



Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2026–2029

Versio	3.0
Version päivämäärä	3.3.2026
Luonut	Virpi Korhonen, Jaana Mäklin
Hyväksytty (allekirjoitus, pvm)	
Luottamuksellisuus	Julkinen asiakirja

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



Sisällys

Johdanto	3
1. Omavalvontaohjelman tarkoitus ja tavoite	3
2. Valvonnan vastuut ja tehtävät	6
3. Viranomaisyhteistyö	8
4. Valvontaan tarvittavat resurssit ja osaaminen	9
5. Hyvinvointialueen palvelujen toteutumisen seuranta	10
6. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta	13
6.1 Riskiperusteinen ajattelu	15
6.2 Valvonnan menetelmät ja toteutustavat	17
7. Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet	19
8. Raportointi ja viestintä	21
9. Valvonnan kehittäminen ja jatkuva parantaminen	22
Liite 1. Keskeiset käsitteet	23
Omavalvontaohjelmaa koskeva keskeinen lainsäädäntö	25

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

Johdanto

Kainuun hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisestä. Hyvinvointialueella on palvelujen järjestäjänä vastuu sosiaali- ja terveystalouden sekä pelastuspalveluiden 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, joka kohdistuu hyvinvointialueen palveluiden järjestämisvastuuseen ja palvelujen tuottamiseen.

Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvontaohjelma on lakisääteinen strategisen tason dokumentti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023), jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa.

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 säännöllisesti osana toiminnan ja talouden raportointia. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot julkaistaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Kainuun hyvinvointialueen strategia ohjaa omavalvontaohjelmaa sekä omavalvonnan ja valvonnan toteuttamista. Strategia on lupaus siitä, mihin panostamamme toimintaamme tulevana vuosina. Omavalvontaohjelma ohjaa ja tukee osalta strategian toteuttamista.

Omavalvontaohjelma laaditaan valtuustokausittain, päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan vuosittain. Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan aluehallitus hyväksyy hyvinvointialueen omavalvontaohjelman. Omavalvontaohjelmaa täydentävät hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelma ja valvontasuunnitelma sekä palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat.

1. Omavalvontaohjelman tarkoitus ja tavoite

Hyvinvointialueen tehtäviin kuuluu ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa ja laatia vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma on strategisen tason asiakirja palvelunjärjestäjälle ja palveluntuottajalle. Omavalvontaohjelma osoittaa ne organisaatiotason johtamiseen ja toimintaan liittyvät menettelytavat, joilla lainsäädännön noudattaminen sekä puutteiden korjaaminen järjestämisessä ja tuottamisessa varmistetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten palvelujen saatavuutta, toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä jatkuvuutta ja yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut poikkeamat korjataan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 741/2023)

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



Omavalvontaohjelman tavoitteena on varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla asukkaita varten palvelut kuntoon yhdessä henkilöstön kanssa, Kainuun hyvinvointialueen strategian painopisteiden mukaisesti. Tähän sisältyy asukkaiden hyvinvointi, terveys ja turvallisuus sekä osallisuus (asiakkaita varten), asiakaslähtöiset ja uudistuvat ajassa pysyvät palvelut (palvelut kuntoon) sekä riittävät henkilöstöresurssit ja osaaminen (henkilöstön kanssa). Tavoitteeseen pääseminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja toiminnan valvonnalla sekä prosessien ja toimintamallien 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.
- Valvontaa ja ohjaus on samansisältöistä sekä yksityiselle että omalle toiminnalle.
- Valvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettely on kirjattu hyvinvointialueen omavalvonta- ja valvontasuunnitelmiin sekä palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmiin.
- Valvonta perustuu palvelutapahtuman riskinarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeistä.
- Valvonnan kokonaisvastuut määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä.
- Valvontaa toteuttaa valvontatyöhön koulutettu ja sen osaava henkilökunta.
- Omavalvonnan toteuttaminen kuuluu kaikille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan omavastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Palveluntuottaja tehtävänä on 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 omavalvontasuunnitelman mukaisesti, ja siihen sisältyy henkilöstön riittävyyden ja osaamisen jatkuva seuranta sekä toimintatilojen ja laitteiden turvallisuuden ja toimintaan soveltuvuuden arviointi.

Omavalvontaohjelman lisäksi lainsäätäjä edellyttää operatiivisen tason omavalvontasuunnitelmia. Kainuun hyvinvointialueella on laadittu hyvinvointialuetasoinen omavalvontasuunnitelma, jonka tarkoituksena on kuvata hyvinvointialueen omavalvonnan toteuttamista ja toimia palveluysiköiden käsikirjana ja ohjeistuksena yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien laatimisessa. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu vakiodulle mallipohjalle hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yksikkökohtaiseen omavalvontaan sisältyy oman tuotannon valvonta sekä velvollisuus toimia tosiasiallisesti omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä valvoa myös alihankintana tilattua tuotantoa. Omavalvontasuunnitelma toimii yksikön palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäisenä työvälineenä.

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

Hyvinvointialueelle on laadittu valvontasuunnitelma, joka kuvaa valvonnan painopisteet, valvontakohteet ja -menetelmät. Valvontasuunnitelma noudattaa Lupa- ja valvontaviraston sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallista valvontaohjelmaa. Tämän lisäksi on tarkempia toimintakohtaisia valvontasuunnitelmia esim. Valvonta- ja ostoyksiköllä (valvonta- ja ohjauskäynnit) sekä Laatu- ja valvontatiimillä (sisäiset auditoinnit).

Valvontaa kohdennetaan riskiperusteisesti erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille ja palveluihin, joihin sisältyy erityisiä riskejä esimerkiksi asiakkaiden 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, pelastustoimen ja ensihoidon palvelutasopäätöksen lisäksi myös muita keskeisiä ohjelmia ja suunnitelmia mm. muutosohjelman, henkilöstöstrategian, viestintäohjelman, digiohjelman, talous- ja investointisuunnitelmat, hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman, valmiussuunnitelman ja yhteistyösopimukset. Kokonaisuutta täydentävät muut ohjelmat ja suunnitelmat kuten omistajapolitiikan linjaukset, tiedolla johtamisen suunnitelma, riskienhallinnan, suunnitelmat jne.

Toiminta	Palveluiden saatavuus	Henkilöstö, osallisuus	Turvallisuus
Kainuun hyvinvointialue strategia 2026-2029	Pelastustoimen palvelutasopäätös Ensihoidon palvelutasopäätös	Henkilöstöstrategia	Omavalvonta- ja valvontasuunnitelmat
YTA-yhteistyösopimus	Digiohjelma	Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma	Laatukäsikirja ja laadunhallinnan toimintasuunnitelma 2026-2029
Muutosohjelma	Kainuun hyvinvointisuunnitelma 2026-2029	Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma	Valmiussuunnitelma
Palveluympäristön konsepti, palveluverkko	Hyvinvointialueen ja kuntien strateginen hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden (Hytetu) yhteistyösopimus 2026-2029	Osallisuusohjelma	Lääkehoitosuunnitelma ja laiteturvallisuussuunnitelma
Kainuun hyvinvointialueen talousarviokirja ja taloussuunnitelma, Investointisuunnitelma	Kainuun lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ja opiskeluhoitosuunnitelma 2026-2029	Työhyvinvointisuunnitelmat	Riskienhallintapolitiikka Tietoturvapoliittikka Tietosuojapolitiikka
Viestintäohjelma 2026 - 2029	Ikääntyvän väestön tukemisen suunnitelma		

Kuva 1. Kainuun hyvinvointialueen laatuun ja turvallisuuteen vaikuttavat keskeiset asiakirjat

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



2. Valvonnan vastuut ja tehtävät

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma laaditaan hyvinvointialuetasolla ja sen hyväksyy hallintosäännön mukaisesti aluehallitus. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta ja -suunnitelmasta niiden ylläpidosta vastaa strateginen ohjaus -yksikön valvontatiimi järjestämisjohtajan johdolla. Pelastuslaitoksen ja ensihoidon palvelutasopäätöksissä määritellään toiminnan laatu- ja suorituskysymykset. Palvelutasopäätökset hyväksyy hyvinvointialueen aluevaltuusto.

Omavalvonta on osa hyvin toimivaa laadunhallintajärjestelmää. Hyvinvointialueella on käytössä ISO 9001 mukainen laadunhallintajärjestelmä, jonka ylläpidosta ja koordinoinnista vastaa Laatu- ja valvontatiimi laatujohtajan johdolla. Laadunhallintajärjestelmässä kuvataan hyvinvointialueen toiminta.

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 vastuulla on yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien laatiminen ja suunnitelman mukaisen toiminnan toteutumisen varmistaminen, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen, omavalvonta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Suunnitelman hyväksy kyseisen alueen palvelualuepäällikkö ja pelastuslaitoksen osalta pelastusjohtaja.

Hyvinvointialueen toteuttaman valvonnan ja omavalvonnan lisäksi palvelujen järjestämistä ja tuottamista valvotaan valvovan viranomaisen taholta. Lupa- ja valvontaviraston 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 terveyspalvelujen 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 pelastustoimen järjestämiseksi. Alueellisella tasolla palvelutasopäätös määrittää pelastustoimen strategiset tavoitteet palveluiden toteuttamiseksi sekä palvelutason kehittämiseksi. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelma laaditaan kolmeksi vuodeksi eteenpäin. Suunnitelman ajantasaisuudesta vastaa strategisen ohjauksen valvonta tiimi. Suunnitelma sisältö tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Pelastustoimen osalta laaditaan erillinen valvontasuunnitelma.

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



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
Palveluysikköpäällikkö	Vastaa palveluysikkönsä 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 toimiluvan alaisesta toiminnasta hoitotyön osalta	Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö

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



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

Valtakunnallinen Lupa- ja valvontavirasto (LVV) valvoo Kainuun hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta ja omavalvonnan toteutumista sekä antaa valvontaan liittyvää ohjausta. Mikäli palvelujen valvontaa tehtäessä tulee ilmi tärkeitä ja laajakantoisia asioita tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä koskeva valvonta-asia, tulee tällöin valvovan viranhaltijan olla LVV: oon yhteydessä. Valvovalle viranomaiselle on ilmoitettava välittömästi palveluntuottajan tai alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja puutteista. Viraston edustajia voidaan kysyä yhteiselle tarkastuskäynnille hyvinvointialueen valvontatyötä tekevien tahojen kanssa. Hyvinvointialueen viranomainen lähettää laatimansa valvontaraportit/tarkastuskertomukset tiedoksi valvontaviranomaiselle. 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 hyvinvointialueen toimintaan. Oikeusasiamies keskittyy toiminnassaan edistämään perus- ja ihmisoikeuksia. Laittomuudet tai epäkohdat voivat tulla oikeusasiamiehen tietoon myös muita teitä kuin kanteluina. Tällöin hän voi ottaa asian tutkittavakseen omasta aloitteestaan.

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

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; keinoja syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi on löydettävä hyvässä yhteistyössä. Lainsäätäjät 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

Hyvinvointialueella toimiva henkilöstö muodostaa omavalvonnan suurimman ja tärkeimmän resurssin. Jokaisen työntekijän lakisääteinen ja eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti ja toteuttaa toiminnassaan omavalvontasuunnitelmaa, ylläpitää omaa osaamistaan ja ammattitaitoa sekä ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista. Toiminnasta vastaavat esihenkilöt ja hyvinvointialueen johto ovat avaintekijöitä onnistuneeseen omavalvontaan. Omavalvonta sisältyy toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan. Palvelutuotannossa omavalvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla linjaorganisaation mukaisesti osana toiminnan johtamista. Henkilöstölle ja esihenkilöille järjestetään omavalvontaan ja omavalvonnan teemoihin liittyvää koulutusta ja työpajoja vuosittain.

Kainuun hyvinvointialueella palvelutuotannon valvontaa toteuttaa valvontatyöhön perehtynyt henkilökunta (valvonta-asiantuntijat), jonka osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Valvonta ja ostot yksikköön on keskitetty sosiaalihuoltolainalaisen toiminnan valvonta. Yksikkö toteuttaa samoilla periaatteilla valvontaa ja ohjausta niin oman toiminnan kuin ostopalvelujen osalta. Palvelutuotannon valvonta-asiantuntijat muodostavat hyvinvointialueen valvontaverkosto. Valvontaverkosto on laatujohtajan vetämä asiantuntijaverkosto, joka kokoontuu säännöllisesti tarkastelemaan omavalvonnan toteutumista ja tilannekuvaa.

Strategisessa ohjauksessa (järjestämisvastuun valvonta) toimii järjestämisjohtajan johtama ja ohjaama moniammatillinen valvontatiimi. Valvontatiimi johtaa, suunnittelee, kehittää, seuraa, arvioi ja yhteensovittaa hyvinvointialueen strategisen tason valvontaa sekä ohjaa, koordinoi ja toteuttaa omavalvonnan toteutumisen valvontaa.

Omavalvontaa toteutetaan myös sisäisten auditointien kautta. Sisäiset auditointitimet työskentelevät eri puolilla organisaatiota ja toteuttavat auditointia oman työn ohessa vuosisuunnitelman mukaisesti. Sisäisen auditoinnin kokonaisuuden koordinoinnista, ohjauksesta sekä toteutuksen seurannasta ja arvioinnista vastaa strategisen ohjauksen laatu- ja valvontatiimi.

Hyvinvointialueella toimii 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

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



tarkastaja voi osallistua riippumattomana ja objektiivisena riskienhallinta- ja valvontajärjestelmien asiantuntijana organisaation toimintaa kehittäviin työryhmiin, toimia sisäisen valvonnan kouluttajana ja antaa neuvontaluonteista konsultointipalvelua.

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 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.



Kuva 2. Kainuun hyvinvointialueen strategia vuosille 2026–2029

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

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 toteutusta seurataan yhdenvertaisin perustein. Eri palvelujen toteuttamisen ja hoitoon pääsyyn enimmäis- ja määräaikojen 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 ja hoidon saatavuuteen osalta seurataan säännöllisesti saatavuuteen liittyvää asiakaspalautetta, asiakkaan kokemusta palvelujen saatavuudesta sekä palvelujen saatavuuteen liittyviä vaara- ja haittatapahtumia ja epäkohtailmoituksia.

Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko hoito- ja palvelutapahtuman läpi. Palvelujen ja hoidon suunnittelu, toteutus ja arviointi varmistavat sen, että prosessit ja ketjut 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 jatkuvuuden osalta on tunnistettu riski, joka liittyy asiakkaan/potilaan siirtymiseen toisen asiantuntijan tai palveluntuottajan hoidon/palvelun piiriin. Riski liittyy erityisesti hoidon/palvelun jatkuvuuden ja siihen liittyvän tiedon katkeamiseen sekä mahdollisiin virhetulkintoihin. Riski hoidon/palvelun jatkuvuuden vaarantumiseen on erityisesti suuri kiireellisissä ja päivystysluonteisissa tilanteissa.

Siirtymisvaiheessa on tärkeää varmistaa hoidon/palvelun jatkuvuus ja vastuun siirtyminen asiantuntijoiden välillä. Siirtymis- ja kotiutumisvaiheeseen on hyvinvointialueella käytössä erilaisia suojausjärjestelmiä esim. tiedonkulun tarkistuslista (ISBAR) ja kotiutuksen tarkistuslista.

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa kuvataan hoidon/palvelun jatkuvuuteen liittyvät riskit sekä määritellään selkeät konkreettiset toimintatavat palvelujen/hoidon jatkuvuuden turvaamisen

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

varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelmissa määritellä, siirtymisvaiheen liittyvät vastuut ja tehtävät sekä vastuun siirtyminen niin, että asiakkaan palvelun tai potilaan hoidon jatko on varmistettu hallitusti ja toteutettu turvallisesti.

Palvelujen ja hoidon jatkuvuuden osalta seurataan säännöllisesti asiakaspalautetta, vaara- ja haittatapahtumia ja epäkohtailmoituksia sekä asiakkaan kokemusta palvelujen jatkuvuudesta.

Palvelujen jatkuvuus normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa varmistetaan valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoilla 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.

Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi määritellään palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan selkeät menettelytavat ja niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan osana omavalvontatoimintaa. Asiakkaiden, potilaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia seurataan asiakaskyselyillä ja raportoidaan säännöllisesti yhtenäisin menettelytavooin, nämä menettelytavat kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Asiakastytytyväisyyttä kuvaavaa NPS-indeksi (suositteluindeksi) on nostettu hyvinvointialueella strategiseksi mittariksi. Asiakkailta kysytään myös heidän kokemuksestaan palvelujen/hoidon turvallisuudesta. Säännöllistä palautetietoa kerätään myös palveluja tuottavalta henkilöstöltä. Vuosittain seurataan henkilöstön turvallisuusindeksiä.

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 sekä vuosittain laadittavaa kansallista asiakas- ja potilasturvallisuuden tilannekuvaa. Poikkeavan palvelun, muistutusten ja kantelujen osalta noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen yhtenäistä hallinnollista ohjeistusta.

Turvallisuuskulttuurilla on suuri merkitys siihen, kuinka omavalvontaan sekä palvelujen laatuun ja turvallisuuteen suhtaudutaan. Turvallisuuskulttuuri tarkoitetaan organisaation rakenteisiin, sosiaalisiin prosesseihin ja yksilön käsityksiin juurtunutta tapaa toimia niin, että organisaatiossa vallitsee tahto ja kyky ymmärtää toimintaan liittyviä vaaroja sekä pyrkimystä hallita niitä ennakkoivasti. Hyvinvointialueella tavoitellamme syylistämätöntä ilmapiiriä ja toimintakulttuuria. Tämä ei tarkoita, etteikö turvallisuutta vaarantavaan toimintaan tai käytökseen puututtaisi, esimerkiksi oman toiminnan tai ostopalvelujen omavalvonnalla ilmenevien puutteiden tai epäkohtien korjaamiseksi annetaan ohjausta ja velvoitetaan niiden korjaaminen määräajassa. Hyvinvointialueen turvallisuuskulttuuria seurataan säännöllisesti mm. turvallisuuskyselyn tulosten kautta sekä työ elämän laatu (QWL) tulosten kautta.

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

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, selkärekiesteri ja rintasyöpärekisteri. Asiakkailta kysytään heidän kokemustaan palvelun/hoidon hyödyllisyydestä.

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.



Kuva 3. Kainuun Hyvinvointialueen strategian seurannan päämittarit

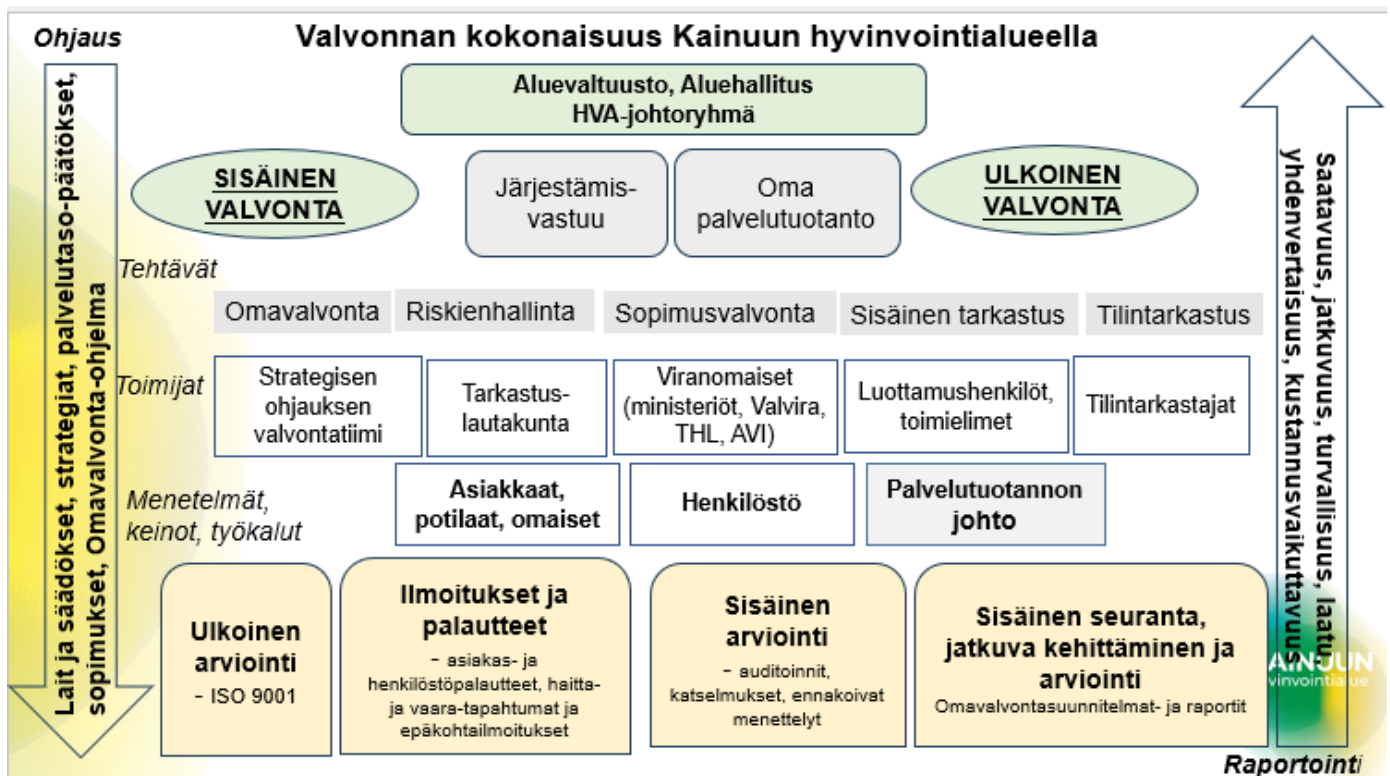
6. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta

Kainuun hyvinvointialueella omavalvontaa ja valvontaa toteutetaan tiiviissä yhteistyössä strategisen ohjauksen ja palvelutuotannon kesken. Strateginen ohjaus vastaa järjestämisvastuun valvonnasta (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). 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 (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

Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo omia sekä ostopalvelutuottajiaan. Valvonta painottuu palvelutuotannon toteuttamaan omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa ja omavalvonnan toteuttamista valvotaan hyvinvointialueen toimesta. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelmassa kuvataan hyvinvointialueen omavalvonnan ja valvonnan painopisteet, valvontakohteet ja -menetelmät.

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 määrittävät palveluntuottajien kanssa tehtävissä sopimuksissa.



Kuva 4. Kainuun Hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuus

Valvontaa toteutamme arvojemme mukaisesti vastuullisesti, avoimesti, luotettavasti ja oikeudenmukaisesti:

Vastuullisuus tarkoittaa

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



- jokaisen vastuuta omasta toiminnastaan ja työskentelystään
- asiakkaista ja lähimmäisistä huolehtimista
- työyhteisön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtimista
- oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta
- ympäristön ja luonnon suojelemista

Avoimuus tarkoittaa

- ihmisten välistä vuorovaikutusta
- viestintää
- luottamusta
- päätöksenteon läpinäkyvyyttä
- tosiasioiden kunnioittamista

Luotettavuus tarkoittaa

- vastuullisuutta ja lupauksien pitämistä
- ammattitaitoa ja sovittujen toimintatapojen mukaisuutta
- osallisuutta

Luotettavuus on toimintamme ja asiakassuhteidemme perusta

Oikeudenmukaisuus tarkoittaa

- tasapuolisuutta
- inhimillisyyttä
- yhdenvertaisuutta
- periaatteiden mukaista toimintaa

Kainuun hyvinvointialueen toiminta perustuu paitsi arvoihin, myös yhteisiin toimintatapoihin, jotka kuvataan laatupolitiikassa.

6.1 Riskiperusteinen ajattelu

Riskiperusteinen ajattelu on omavalvonnan kulmakivi ja riskiarvioinnin keskiössä on asiakas- ja potilasturvallisuus. 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 Kainuun hyvinvointialueella liittyvät palvelujen ja henkilöstön saatavuuteen sekä jatkuvuuteen.

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmissa kuvataan kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan itse tuottamat sekä ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut tai palvelun osat. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan palveluyksikköön kuuluvien palvelujen tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit sekä miten palveluyksikön johto ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä Yhtenäisillä riskinarvioinneilla ja suunnittelulla varmistetaan palveluntuottajan kyky toimia erilaisissa häiriötilanteissa.

Valvontaa kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen ja viranomaisten asiantuntemuksen mukaan on puutteita palvelujen saatavuudessa, laadussa ja turvallisuudessa. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista. Tarkoituksena on turvata erityisesti iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden henkilökohtaista koskemattomuutta ja turvallisuutta. 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. Ohjausta ja valvontaa sekä arviointia voidaan toteuttaa etänä kuitenkin niin, että valvonta- ja tarkastuskäynnit ovat läsnäolotilaisuuksia, jotka tapahtuvat valvonta tai tarkastuskohteessa.

Kainuun hyvinvointialueen tunnistetut asiakas- ja potilasturvallisuusriskit on kuvattu liitteenä [Kainuun hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuusriskit](#)

Palvelujen valvonnan osalta on laadittu alla oleva riskitaulukko, joka ohjaa valvonnan tiheyden ja valvontamenetelmien valintaan. Riskiluokat on jaettu 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	Tarkastuskäynti Ohjaus- ja valvontakäynti (valvontakohteessa)

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



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	Ohjaus- ja valvontakäynti (ensisijaisesti valvontakohteessa) Sisäinen auditointi Tarvittaessa tarkastuskäynti Asiakirjavalvonta
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	Ohjaus- ja valvontakäynti, kohteessa tai etäkäyntinä Asiakirjavalvonta Sisäinen auditointi Prosessikatselmus Tarvittaessa tarkastuskäynti

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 ennakolta 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

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



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 LVV:n 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.

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

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



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 määrätyn 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 määrätyn 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

7. Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet

Hyvinvointialue seuraa palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua myös palautteiden ja poikkeamailmoitusten kautta. Palvelun järjestäjänä Kainuun hyvinvointialueen palautteen käsittelyn toimintatavat sekä toiminta poikkeavassa palvelussa kuvataan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmassa. Palveluyksiköt kuvaavat osaltaan omissa omavalvontasuunnitelmissaan, kuinka he keräävät ja käsittelevät palautteet ja poikkeamailmoitukset sekä toteuttava korjaavat toimenpiteet ja raportoivat niiden toteutuksen. 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 epäammatillinen 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

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



toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen saman ongelman uudelleen esiintymisen ehkäisemiseksi sekä seurantamenettelyt ja vaatimustenmukaisuuden uudelleen todentaminen.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan Haipro -järjestelmän kautta ja niiden osalta noudatetaan vakavien vaaratapahtumien käsittelyohjetta. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään erillisessä hallintoylilääkärin ohjaamassa työryhmässä (Vakavat -tiimi). Vakavien haittatapahtumien käsittely on hyvinvointialueen omaa sisäistä turvallisuusselvitystä. Tavoitteen on varmistaa johdonmukainen menettelytapa vakavan haittatapahtuman käsittelyyn syylistämättömästi ja systeemilähtöisesti sekä asianomaisten tukeminen prosessin jokaisessa vaiheessa. Vakavien vaaratapahtumien käsittely ja niistä oppiminen kehittää organisaation turvallisuutta ja turvallisuuskulttuuria. Vakavien käsittelyraportit tallennetaan asiahallinnan järjestelmään ja toimitetaan Lupa- ja valvontaviranomaiselle.

Omavalvonnassa todettu poikkeama käsitellään ja korjataan palvelutuotannossa esihenkilön johdolla ja raportoidaan osana omavalvonnan raportointia. Vakavista poikkeamista ja epäkohdista tai epäkodan uhkasta raportoidaan alueen palvelualuepäällikölle ja toimialuejohtajalle sekä järjestämisjohtajalle. Vakavat poikkeamat, epäkohdat ja epäkohdan uhat raportoidaan poikkeaman mukaan myös valvovalle viranomaiselle esim. lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät ilmoitukset Fimealle.

Sisäisessä auditoinnissa todettujen poikkeamien toimintatapa ohjeistetaan sisäisen arvioinnin ohjeessa. Auditointiraportit tallennetaan asiahallinnan järjestelmään ja toimitetaan Lupa- ja valvontavirastolle.

Valvontakäynnillä todetut poikkeamat ja kehittämiskohteet

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa ensisijaisesti palvelutuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja. 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 niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista. Valmiit ohjaus- ja valvontakäynnin raportit tallennetaan asiahallinnan järjestelmään ja toimitetaan Lupa- ja valvontaviranomaiselle.

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

Toiminnan ulkoinen auditointi

Hyvinvointialueella on käytössä laadunhallintajärjestelmä, joka noudattaa ISO 9001 standardin vaatimuksia. ISO 9001 on kansainvälinen johtamis- ja laadunhallinnan standardi, joka pohjautuu riskiperusteiseen ajatteluun, prosessimaiseen toimintaan sekä toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Osa toiminnasta on ISO 9001 sertifikaatti ja toiminta on vuosittaisen ulkoisen auditoinnin piirissä. Auditoinnissa varmistetaan otantana standardin (ISO 9001) vaatimusten täyttymisestä sekä omavalvonnan sekä riskienhallinnan menettelyjen toimeenpanosta auditoitavissa toiminnoissa ja palveluissa. Auditoinnissa todetut havainnot ja poikkeamat huomioidaan koko hyvinvointialueen toiminnassa ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan laajasti toiminnan eri tasoilla. Ulkoinen auditointi on omavalvonnan valvonnan valvontaan.

8. Raportointi ja viestintä

Hyvinvointialue laatii vuosittain selvityksen (tilinpäätöskertomus) järjestämiensä palvelujen toteutumisesta ja talouden tilasta. Selvityksessä kuvataan ja arvioidaan kuinka asetutut tavoitteet ovat toteutuneet. Talouden ja toiminnan vuosikertomuksessa raportoidaan lyhyesti myös omavalvonnan tilannekuva. 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 seurantaan kolmen kuukauden välein. Julkaistavia omavalvonnan seurannan osa-alueita ovat muun muassa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus sekä asiakaskokemus, osallisuus ja henkilöstö. Omavalvonnan raportointi toteutetaan arvioimalla hyvinvointialueen omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumista sekä palveluysikötasolla arvioiden yksikön omavalvontasuunnitelman toteutumista. Hyvinvointialueen palveluysiköille on laadittu valmiit, vakioidut pohjat omavalvonnan raportointia varten. Osavuosisiraportti on hieman suppeampi kuin vuosiraportti. Omavalvontaraportit julkaistaan verkkosivuilla.

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 palveluysiköt käyvät säännöllisesti läpi henkilöstönsä kanssa omavalvonnassa havaittuja ja kirjattuja asioita. Omavalvontatiedot viedään osaksi toiminnan ja talouden seurantatietoja ja raportoidaan samassa yhteydessä.

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

9. Valvonnan kehittäminen ja jatkuva parantaminen

Toiminnan jatkuva parantaminen tähtää palvelun ja hoidon laadun parantumiseen ja turvallisuuden kehittymiseen. Kainuun hyvinvointialueen strategia ohjaa toiminnan kehittämistä. Omavalvontaohjelma on keskeinen tiedolla johtamisen ja palvelujen kehittämisen työkalu. Strategian mukaisesti valvonnassa ja kehittämisessä korostuu palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja jatkuvuus, 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 työmme perusta.

Toiminnan jatkuva parantaminen edellyttää, että huomioimme ja poistamme ennakoivasti poikkeavan ja muun epäsuotavan tilanteen syyt, jotta tällainen tilanne ei toteutu. Tämä tarkoittaa mm. vaara- ja läheltä piti tilanteista oppimista, syyllistämätöntä toimintakulttuuria, riskien ennakointia 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 varmistamme asiakkaitamme varten palvelut kuntoon yhdessä henkilöstön kanssa. Edistämme tehokkaita toimintatapoja ja päätöksentekokykyä sekä muutoskykyä ja ketterää kehittämistä. Tiedon jakamisella, tiedolla johtamisella ja avoimuudella luomme pohjan sujuvalle ja tehokkaalle toiminnalle, jota omavalvonnalla tuemme ja varmistamme.

Valvonnan kehittämisessä ja toiminnan jatkuvassa parantamisessa hyödynnämme prosessimaista toimintamallia, johon yhdistämme PDCA-mallin (suunnittele, toteuta, arvioi ja toimi). Kehittämisessä toteutamme hyvinvointialueen arvoja ja laatupolitiikkaa.

Tapamme toimia (laatupolitiikka)

Teemme työtä yhteisillä tavoitteilla

- Toimintamme perustuu tietoon ja sovittuihin prosesseihin
- Tunnistamme voimavarat – näemme ihmiset aktiivisina toimijoina



Toimimme yhdessä, avoimesti ja toisia arvostaen

- Korostamme kannustamista ja vaikutusmahdollisuuksia
- Haluamme kehittyä yhdessä



Johtamisessa edellyttämme valmentavaa ja palvelevaa otetta

- Hallinnoinnista ihmisten ja asioiden johtamiseen
- Kehitämme osaamista koko työuran ajan



Uudistumme kestävästi

- Edistämme tehokkaita toimintatapoja ja päätöksentekokykyä
- Korostamme muutoskykyä ja ketterää kehittämistä
- Kokeilemme rohkeasti uutta



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



Liite 1. Keskeiset käsitteet

Asiakasosallisuus	Tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa
Hoidon tarpeen arviointi	Terveystieteiden tutkimuksessa palvelutarpeen arviointi toteutuu yleensä hoidon tarpeen arviointina.
Järjestämisvastuu	Järjestämisvastuulla tarkoitetaan oikeudellista vastuuta siitä, että lailla säädetyt palvelut ja velvoitteet tulevat säännösten mukaisesti hoidetuiksi. Järjestämisvastuussa oleva kunta tai muu toimija vastaa siitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa palvelut laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.
Muistutus	(Lähtökohtaisesti kirjallinen) sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, jossa asiakas tai potilas on tyytymättömän saamaansa kohteluun, hoitoon ja/tai palveluun tai on muuten tyytymättömyyden aiheuttaja. Muistutukset voivat koskea mm. epäasiallista kohtelua, lääk- 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
Oma palvelutuotanto	Hyvinvointialue tuottaa itse perus- sekä erityistason sosiaali- ja terveyspalveluita. Toiminnan ja palveluiden laatua, vaikuttavuutta sekä turvallisuutta suunnitellaan, ohjataan sekä valvotaan erilaisten suunnitelmien avulla
Oma työntekijä	Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen asiakkaan omatyöntekijä tai muu asiakkaan työntekijä
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.
Omavalvontasuunnitelma	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
Ostopalvelu	Palvelu, jonka palvelunjärjestäjä hankkii korvausta vastaan oman organisaationsa ulkopuoliselta palveluntuottajalta

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



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 paikkaa, 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 (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.
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.
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. tulosvastuu). Palveluyksikön sisällä voi olla myös etäpalvelua, kotiin vietävää palvelua jne.
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

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



Valvonta	Valvonta on toimintaa, jolla varmistetaan sääntöjen, lakien ja turvallisuusstandardien noudattaminen, ehkäistään vahinkoja sekä seurataan kohteita. Valvontaa on käyttäytymisen, toiminnan tai muun muuttuvan tiedon seuranta, joka kohdistuu usein ihmisiin vaikuttamisen, käsittelyn, ohjauksen tai suojelun tarkoituksessa.
-----------------	--

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

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 terveystieteiden palveluista (980/2012)
Lastensuojelulaki (417/2007)
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
Toimeentulotukilaki (1412/1997)
Laki työllistymistä edistävistä monialaisesta yhteistyöstä (1369/2014)
Laki kotoutumisen edistämistä (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)

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



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

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



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