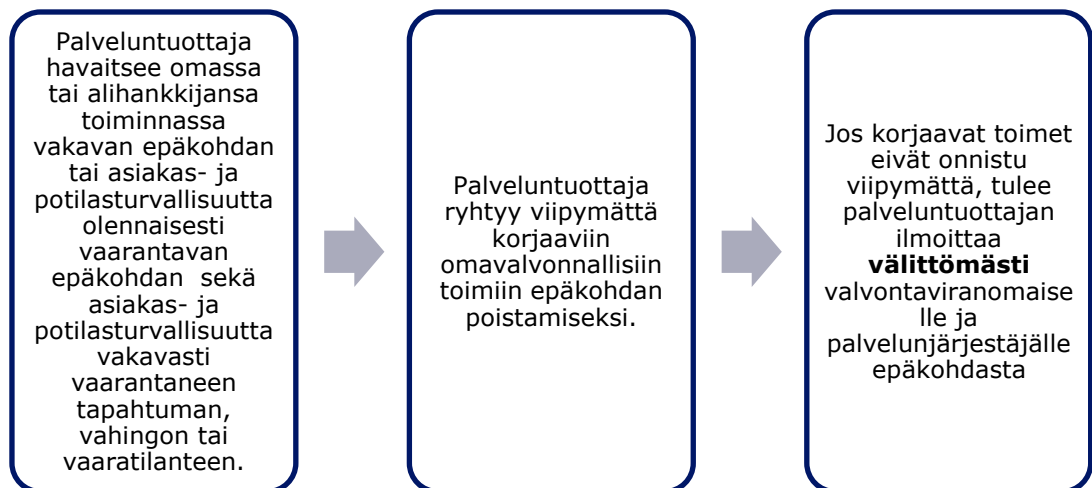
Palveluntuottajan toimet eivät edelleenkään ole riittäviä palvelun laadun- ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi

- Toimenpiteet palveluntuottajan sopimuksen päättämiseksi/purkamiseksi
- Valvonta tekee ilmoituksen hyvinvointialueen itse tuottamassa palvelussa palvelualuejohdolle ja hyvinvointialuejohdolle
- Hyvinvointialueen hankkimassa palvelussa vastuutahona palveluyksikön vastuuhenkilö/palveluntuottajan vastuuhenkilö
- Ilmoitus valvontaviranomaiselle

Hyvinvointialue / palveluntuottaja ei pysty ratkaisemaan laatu- ja turvallisuuspoikkeamia omavalvonnallisin keinoin ja toiminnasta muodostuu oleellinen riski asiakas- ja potilasturvallisuudelle. Valvontaviranomaisen valvontatoimet.

Kuva 8. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien käsittely Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § velvoittaa palveluntuottajaa ilmoittamaan palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Lisäksi palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.



Kuva 9. Palveluntuottajan epäkohdasta ilmoittamisen prosessi

Kuvassa 9 on esitetty palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus tiivistetysti. Palvelunjärjestäjän ilmoitusvelvollisuudesta valvontaviranomaiselle säädetään lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 34 §:ssä, jonka mukaan palvelunjärjestäjän on ilmoitettava välittömästi salassapitosäynnösten estämättä valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä sellaiset puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta.

3.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan painopisteet ja seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan painopisteet hyvinvointialueen järjestämissä palveluissa perustuvat ensisijaisesti lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

3.2.1 Saatavuus

Saatavuuden edellytyksenä on riittävä sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, jotta väestöllä on mahdollisuus hakeutua palveluihin niitä tarvitessaan. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta. Sen lisäksi, että tarpeenmukaisia palveluja tulee olla tarjolla oikea-aikaisesti, tulee niiden käyttö lähi- tai etäpalveluna olla asiakkaalle tai potilaalle mahdollista¹.

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiansa palvelujen saatavuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 23 §). Hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Palveluja voidaan koota hyvinvointialueen alueella suurempiin kokonaisuuksiin silloin, kun palvelujen saatavuus ja laadun turvaaminen edellyttävät erityisosaamista tai kalliita investointeja tai kun palvelujen tarkoituksenmukainen, kustannusvaikuttava ja tehokas toteuttaminen edellyttävät sitä. Hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 4 §).

¹ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus. Haettu 21.3.2024 osoitteesta [Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus - THL](#)

Palvelujen saatavuus varmistetaan suunnittelemalla palvelut saavutettaviksi ja oikea-aikaisiksi sekä tuottamalla ja järjestämällä palveluita monimuotoisesti kuten lähi- ja etäpalveluina, liikkuvina palveluina ja digitaalisesti ja erityisryhmille kohdennettuina.

3.2.2 Jatkuvuus

Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiansa palvelujen jatkuvuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 23 §). Palvelujen jatkuvuus on asiakkaan ja ammattilaisen välisen hoito- tai asiakassuhteen jatkuvuutta. Lisäksi se tarkoittaa sujuvaa tiedonkulkua asiakkaan palveluprosessin osallistuvien eri ammattilaisten ja tietojärjestelmien välillä sekä asiakkaan palveluprosessin suunnittelun tai toteutumisen jatkuvuutta. Palvelujen jatkuvuus edellyttää myös niiden saatavuutta¹.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varaudutaan valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

3.2.3 Laatu ja turvallisuus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategiassa tavoitteeksi on asetettu palveluiden laadukkuus ja vaikuttavuus. Hyvinvointialueen

järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi laadun seurannassa tulee huomioida niin sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Esimerkiksi ikääntyneiden palveluiden valtakunnallisessa laatusuosituksessa vuosille 2024–2027² ohjataan seuraamaan ja arvioimaan muun muassa osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista, perustarpeista ja turvallisuudesta huolehtimista, toimintakykyisyyden tukemista ja sairauksien hyvää hoitoa sekä asiakastyytyväisyyttä. Länsi-Uudellamaalla ikääntyneiden hoidon ja palvelun laadun indikaattoreina käytetään lakisääteisiä RAI-arviointivälineistöjä ja niistä saatuja tuloksia.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat ovat mahdollisia, vaikka henkilökunta on ammattitaitoista ja työhönsä sitoutunutta ja toiminta varsin säädeltyä. Poikkeamailmoitusten perusteella havaittujen epäkohtien korjaaminen tulee tapahtua ensisijaisesti palveluntuottajan toimesta. Näiden toimien tarkoituksena on turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden turvallisen hoidon tai palvelujen toteutuminen. Palveluntuottajien epäkohtia koskevan ilmoitusvelvollisuuden (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §) tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa.

Lääkehoito on kansallisesti ja kansainvälisesti tunnistettu keskeiseksi asiakas-/potilasturvallisuuden riskiksi. Tämän vuoksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella seurataan ja ennaltaehkäistään **lääkitysturvallisuuden** vaaratapahtumia sekä laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluissa että palvelualueilla. Keskeisin lääkitysturvallisuutta ohjaava rakenne on lääkehoitosuunnitelma, jossa

² Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165460>

on kuvattu lääkehoidon turvalliset prosessit, koulutus- ja osaamisvaatimukset lääkehoitoa toteuttavalle henkilökunnalle, tunnistetut lääkehoidon riskit (esimerkiksi riskilääkkeet) ja niiden hallinnan suunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan hyvinvointialueen lisäksi palvelulinja- ja palveluyksikkötasolla, jolloin turvallisen lääkehoidon ohjaus ja lääkehoidon toteutuksen suunnitelma saadaan näkyville mahdollisimman lähelle asiakkaan tai potilaan hoitoa tai palvelua.

Lääkinnällisten laitteiden turvallisuuden kehittämisen viitekehyksenä toimii kansallinen sosiaali- ja terveysministeriön (STM) julkaisema asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026³. Hyvinvointialueella on laiteturvallisuussuunnitelma (liite 4), jossa laitteiden turvallisen käytön menetelmät kuvataan tarkemmin. Hyvinvointialueella laiteturvallisuutta edistetään kaikissa palveluissa muun muassa osaamisen varmistamisen ja laitekannan säännöllisellä päivittämisen avulla. Hyvinvointialueen lääkinnällisten laitteiden ammatillisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden laiteturvallisuusasiantuntija.

Infektioiden torjunnan osalta hyvinvointialueella on keskitetty tartuntatautiyksikkö, joka tekee yhteistyötä HUS-yhtymän sekä erityisesti elintarvike- ja vesiepidemioiden torjunnassa kolmen alueellisen ympäristöterveystoimijan kanssa. Infektiotauteja ehkäistään muun muassa rokottamisen, terveysneuvonnan, tiedottamisen sekä tartuntatautilain 55 §:n ja 56 §:n mukaisten terveydentilan selvitysten, terveystarkastusten ja tutkimusten kautta. Osaan yleisvaarallisista ja valvottavista tartuntataudeista liittyy tartunnanjäljitys jatkotoimineen. Alueellinen tartuntatautiyksikkö seuraa näiden esiintymistä tartuntatautirekisteristä. Terveystieteiden ja sosiaalihuollon toimintayksiköt vastaavat hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta

³ STM 2022. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8464-6>

omassa toiminnassaan. Hyvinvointialueen tartuntatautiyksikkö tukee yksiköitä seurannan, ohjeistuksen ja konsultoinnin kautta. HUS-yhtymä pitää Uudenmaan alueella mikrobilääkkeille hyvin vastustuskykyisten mikrobien (MDR) kantajarekisteriä.

Tietoturvilla tarkoitetaan tietojen, palveluiden, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista ja varmistamista niihin kohdistuvien riskien hallitsemiseksi sekä normaali- että poikkeusoloissa. Tietoturvan pääperiaatteiden, tiedon luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden sekä todentamisen, tunnistamisen ja kiistämättömyyden turvaaminen on tärkeää, jotta kaikki hyvinvointialueen tuottamien palveluiden piirissä olevat tahot voivat luottaa organisaation käsittelemien tietosisältöjen olevan turvassa ja suojattuna vahingoilta.

Tietoturvapoikkeamien hallinnan vastuu on hyvinvointialueen digipalveluissa, josta toiminta on pääosin ulkoistettu Tieralle sekä Tieran alihankkijalle. Alihankkija suorittaa kyberoperaatio-keskustoiminnon ylläpitämisen (Security Operations Center, SOC) ja Tiera hoitaa tietoturvapoikkeamiin vastaamisen toiminnan koordinoinnin. Työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Mainittuihin tilanteisiin reagoidaan nopeasti ja mahdolliset häiriötilanteet sekä tietoturvapoikkeamat mitigoidaan (vaikutusten lieventämisprosessi), tutkitaan ja lokitetaan asianmukaisesti.

3.2.4 Henkilöstö

Hyvinvointialueen keskeinen omavalvonnallisesti seurattava palveluiden rakenteelliseen laatuun liittyvä tekijä on henkilöstö. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 9 §:n mukaan palveluntuottajalla on oltava riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä. Henkilöstöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito ottaen huomioon tuotettavien palvelujen sisältö ja palveluja käyttävät asiakkaat

ja potilaat. Tämä koskee myös vuokrahenkilöstöä ja yksityisen palveluntuottajan palveluksessa olevaa henkilöstöä, jolta hyvinvointialue hankkii palveluja.

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuus selvitykset ja huumausainetestaukset. Lainsäädäntö edellyttää tietyissä tilanteissa, että hyvinvointialue tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä ja vuoden 2025 alusta alkaen vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

Toiminnan kannalta kriittiset henkilöstöresurssit pyritään varmistamaan työnjohdollisesti esimerkiksi tehtävien jaolla, varahenkilö- ja sijaisjärjestelyin sekä erilaisin tavoitettavuusjärjestelyin. Esihenkilöt ja johto vastaavat viime kädessä siitä, että työntekijällä on tarvittaessa sijainen. Esihenkilöt varmistavat, että sijaisella on riittävä pätevyys ja osaaminen. Yksiköissä seurataan jatkuvasti henkilöstön riittävää mitoitusta huomioiden palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resurssointia koskevat vaatimukset.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015) säätelevät toimialan henkilöstön ammattitaitoa. Hyvinvointialue toteuttaa ammattihenkilövalvontaa osana henkilöstöön liittyvää omavalvontaa. Prosessi muodostuu työnantajan tarkastusvelvollisuudesta työhön otettaessa, jolloin tarkistetaan tutkintotodistus sekä mahdollinen laillistaminen ja mahdolliset ammattioikeuksien rajoittamiset. Työssä ollessa ammattihenkilövalvontaa toteutetaan työnjohdollisesti. Lisäksi, mikäli työnantajan omat omavalvonnalliset keinot eivät riitä ja toiminta edelleen vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta, ongelmatilanteesta

ilmoitetaan valvontaviranomaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n perusteella.

Omavalvonnalla hyvinvointialue varmistaa palvelujen lainmukaisuuden, mikä tarkoittaa mm. riittävää henkilöstömäärää ja henkilöstöltä vaadittavia ammattipätevyyksiä sekä täydennyskoulutusvelvollisuutta. Täydennyskoulutuksiin osallistumista seurataan esihenkilöiden toimesta ja hyvinvointialueelle on määritelty asiakas- ja potilastyössä toimiville suositellut täydennyskoulutukset (taulukko 1.). Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta ja sen rahoittamisesta on työnantajalla. Esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin.

Taulukko 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (sisältää laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti)	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (Eduhouse)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

3.2.5 Asiakaskokemus

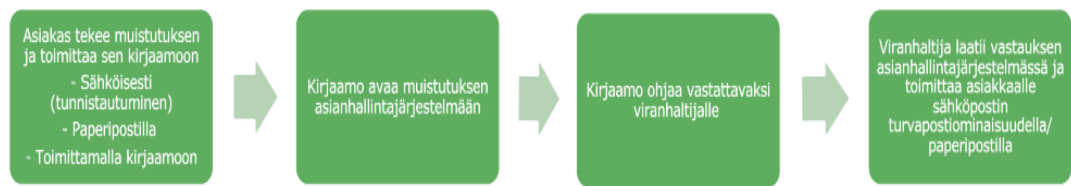
Keskeisenä osana omavalvontaa on asiakaskokemus ja sen hyödyntäminen palvelujen laadun ja turvallisuuden kehittämisessä. Asukkaat, asiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat tärkeä osa palvelujen kehittämisessä samoin kuin järjestöt sekä nuorivaltuusto ja vammais- ja vanhusneuvostot. Asukkaille on tarjolla myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukasraati, jossa voi osallistua kehittämiseen. Tavoitteena on, että asiakkaiden osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuudet vahvistuvat. Alueen asukkaiden osallisuuden tueksi on laadittu osallisuusohjelma, joka hyväksyttiin aluehallituksessa 18.12.2023.

Asiakaspalautteet

Hyvinvointialueella kerätään jatkuvasti palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Saatua palautetta käytetään omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Muistutukset ja kantelut

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus ilmaista tyytymättömyytensä saamaansa palveluun, palvelun laatuun tai kohteluun. Hyvinvointialueen kuuluu vastata muistutukseen kohtuullisessa ajassa. Asiakas voi myös tehdä kirjallisen muistutuksen palvelusta vastaavalle henkilölle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen, jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 10 § ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §). 10. Muistutuksen avulla palvelujen tuottaja voi kehittää toimintaansa. Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat ja tarvittaessa avustavat asiakasta tai omaista muistutuksen laadinnassa.



Kuva 10. Muistutukseen vastaamisen prosessi

Jos asiakas on tyytymätön muistutukseen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kokemistaan epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvojille (oikeuskansleri tai eduskunnan oikeusasiamies) ja tietosuojaan liittyvissä asioissa ilmoituksen voi tehdä tietosuojavaltuutetulle. Valviralle tehdään kantelu silloin, kun epäillään hoitovirheen aiheuttaneen potilaan menehtymisen tai pysyvän vammautumisen. Sosiaalihuollon kanteluista Valviralle kuuluvat valtakunnalliset, merkittävät ja laajakantoiset asiat sekä kantelut, jotka koskevat kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella annettuja palveluita. Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelun asianmukaiseen käsittelypaikkaan ja ilmoittavat siirrosta kantelijalle.

3.2.6 Yhdenvertaisuus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on sitoutunut edistämään sukupuolten tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassa. Palveluiden järjestämisen periaatteet ja arvot ovat kaiken toiminnan ytimessä. Hyvinvointialue tähtää palvelujen järjestäjänä kaikkia sukupuolia edustavien ihmisten tasa-arvoiseen kohteluun sekä syrjinnän ehkäisyyn. Hyvinvointialueen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa (2023) on kuvattu keinot, jotka edistävät yhdenvertaisuutta ja mittarit sen seurantaan.

Hyvinvointialueella edistetään aktiivisesti ja suunnitelmallisesti väestön yhdenvertaisuutta ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta.

Hyvinvointialueella tarjotaan apua ja tukea myös ihmisille, jotka eivät osaa tai pysty hakemaan apua tai tukea. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuusnäkökulmat huomioidaan asianmukaisesti osana

palvelutuotantoa sekä viestintää, mm. palvelujen esteettömyyden ja saavutettavuuden sekä monimuotoisuuden varmistamiseksi.

Kielilaissa (423/2003) säädetään, että kaksikielisessä kunnassa asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada palvelua suomeksi ja ruotsiksi.

Kieli ja potilaan tarve tulla ymmärretyksi ovat osa hyvää hoitoa, itsemääräämisoikeutta ja asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Palvelunjärjestäjän tulee tarjota palveluita molemmilla kotimaisilla kielillä ja potilaalla on oikeus valita, haluaako hän palvelua suomeksi vai ruotsiksi.

3.3 Omavalvonnan raportointi

Omavalvontaohjelman raportointi tuotetaan hyvinvointialuetasoisesti ja siinä raportoidaan hoidon ja palvelujen saatavuuteen, jatkuvuuteen, laatuun, turvallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä mittareita. Tämä raportti julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle.

Omavalvontaohjelmaan perustuvat raportit käsitellään hyvinvointialueen laatuverkostossa, tämän jälkeen palvelutuotannon johtoryhmässä ja viedään tiedoksi hyvinvointialueen johtoryhmään.

Henkilöstöorganisaation käsittelyn jälkeen koonnosraportit käsitellään palvelut ja resurssit -lautakunnassa hyvinvointialueen hallintosäännön 56 § mukaan. Lautakunnan strategisena vastuualueena on käsitellä ja linjata sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuteen ja saatavuuteen liittyviä asioita sekä huolehtia integraatiotavoitteen toteutumisesta.

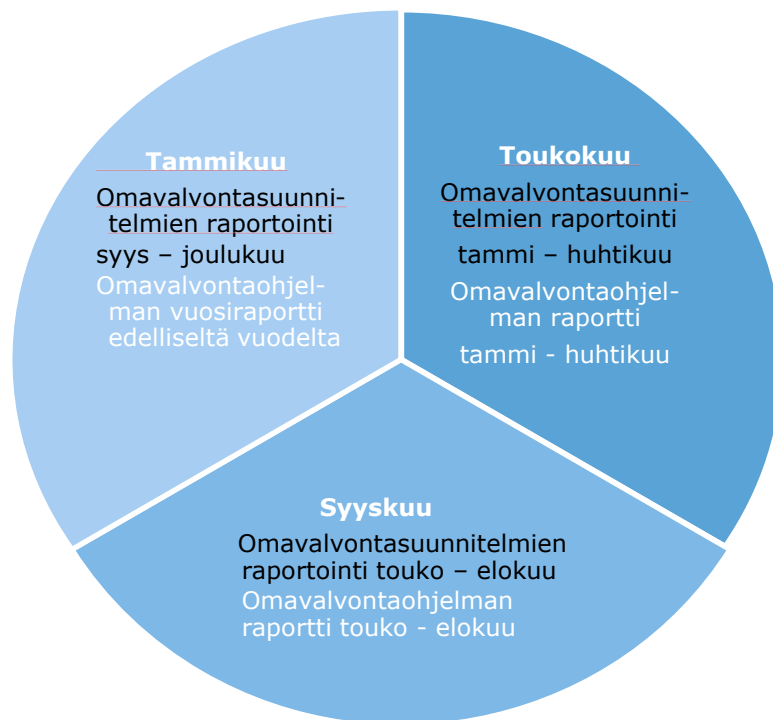
Lautakunta seuraa ja arvioi henkilöstön saatavuutta sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien huomioimista palvelujen suunnittelussa. Lisäksi lautakunnan vastuualueena on omavalvonta ja erikoissairaanhoidon seuranta ja arviointi. Lisäksi lautakunnan erityisenä tehtävänä hyväksyä tarvittavat laatu- ja omavalvontaraportit sekä

selvitykset. Alla olevassa kuvassa 11 on esitetty teemojen mukaiset esimerkit raportoitavista mittareista.

Saatavuus <ul style="list-style-type: none">•Hoitoon pääsyn määräajat, sosiaalipalveluun pääsyn ja käsittelyaikojen toteutuminen
Jatkuvuus <ul style="list-style-type: none">•Siirrettyjen tai peruutettujen aikojen määrä•Hoidon jatkuvuuteen liittyvät epäkohtailmoitukset
Laatu <ul style="list-style-type: none">•Palvelujen rakenne (esimerkiksi henkilöstömitoitus), hoito/palveluprosessi (esimerkiksi käyntien kesto tai hoitopäivät), hoidon tai palvelun tulos (esimerkiksi asiakaspalaute)
Turvallisuus <ul style="list-style-type: none">•Vaaratapahtumailmoitukset, epäkohtailmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, turvallisuusindeksi
Yhdenvertaisuus <ul style="list-style-type: none">•palveluiden ja muun toiminnan yhdenvertaisuus•uusien päätösten, toimenpiteiden tai palveluiden vaikutuksien ennakoarviointi.

Kuva 11. Omavalvontaohjelman raportoinnin esimerkit mittareista

Palveluntuottajat seuraavat sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n mukaisesti omavalvontasuunnitelmien toteutumista. Edellä mainitun lain mukaisesti tässä seurannassa havaitut epäkohdat ja niiden korjaustoimet on raportoitava neljän kuukauden välein. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmien raportit valmistellaan palveluyksiköissä tja julkaistaan tietoverkossa omavalvontasuunnitelmien liitteenä. Raportoinnin julkaisun aikataulu omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien raportoinnin osalta on kuvattu alla kuvassa 12.

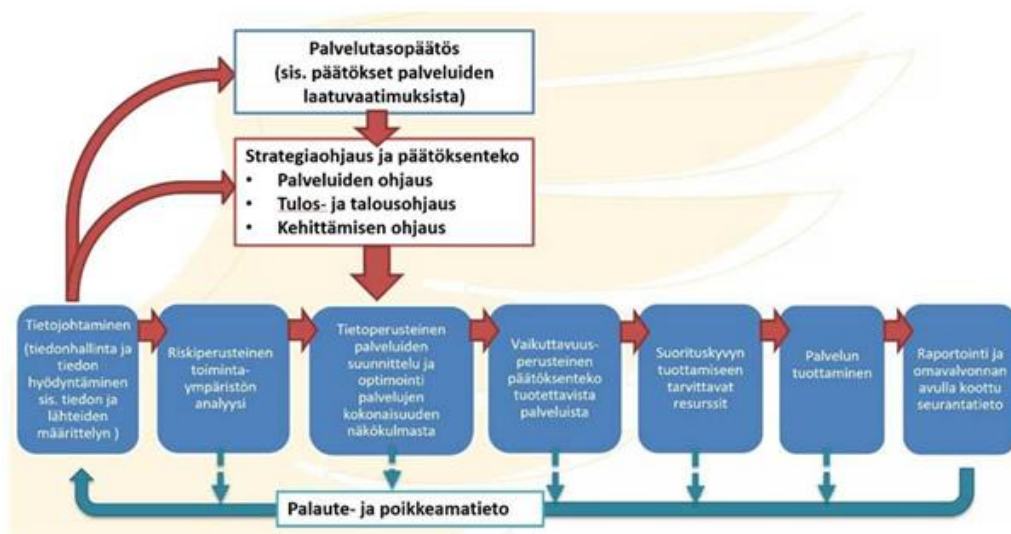


Kuva 12. Omavalvonnan raportoinnin julkaisun vuosisuunnitelma (mustalla palveluntuottaja ja valkoisella palvelunjärjestäjä)

4 Pelastustoimen omavalvonta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa pelastustoimen omavalvontaa palvelujen järjestäjän vastuulla sekä palveluntuottajana. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo järjestämisvastuulleen kuuluvaa palvelutuotantoa. Pelastustoimen palvelujen järjestämisen osalta omavalvonta kohdistuu järjestämisvastuun toteuttamisen ja siinä onnistumisen varmistamiseen. Omavalvonnassa tulee huomioida palveluissa onnistuminen, riskienhallinta sekä toiminnan ja talouden kokonaisohjaus. Palvelujen tuottamisen näkökulmasta omavalvonta on laadun hallinnan ja kehittämisen työkalu. Omavalvonnan avulla voidaan parantaa palvelujen laatua, asiakkaiden oikeusturvaa ja henkilöstön työturvallisuutta. Omavalvonnan tavoitteena on arvioida järjestelmällisesti palvelutuotantoa ja kehittää palveluja asiakasnäkökulma huomioiden.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen pelastustoimessa toteutetaan omavalvontaa valtakunnallisen pelastustoimen omavalvontamallin suuntaisesti. Pelastustoimen omavalvontamalli on luonteeltaan toimialan omavalvonnan toteutusta, palvelujen yhdenmukaisia suunnitteluperusteita sekä laadun varmistamisen menettelyjä ohjaava pelastuslaitosten yhteinen toimintamalli. Kuvassa 13 on kuvattu Pelastustoimen omavalvontamallin kokonaisuus.



Kuva 13. Pelastustoimen omavalvontamalli

Pelastustoimen omavalvonta perustuu lainmukaisuuden, palvelujen saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseen pelastuslaitoksen toiminnassa. Palvelujen toteutumisen seuranta ohjaavat yleiset tiedolla johtamisen tavoitteet ja valtakunnalliset raportointivelvoitteet.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää ja tuottaa alueen pelastustoimen palvelut sekä tuottaa ensihoitopalveluja kuvassa 14 esitellyn mukaisesti.



Kuva 14. Pelastuslaitoksen tuottamat palvelut pelastustoimen palvelukokonaisuudet- käsikirjan 2021 mukaisesti

4.1 Palvelujen lainmukaisuuden varmistaminen

Lainmukaisuuden varmistamiseen sisältyy lain vaatimusten mukainen toiminta, yhdenvertaisuuden, osallisuuden sekä tehtyjen sopimusten noudattamisen varmistaminen.

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuusnäkökulmat huomioidaan asianmukaisesti osana palvelutuotantoa sekä viestintää. Pelastuslaitoksella noudatetaan pelastusalan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimintaohjelman tavoitteita ja toimenpiteitä. Pelastuslaitoksella seurataan palvelujen järjestämistä asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten ja vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Palvelujen yhdenvertainen saavutettavuus järjestetään toimintaympäristön riskien perusteella toteutettuun palveluverkoston (paloasemat ja ensihoitoasemat). Pelastuslaitoksen toiminta-alue jakautuu 1 km x 1 km riskiruutuihin, jotka on luokiteltu neljään riskiluokkaan. Samankaltaisilla alueilla on keskenään saman tasoiset palvelut. Korkein riski on ensimmäisen riskiluokan ruudussa kuten tiheästi asutetuilla alueilla ja matalin riski on neljännen riskiluokan ruudussa. Palvelut tuotetaan siten, että asiakas tai asukas voi valita saako hän palvelua suomeksi vai ruotsiksi.

Osallisuuden näkökulmasta pelastustoimessa kehitetään asiakaskokemuksen mittaamista kansallisella tasolla. Asiakaskokemusta mitataan pelastuslaitoksella erinäisten onnettomuuksien ehkäisyn palvelujen osalta keräämällä kokemustietoa palvelujen käyttäjiltä ja hyödyntämällä saatua tietoa palvelujen kehittämisessä sekä mahdollisten palveluprosessin epäkohtien tunnistamisessa. Pelastuslaitoksen palveluista kerätään säännöllisesti myös asiakaspalautetta.

Tehtyjen sopimusten noudattaminen varmistetaan säännöllisellä seurannalla. Pelastuslaitoksen palveluverkoston kuuluvat myös sopimuspalokunnat. Sopimuspalokunnalla tarkoitetaan pelastustoimen järjestelmään kuuluvaa palokuntaa, joka on tehnyt hyvinvointialueen kanssa sopimuksen pelastustoimintaan kuuluvien tehtävien hoitamisesta. Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien välisissä sopimuksissa on

kirjattu toimintavalmiusvaatimukset ja kyvykkyydet, jotka toimivat korvausperusteena. Näitä valvotaan kerran vuodessa järjestettävissä sopimusneuvotteluissa. Palvelu ja materiaalihankinnoissa huomioidaan jatkuvuuden turvaaminen erilaisissa häiriötilanteissa. Kilpailutuksissa tarvittaessa hyödynnetään huoltovarmuuskeskuksen yhteisiä suosituksia toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi (sopimukseen perustuva varautuminen - SOPIVA).

4.2 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelujen saatavuuden varmistamisella tarkoitetaan pelastustoimen palvelujen suorituskyvyn varmistamista kaikissa olosuhteissa. Pelastuslaitoksella varmistetaan suorituskyky seuraamalla palvelujen oikea-aikaisuutta, voimavaroja ja toimintaympäristöä sekä riskejä.

Palvelujen saatavuuden varmistamisella pyritään siihen, että asukkaiden tarpeisiin vastaavia pelastustoimen palveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. **Oikea-aikaisuuden** varmistamiseksi pelastuslaitoksella seurataan säännöllisesti toimintavalmiuksien toteumaa. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi saatavuutta on tarkasteltava myös yhdenvertaisen saatavuuden toteutumisen näkökulmasta. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

Pelastustoimen palvelutason mitoittaminen perustuu riskiperusteiseen **toimintaympäristöanalyysiin**. Palvelutasopäätöksen perustana oleva riskianalyysi sisältää toimintaympäristön muutosvoimien tarkastelun, onnettomuuskehityksen seurannan ja riskien arvioinnin perusteella tunnistetut päivittäisonnettomuudet, suuronnettomuudet ja häiriötilanteet, joihin pelastustoimen tulee suorituskyvyllään varautua. Lisäksi poikkeusolojen uhkien arviointi toimii pohjana väestönsuojeluun varautumiseksi. Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen uhkien arvioinnissa otetaan huomioon myös kansallinen ja alueellinen riskiarvio.

Pelastuslaitoksen riskianalyysityötä tehdään yhteistyössä Uudenmaan pelastuslaitosten kanssa ja riskianalyysia hyödynnetään suorituskyvyn ja palvelujen mitoittamiseksi alueen riskiluokkajakauman mukaisesti.

Voimavarojen osalta pelastuslaitoksella seurataan henkilöstöresursseja suhteessa palvelutasopäätöksessä määriteltyihin resursseihin ja vuositasoiseen suunnitteluun. Seuranta toteutetaan palvelutasopäätöksen mukaisesti ja huomioiden kyvykkyyksien merkitys pelastustoimen järjestämisvastuun kantamiseen. Pelastustoiminnan henkilöstön riittävyttä seurataan tavoitevahvuuden ja minimivahvuuden toteutumisen osalta. Tuki- ja ohjaustehtävissä henkilöstön riittävyttä seurataan asetettujen tavoitetasojen osalta. Tukitoimintojen osalta seurataan resurssien kokonaisuutta ja kohdentumista palvelujen saatavuuden kannalta kriittisiin toimintoihin.

Pelastustoimen henkilöstön **kelpoisuusvaatimukset** tulevat säädöstaustasta, hyvinvointialueen päätöksistä ja valtakunnallisista ohjeistuksista. Kaikkien työntekijöiden osalta kelpoisuus todennetaan rekrytoinnin yhteydessä. Pelastuslaitoksella teetetään turvallisuusselvitys sekä huumausainetestaus koko henkilöstölle, koska pelastuslaitoksissa käytetään turvallisuusviranomaisten yhteisiä tietojärjestelmiä sekä laitteistoja, joiden suojaamisesta tulee sopimusvelvoitteisesti huolehtia toimialan laajuisesti.

Osaaminen varmistetaan jokaiselle työntekijälle tarjottavalla perehdytyksellä sekä koulutuksella. Tosiasiallista kykyä suoriutua tehtävistä pyritään varmistamaan pelastustoimintaan osallistuvan henkilöstön osalta runsaalla määrällä osin lakisääteisiä harjoituksia sekä säännöllisillä fyysisen toimintakyvyn testeillä. Ensihoitotehtävissä toimivilla on pakolliset vuosittaiset perus- ja hoitotason tentit. Lisäksi erityisosaamista vaadittavien kelpoisuuksien osalta varmennetaan kykyä suoriutua tehtävistä säännöllisillä koulutuksilla sekä työssä osoitetulla osaamisella. Muuta henkilöstöä kannustetaan osallistumaan oman vastuualueensa osaamista kehittäviin koulutuksiin.

Lisäksi **voimavarojen ja suorituskyvyn varmistamiseksi** pelastuslaitoksella seurataan työhyvinvointia ja työturvallisuutta. Pelastuslaitoksella noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen työhyvinvointiohjelmaa sekä hyödynnetään säännöllisiä työhyvinvointikyselyitä henkilöstön jaksamisen, esihenkilötyön toteutumisen ja työyhteisön toimintatapojen seurannan välineinä. Lisäksi seurataan säännöllisesti henkilöstöpalautetta ja HR-mittareita, kuten vaihtuvuutta, sairauspoissaoloja, työturvallisuutta sekä suosittelemiseksi. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen työsuojeluorganisaatioon kuuluu palvelualuekohtaiset työolojaostot, jollainen on pelastuslaitoksellakin. Pelastuslaitoksen työolojaoston alaisuudessa toimii lisäksi työolotiimi sekä toimipistekohtaiset työsuojeluparit (työsuojelun yhdyshenkilö ja paloaseman palomestari). Tällä rakenteella pyritään tiedolla johtamisen kautta kehittämään sekä työhyvinvointia että työturvallisuutta. Pelastuslaitoksella seurataan mm. työtapaturmia sekä uhka- ja vaaratilanteita. Työturvallisuuteen liittyvä riskienhallinta ja siihen liittyvä ilmoitusmenettely on toteutettu työturvallisuuslain edellyttämällä tavalla.

Tärkeänä osana palvelujen saatavuuden varmistamista on **jatkuvuuden varmistaminen**. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista ja häiriö- sekä poikkeustilanteiden huomiointia. Palvelujen jatkuvuus turvataan pelastuslaitoksen sekä sopimuspalokuntien jatkuvuudenhallinnan suunnittelulla. Huoltovarmuus otetaan huomioon hankinnoissa ja sopimuksissa. Pelastuslaitoksen varautuminen perustuu riskien ja uhkien arviointiin. Arvioinnissa otetaan huomioon sekä kansallisten että alueellisten uhkien vaikutukset. Jatkuvuuden turvaamiseksi pelastuslaitos toteuttaa säännöllisesti toimitilojensa turvallisuuden itsearviointeja, jota ohjaa sovitut kriteeristöt pohjautuen kansalliseen turvallisuusauditointikriteeristöön (KATAKRI). Julkisen hallinnon turvallisuusverkon (TUVE) käyttö asettaa erityisvaatimuksia toimitilojen käytölle.

4.3 Palvelujen laadun varmistaminen

Palvelujen laadun varmistaminen tarkoittaa pelastustoimen palvelujen suunnittelua ja toteuttamista mahdollisimman laadukkaasti toimintaympäristön riskeihin vastaten ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, joka edellyttää onnettomuuskehityksen seurantaan. Palvelujen laadun varmistamiseksi pelastuslaitoksella ennakoidaan palvelujen tarpeen kehittymistä sekä toimintaympäristön muutoksia palvelujen suunnittelussa. Pelastuslaitoksella myös seurataan ja kerätään tietoa palvelujen toteutumisesta, jota hyödynnetään palvelujen vaikutusten arvioinnissa.

Pelastuslaitos seuraa **onnettomuusuhkien sekä onnettomuuksien** määrän ja syiden kehitystä ja niistä tehtävien johtopäätösten perusteella ryhtyy toimenpiteisiin onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja niihin varautumiseksi sekä tarvittaessa tekee esityksiä muille viranomaisille ja tahoille. Pelastuslaitos ylläpitää omaa **tilannekuvaa** ja reagoi tarvittaessa siinä havaittuihin muutoksiin. Tilannekuvan muutoksien perusteella esiin nousseet tarpeet käsitellään erikseen vastuuyksikössä ja sen perusteella arvioidaan, onko tarvetta toimenpiteille. Jos esimerkiksi onnettomuusmäärissä tapahtuu merkittävää kasvua tai onnettomuuksien syyt osoittavat puutteita turvallisuusjärjestelyissä tai toiminnassa, on asia toimintavalmiusohjeen mukaan pyrittävä korjaamaan ensisijaisesti onnettomuuksien ehkäisyn toimenpiteillä. Osana onnettomuuskehityksen seurantaan tulee myös aktiivisesti seurata toimintavalmiusaikojen tavoitteiden täyttymistä ja pitää yllä ajantasaista analyysia toimintaympäristön muutoksista sekä seikoista, jotka osaltaan vaikeuttavat toimintavalmiusaikojen saavuttamista.

Pelastustoimen laadun yhtenä osa-alueena on palvelujen **vaikuttavuus**. Pelastustoimessa vaikuttavuus on laaja-alaista ja tarkoittaa panosten ja tekojen avulla saavutettua keskipitkän tai pitkän aikavälin yhteiskunnallista hyötyä. Länsi-Uudenmaan alueen pelastustoimi toteuttaa pelastuslain 1 §:n mukaisia pelastustoimen vaikuttavuustavoitteita. Pelastustoimen tavoitteena on ihmisten turvallisuuden parantaminen ja onnettomuuksien vähentäminen. Lisäksi onnettomuuden uhatessa tai tapahduttua on tavoitteena ihmisten

pelastaminen, toimintojen turvaaminen ja onnettomuuksien seurausten tehokas rajoittaminen. Pelastuslaitos seuraa systemaattisesti toimintaympäristön muutosta sekä palvelujen vaikutusta ja kustannusvaikuttavuutta. Seurantatiedon pohjalta arvioidaan palvelun toteuttamisen muutostarpeita.

Pelastustoimen palveluista kerätään jatkuvasti **palautetta** asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Asiakaspalautetta seurataan säännöllisesti palvelutoiminnoissa. Palautetietoa hyödynnetään omavalvonnan toteuttamisessa, palvelujen laadun kehittämisessä sekä toiminnan kehittämisessä.

4.4 Poikkeamien tunnistaminen ja seuranta

Poikkeamien hallinta on osa organisaation toimivaa laatujärjestelmää ja liittyy tiedon hyödyntämisen näkökulmasta tiedonhallinnan prosessiin. Poikkeamien hallinnan avulla organisaatio tunnistaa, selvittää ja ennaltaehkäisee erilaisia toiminnan poikkeamia. Poikkeamatietojen hyödyntäminen toiminnan kehittämisen tukena edellyttää organisaation toimintaan ja palvelutuotannon toteutukseen liittyvää systemaattista raportointia ja seurantaa. Poikkeamien raportoinnin ja palautetiedon seurannan avulla voidaan seurata järjestelmän toimivuutta, tavoitteiden toteutumista ja avaintunnuslukujen kehittymistä sekä havaita poikkeamat toiminnan tai palveluiden laadussa.

Poikkeamien minimoimiseksi tehdään yhteistyötä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa eri laajuudessa. Pelastuslaitoksella nimetyt vastuuhenkilöt hallinnoivat tietoturvallisuutta. Hallinnon turvallisuusverkkoympäristön palvelujen osalta tehdään yhteistyötä Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin kanssa.

Pelastuslaitoksen omavalvontasuunnitelmassa tunnistetaan ja määritellään toiminnan laadun ja palvelutasopäätöstä vastaavan suorituskyvyn kannalta keskeinen tieto sekä kuvataan tiedon tuottamisen, raportoinnin ja seurannan menettelyt. Kyseiset menettelyt

koskettavat poikkeamatiedon hallintaa, poikkeamien raportointia, tiedon hyödyntämistä ja poikkeamien kehityksen seuranta.

4.5 Omavalvontatiedon hyödyntäminen ja raportointi

Tiedolla johtamisen tavoitetilana on ajantasaisen, luotettavan ja helposti saatavilla olevan tiedon hyödyntäminen päätöksenteossa sekä toiminnan kehittämisessä. **Tiedon hyödyntäminen** on keskeinen osa omavalvonnan toteutusta. Erityisesti tiedon hyödyntämisen rooli korostuu omavalvonnan seurannassa. Omavalvonnan toteutuksessa huomioidaan jo käytössä olevat sekä tulevaisuudessa käyttöön otettavat mittarit ja päällekkäistä sekä ylimääräistä seuranta pyritään välttämään.

Pelastustoimen palvelutuotannon seuraaminen perustuu veloitteeseen seurata pelastustoimen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta. Palvelutuotannossa tuotettu ja raportoitu tieto kootaan systemaattisesti hyvinvointialueen raportointiportaaliin sekä varmennetaan menettelyt, joiden kautta tieto on hyödynnettävissä tiedolla johtamisen toteuttamiseksi.

Pelastuslaitoksen tiedolla johtamisen **vähimmäistietosisältöjä** määritellään pelastustoimen järjestämislaissa ja sisäministeriön asetuksessa (1213/2022) hyvinvointialueen seuranta- ja arviointivelvollisuudesta sekä aluehallintoviraston asiantuntija-arviosta. Tietopohja muodostuu mm. toimintaympäristö- ja riskitiedoista, suorituskyvyn tiedoista, palveluiden saatavuuteen, laatuun ja vaikuttavuuteen liittyvistä tiedoista sekä kustannuksiin ja tuottavuuteen liittyvistä tiedoista. Vähimmäistietosisällöt tulevat määrittymään pelastustoimen uudistuksen edistyessä. Lisäksi seurataan strategisten tavoitteiden, järjestämistehtävän, toiminnan kehittämiseksi asetettujen tavoitteiden sekä toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumista.

Omavalvontaohjelma ja omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa. Lisäksi pelastuslaitos voi julkaista omavalvonnasta tarkemman tason raportteja tapauskohtaisesti. Omavalvontaohjelmaan perustuvat raportit käsitellään hyvinvointialueen laatuverkostossa, tämän jälkeen pelastuslaitoksen johtoryhmässä ja viedään tiedoksi hyvinvointialueen johtoryhmään. Henkilöstöorganisaation käsittelyn jälkeen raportit käsitellään valmius- ja turvallisuuslautakunnassa, joka raportoi aluehallitukselle vuosittain. Palvelujen tuotannosta raportoidaan myös sisäministeriölle ja aluehallintovirastolle.

Pelastustoimen omavalvonnasta asukkaille säännöllisesti julkaistavat tiedot ovat kuvassa 15. Julkaistavien tietojen kokonaisuutta tullaan kehittämään asukkaiden palautteen ja omavalvonnan toimintaprosessista saatavan tiedon pohjalta.

Saatavuus ja yhdenvertaisuus <ul style="list-style-type: none">• Toimintavalmiusaika riskiluokittain :<ul style="list-style-type: none">• Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokan määrittävissä kiireellisissä tehtävissä (min)• Avunsaantiaika kiireellisissä riskiluokan määrittävissä tehtävissä (min)• Palvelutason lasku kiireellisissä tehtävissä• Pelastustoiminnan ensivaste mediaani kaikissa kiireellisissä tehtävissä• Valvontatoiminnan toteuma (%) , pientalojen itsearviointi (%)• Turvallisuusviestinnän toteuma (%)
Vaikuttavuus <ul style="list-style-type: none">• Henkilövahingot / Pelastetut• Pelastetut henkilöt (määrä/vuosi)• Onnettomuuskehitys onnettomuustyypeittäin (kiireelliset) /100 000 asukasta• Alkusammutuksen vaikutus rakennuspaloissa (%)
Henkilöstö ja turvallisuus <ul style="list-style-type: none">• Työtapaturmat / Henkilötyövuosi (suhdeluku)• Uhka – ja vaaratilanteet / Henkilötyövuosi (suhdeluku) sekä määrä• Työtapaturmista aiheutuneet kustannukset (€)• Sairauspoissaolot / Henkilötyövuosi (suhdeluku)• Työtapaturmista aiheutuneiden poissaolojen määrä• Työhyvinvoinnin keskeiset huomiot
Asiakaskokemus ja osallisuus <ul style="list-style-type: none">• Palveluista saadun asiakaspalautteen määrä• Asiakaspalautteiden keskiarvo (asteikolla 1-3)• Asiakaspalautteiden keskeinen sisältö
Kustannukset ja tuottavuus <ul style="list-style-type: none">• Sanallinen kuvaus kustannuksista ja tuottavuudesta

Kuva 15. Länsi-Uudenmaan pelastustoimen omavalvonnasta julkaistavat tiedot

1 Liitteet

1. Käsitteet

2. **Omaavontasuunnitelmat** saatavilla www.luvn.fi

3. **Lääkehoitosuunnitelma** (vain Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sisäisessä verkossa)

4. **Laiteturvallisuussuunnitelma** (vain Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sisäisessä verkossa)

Liite 1. Käsitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, jotka varmistavat hoidon ja palvelun turvallisuuden sekä suojaavat asiakkaista ja potilaista vahingoittumasta. Turvallisuuteen kuuluu tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä toimiva tiedonkulku. Sosiaalihuollossa korostuu asiakkaan taloudellisen turvallisuuden varmistaminen.

Palvelunjärjestäjän omavalvonta varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukaisen hoitamisen. Omavalvonnalla määritetään ja toimeenpannaan se, miten hyvinvointialue vastaa laissa säädettyjen palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta. Omavalvontaohjelma on palvelunjärjestäjän väline. **Pelastustoimen omavalvonnassa** systemaattisesti seurataan palvelujen lainmukaisuutta, saatavuutta, toteutusta, laatua, yhdenvertaisuutta ja vaikuttavuutta sekä kehitetään palveluja kerätyn ja analysoidun arviointitiedon valossa.

Palveluntuottajan omavalvonta tarkoittaa oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistusta. Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan omavalvonnan työkalu.

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan tekemä julkinen, sähköinen dokumentti, joka on kuvaus siitä, miten palveluntuottaja varmistaa päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden. Omavalvontasuunnitelma kuvaa myös asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilökunnan riittävyyden seurannan sekä vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyn.

Poikkeama on mikä tahansa suunnitellusta toiminnasta poikkeava tapahtuma, joka on mahdollisesti vaarantanut tuotetun palvelun laadun,

turvallisuuden tai järjestelmän toimivuuden. Poikkeamien hallinnan avulla organisaatio tunnistaa, selvittää ja ennaltaehkäisee erilaisia toiminnan poikkeamia.

Viranomaisvalvonta on lakiin perustuvaan toimivaltaan sidottua oikeusharkintaa, jolla varmistetaan lainsäädännön tarkoituksen toteutumista. Viranomaisvalvonnalla puututaan asioihin silloin, kun hyvinvointialueen tekemä omavalvonta ei riitä. Valvonta kohdistuu sekä hyvinvointialueisiin että palveluntuottajiin. Valvontaviranomaisia ovat aluehallintovirasto (AVI), Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) sekä Säteilyturvakeskus (Stuk) sekä ylimmät laillisuusvalvojat (eduskunnan oikeusasiamies ja oikeuskansleri) ja tietosuojan osalta tietosuojavaltuutetun toimisto. Aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali- ja terveystalvölujen sekä pelastustoimen järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siihen liittyvää ohjausta. Valvira valvoo valtakunnallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämistä ja toteuttamista. Valvira koordinoi aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan ja ohjauksen osalta.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveystalvöluja.

Palvelupisteellä tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan. Palvelupiste sijaitsee yleensä jossain käyntiosoitteessa, mutta se voi olla myös virtuaalinen. Vaikka palvelupistettä ei ole määritelty valvontalaissa, kyseessä on rekisteriteknisesti palveluyksikön osa.