



KAINUUN
hyvinvointialue

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025

Versio	2.0
Version päivämäärä	23.4.2024
Luonut	Virpi Korhonen, Jaana Mäkin
Hyväksytty (allekirjoitus, pvm)	
Luottamuksellisuus	Julkinen asiakirja

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

Sisällys	
Johdanto	2
1. Omavalvontaohjelman tarkoitus ja tavoite	3
2. Valvonnan vastuut ja tehtävät	4
3. Viranomaisyhteistyö	6
4. Valvontaan tarvittavat resurssit ja osaaminen	7
5. Hyvinvointialueen palvelujen toteutumisen seuranta	7
6. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta	9
6.1 Riskiperusteinen ajattelu	10
6.2 Valvonnan menetelmät ja toteutustavat	12
7. Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet	14
8. Raportointi ja viestintä	15
9. Valvonnan kehittäminen ja jatkuva parantaminen	15
Keskeiset käsitteet	17
Omavalvontaohjelmaa koskeva keskeinen lainsäädäntö	19

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

Johdanto

Kainuun hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisestä. Hyvinvointialueella on palvelujen järjestäjänä vastuu sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastuspalvelujen valvonnasta sekä ohjauksesta. Järjestäjän valvonnan vastuu muodostuu oman toiminnan, hankintojen sekä yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan muodostamasta kokonaisuudesta.

Omavalvonta on valvonnan tärkein ja ensisijainen muoto. Omavalvontaohjelma on lakisääteinen dokumentti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023), jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvonta kohdistuu hyvinvointialueen palveluiden järjestämisvastuuseen ja palvelujen tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeuksien toteutuminen, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Kainuun hyvinvointialueen strategia on suunnitelmakokonaisuus lakisääteisten tavoitteiden saavuttamiseksi ja perustuu arvioon väestön hyvinvoinnista, alueen tilanteesta ja taloudesta sekä näiden muutoksista ja on lakisääteinen suunnitelma siitä, kuinka hyvinvointialue saavuttaa tavoitteensa. Kainuun hyvinvointialueen strategia ohjaa omavalvontaohjelmaa sekä omavalvonnan ja valvonnan toteuttamista. Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien ja palveluiden sekä pelastustoiminnan valvonnan ja omavalvonnan keskeiset strategiset periaatteet. Siinä määritellään, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua seurataan, miten havaitut puutteellisuudet korjataan ja raportoidaan. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet raportoidaan osana toiminnan ja talouden raportointia. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot julkaistaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palvelujen laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tehtävät. Näihin tehtäviin kuuluu mm. sisäisen tarkastuksen, riskienhallinnan, hyvän hallintotavan sekä omavalvonnan järjestäminen, toimeenpano ja tuloksellisuuden valvonta. Sisäinen valvonta on osa johtamista. Omavalvontaohjelma laaditaan valtuustokausittain, päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan vuosittain. Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan aluehallitus hyväksyy hyvinvointialueen omavalvontaohjelman. Omavalvontaohjelmaa täydentävät hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma ja valvontasuunnitelma, laatukäsikirja, laadunhallinnan toimintasuunnitelma, palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat, läikehoitosuunnitelmat sekä pelastuslaitoksen ja ensihoidon palvelutasopäätökset.

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihde)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

1. Omavalvontaohjelman tarkoitus ja tavoite

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa ja laatia vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut poikkeamat korjataan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023),

Omavalvontaohjelman tavoitteena on varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla Kainuun hyvinvointialueen strategian painopisteiden mukaisesti hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit ja osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien ja toiminnan jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvonnan periaatteet

- Omavalvonta on valvonnan ensisijainen keino. Valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.
- Valvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä pelastuspalveluihin ja se on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista.
- Valvonta ja ohjaus on samanlaista sekä yksityiselle että omalle toiminnalle.
- Valvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettely on kirjattu hyvinvointialueen omavalvonta- ja valvontasuunnitelmaan sekä palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmiin.
- Valvonta perustuu palvelutapahtuman riskinarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeistä.
- Valvonnan kokonaisvastuut määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä.
- Valvontaa toteuttaa valvontatyöhön koulutettu ja sen osaava henkilökunta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan omavastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Palveluntuottaja systemaattisesti ja suunnitelmallisesti kehittää omaa toimintaansa ja varmistaa, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovittujen käytännön mukaisesti. Palveluntuottajalla tarkoitetaan sekä hyvinvointialueen itsensä tuottamaa eri toimialueilla toteutettavaa palvelua sekä yksityistä palveluntuottajaa. Omavalvontaa toteutetaan palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Lainsäädäntö ohjaa Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaa ja omavalvontaohjelmaa. Keskeinen lainsäädäntö on kuvattu omavalvontaohjelman lopussa. Kainuun hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma kuvaa hyvinvointialueen omavalvonnan toteuttamista ja toimii palveluyksiköiden käsikirjana ja ohjeistuksena omavalvontasuunnitelmien laatimisessa. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelma kuvaa valvonnan painopisteet, valvontakohteet ja -menetelmät. Valvontasuunnitelma noudattaa Valviran laatimaa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallista valvontaohjelmaa. Tämän lisäksi valvontaa kohdennetaan riskiperusteisesti erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille ja palveluihin, joihin sisältyy erityisiä riskejä esimerkiksi asiakkaiden

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihte)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

haavoittuvaisuuden vuoksi tai palvelujen laatu ja/tai turvallisuus on arvioitu heikoksi. Yksityisten palveluntuottajien sopimusaikainen valvonta kohdentuu riskiperusteisuuden lisäksi sopimuksen täytäntöönpanoon liittyviin asiakokonaisuuksiin.

Omavalvontaohjelma kokoaa yhteen hyvinvointialueen palvelujen laatuun ja turvallisuuteen vaikuttavat keskeiset asiakirjat. Kainuun hyvinvointialueen strategiakokonaisuus ohjaa omavalvontaohjelmaa. Strategiakokonaisuus sisältää palvelustrategian, palvelulupauksen ja pelastustoimen palvelutasopäätöksen lisäksi myös muita sille lainsäädännössä kuuluvia ohjelmia ja suunnitelmia mm. järjestämissuunnitelman, henkilöstö-, viestintä-, talous- ja investointisuunnitelmat, hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman, valmiussuunnitelman ja yhteistyösopimukset. Kokonaisuutta täydentävät muut ohjelmat ja suunnitelmat kuten omistajapolitiikan linjaukset, tiedolla johtamisen suunnitelma, riskienhallinnan, suunnitelmat jne.

2. Valvonnan vastuut ja tehtävät

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma laaditaan hyvinvointialuetasolla ja sen hyväksyy hallintosäännön mukaisesti aluehallitus. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta ja -suunnitelmasta sekä laadunhallinnan toimintasuunnitelmasta ja niiden ylläpidosta vastaa järjestämisen tuki -yksikön valvontatiimi järjestämisjohtajan johdolla. Pelastuslaitoksen ja ensihoidon palvelutasopäätöksissä määritellään toiminnan laatu- ja suorituskykyvaatimukset. Palvelutasopäätökset hyväksyy hyvinvointialueen aluevaltuusto.

Hyvinvointialueen järjestäjän valvonnan vastuu muodostuu oman toiminnan, hankintojen sekä yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan muodostamasta kokonaisuudesta. Hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma kuvaa hyvinvointialueen omavalvonnan toteuttamista.

Kainuun hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluyksikötasolla, vakioidulle mallipohjalle. Hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksiköiden suunnitelman sisältöä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat hyväksyy palvelualuepäällikkö ja pelastuslaitoksen osalta pelastusjohtaja.

Yksityisten palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus on laatia omavalvontaohjelman lisäksi palvelukohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä toimia tosiasiallisesti näiden asiakirjojen mukaisesti. Palveluntuottajan velvollisuus on valvoa myös alihankkijoidensa toimintaa sekä siihen liittyvien laatuvaatimusten täyttymistä.

Valviran ja Aluehallintovirastojen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen valvontaa kohdennetaan valtakunnallisten valvontaohjelmien mukaisesti erityisesti palveluihin, joiden saatavuudessa, laadussa tai oikea aikaisuudessa on suurempia puutteita. Valvontaviranomainen toteuttaa sosiaali- ja terveystoimen palvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Sisäministeriö vastaa pelastustoimen yleisestä suunnittelusta, ohjauksesta, valvonnasta ja koordinoinnista sekä niiden kehittämisestä. Valtioneuvosto määrittää kansalliset strategiset tavoitteet

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihde)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

Laadittu 7.12.2022

 Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

pelastustoimen järjestämiseksi. Alueellisella tasolla palvelutasopäätös määrittää pelastustoimen strategiset tavoitteet palveluiden toteuttamiseksi sekä palvelutason kehittämiseksi. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelma laaditaan kolmeksi vuodeksi eteenpäin. Suunnitelman ajantasaisuudesta vastaa järjestämisen tuen valvonta tiimi. Suunnitelma sisältö tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Pelastustoimen osalta laaditaan erillinen valvontasuunnitelma.

Kainuun hyvinvointialueen keskeiset valvonnan toimijat, vastuut ja tehtävät määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä.

Toimija	Vastuu	Tehtävät
Aluevaltuusto	Vastaa Kainuun hyvinvointialueen toiminnasta ja taloudesta. Hyväksyy pelastustoimen palvelutasopäätöksen	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Aluehallitus	Vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä omavalvontaohjelman ja varautumisen että hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden valvonnan järjestämisestä ja niiden toimeenpanon ja tuloksellisuuden valvonnasta	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Hyvinvointialuejohtaja	Vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä ja yhteensovittamisesta sekä osaltaan toteuttaa sisäisen valvonnan, mukaan lukien omavalvonta, toteutumisen tehtäviä	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Järjestämisjohtaja	Vastaa oman ja ostopalvelutuotannon valvonnasta	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Toimialuejohtaja	Johtaa, kehittää ja valvoo toimialueensa toimintaa ja vastaa sen toiminnasta, tehokkuudesta ja tuloksellisuudesta	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Palvelualuepäällikkö	Vastaa alueensa toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta ja raportoinnista toimialuejohtajalle	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Palveluyksikköpäällikkö	Vastaa palveluyksikkönsä toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta ja raportoinnista palvelualuepäällikölle	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Johtajaylilääkäri	Raportoi hyvinvointialuejohtajalle sekä hallitukselle terveydenhuollon toimiluvan alaisesta toiminnasta	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Hoitotyön johtaja	Raportoi hyvinvointialuejohtajalle sekä hallitukselle terveydenhuollon	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihte)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

	toimiluvan alaisesta toiminnasta hoitotyön osalta	
Pelastusjohtaja	Johtaa pelastuslaitoksen toimintaa sekä huolehtii pelastuslaitoksen toiminnan, talouden ja organisaation kehittämisestä	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö
Sisäinen tarkastaja	Sisäinen tarkastus arvio objektiivisesti ja riippumattomasti sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja konsernivalvonnan järjestämistä ja tuloksellisuutta, raportoi arvioinnin tuloksista sekä esittää toimenpide-ehdotuksia järjestelmän kehittämiseksi	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö

3. Viranomaisyhteistyö

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto (AVI) valvoo Kainuun hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta ja omavalvonnan toteutumista sekä antaa valvontaan liittyvää ohjausta. Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa. Mikäli palvelujen valvontaa tehtäessä tulee ilmi tärkeitä ja laajakantoisia asioita tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä koskeva valvonta-asia, tulee tällöin valvojan viranhaltijan olla Valviraan yhteydessä. Palveluja valvovalle viranomaiselle (AVI/Valvira) on ilmoitettava välittömästi palveluntuottajan tai alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja puutteista. Aluehallintoviraston edustajia voidaan kysyä yhteiselle tarkastuskäynnille hyvinvointialueen valvontatyötä tekevien tahojen kanssa. Hyvinvointialueen viranomainen lähettää laatimansa valvontaraportit/tarkastuskertomukset tiedoksi valvontaviranomaiselle (AVI). Lääkelain valvonta kuuluu lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen (Fimea) vastuulle. Fimealle ilmoitetaan myös lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteet. Säteilyturvallisuuskeskus (STUK) valvoo säteilyn käytön ja muun säteilytoiminnan turvallisuutta; säteilyn käytössä havaituista puutteista ja epäkohdista on ilmoitettava Säteilyturvakeskukselle.

Onnettomuustutkintakeskus (OTKES) voi ottaa tutkittavakseen sosiaali- ja terveydenhuollon onnettomuuksia. Hyvinvointialueen tulee viipymättä ilmoittaa OTKES:lle tapahtumasta, joka ilmoittajan arvion mukaan voi tulla turvallisuustutkintalain mukaisesti tutkittavaksi. Tutkinta käynnistetään, jos sen arvioidaan tuottavan merkittävää tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon yleisen turvallisuuden parantamiseksi. Tutkintapäätökseen vaikuttavat myös seurausten vakavuus, tapahtuman toistuvuus, yhteiskunnallinen merkittävyys sekä se, että aiheuttiko tapahtuma vaaraa usealle potilaalle tai asiakkaalle.

Eduskunnan oikeusasiamies tekee säännöllisesti tarkastuskäyntejä esim. psykiatriin sairaaloihin. Oikeusasiamies keskittyy toiminnassaan edistämään perus- ja ihmisoikeuksia. Laittomuudet tai

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

epäkohdat voivat tulla oikeusasiamiehen tietoon myös muita teitä kuin kanteluina. Tällöin hän voi ottaa asian tutkittavakseen omasta aloitteestaan.

Yhteistyö alueen kuntien kanssa on ensiarvoisen tärkeää, sillä esimerkiksi Kainuun väestöpohja on pieni ja huomattavan iäkäs, kunnissa on muuttotappiota ja väestön koulutus taso on keskimäärin matala; monenlaisia keinoja syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi on löydettävä yhteistyössä alueella. Lainsäätäjä velvoittaa kunnat ja hyvinvointialueet yhteistyöhön myös valtion tuella rakennettujen vuokra- ja osaomistusasuntojen asukasvalintojen lakien ja asetusten mukaisuuden valvonnassa.

Lisäksi Kainuun hyvinvointialue tekee valvontayhteistyötä myös useiden alueellisten viranomaistahojen kanssa kuten Kainuun prikaati, Kainuun Rajavartiolaitos ja Kainuun ympäristöterveydenhuolto.

4. Valvontaan tarvittavat resurssit ja osaaminen

Järjestämisen tuessa (järjestämisvastuun valvonta) toimii järjestämisjohtajan johtama ja ohjaama valvontatiimi. Järjestämisen tuessa toimivat asiakkuus, palveluohjauksen ja ostopalveluiden tiimi, jonka tehtäviin kuuluu ikäihmisten ostopalveluiden sopimusohjaus ja -valvonta. Laatu ja valvontatiimi johtaa, suunnittelee, kehittää sekä seuraa, arvioi ja yhteensovittaa hyvinvointialueen laadunhallintaa ja asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä ohjaa, koordinoi ja toteuttaa omavalvontaa strategisella tasolla. Järjestämisen tuessa toimivat myös prosessitiimiin kuuluvat professojohtajat. Prosessitiimin vastuulla on prosessikatselmusten toteuttaminen. Järjestämisen tuessa työskentelee myös sisäinen tarkastaja. Sisäinen tarkastus on osa sisäistä valvontaa ja hyvän hallinnon rakenteita, joka edistää toiminnallaan hyvän johtamis- ja hallintotavan, ennakoivan ja tuloksellisen riskienhallinnan, eettisen johtamis- sekä sisäisen valvontakulttuurin kehittymistä. Sisäinen tarkastaja voi osallistua riippumattomana ja objektiivisena riskienhallinta- ja valvontajärjestelmien asiantuntijana organisaation toimintaa kehittäviin työryhmiin, toimia sisäisen valvonnan kouluttajana ja antaa neuvontaluonteista konsultointipalvelua.

Omavalvonta on osa toiminnan johtamista kehittämistä ja seuranta. Palvelutuotannossa omavalvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista. Kainuun hyvinvointialueella palvelutuotannon valvontaa toteuttaa eri toimialueilla valvontatyöhön perehtynyt henkilökunta, jonka osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Valvonta-asiantuntijoista muodostuu hyvinvointialueen valvontaverkosto.

Jokaisen työntekijän lakisääteinen ja eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti ja toteuttaa toiminnassaan omavalvontasuunnitelmaa, ylläpitää omaa osaamistaan ja ammattitaitoa sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

5. Hyvinvointialueen palvelujen toteutumisen seuranta

Hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteen sovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihde)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

laadun määrittelystä, tuottamistavan valinnasta, tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Hyvinvointialue seuraa tehtävien lainmukaisuuden hoitamista, palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta tulevaisuudessa hyvinvointialueiden yhteisten mittareiden kautta. Yhteinen kansallinen mittaristo on osin vielä valmistelussa.

Kainuun hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia ja toimeenpano-ohjelmat ohjaavat palvelujen toteutumisen seurantaa. Hyvinvointialueen palvelujen toteutumista seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin.

Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus

Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjän ja tuottajan on varmistettava, että palveluihin pääsevät ja niistä hyötyvät yhtä lailla kaikki ihmiset riippumatta ihmiseen liittyvistä tekijöistä, kuten sukupuolesta, vammasta tai etnisestä tai kulttuurisesta taustasta. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää palvelunjärjestäjää valvomaan toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti. Yhdenvertaisuus parantaa palvelujen vaikuttavuutta, saavutettavuutta, oikea-aikaisuutta sekä kohdentamista paremmin niiden ihmisten tarpeisiin, jotka palveluita eniten.

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltavat ja toteutettavat palvelut ovat laajuudeltaan ja laadultaan sellaisia kuin asukkaiden tarve edellyttää. Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Eri palvelujen toteuttamisen ja hoitoon pääsyyn enimmäis- ja määräaikaisten toteutumista seurataan niin kiireellisen ja kuin kiireettömän palvelutarpeen osalta. Palvelujen saatavuutta koskevat odotusaika tiedot julkaistaan odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. Palvelujen saavutettavuutta vahvistetaan etä- ja digipalveluja kehittämällä.

Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu, toteutus ja arviointi 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.

Palvelujen jatkuvuus normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa varmistetaan valmiussuunnitelmissa sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa. Suunnitelmissa varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja erilaisiin poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihde)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi määritellään omavalvontasuunnitelmaan selkeät menettelytavat ja niiden toteutusta seurataan ja arvioidaan osana omavalvontatoimintaa. Asiakkaiden, potilaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia seurataan asiakaskyselyillä ja raportoidaan säännöllisesti yhtenäisin menettelytavoitin, nämä menettelytavat kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Säännöllistä palautetietoa kerätään myös palveluja tuottavalta henkilöstöltä.

Hoidon ja palvelujen turvallisuutta seurataan palautejärjestelmien, vaaratapahtumaraportoinnin sekä muun palautetiedon (mm. muistutukset, kantelut, potilasvahingot) ja seurantatiedon (riskienhallinta) kautta. Asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa hyödynnetään kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteitä ja mittareita. Poikkeavan palvelun, muistutusten ja kantelujen osalta noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen yhtenäistä hallinnollista ohjeistusta.

Palvelujen vaikuttavuus ja osallisuus

Palveluiden vaikuttavuudella seurataan toiminnalla aikaansaatuja muutoksia asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheistensä terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa. Palveluiden kustannusvaikuttavuutta seurataan erilaisten mittarien ja tunnuslukujen kautta säännöllisesti. Hoidon laadun seurantaan on hyvinvointialueella käytössä potilas- ja tautikohtaisia laaturekisterejä mm. tekonivelrekisteri, selkärekisteri ja rintasyöpärekisteri.

Hyvinvointialue on olemassa ihmisiä varten; sosiaali- ja terveydenhuolto sekä pelastustoiminta ovat meille kaikille kuuluvia yhteisiä palveluita. Tämän vuoksi myös tavoitteiden ja palvelupäätösten valmistelussa varmistamme asukkaiden osallistumisen mahdollisuudet. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Suunnitteluun ja kehittämiseen osallistuminen edistää vaikuttavaa päätöksentekoa ja tukee yleistä osallisuutta yhteiskunnan toiminnoissa.

6. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta

Kainuun hyvinvointialueella omavalvontaa ja valvontaa toteutetaan tiiviissä yhteistyössä järjestämisen tuen ja palvelutuotannon kesken. Järjestämisen tuki vastaa järjestämistä vastuuvalvonnasta (strateginen vastuu) ja koordinoi, seuraa ja arvioi valvonnan ja omavalvonnan toteutumista. Palvelutuotanto vastaa ja toteuttaa oman toiminnan ja omaa toimintaa koskevien ostopalveluiden valvonnan (palvelutuotannon valvonta). Oma palvelutuotanto toteuttaa Kainuun alueella sijaitsevan yksityisten sosiaalipalvelujen palveluiden valvonnan (muu kuin ostopalvelut). Yhteistyömallilla tavoitellaan omavalvonnan menetelmällisen osaamisen ja palvelujen substanssiosaamisen yhdistämistä tehokkaaksi ja laadukkaaksi valvontatoiminnaksi. Tavoitteena on, että omavalvonta muodostuu laajaksi, koko järjestämis- ja palvelutuotantokokonaisuudet kattavaksi osaksi johtamis- ja laadunhallintajärjestelmää.

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihe)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

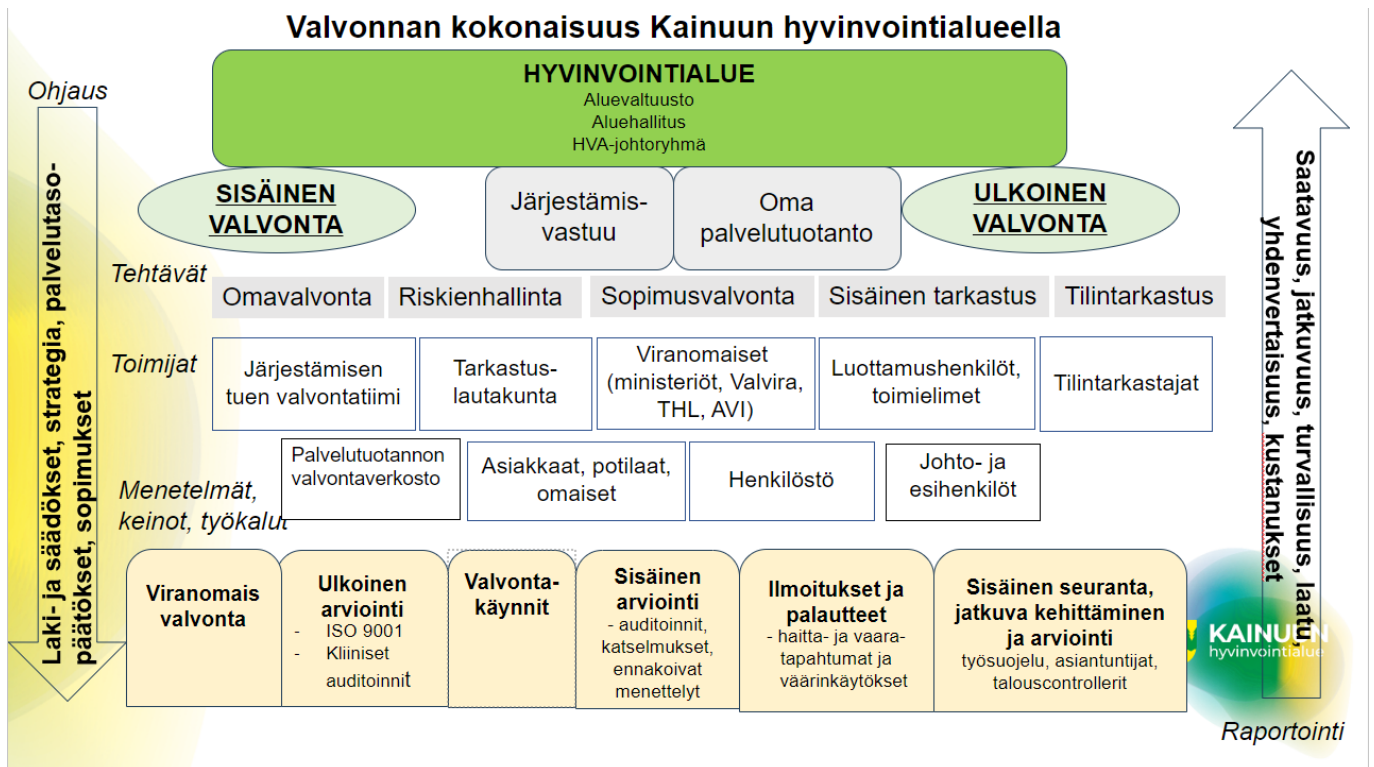
Y-tunnus
3221331-8

Laadittu 7.12.2022

 Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo omia sekä ostopalvelutuottajiaan. Valvonta painottuu palvelutuotannon toteuttamaan omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo entistä selkeämmin järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelma kuvaa hyvinvointialueen omavalvonnan ja valvonnan painopisteet, valvontakohteet ja -menetelmät. Oma palvelutuotanto kuvaa oman toimintansa ja oman alueensa sopimusohjauksen ja -valvonnan valvontakohteet ja -menetelmät, valvontasuunnitelman liitteenä olevalle lomakepohjalle.

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun ja saatavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen. Ostopalvelujen osalta valvonnan painopisteet määrittyvät palveluntuottajien kanssa tehtävissä sopimuksissa.



Kuva.1 Kainuun Hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuus

6.1 Riskiperusteinen ajattelu

Omavalvonta pohjautuu riskiperusteiseen ajatteluun ja riskien hallinta on omavalvonnan ydinasioita. Riskiperusteisen ajattelun avulla määritellään ne tekijät, jotka voivat saada organisaation prosessit ja laadunhallintajärjestelmän poikkeamaan suunnitelluista tuloksista sekä otetaan käyttöön ehkäiseviä hallintakeinoja, joilla vähennetään haitallisia vaikutuksia (SFS-EN ISO 9001). Keskeiset tunnistetut riskit

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihe)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

Laadittu 7.12.2022

 Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

Kainuun hyvinvointialueella liittyvät palvelujen ja henkilöstön saatavuuteen sekä palvelujen yhdenvertaiseen toteutumiseen.

Palvelujen valvonnan riskiluokat jaetaan kolmeen tasoon: tihennetty valvonta, säännöllinen valvonta ja harvennettu valvonta.

Riskiluokka	Kohteet	Menetelmät (ensisijaiset)
Tihennetty valvonta Toteutetaan tilanteen mukaan useamman kerran vuodessa	1) Kohteet, joiden omavalvonnassa on merkittäviä puutteita 2) Kohteet, joiden palvelujen saatavuudessa, laadussa ja turvallisuudessa merkittäviä puutteita 3) Kohteet, joiden valvontahistoria osoittaa tehostetun valvonnan tarpeen	1) Tarkastuskäynti 2) Ohjaus- ja valvontakäynti (valvontakohteessa)
Säännöllinen valvonta Toteutetaan säännöllisesti vuosittain tai joka toinen vuosi	1) Kohteet, joiden palvelun laatu ja laajuus on monipuolinen 2) Kohteet, joissa asiakkaat/potilaat ovat haavoittuvassa asemassa tai riippuvaisia työntekijöiden hoidosta ja huolenpidosta 3) Kohteet, joiden valvontahistoriassa ei ole puutteita	1) Ohjaus- ja valvontakäynti (ensisijaisesti valvontakohteessa) 2) Tarvittaessa tarkastuskäynti
Harvennettu valvonta Toteutetaan tarpeen mukaisesti, harvemmin kuin joka toinen vuosi.	1) Kohteet, joiden palvelun laadussa ja turvallisuudessa ei ole havaittu puutteita 2) Kohteet, joiden systemaattinen omavalvonta toteutuu ja poikkeavan palvelun menettelytavat ovat todennetusti käytössä	1) Ohjaus- ja valvontakäynti (kohteessa tai etäkäyntinä) 2) Asiakirjavalvonta 3) Sisäinen arviointi 4) Prosessikatselmus

6.2 Valvonnan menetelmät ja toteutustavat

Valvonta voi olla ennakoivaa, suunnitelmallista tai reaktiivista. Lisäksi valvontaa toteutetaan ammattihenkilövalvonnan ja sopimusohjauksen sekä erilaisten katselmusten ja auditointien kautta.

Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on ohjausta, tiedonvälitystä ja vuorovaikutusta. Ennakoivan valvonnan mahdollisuudet ovat parhaat silloin kun toimintayksiköt itse seuraavat aktiivisesti prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistavat laatua uhkaavat riskit jo ennakoita ja toimivat nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi. Ennakoivan valvonnan toimintakäytäntöjä ovat mm. palautekäytänteiden systemaattinen seuranta (asiakastyytyväisyys, onnistumisilmoitukset, poikkeamat). Lainsäädännössä toiminnasta käytetään nimitystä omavalvonta.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan yksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja se täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset.

Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan vuosittain valvontasuunnitelman mukaisesti. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukainen suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Kainuun hyvinvointialueen valvontasuunnitelma laaditaan jatkossa Valviran valvontaohjelman linjausten mukaisesti. Valvontasuunnitelma päivitetään ja vahvistetaan vuosittain.

Reaktiivinen, jälkikäteinen valvonta

Reaktiivinen valvonta on jälkikäteistä, joko ennalta ilmoitettu tai ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti yksikköön asiakaspalautteen, vaaratilanneilmoituksen, epäkohtailmoituksen tai huolenilmauksen perusteella. Valvontakäynnistä laaditaan raportti, johon kirjataan mahdolliset poikkeamat ja kehittämiskohteet sekä jatkotoimenpiteet. Jatkotoimenpiteiden toteutumista seurataan ja toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Kainuun hyvinvointialueella valvontaa ja arviointia toteutetaan hyödyntäen tapaus- ja tilannekohtaisesti eri menetelmiä esim. asiakirjavalvontaa, ohjaus- ja valvontakäyntiä, tarkastuskäyntiä, sisäistä- ja ulkoista arviointia, prosessi- ja johdon katselmuksia sekä ohjaus- ja arviointikäyntejä.

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

Menetelmä	Tarkoitus
Ohjaus ja neuvonta	Palvelunjärjestäjän ohjausvelvollisuus (Valvontalaki 24 §)
Sopimusohjaus- ja valvonta	Palvelunjärjestäjän kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista (Valvontalaki 23 §)
Asiakirjavalvonta	Suunnitelmallisen valvonnan menetelmä, jossa palveluntuottajaa pyydetään raportoimaan kulloinkin vaadittavista asioista
Ohjaus- ja valvontakäynti	Hyvinvointialueen toteuttama suunnitelmallisen valvonnan menetelmä
Tarkastuskäynti	Epäkohtaan tai sen epäilyyn tai muuhun ilmoitukseen perustuva hyvinvointialueen ennalta ilmoittamaton käynti
Ohjaus- ja arviointikäynti	Valvontaviranomaisen toteuttama ennalta sovittu käynti hyvinvointialueelle
Sisäinen auditointi	Organisaation sisäistä, riippumatonta toiminnan varmistamista, että toiminta toteutuu suunnitelmien mukaan ja siinä noudatetaan annettuja toimintaohjeita
Ulkoinen auditointi, sertifiointi	Sertifiointi on todentamista, että organisaation toiminta (tai tuote) täyttää sille asetetut vaatimukset esim. ISO 9001 standardin vaatimukset. Organisaatiolle myönnetään kirjallinen todistus siitä, että toiminta tai tuote täyttää sille asetetut vaatimukset
Prosessikatselmus	Prosessikatselmoinnin tarkoitetaan määrätyin väliajoin tehtävä arviointia prosessin, hoito- ja palveluketjun ajan tasalla olosta, sen riittävästä tasosta ja että se täyttää sille asetetut vaatimukset Katselmuksessa arvioidaan, toteutuuko palvelujen saatavuus, saavutettavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus sekä yhdenvertaisuus Tarkastelussa on myös prosessin sujuvuus, prosessiin liittyvät kipupisteet ja riskit sekä se, kuinka pystymme vastaamaan asiakkaan ja asukkaiden palvelutarpeeseen
Johdon katselmus	Johdon katselmus on määrätyin väliajoin tehtävä arviointi laadunhallintajärjestelmän ajan tasalla olosta, sen riittävästä tasosta ja että se täyttää sille asetetut vaatimukset. Katselmuksessa arvioidaan, toteutuuko laadunhallintajärjestelmä käytännössä, eli toimitaan kuvausten ja ohjeiden mukaisesti ja siitä saatava arviointitieto on riittävää

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

7. Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet

Hyvinvointialue seuraa palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua myös palautteiden ja poikkeamailmoitusten kautta. Palvelutuottajat kuvaavat osaltaan omavalvontasuunnitelmissaan, kuinka he keräävät ja käsittelevät palautteet ja poikkeamailmoitukset sekä raportoivat ne hyvinvointialueelle. Palvelun järjestäjän ja palvelutuotannosta syntyvän tiedon avulla pystytään korjaamaan niin palvelujen järjestämiseen kuin tuottamiseen liittyviä poikkeamia ja kehittämään toimintaan.

Poikkeavalla palvelutoiminnalla tarkoitetaan kaikkia palveluun tai hoitoon tai kuntoutukseen haitallisesti vaikuttavia asioita, esimerkiksi asiakas-/potilasvalitukset, asiakkaan saama poikkeava palvelu/hoito/kuntoutus, henkilöstön epäammattillinen käytös, henkilöstön havaitsemat poikkeamat, vialliset toiminnot lääkintälaitteissa tai muissa tutkimus- ja hoitolaitteissa. Poikkeamatilanne on vaatimuksista poikkeamista. Hyvinvointialueella noudatetaan poikkeavan palvelun käsittelystä annettuja ohjeita. Poikkeavan palvelun -ohjeessa ohjataan tunnistamaan palveluvaatimukset ja niihin liittyvät poikkeamat. Menettelyohjeessa kuvataan ohjaustoimenpiteet ja niihin liittyvät vastuut ja valtuudet, joiden avulla poikkeavaa palvelua/toimintaa käsitellään toimi- ja palvelualueella Toimintamenettelyyn liittyy tapahtumaan johtavien syiden selvittely, välittömien toimenpiteiden suorittaminen ja eri toimintavaiheiden vastuiden määrittelyt, merkittävien poikkeamatilanteiden kirjaaminen sekä ennaltaehkäisevien toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen saman ongelman uudelleen esiintymisen ehkäisemiseksi sekä seurantamenettelyt ja vaatimustenmukaisuuden uudelleen todentaminen.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan järjestämisen tukeen ja niiden osalta noudatetaan vakavien vaaratapahtumien käsittelyohjetta. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään erillisessä johtajaylilääkärin ohjaamassa työryhmässä (Vakavat -tiimi). Vakavien haittatapahtumien käsittely on hyvinvointialueen omaa sisäistä turvallisuusselvitystä. Tavoitteen on varmistaa johdonmukainen menettelytapa vakavan haittatapahtuman käsittelyyn syyllistämättömästi ja systeemilähtöisesti sekä asianomaisten tukeminen prosessin jokaisessa vaiheessa. Vakavien vaaratapahtumien käsittely ja niistä oppiminen kehittää organisaation turvallisuutta ja turvallisuuskulttuuria.

Sisäisessä arvioinnissa todettujen poikkeamien toimintatapa ohjeistetaan sisäisen arvioinnin ohjeessa.

Prosessikatselmusten osalta toimintamalli ja -ohjeistus on valmistelussa.

Valvontakäynnillä todetut poikkeamat ja kehittämiskohteet

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa ensisijaisesti palvelutuotannosta vastuussa oleva palvelutuottaja. Palveluntuottajat kuvaavat omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan.

Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue vaatii

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

8. Raportointi ja viestintä

Hyvinvointialue laatii vuosittain selvityksen (tilinpäätös) järjestämiensä palvelujen toteutumisesta ja talouden tilasta. Selvityksessä kuvataan ja arvioidaan kuinka asetutut tavoitteet ovat toteutuneet. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella ja julkaistaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet raportoidaan ja julkaistaan osana toiminnan- ja talouden seurantaa kolmen kuukauden välein. Julkaistavia omavalvonnan seurannan osa-alueita ovat muun muassa, palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus, asiakaskokemus, osallisuus ja henkilöstö.

Kainuun hyvinvointialueen arvojen mukaisesti omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle. Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan aluehallitus päättää raportoinnin aikataulun ja tavan. Aluehallitus antaa toimintakertomuksessa tiedot sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä sekä selvityksen konsernivalvonnasta ja merkittävistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä sekä antaa selvityksen omavalvonnan toimeenpanosta ja tuloksista.

Toimi- ja palvelualueet sekä palveluyksiköt käyvät säännöllisesti läpi henkilöstönsä kanssa omavalvonnassa havaittuja ja kirjattuja asioita. Omavalvontatiedot viedään osaksi toiminnan ja talouden seurantatietoja ja raportoidaan samassa yhteydessä.

9. Valvonnan kehittäminen ja jatkuva parantaminen

Toiminnan jatkuva parantaminen tähtää palvelun ja hoidon laadun parantumiseen ja turvallisuuden kehittymiseen. Toiminnan kehittämistä ohjaa Kainuun hyvinvointialueen strategia ja toimeenpano-ohjelmat. Omavalvontaohjelma on keskeinen tiedolla johtamisen ja palvelujen kehittämisen työkalu. Strategian mukaisesti valvonnassa ja kehittämisessä korostuu palvelujen saatavuus ja asiakaslähtöisyys, laatu ja turvallisuus, henkilöstön saatavuus ja osaamisen kehittäminen, prosessien ja toimintatapojen sujuvuus, sekä työympäristön kehittäminen ja riskien hallinta. Perustehtävän mukaisesti terveys, turvallisuus ja hyvinvointi on yhteisen työme perusta.

Toiminnan jatkuva parantaminen edellyttää, että huomioimme ja poistamme ennakoivasti poikkeavan ja muun epäsuotavan tilanteen syyt, jotta tällainen tilanne ei toteutuisi. Tämä tarkoittaa mm. vaara- ja läheltä piti tilanteista oppimista, syyllistämätöntä toimintakulttuuria, riskien ennakoimista ja hallintaa, valmius- ja pelastussuunnitelmien sekä henkilöstön ammattitaidon ajan tasalla pitämistä. Valvonnan kautta saatua tietoa hyödynnetään Kainuun hyvinvointialueen toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksessa, johtamisessa, kehittämisessä sekä päätöksenteon tukena. Kainuun hyvinvointialueen strategian mukaisesti edistämme tehokkaita toimintatapoja ja päätöksentekokykyä sekä muutoskykyä ja

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihde)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8



Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

ketterää kehittämistä. Tiedon jakamisella, tiedolla johtamisella ja avoimuudella luomme pohjan sujuvalle ja tehokkaalle toiminnalle, jota omavalvonnalla tuemme ja varmistamme.

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihde)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://kainuunhyvinvointialue.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

**Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus** CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

Keskeiset käsitteet

Asiakasosallisuus	Tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa
Palvelutarpeen arviointi	Toiminta, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan. Eri asiakasryhmille on lainsäädännössä määritelty erilaisia määräaikoja. Terveysdenhuollossa palvelutarpeen arviointi toteutuu yleensä hoidon tarpeen arviointina
Hoidon tarpeen arviointi	
Järjestämisvastuu	Järjestämisvastuulla tarkoitetaan oikeudellista vastuuta siitä, että lailla säädetty palvelut ja velvoitteet tulevat säännösten mukaisesti hoidetuiksi. Järjestämisvastuussa oleva kunta tai muu toimija vastaa siitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa palvelut laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.
Palveluiden saatavuus	Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan asiakkaiden (tosiasiallista) mahdollisuutta saada palveluja. Saatavuuteen kuuluu ensinnäkin se, onko palveluja ylipäänsä tarjolla, ja toiseksi se, onko palveluja tarjolla riittävästi väestön tarpeisiin nähden. Usein saatavuustermiin liitetään myös se, kuinka nopeasti asiakas pääsee palveluihin.
Palvelujen saavutettavuus	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 4 § Selite: Palvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan ihmisten mahdollisuuksia päästä palvelujen luo. Saavutettavuus liittyy välimatkoihin, mutta myös laajemmin asiakkaiden liikkumismahdollisuuksiin, elämäntilanteisiin, sähköisiin palveluihin sekä liikennepalvelujen tarjontaan. Saavutettavuuteen vaikuttavat myös esimerkiksi palvelujen tuottajien aukioloajat ja ajanvarauskäytännöt
Palvelupiste	Tosiasiallinen paikka, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille/ potilaille. Palveluyksiköllä on aina vähintään yksi palvelupiste. Palvelupiste sijaitsee yleensä tietyssä käyntiosoitteessa, mutta se voi olla myös virtuaalinen (esimerkiksi verkko- tai puhelinpalvelu)
Palveluseteli	Tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Palveluseteli on hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämä sitoumus (= viranomaispäättös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.
Palveluyksikkö	Julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämä toiminnallinen ja hallinnollisesti järjestetty kokonaisuus, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveystalouden palveluja. Palveluyksikkö voi koostua palveluntuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- tai terveydenhuollon rekisteriteknisestä palvelupisteestä. Palveluyksikössä on oma johtamisjärjestelmä, jolla on ensisijainen ja pääasiallinen direktiovalta päättää tuotannon sisällöstä ja henkilöstön käytöstä (ts. tulostuotto). Palveluyksikön sisällä voi olla myös etäpalvelua, kotiin vietävää palvelua jne.
Oma palvelutuotanto	Hyvinvointialue tuottaa itse perus- sekä erityistason sosiaali- ja terveystalouden palveluita. Toiminnan ja palveluiden laatua, vaikuttavuutta sekä

Laadittu 7.12.2022

 Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

	turvallisuutta suunnitellaan, ohjataan sekä valvontaan erilaisten suunnitelmien avulla
Oma työntekijä	Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen asiakkaan omatyöntekijä tai muu asiakkaan työntekijä
Omavalvonta-suunnitelma	Julkinen asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta
Omavalvontaohjelma	Järjestämislain 40 §:n mukainen strateginen ohjelma, jolla varmistetaan hyvinvointialueen järjestämisvastuun ja palveluiden lainmukaisesta toteutumisen varmistamisesta. Pelastustoimi tekee pelastustoimen järjestämisestä annetun lain mukaisen omavalvontaohjelman
Omavalvonta	Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.
Ostopalvelu	Palvelu, jonka palvelunjärjestäjä hankkii korvausta vastaan oman organisaationsa ulkopuoliselta palveluntuottajalta
Muistutus	(lähtökohtaisesti kirjallinen) sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, jossa asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja/tai palveluun tai on muuten tyytymättömyyden aiheutta. Muistutukset voivat koskea mm. epäasiallista kohtelua, lääke- tai hoitovirheitä, hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyviä poikkeamia, käymättä jääneitä/ huomattavasti myöhästyneitä käyntejä tai palvelussa tapahtuneita muita virheitä. Kun asiakas haluaa kirjallisen selvityksen, on asia aina käsiteltävä muistutuksena
Riskienhallinta	Järjestelmällinen toiminta, joka sisältää riskianalyysin sekä tarvittavien toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja korjaavat toimenpiteet
Sertifiointi	Menettely, jolla todennetaan toiminnan, organisaation tai hyvinvointisovelluksen täyttävän sitä koskevat tuotantokäyttöä varten vaadittavat olennaiset vaatimukset
Sopimusvalvonta	Sopimusvalvontaa voidaan kohdistaa laatuun, sopimuksen toteutumiseen, reklamaatioon tai omaisuuden valvontaan

 Lähde: Valtioneuvosto [Laaja sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistamisen sanasto](#)

Laadittu 7.12.2022

Laatija(t)
Korhonen, Virpi
Mäklin, Jaana

Omavalvontaohjelmaa koskeva keskeinen lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
Suomen perustuslaki (731/1999)
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
Terveystieteiden laki (1326/2010)
Mielenterveyslaki (1116/1990)
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
Lastensuojelulaki (417/2007)
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
Toimeentulotukilaki (1412/1997)
Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteistyöstä (1369/2014)
Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010)
Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
Perhehoitolaki (263/2015)
Laki omaishoidontuesta (937/2005)
Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (1990/744)
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisestä terveydenhuollosta (7/2006)
Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)
Päihdehuoltolaki (41/1986)
laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015)
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (243/2015)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
Aravalaki (1189/1993)
Aravarajoituslaki (1190/1993)
Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta (604/2001) ns. pitkä korkotukilaki
Laki avustuksista erityisryhmien asunto-olojen parantamiseksi (1281/2004) ns. investointiavustuslaki