

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

OMAVALVONTAOHJELMA

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma

Versio	1.0
Version päivämäärä	15.12.2022
Toimittaneet	Tuomas Kumpula, Johanna Erholtz, Kaisa Laurikainen
Hyväksytty	1.1.2023 alkaen
Käsitelty	21.12.2022
Luottamuksellisuus	Julkinen asiakirja

Versiohistoria

Päivämäärä	Versio	Luoja, muokkaaja	Kuvaus muutoksesta
19.1.2024	2.0	Kumpula Tuomas, Laurikainen Kaisa	Yhteistoiminnallinen sisällön tarkastus ja päivitys; lakimuutokset huomioitu, käsitteitä päivitetty, lisätty Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje (lukuun 4.4), organisaatiomuutokset huomioitu, linkit päivitetty.

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Keskeisiä käsitteitä	5
3. Hyvinvointialueen omavalvontaprosessi	8
4. Omavalvonnan suunnittelun perusta.....	9
4.1 Lainsäädännöllinen perusta	9
4.2 Omavalvonta osana hyvinvointialueen johtamisjärjestelmää	10
4.3 Omavalvonta osana hyvinvointialuestrategiaa	11
4.4 Omavalvonta osana riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa	17
5. Omavalvonnan toteuttaminen	19
5.1 Hyvinvointialueen valvontakohteet	19
5.2 Valvonnan toteuttamisen periaatteet	20
5.3 Valvontaa suorittavat tahot ja työnjako	21
5.4 Valvontahenkilöstön osaaminen ja osaamisen jatkuva kehittäminen	22
5.5 Viranomaisten välinen yhteistyö.....	22
6. Omavalvonnan toteuttaminen - tehtyjen sopimusten noudattaminen	24
7. Omavalvonnan toteuttaminen - palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, yhdenvertaisuus sekä asiakkaiden ja potilaiden osallisuus	27
7.1 Palvelujen saatavuus.....	27
7.2 Palvelujen jatkuvuus	28
7.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	29
7.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	33
7.5 Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus.....	34
8. Omavalvonnan seuranta, seurantatieto johtamisen tukena ja ulkoinen raportointi.....	36
8.1 Omavalvonnan seuranta	36
8.2 Omavalvonnan seurantatieto johtamisen tukena	36
8.3 Ulkoinen raportointi.....	37
9. Toiminnan kehittäminen	38
9.1 Havaittujen epäkohtien korjaaminen	38
9.2 Kehittämistavoitteet	39
9.3 Omavalvontaohjelman arviointi ja päivittäminen.....	39
Lähteet.....	40

TIIVISTELMÄ

Omavalvonta voidaan nähdä sisäisen valvonnan osa-alueena, jonka tavoitteena on palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymisen turvaaminen. Sisäisen valvonnan prosesseilla ja omavalvontaprosessin avulla hyvinvointialue kykenee vastaamaan nopeammin palveluiden muutos- ja kehittämistarpeisiin sekä puuttumaan välittömästi havaittuihin laadun poikkeamiin ja epäkohtiin. Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Hyvinvointialueen omavalvonnan lainsäädännöllisen perustan muodostaa hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädetyt lait: laki hyvinvointialueesta (611/2021), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, sote-järjestämislaki) sekä laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021, pelastustoimen järjestämislaki). Edellä mainittujen lakien lisäksi keskeiseksi omavalvontaa sääteleväksi laiksi on tullut 1.1.2024 alusta voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, sote-valvontalaki). Uudella sote-valvontalaille korvataan vuoden 2023 loppuun saakka voimassa olleen sote-järjestämislain 6 luku, jossa on ollut keskeiset säädökset liittyen palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvontaan.

Nämä lait kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssi- ja erityislainsäädännössä. Omavalvontaohjelman laatiminen on hyvinvointialueelle kuuluva sote-valvontalain 26 §:n ja pelastustoimen järjestämislain 16 §:n mukainen tehtävä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää sekä sosiaali- ja terveydenhuollon, että pelastustoimen omavalvonnan kuvauksen.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus vastaa hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudesta ja hyväksyy sitä määrittelevän omavalvontaohjelman. Hyvinvointialuejohtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä varmistuen toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden. Toimialuejohtajat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan, mukaan lukien omavalvonnan, varautumisen, hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden sekä sopimushallinnan toteutumisen toimeenpanosta. Toimialueet, palvelualueet ja toimintayksiköt vastaavat osaltaan palvelujen ja palvelutason omavalvonnasta, kuten omavalvonnan johtamisesta, resurssoinnista ja valvonnan toteuttamisesta omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien mukaisesti. Omavalvonta koskettaa myös yksittäistä työntekijää, sillä jokaisella Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti ja ilmoittaa toiminnan epäkohdista. Hyvinvointialueen asukkaat ovat myös tärkeässä roolissa omavalvonnan toteuttamisessa asiakaskokemuksen kautta. Hyvinvointialueella omavalvontatoiminta organisoidaan yhteistyönä Valvontapalvelujen ja toimialojen kesken.

Pohjois- Karjalan hyvinvointialue kerää ja analysoi järjestämisvastuulleen kuuluvaa toimintaa koskevaa tietoa systemaattisesti ja kattavasti. Seurantatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovituin käytännöin. Palveluja ja laatua kehitetään jatkuvasti ottaen aidosti ja monipuolisesti huomioon saatu palaute ja omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle suunnitelman mukaan.

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelma päivitetään yhteistoiminnallisesti vuosittain ja päivityksen yhteydessä asetetaan omavalvontaohjelmaa koskevat kehittämistavoitteet.

1. Johdanto

Omavalvonta, joka voidaan nähdä myös sisäisen valvonnan osa-alueena, tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta. Sisäisen valvonnan prosesseilla ja omavalvontaprosessin avulla hyvinvointialue kykenee vastaamaan nopeammin palveluiden muutos- ja kehittämistarpeisiin sekä puuttumaan välittömästi havaittuihin laadun poikkeamiin ja epäkohtiin.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Vuoden 2023 alusta hyvinvointialueiden toiminnan järjestämistä ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on sote-järjestämislain 40 §:n mukaan laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelman laatimista koskeva pykälä on siirtynyt sote-järjestämislaista sote-valvontalakiin 1.1.2024 alkaen. Sote-valvontalain 26 §:ssä säädetään omavalvontaohjelman laatimisesta pääosin samansisältöisesti sote-järjestämislaissa olleen pykälän kanssa. Uusina asioina omavalvontaohjelman osalta sote-valvontalaissa ovat 26 §:n 4 momentin tarkennus siitä, että omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla sekä 5 momentin maininta siitä, että palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä 3 momentissa tarkoitetun palautteen perusteella.

Hyvinvointialueen on pelastustoimen järjestämislain 16 §:n mukaan laadittava omavalvontaohjelma myös järjestämisvastuulleen kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista. Tämä omavalvontaohjelma on yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen osalta.

Hyvinvointialueen on hyvinvointialueesta annetun lain 7 §:n mukaan järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. (Ks. myös, pelastuslaki 379/2011 27 § ja pelastustoimen järjestämislaki 16 §.) Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Omaavontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Tämä Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen omaavontaothjelma on laadittu hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa vuoden 2023 alusta ja othjelmaa päivitetään vuosittain tarpeen mukaan. Omaavontaothjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sekä pelastustoimen omaavontannon periaatteet. Omaavontaothjelmassa kuvataan miten hyvinvointialue:

- varmistaa tehtävien lainmukaisen hoitamisen palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa
- varmistaa tehtyjen sopimusten noudattamisen
- varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden
- varmistaa edellä kuvattujen asioiden toteutumisen seurannan
- varmistaa havaittujen puutteellisuuden korjaamisen

Omaavontaothjelma kattaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen kuntien sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen omaavontannon, joita tuotetaan Joensuun, Ilomantsin, Juuan, Kontiolahden, Liperin, Polvijärven, Rääkkylän, Tohmajärven, Kiteen, Lieksan, Nurmeksen, Outokummun ja Heinäveden kuntien alueilla. Omaavontaothjelma tukee osaltaan Pohjois- Karjalan hyvinvointialuestrategian vision ”Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut” saavuttamista. Omaavontaothjelmaa ohjaa lainsäädännön lisäksi hyvinvointialueemme arvot asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja avarakatseisuus.

Tällä omaavontaothjelmalla varmistetaan, että Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen asukkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla laadukas johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan seuraamalla palvelujen laatua ja turvallisuutta, omaavontannalla sekä toiminnan jatkuvalla kehittämisellä.

Omaavontaothjelma- asiakirja rakentuu hyvinvointialueen omaavontannaprosessin ympärille, jonka avulla kuvataan hyvinvointialueen omaavontannon suunnittelua, toteutusta, seuranta ja toiminnan kehittämistä. Tässä omaavontaothjelma- asiakirjassa viitataan hyvinvointialueen muihin asiakirjoihin [sinisin alleviivatuin linkin](#). Linkin yhteydessä on maininta, mikäli viitattu asiakirja on saatavissa vain hyvinvointialueen sisäisessä verkossa. Osa mainituista asiakirjoista on tätä asiakirjaa laadittaessa valmistelussa, joten linkki lisätään asiakirjaan myöhemmin. Lisäksi jokaisen asiakirjan yhteyteen, punaiseen laatikkoon on tiivistetty kyseisen asiakirjan vastuutahot, seuranta- aikaväli, toteutumisen seuranta ja raportointivelvoitteet.

2. Keskeisiä käsitteitä

Valvontaan liittyy paljon eri käsitteistöä. Taulukossa 1 avataan tämän omavalvontaohjelman kannalta keskeisimmät käsitteet.

TAULUKKO 1. Keskeiset käsitteet

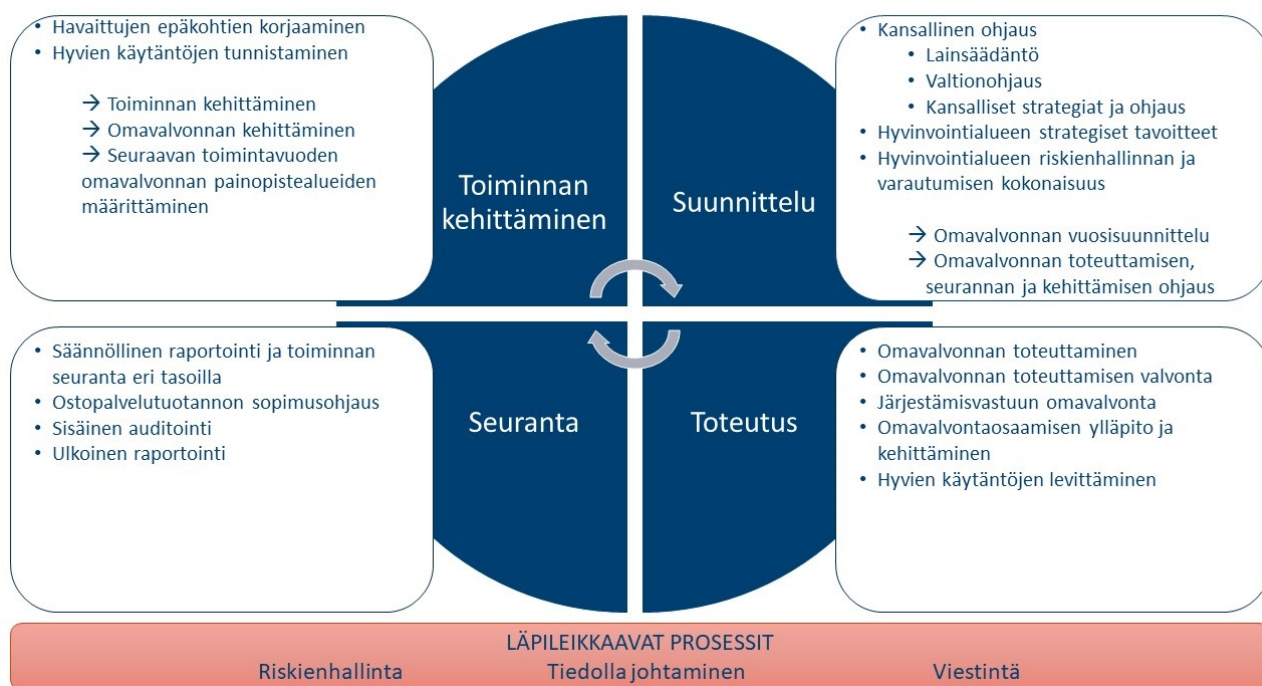
KÄSITE	MÄÄRITELMÄ
Valvoja	<p>Valvontaviranomainen (esim. sosiaali- ja terveysministeriö STM, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, aluehallintovirasto AVI, säteilyturvallisuuskeskus STUK, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, oikeusasiamies, oikeuskansleri).</p> <p>Hyvinvointialue Hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen kuuluva valvonta eli hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sekä omia, että ostopalvelutuottajiaan ja näiden alihankkijoita sekä muita alueella toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimien palveluntuottajia. Tällöin valvotaan lakisääteisten veloitteiden toteutumista ja palveluiden tuottajia sitovien sopimusten noudattamista. Valvonta painottuu palveluntuottajan omavalvonnan toteutumisen varmistamiseen, tukemiseen ja ohjaamiseen.</p>
Valvonta	<p>Ulkoinen valvonta Kohteena on erityisesti hallintoon, talouteen ja tilinpäätökseen liittyvä valvonta.</p> <p>Sisäinen valvonta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perustuu riskienarviointiin, jolla pyritään tunnistamaan, analysoimaan ja hallitsemaan toimintaan sekä toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia jokapäiväisessä toiminnassa kaikilla organisaatiotasoilla. Riskienarvioinnin avulla arvioidaan riskien mahdollisia vaikutuksia organisaation tavoitteisiin sekä tehdään analyysiin perustuvia riskienhallintatoimenpiteitä. - Sisäiseen valvontaan sisältyy organisaation sisäiset toimenpiteet, joilla hallitaan arvioituja riskejä, varmistetaan toiminnan laillisuus sekä edistetään tavoitteiden saavuttamista. - Omavalvonta voidaan nähdä osana sisäistä valvontaa. <p>Viranomaisvalvonta Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta on luonteeltaan laillisuusvalvontaa. Viranomaisvalvonnassa valvotaan ennen kaikkea säännösten ja määräysten noudattamista ja yksilöiden oikeuksien toteutumista. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin, kun omavalvonta ei riitä. Valvontaviranomaisen toteuttama valvonnan tarkoituksena on varmistaa hyvinvointialueiden omavalvonnan toteutuminen.</p>
Riskienhallinta	<p>Riskienhallinnalla tarkoitetaan järjestelmällisiä menettelytapoja, joilla pyritään ennalta varautumaan riskeihin ja turvaamaan palvelujen tuottaminen laadukkaasti, häiriöttömästi ja keskeytyksettä. Se on osa sekä sisäistä valvontaa että päivittäisjohtamista.</p>

KÄSITE	MÄÄRITELMÄ
	Asiakas- ja potilasturvallisuudessa riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintaan sisältyvien, turvallisuuteen vaikuttavien riskien tunnistamista, niihin liittyvän riskin suuruuden ja merkittävyyden arviointia, riskienhallinnan toimenpiteiden valintaa sekä riskienhallinnan tilan seurantaa, arviointia ja raportointia.
Omavalvonta	Omavalvonta on toiminnan keskeisten prosessien ja hoito- ja palveluketjujen tunnistamista, määrittelyä, kuvaamista ja jatkuvaa kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan lakisääteisten ja laadukkaiden palveluiden toteutuminen osana järjestämis- ja tuottamistehtävää. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaille turvataan laadukkaat, oikea- aikaiset ja toimivat sosiaali- ja terveys- sekä pelastustoimen palvelut.
Omavalvonta-ohjelma	Sote-valvontalain 26 §:ssä hyvinvointialueelle ja yksityiselle palveluntuottajalle ja pelastustoimen järjestämislain 16 §:ssä määritetty velvoite. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten omavalvonta on järjestetty. Ohjelma sisältää kuvauksen valvonnan kokonaisuudesta, jolla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen omassa palvelutuotannossa sekä ostopalveluissa.
Omavalvonta-suunnitelma	Palvelutuotannon arjen työväline, jonka tarkoituksena on varmistaa toiminnan tasolla laadukkaat ja turvalliset palvelut. Toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka kuvaa keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla yksikkö varmistaa ja valvoo oman toiminnan sekä palvelujen laatua.
Valvonnan eri muotoja	<p>Ennakollinen valvonta</p> <p>Pyritään ohjauksen menetelmin ennaltaehkäisemään ongelmia ja riskien toteutumista.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ennakollinen valvonta alkaa palveluntuottajan hakiessa toiminnalleen lupaa ja rekisteröitymistä. - Valvonta jatkuu toiminnan aikana toiminnan aikaisina suunnitelmallisina ohjauksena, neuvonta- ja valvontakäynteinä sekä koulutuksina ja valvontakäynneistä erillisenä ohjauksena ja neuvontana. - Valvontakäynneillä on aina mukana palveluntuottajan nimeämä luvanvarainen vastuuhenkilö. - Valvontakäynneistä tehdään valvontakertomus, joka toimitetaan niin palveluntuottajalle kuin Itä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan. - Kertomuksissa ohjataan epäkohtien korjaamiseen, mikäli näitä on käyntien aikana ilmennyt. - Jos käynneillä havaitaan asiakas- tai potilasturvallisuuden vakava vaarantuminen, informoidaan havainnoista välittömästi kyseisen alueen palvelujohtajaa sekä Itä-Suomen aluehallintoviraston valvontaviranomaista ja toimitaan kulloisen tarpeen mukaisesti. - Valvonnan pyrkimys on toiminnan lainmukaisuuden, turvallisuuden ja laadukkuuden lisäksi aina edistää ja tukea palveluntuottajien omavalvontaa sekä niihin liittyviä mekanismeja. <p>Toiminnanaikainen valvonta</p> <p>Valvontaa toteutetaan toiminnanaikaisena suunnitelmallisesti ja mahdollisten epäkohtien esiinnyttyä eli reaktiivisesti.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valvontaa voidaan kohdistaa palveluntuottajiin perustellun syyn kuten kirjallisen tai suullisen epäkohtailmoituksen vuoksi. - Valvontaa voidaan kohdistaa suunnitelmallisesti ja riskiperusteisesti valvontasuunnitelman mukaisesti eri yksiköihin. - Jälkivalvontaa voidaan tehdä joko ilmoittamalla, ennalta ilmoittamatta, selvityspyynnöillä tai asiakirjavalvontana. - Asiakirjavalvontaa voi kohdistua mm. yksikön toimintasuunnitelmiin, omavalvontasuunnitelmiin, lääkehoitosuunnitelmiin, henkilöstöluetteloon, työvuorolistoihin sekä lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden lääkelupiin.

KÄSITE	MÄÄRITELMÄ
	<p>Sosiaalihuollon valvontaa voidaan luokitella kolmeen osaan, jossa luokittelu perustuu osin kunkin osa-alueen erityisiin valvontakeinoihin (Tuori & Kotkas 2016):</p> <ul style="list-style-type: none">- Valvottavan toimintavelvollisuuteen perustuva valvonta, johon liittyy lupa- ja ilmoitusmenettely sekä omavalvonta.- Valvontaviranomaisen oma-aloitteinen valvonta, johon liittyy valvontakeinoista muun muassa tarkastukset.- Asiakkaan tai muun yksityishenkilön aloitteeseen perustuva valvonta, jossa keinoina ovat muun muassa muistutus- ja kantelumenettelyt.

3. Hyvinvointialueen omavalvontaprosessi

Kuviossa 1. kuvataan Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen omavalvonnin prosessi. Omavalvontaprosessin jokaiseen vaiheeseen kohdistuu kansallista ohjausta kuten lainsäädäntöä, valtionohjausta, kansallisia strategioita ja suosituksia. Riskienhallinta, tiedolla johtaminen sekä viestintä ovat myös toimintoja, jotka kytkeytyvät kiinteästi koko omavalvontaprosessiin. Omavalvontaprosessin eri vaiheissa ja eri tasoilla tehdyt havainnot ja toimenpiteet mahdollistavat toiminnan ja omavalvonnin jatkuvaan kehittämisen.



KUVIO 1. Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaprosessi

Seuraavissa asiakirjan luvuissa kuvataan Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaa suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja toiminnan kehittämisen kautta.

4. Omavalvonnan suunnittelun perusta

4.1 Lainsäädännöllinen perusta

Hyvinvointialueen omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta muodostuu hyvinvointialuelaista, sote-valvontalaista sekä laista pelastustoimen järjestämisestä. Lainsäädäntö, jossa omavalvonnan uudet velvoitteet on säädetty, on astunut pääosin voimaan hyvinvointialueiden toiminnan käynnistyessä 1.1.2023. Edellä mainituista laeista hyvinvointialueen omavalvonnan velvoitteista on säädetty 1.1.2024 alkaen erityisesti sote-valvontalaissa ja sen 4 luvussa. Ennen hyvinvointialueuudistusta on omavalvonnasta säädetty toimintayksikkökohtaisten velvoitteiden osalta mm. sosiaalihuoltolaissa (1301/2014).

Lait kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssi- ja erityislainsäädännössä. Omavalvonnalla varmistetaan myös, että hyvinvointialueen harjoittama muu liiketoiminta on vähäriskistä ja tukee sen lakisäateisten tehtävien toteuttamista.

Lainsäädäntö määrittelee omavalvonnan keskeisiksi osa-alueiksi seuraavat asiat:

Järjestämisvastuun varmistaminen

- Varmistaa palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun sekä yhdenvertaisuuden toteutumisen
- Varmistaa tehtävien lainmukaisen hoitamisen ja sopimusten noudattamisen
- Varmistaa, että omavalvonta on osa palveluiden järjestämistä ja tuottamista

Tuottamisen valvonta- ja ohjausvelvollisuus

- Palveluntuottajien ja näiden alihankkijoiden jatkuva ohjaus- ja valvontavelvollisuus
- Velvollisuus vaatia epäkohtien korjaamista

Seuranta- ja arviointivelvollisuus

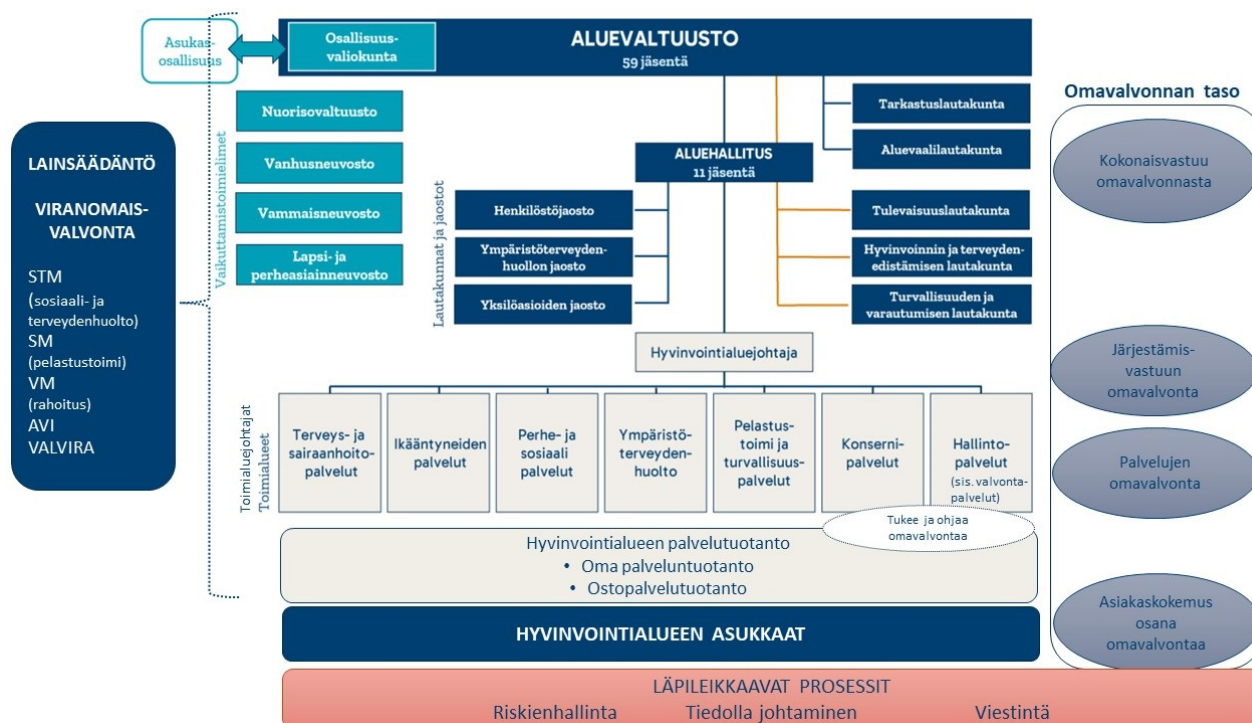
- Seurattava väestöryhmittäin alueen väestön hyvinvointia ja terveyttä
- Seurattava palvelujen saatavuutta, laatua ja turvallisuutta, yhdenvertaisuutta, vaikuttavuutta, kustannuksia, tuottavuutta sekä palvelujen yhteensovittamista

Omavalvontaohjelman laatiminen

- Kuvataan, miten omavalvonta järjestetään ja tuotetaan
- Kuvataan, miten palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä yhdenvertaisuus varmistetaan
- Kuvataan, kuinka havaitut epäkohdat korjataan
- Omavalvontaohjelmaan sisältyy laissa erikseen säädetyt omavalvonta- sekä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat

4.2 Omavalvonta osana hyvinvointialueen johtamisjärjestelmää

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen omavalvonta koskettaa kaikkia hyvinvointialueen jäseniä. Omavalvonnan kokonaisvastuu muodostuu yhteisen toiminnan tuloksena ja vastuunkantona, jossa jokaisella on oma rooli. [Hyvinvointialueen organisaatiokaavio](#) (linkki) kuvaa hyvinvointialueen rakennetta kokonaisuutena. Kuviossa 2 kuvataan puolestaan sitä, kuinka omavalvonta kulkee poikkileikkaavasti läpi Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen organisaation johtamisjärjestelmän ja kuinka omavalvonnan vastuut jakautuvat eri tasoilla. Riskienhallinta, tiedolla johtaminen ja viestintä kytkeytyvät kiinteästi koko hyvinvointialueen toimintaan ja johtamisjärjestelmään.



KUVIO 2. OMAVALVONTA OSANA HYVINVOINTIALUEEN TOIMINTAA

Aluehallitus – kokonaisvastuu omavalvonnasta. Aluehallitus vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä omavalvontaohjelmien ja varautumisen että hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden valvonnan järjestämisestä. Lisäksi aluehallitus vastaa edellä mainittujen toimeenpanon ja tuloksellisuuden valvonnasta.

Hyvinvointialuejohtaja – järjestämisvastuun omavalvonta. Hyvinvointialuejohtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja yhteen sovittamisesta varmistaen toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden.

Toimialuejohtajat – järjestämisvastuun omavalvonta. Toimialuejohtajat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan, mukaan lukien omavalvonnan, varautumisen, hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden sekä sopimushallinnan toteutumisen toimeenpanosta.

Toimialueet, palvelualueet, toimintayksiköt – palvelujen ja palvelutason omavalvonta. Vastaavat omavalvonnan johtamisesta, resurssoinnista ja toteuttamisesta omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien mukaisesti (oma tuotanto, ostopalvelut).

Työntekijät – oman toiminnan laadun valvonta. Lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti, ilmoitusvelvollisuus.

Valvontapalvelut – tukee ja ohjaa osaltaan hyvinvointialueen palvelutuotannon omavalvonnan toteuttamista.

Alueen asukkaiden osallisuus – asiakas ja asiakaskokemuksen hyödyntäminen on merkittävä osa hyvinvointialueen omavalvonnan toteuttamista.

(ks. [Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hallintosääntö 2024](#), linkki)

4.3 Omavalvonta osana hyvinvointialuestrategiaa

Omavalvonta kytkeytyy tiiviisti Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toimintaan ja tukee osaltaan hyvinvointialuestrategian tavoitteiden saavuttamista varmistamalla asukkaiden perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Omavalvontaohjelma myös tukee ja varmentaa muiden toimeenpano-ohjelmien (kuten henkilöstöohjelman ja osallisuusohjelman) toteutumista muun muassa omavalvonnalla tuotetun seurantatiedon keinoin. Kuviossa 3 kuvataan tämän omavalvontaohjelman sijoittuminen hyvinvointialuestrategiakokonaisuuteen.



KUVIO 3. OMAVALVONTAOHJELMAN SIOITTUMINEN Pohjois- Karjalan Hyvinvointialuestrategiakokonaisuuteen

Hyvinvointialuestrategia

Hyvinvointialueesta annetun lain 41 § mukaisesti hyvinvointialueella on oltava strategia, jossa aluevaltuusto päättää hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteista. Hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen, palvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevat strategiset linjaukset, hyvinvointialueen tehtäviä koskevissa laeissa säädetyt palvelutavoitteet, omistaja- ja henkilöstöpolitiikka sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. (Aluehallitus 2022, § 137.)

➤ [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialuestrategiaan](#)

<p>Hyvinvointialuestrategia Valmisteluvastuu: Aluehallitus, yhteistoiminta Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Valtuustokauden puolivälissä ja strategiakauden päättyessä</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Strategiset toimenpiteet ja niiden seurannan mittarit määritetään talousarvion yhteydessä. Raportointi valtuustokauden puolivälissä ja strategiakauden päättyessä.</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2022. Voimassa 2023–2026</p>

Palvelustrategia

Hyvinvointialueen tulee laatia toiminnan ja talouden suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelustrategia osana hyvinvointialuestrategiaa. Omavalvonnalla seurataan palvelustrategiassa päätettyjen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteiden toteutumiseksi laadittuja suunnitelmia ja johtamista sekä sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. (sote- järjestämislaki 11 §.)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia ja siihen rinnasteiset pelastustoimen- ja ensihoidon palvelutasopäätökset linjaavat alueen sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnan pohjoiskarjalaisten asukkaiden palvelujen turvaamiseksi sekä tukemaan hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa. Palvelustrategiassa linjataan strategisista valinnoista, joilla pyritään saamaan aikaan mahdollisimman vaikuttavat palvelut käytettävissä olevilla resursseilla. Tavoitteena on, että palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus paranevat ja monikanavainen palveluverkko vastaa palvelutarvetta. (Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2038.)

- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategiaan](#)

<p>Palvelustrategia Valmisteluvastuu: Aluehallitus Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Vuosittain</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Aluevaltuustolle vuosittain tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen yhteydessä</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023. Voimassa 2023–2038. Päivitetään aluevaltuustokausittain tai toimintaympäristön muuttuessa tarvittaessa tiheämmin</p>

Palveluverkkosuunnitelma

Palveluverkkosuunnitelma on osa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen strategiakokonaisuutta ja suunnitelma toimeenpanee palvelustrategian linjausten toteuttamista. Palveluverkkosuunnitelmassa aluevaltuusto päättää asukkaiden palvelutarpeeseen pohjautuvat kriteerit, joiden perusteella palveluverkko muotoutuu niin, että väestön palvelutarpeeltaan samanlaisissa paikoissa on tarjolla samanlaiset palvelut yhteneväisellä konseptilla. Palveluverkkosuunnitelmassa on esitetty pelastusasemat ja ensihoitoa tuottavat pelastusasemat nykytilanteen mukaan. Erilliset pelastustoimen ja ensihoidon palvelutasopäätökset ottavat kantaa palvelutasoon ja muutostarpeeseen.

- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluverkkosuunnitelmaan](#)
- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelujen tuottamisen menetelmiin ja kriteereihin](#)

Palveluverkkosuunnitelma Valmisteluvastuu: Aluehallitus Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto
Seuranta-aikaväli: Vuosittain
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Osana hyvinvointialueen hallituksen toimintaa
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023. Voimassa 2023–2038

Pelastustoimen palvelutasopäätös

Hyvinvointialue vastaa alueensa pelastustoimen järjestämisestä. Aluevaltuusto päättää palvelutasosta, joka vastaa kansallisiin, alueellisiin ja paikallisiin tarpeisiin, onnettomuus- ja muihin uhkiin.

Palvelutasopäätöksessä huomioidaan merkittävät kansalliset riskit, selvitetään alueella esiintyvät uhat ja niistä aiheutuvat riskit. Päätöksessä määritellään toiminnan tavoitteet, käytettävät voimavarat, tuotettavat palvelut ja niiden taso. (Pelastustoimen järjestämislaki § 4–8.)

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi valtakunnalliset strategiset tavoitteet laadukkaana ja kustannusvaikuttavana pelastustoimen järjestämiselle (ks. [Valtakunnalliset strategiset tavoitteet pelastustoimen järjestämiselle vuosille 2023–2026](#), linkki). Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen pelastustoimen strategiset päämäärät perustuvat valtioneuvoston pelastustoimelle asettamiin strategiaan tavoitteisiin ja hyvinvointialueen strategiaan tavoitteisiin.

- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen pelastustoimen palvelutasopäätökseen 2024–2027](#)
- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen pelastustoimen palvelutasopäätöksen kehittämissuunnitelmaan 2024–2027](#)

Pelastustoimen palvelutasopäätös Valmisteluvastuu: Turvallisuuden ja varautumisen lautakunta, aluehallitus Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto
Seuranta-aikaväli: Jatkuva seuranta
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Osavuosikatsaukset turvallisuuden ja varautumisen lautakunta, sähköisen arkistoinnin palvelu, pelastuslaitoksen johtotiimi. Vuosittain aluehallintovirasto ja hyvinvointialueen valtuusto.
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023. Voimassa 2024–2027

Ensihoidon palvelutasopäätös

Hyvinvointialue vastaa alueensa ensihoidon järjestämisestä. Pohjois-Karjalan pelastuslaitos tuottaa ensihoitopalvelun koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ja ensihoidon ja pelastustoimen palveluiden järjestäminen on integroitu toisiinsa. Aluevaltuusto päättää palvelutasosta, joka vastaa kansallisiin,

alueellisiin ja paikallisiin tarpeisiin, onnettomuus- ja muihin uhkiin. Päätöksessä määritellään toiminnan tavoitteet, käytettävät voimavarat, tuotettavat palvelut ja niiden taso.

Ensihoitopalvelun suunnittelun lähtökohtana tulee olla samantasoisten palvelujen tarjoaminen riskeiltään ja palvelutarpeiltaan samanlaisilla alueilla. Ensihoidon palvelutasopäätöksen on perustuttava erityisvastuualueen eli tulevan yhteistyöalueen ensihoitokeskuksen johdolla erityisvastuualueittain valmistettavaan riskianalyysiin. Palvelutasopäätöksessä määritellään ensihoitopalvelun järjestämistapa, palvelun sisältö, ensihoitopalveluun osallistuvilta edellytetty koulutus, yhteistyöalueen ensihoitohoitokeskuksen valmistelevat tavoitteet ajasta, jossa väestö tavoitetaan, ja muut alueen ensihoitopalvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset seikat.

Palvelutasopäätöksessä on määriteltävä ensihoitopalvelun sisältö siten, että palvelu tuotetaan tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti ja siinä huomioon otetaan ensihoidon ruuhkatilanteet sekä yhteistyöalueen resurssit (Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 1326/2010, 9 §). Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa ensihoitopalveluista (585/2017) säädetään yksityiskohtaisemmin ensihoitopalvelun tehtävistä, johtamisjärjestelmästä sekä palvelutasopäätöksen laatimisesta. Ministeriön ohjeessa (STM julkaisu 2011:11) syvennetään säädöspohjan perustelua ja siinä annetaan palvelutason laatimisesta ja sisällöstä tarkempia ohjeita. Ensihoidon palvelutasopäätöksen sisältö painottuu potilaiden saaman palvelun ja hoidon alkamisen aikaviivekriteereihin.

- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen ensihoidon palvelutasopäätökseen 2024–2027](#)

<p>Ensihoidon palvelutasopäätös Valmisteluvastuu: Turvallisuuden ja varautumisen lautakunta, aluehallitus Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Jatkuva seuranta</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Osavuosikatsaukset turvallisuuden ja varautumisen lautakunta, sähköisen arkistoinnin palvelu, pelastuslaitoksen johtotiimi. Vuosittain Aluehallintovirasto ja hyvinvointialueen valtuusto</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023. Voimassa 2024–2027</p>

Ympäristöterveyden valvontasuunnitelma

Ympäristöterveydenhuollon järjestämistä ohjaa ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma, joka sisältää myös suunnitelman eläinlääkäripalveluista ja eläinten terveyden ja hyvinvoinnin valvonnasta (Aluehallitus 2022, § 137.)

- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Ympäristöterveyden valvontasuunnitelmaan](#)

Ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma Valmisteluvastuu: Ympäristöterveydenhuollon johtaja, yhteistoiminta Hyväksymisvastuu: Ympäristöterveydenhuollon jaosto
Seuranta-aikaväli: Vuosittain
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Raportointi vuosittain ympäristöterveydenhuollon jaostolle sekä Aluehallintovirastolle
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Päivitetty vuodelle 2024. Voimassa 2020–2024

Hyvinvointisuunnitelma

Hyvinvointialue seuraa asukkaiden elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin (sote-järjestämislaki 7 §). Hyvinvointialueen on toimittava hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi yhteistyössä alueensa kuntien kanssa ja tuettava niitä asiantuntemuksellaan. Kunnalla on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy kunnan muihin lakisääteisiin tehtäviin (koulutus ja varhaiskasvatus; kulttuuri-, nuoriso-, kirjasto- ja liikuntapalvelut; kaupunkisuunnittelu, maankäyttö; vesi- ja jätehuolto sekä ympäristöpalvelut).

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelma laaditaan vuoden 2024 aikana. Siihen asti työskentelyn pohjana käytetään Pohjois- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän hyvinvointikertomusta, joka pitää sisällään myös hyvinvointisuunnitelmaa.

- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelmaan \(valmistuu myöhemmin\)](#)
- [Linkki Pohjois- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän, laajaan hyvinvointikertomukseen](#)

Hyvinvointisuunnitelma Valmisteluvastuu: Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunta, aluehallitus Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto
Seuranta-aikaväli: Vuosittain
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunta raportoi toteutumisesta aluehallitukselle ja edelleen aluevaltuustolle
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Valmistelussa, valmistuu 2024. Voimassa 2025–2028

Henkilöstöohjelma

Järjestämisvastuunsa toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava palveluksessaan toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö sekä hallinnollinen ja muu henkilöstö. Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen

saatavuudesta kaikissa tilanteissa. (sote- järjestämislaki 8 §.) Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen henkilöstöohjelma valmistuu vuonna 2024.

- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen henkilöstöohjelmaan \(valmistuu myöhemmin\)](#)

Henkilöstöohjelma Valmisteluvastuu: Henkilöstöjaosto Hyväksymisvastuu: Aluehallitus
Seuranta-aikaväli: Tarkentuu valmistelun edetessä
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Henkilöstöjaosto raportoi aluehallitukselle
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Valmistelussa (käsitellyssä ja hyväksyttävänä henkilöstöjaostossa 14.2.2024 ja sen jälkeen seuraavassa aluehallituksen kokouksessa)

4.4 Omavalvonta osana riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa

Riskien tunnistaminen ja niihin vastaaminen kuuluu kiinteästi päivittäisjohtamiseen, ohjaamiseen ja työn suorittamiseen. Riskienhallinta on osa kaikkea Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen toimintaa ja sen tulee ulottua kaikkiin riskiluokkiin (mm. strategiset riskit, operatiiviset riskit, taloudelliset riskit ja omaisuusriskit) niin omassa toiminnassa kuin ostopalveluissa. Riskienhallinta mielletään tässä omavalvontaohjelmassa hyvinvointialueen toimintojen läpileikkaavana teemana. Sisäinen valvonta on yksi osa riskienhallintamekanismia, joka käsittää järjestelmällisiä menettelytapoja varautumalla ennakkoon mahdollisiin riskeihin kaikissa hyvinvointialueen toiminnoissa. Sote-järjestämislain ja pelastustoimen järjestämislain mukainen omavalvonta ja sitä koskeva ohjeistus toimivat osana riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa.

- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteisiin](#)

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet Valmisteluvastuu: Aluehallitus Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto
Seuranta-aikaväli:
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tuloksellisuutta seurataan talousarvion osavuosisikastausten yhteydessä niiltä osin, kun hyvinvointialueen perustehtävään tai tavoitteiden saavuttamiseen liittyvissä riskeissä havaitaan merkittäviä muutoksia.
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2022

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tueksi on Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella laadittu sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje.

➤ [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohjeeseen](#)

<p>Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje Valmisteluvastuu: Hallintopalvelut Hyväksymisvastuu: Aluehallitus</p>
<p>Seuranta-aikaväli:</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Päävastuu sisäisen valvonnan toteuttamisesta ja riskienhallinnan toimenpiteistä on toimialueilla oman toiminnan osalta. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan koordinointi ja seuranta tapahtuu hallintopalveluissa.</p> <p>Toimialueiden riskikatsausten raportointi tapahtuu kaksi kertaa vuodessa, toisen osavuosisikatsaukset ja tilinpäätöksen yhteydessä.</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023</p>

Pohjois-Karjalan maakunnallinen valmiusryhmä valmistelee maakunnallisen riskiarvion osana kansallista riskiarviointiprosessia. Riskinarvioiden päivitystä tehdään suunnitellusti kolmen vuoden välein. Siun soten SOTE- sektori on tehnyt oman arvion riskien todennäköisyydestä ja vaikuttavuudesta omaan palveluntuotantaansa ja kyseinen arvio on liitetty osaksi alueellista riskiarviota. Siun soten SOTE varautumisen suunnittelu pohjautuu organisaation, alueelliseen ja kansalliseen riskiarvioon.

5. Omavalvonnan toteuttaminen

5.1 Hyvinvointialueen valvontakohteet

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue tuottaa osan järjestämisvastuulleen kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista itse ja osa palveluista ostetaan yksityisiltä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilta. Lisäksi palveluita tuotetaan myös palvelusetelillä. Pelastustoimen palvelut tuotetaan pääosin itse, vain yksittäisien pelastusasemien toiminnassa käytetään yhteistoimintakumppaneita.

Itse tuotetut palvelut

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue tuottaa osan palveluista kokonaan itse ja osassa palvelumuotoja palveluja tuotetaan sekä omissa yksiköissä, ostopalveluina että palvelusetelipalveluna. Näin toimitaan esimerkiksi ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta. Tämän lisäksi hyvinvointialueella on palvelusetelituottajia ja ostopalveluyksiköitä, jotka tuottavat ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista hyvinvointialueen asiakkaille.

Ostopalvelut

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ostaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta Pohjois-Karjalasta ja muualta Suomesta. Ostopalvelutuottajien määrä vaihtelee hyvinvointialueella tilanteen mukaan.

Ostopalvelusopimukset löytyvät *Cloudia-sopimushallintajärjestelmästä*. Hyvinvointialueen ICT-muutoshankkeen aikana on suunniteltu selvitettäväksi, tulisiko systemaattisen valvonnan tueksi hankkia tuottajahallinnan- ja valvonnan työkalu. Uudessa järjestelmässä tulee olla huomioitu mahdollisuus tehdä reaaliaikainen rajapinta ehdotettuun valtakunnalliseen valvontahavaintoraporttiin (ks. [STM 2021](#), linkki)

Palvelusetelillä tuotettavat palvelut

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveyspalveluja. Palvelusetelituottajien määrä palvelusetelityypeittäin vaihtelee tilanteen mukaan. Osa palveluntuottajista tuottaa yhtä, osa useampaa palvelusetelipalvelua. Valtaosa palvelusetelituottajien toimintayksiköistä sijaitsee Pohjois-Karjalassa, mutta mukana on myös muualla Suomessa sijaitsevia yksiköitä ja palveluntuottajia. Kaikkien Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelituottajien tiedot löytyvät [julkisesta luettelosta](#) (linkki).

Muut valvottavat palvelut

Tukipalvelurekisterissä oleva palveluntuottaja voi myydä sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluja arvonlisäverottomana henkilöille, joiden tukipalvelujen tarve on todettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön arvioimana. Tukipalveluja ovat ateria-, asiointi-, kauppa-, kylvetys-,

saattaja-, siivous- ja ulkoilupalvelut sekä pihatyöt. Myös vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua antavat yritykset rekisteröidään tukipalvelurekisteriin. Tukipalveluiden tuottajien valvonta kuuluu hyvinvointialueen vastuulle. Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen rekisteröimät tukipalvelutuottajalistaus löytyy tämän linkin takaa: [Siun soten rekisteröimät tukipalvelutuottajat](#) (linkki).

5.2 Valvonnan toteuttamisen periaatteet

Valvontatyö on laatutyötä. Valvonnalla pyritään aina turvaamaan palvelujen riittävä laatua ja tukemaan omavalvonnan toteutumista. Koska valvontatyö on tärkeä osa laadukkaiden palvelujen toteutumisessa, on valvontatyölle kyettävä määrittelemään myös sitä ohjaavat oleelliset periaatteet. Periaatteet voidaan nähdä osin organisaatiotasoisina ja osin työntekijätasoisina.

Organisaation näkökulmasta tärkeää on ensinnäkin **omavalvonnan ensisijaisuus**. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto, jota valvontatyössä tulee tukea ohjauksella ja neuvonnalla. Valvontatyö on siten aina ensisijaisesti keinovalikoimaltaan ohjausta ja neuvontaa. Hyvinvointialueen tulee osana omavalvontaansa valvoa hankkimaansa palveluja siten, että palvelut vastaavat laadultaan sitä tasoa, mitä edellytetään julkisilta sosiaali- ja terveystaloukselta. Sote-valvontalain 25 §:n mukaan hyvinvointialueelta edellytetään tarvittaessa ohjauksen ja neuvonnan lisäksi myös aktiivisia toimia puutteiden tai epäkohtien korjaamiseksi, mikäli ohjaus ja neuvonta eivät riitä.

Toinen tärkeä periaate on valvonnan pääasiallinen suuntaaminen **suunnitelmalliseen valvontaan**. Suunnitelmallinen valvonta on mahdollista vain silloin, jos valvonnassa on käytössä **riittävät resurssit** valvonnan suorittamiseksi. Koska valvontatyössä aina väistämättä toimitaan myös reaktiivisen valvonnan kautta, edellyttää riittävä suunnitelmallinen valvonta valvontahenkilöstöä sen toteuttamiseksi.

Valvontayksikkö pyrkii valvontakäynnein varmistamaan laadukkaan omavalvonnan toteutumista asumisyksiköissä. Tämän lisäksi valvonnan painopistettä pyritään suuntaamaan kotiin annettaviin palveluihin esimerkiksi asiakirjavalvonnalla ja myös tarpeen mukaan muilla tavoin. Pääpaino suunnitelmallisen valvonnan osalta tulee kuitenkin edelleen olemaan asumisyksiköiden valvonnassa, joissa ympärivuorokautisen asumisen lisäksi tulee kyetä valvomaan myös ilmoituksenvaraisia asumisyksiköitä, kuten yhteisöllistä asumista.

Vaikuttava ja laadukas valvontatoiminta edellyttää myös **valvonnan keskittämistä** esimerkiksi erilliseen valvontayksikköön, jota kautta koko hyvinvointialueen valvontatyötä voidaan koordinoita sekä pääosin toteuttaa. **Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen valvontayksikkö koordinoi edelleen valvonnan kokonaisuutta hyvinvointialueella**. Varsinaista valvontatyötä tehdään valvontayksiköstä käsin painottuen yksityiseen sosiaalipalvelujen valvontaan osana hyvinvointialueen omavalvontaa. Valvontayksikkö tulee työskentelemään myös terveydenhuollon omavalvonnan koordinoinnissa sekä oman palvelutuotannon valvonnassa ikäihmisten asumisyksiköiden osalta.

Valvonnan **autonomisuus ja riippumattomuus** ovat sekä organisaation, että työntekijöiden toimintaa ohjaavia oleellisia periaatteita. Valvonta on vaikuttavaa ja objektiivista vain, jos se on organisatorisesti

mahdollisimman riippumattomassa paikassa ja valvontatyötä tekevät voivat toimia aidosti valvontatyössä irrallaan toimialueella tehtävästä toiminnan johtamisesta ja kehittämisestä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö yhteistyötä tule tehdä toimialueiden kanssa. Roolit tulee kuitenkin säilyttää mahdollisimman selkeinä. Valvontayössä oleellista on myös **valvonta-asiantuntijoiden osaaminen**, joka tulee olla sekä muodollisen koulutuksen, että kokemuksen osalta riittävää, jotta valvontatyössä kyetään ottamaan rohkeasti esille myös asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät ja seurata epäkohtien ja puutteiden korjaamista.

Edellä mainittujen lisäksi valvonta-asiantuntijoiden toimenkuvaan kuuluu paljon muuta ohjausta ja neuvontaa, joka on osa hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuutta. Laadukas valvontatarkastustyö edellyttää sitä, että työtä tehdään työpareittain siten, että vastuussa olevalla asiantuntijalla on hieman työparia suurempi rooli tarkastuksen toteutuksessa. Myös asiakirjavalvonnassa tarvitaan konsultaatiota ja tukea työyhteisöltä ja työparilta, jotta valvontatyö kokonaisuudessaan olisi riittävän laadukasta ja siten vaikuttavaa ja tehokasta.

5.3 Valvontaa suorittavat tahot ja työnjako

Hyvinvointialueen valvontatyötä koordinoidaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella Hallintopalveluihin kuuluvasta Valvontapalvelut- yksiköstä. Yksikössä työskentelee valvontapäällikön lisäksi valvonta-asiantuntijoita. Lisäksi valvontaa hyvinvointialueella suorittavat sovitut toimialueilla työskentelevät henkilöt.

Hyvinvointialueen valvonta -asiantuntijoiden tehtäviin kuuluvat muun muassa:

- päivittäinen ohjaus ja neuvonta.
- suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit toimintayksiköissä.
- reaktiiviset valvontakäynnit toimintayksiköissä esimerkiksi Aluehallintoviraston (AVI) pyynnöstä tai suoraan valvontayksikön tietoon tulleiden epäkohtien perusteella.
- Sote-valvontalaissa määritetyt ja täsmentyvät muut tehtävät palveluntuottajien rekisteröintimenettelyyn liittyen

Hyvinvointialueen valvontapalvelujen pääasiallinen työ on vastata osaltaan palvelutuotannon valvonnasta osana hyvinvointialueen omavalvontaa. Tämän lisäksi valvontapalveluissa työskentelee hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat (nimike muuttunut, aiemmin sosiaali- ja potilasasiamiehet). Valvonnan kohteet tulevana vuosina määrittyvät erikseen sovitun työnjaon mukaisesti sekä valvontapalvelujen omaan riskienarviointiin pohjautuen. Pääasiallisesti yksikön suorittama valvontatyö on suunnitelmallista valvontaa, joka kohdistuu sosiaalipalvelujen asumisyksiköihin. Valvontapalvelut ei vastaa koko hyvinvointialueen valvonnasta, vaan valvontatyötä ja sen koordinaatiota tehdään myös jokaisella toimialueella. Valvontapalvelujen toiminnassa korostuu yksikön työntekijöiden tehtäväalueesta riippumatta toiminnan lainmukaisuuden ja vaatimustenmukaisuuden arviointi ja varmistaminen. Valvontapalveluissa koordinoidaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa ja sen päivitystarpeita.

Valvontatyötä tulee tehdä riskianalyysiin perustuen. Sosiaalipalveluissa suurimmat asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit liittyvät asumiseen ja erityisesti ympärivuorokautiseen asumiseen. Henkilöstön riittävyys ja ammattitaito ovat avaintekijöitä laadukkaiden palvelujen tuottamiseksi. Myös omavalvonnallinen työ laadun parantamiseksi on tärkeä tekijä palvelujen laadun ja riskien ennaltaehkäisemisen parantamiseksi. Valvontayksikkö pyrkii valvontatyössään kiinnittämään erityistä huomiota yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laatuun ja omavalvonnallisen työn tekemiseen.

Hyvinvointialueella valvontaa suorittavat voivat hyödyntää hyvinvointialueen substanssiasiantuntijoiden asiantuntijoiden osaamista valvontatyötä tehdessään. Asiantuntijoita voidaan pyytää mukaan valvontakäynneille tai heidän asiantuntemustaan voidaan hyödyntää esimerkiksi tarkasteltaessa yksikön lääkehoitosuunnitelmaa ja lääkehoidon toteuttamisen käytäntöjä. Osaamisen kehittämisen palvelut auttavat koulutustilaisuuksien suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Pohjois-Karjalan pelastuslaitos valvoo oman toiminta- alueensa palveluiden suunnittelua, ohjausta ja palveluntuottamista. Ensihoidon palvelut on integroitu pelastustoimen palveluiden kanssa, mutta sen tuottamis- ja järjestämisvastuu on yhteinen sosiaali- ja terveystieteiden kanssa.

5.4 Valvontahenkilöstön osaaminen ja osaamisen jatkuva kehittäminen

Valvontaa suorittavilla tulee olla riittävä osaaminen, joka varmistetaan jatkuvalla osaamisen kehittämisellä. Valvonnasta vastuussa olevien viranhaltijoiden osaamistarpeet pohjautuvat työssä tarvittavaan valvonnan erikoisosaamiseen. Valvontahenkilöstön on tunnettava valvontatehtävässään tarvittava lainsäädäntö, määräykset, suositukset ja ohjeet.

Valvontaa suorittavien henkilöiden, yksiköiden esihenkilöiden sekä työntekijöiden omavalvontaosaaminen pyritään pitämään ajan tasalla tarjoamalla aiheeseen liittyviä ajankohtaisia koulutuksia ja tilaisuuksia. Valvira ja Aluehallintovirastot järjestävät valtakunnallisia sekä alueellisia tilaisuuksia ja työpajoja, joihin osallistamalla pyritään varmistamaan osaaminen uusien lakien, lakimuutosten, ohjeiden ja suositusten osalta. Hyvinvointialueella hyödynnetään myös valvontaviranomaisten laatimat ohjauskirjeet ja muut vastaavat ohjeistukset. Hyvinvointialueen toimesta järjestetään myös tarvittaessa omia koulutustilaisuuksia ajankohtaisiin aiheisiin ja esiin nouseisiin tarpeisiin vastaamiseksi. Lisäksi Omavalvonta sosiaalipalveluissa-verkko-opintokokonaisuus tukee osaltaan valvontaosaamisen kehittämistä. Verkko- opintokokonaisuus on saatavissa Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen verkko-oppimisympäristössä ja on kaikkien organisaatioissa työskentelevien käytettävissä.

5.5 Viranomaisten välinen yhteistyö

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ilmoittaa välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle (asiasta riippuen joko Itä-Suomen aluehallintovirastolle tai Valviralle) palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet.

Vastaavasti jos valvova viranomainen (AVI tai Valvira) saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, on valvontaviranomaisen ilmoitettava asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Lisäksi hyvinvointialue ja valvontaviranomainen lähettävät toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

Itä-Suomen aluehallintovirasto valvoo sote-valvontalain 32 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisen ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta ja antaa valvontaan liittyvää ohjausta. Tämän lisäksi samassa pykälässä erikseen mainituissa asioissa valvovana viranomaisena toimii sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Valvontaviranomainen voi tehdä ohjauksen toteuttamiseksi ennalta sovittavia ohjaus- ja arviointikäyntejä hyvinvointialueille. Lisäksi valvontaviranomainen voi tarkastaa hyvinvointialueen toiminnan sekä toiminnassa käytettävät toimitilat. Tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Valvira voi määrätä aluehallintoviraston tekemään tarkastuksen puolestaan.

Aluehallintoviraston ja Valviran lisäksi Pohjois- Karjalan hyvinvointialue tekee valvontayhteistyötä myös muiden tärkeiden yhteistyökumppaneiden kanssa niin organisaation sisäisesti eri toimialueilla (esim. Pohjois- Karjalan pelastuslaitos, Ympäristöterveydenhuolto) kuin organisaation rajapinnassa. Ympäristöterveyden terveysvalvonta valvoo esimerkiksi ympärivuorokautista palveluasumista terveydensuojelulain nojalla. Ympäristöterveydenhuolto on osa ennaltaehkäisevää kansanterveystyötä, jonka tehtävänä on yksilöön, väestöön ja elinympäristöön kohdistuva terveyden edistäminen sekä sairauksien ja tapaturmien ehkäisy.

6. Omavalvonnan toteuttaminen - tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hyvinvointialueesta annetun lain 10 §:n mukaan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ottaa hallintosäätönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset.

Sote-järjestämislain 15 § mukaisesti hankkiessaan saman lain 12 § mukaisia palveluja sopimukseen perustuen Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottaja pystyy huolehtimaan saman lain 8 § säädetyistä vastuistaan ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sopimuksen voimassa ollessa ja sen päättyessä sekä mahdollisissa sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteissa sekä muissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitaan mm. häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta sekä sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta. Sopimuksella varmistetaan myös tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen (sopimukseen liitetään EU:n tietosuoja-asetuksen mukaiset henkilötietojen käsittelyn ehdot).

Siun sotessa on laadittu sisäinen Sopimushallinnan ohje, joka toteuttaa Siun soten Sopimusstrategian (päivitetään vuonna 2024 sopimushallinnonohjelmaksi) asettamia sopimusohjauksen periaatteita. Jatkossa Sopimushallinnan ohjetta ohjaavat hyvinvointialuestrategia, päätökset, ohjeet ja voimassa olevat lainsäädännön määräykset. Sopimushallinnan ohje koskee kaikkia kuntayhtymässä tehtäviä sopimuksia, pois lukien työ sopimukset, ja sisältää koko sopimuksen elinkaaren eri vaiheiden sopimusprosessit ja vastuut. Sopimushallinnan ohjeen mukaan, sopimusvastuuhenkilö vastaa koko sopimuksen elinkaaren hallinnan vaiheiden prosesseista kokonaisuudessaan.

- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen Sopimusstrategiaan](#)
(päivitetään vuonna 2024 sopimushallinnonohjelmaksi)

<p>Sopimusstrategia Valmisteluvastuu: Hankinta- ja sopimuspalvelut yksikkö Hyväksymisvastuu: Aluehallitus</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Vuosittain</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi:</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2019. Päivitys vuonna 2024 sopimushallinnonohjelmaksi</p>

Ostopalvelut

Siun soten ostopalveluja ohjaa laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki) ja Siun soten hankintaohje. Siun sote on hankintalain mukaisena hankintayksikkönä velvollinen noudattamaan kaikissa konsernin hankinnoissa hankintalakia. Hankintalakia on noudatettava kaikissa kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa ja alle kynnysarvon olevissa ns. pienhankinnoissa on noudatettava Siun soten Pienhankintaohjetta, joka on osa hankintaohjetta. Hankintojen tulee olla Siun soten strategian ja hankintastrategian (päivitetään vuonna 2024 hankintaohjelmaksi) mukaisesti oma johdettu kokonaisuus ja niiden toteutuksen tulee olla suunniteltua, tarkoituksenmukaista, taloudellista, tehokasta ja laadukkuuteen tähtäävää.

Hankintaohjeen tavoitteena on;

- 1.) toteuttaa Siun soten hankintaohjelman periaatteita.
- 2.) yhtenäistää konsernin hankintakäytäntöjä.
- 3.) antaa yleisohjeet hankintojen ja pienhankintojen toteuttamisesta ja selkeyttää prosessien vaiheita ja niiden vastuita ja rooleja.
- 4.) sujuvoittaa ja tukea hankintojen tekemistä ja niiden organisointia esimerkiksi suunnittelua, kilpailuttamista ja jälkitoimia kuten hankintapäätösprosessin ja sopimuksen elinkaaren hallintaa.

Hankintojen kilpailuttamisveloitteen täyttämisestä ja toteuttamisesta vastaa hankinta- ja sopimuspalvelut palvelualueen hankinta- ja sopimuspalvelut yksikkö.

Palvelusetelituotanto

Jokaisessa hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan.

Palvelusetelisääntökirjan yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja -toimintaa. Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palvelusetelituottajan hyväksyminen on kuvattu palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdassa 5.6 ja palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen on kuvattuna palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdassa 5.7.

Jokaisella palvelusetelisääntökirjalla on omat www-sivut (löytyvät Palveluseteli - sivun alapuolelta). Palvelusetelisääntökirjoja on vuoden 2024 alusta yhteensä 16 kpl, joista 15 palvelukohtaista ja lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa.

- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan yleiseen osaan](#)
- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelien verkkosivuille](#)

<p>Palvelusetelisääntökirja – yleinen osa Valmisteluvastuu: Hankinta- ja sopimuspalvelut palvelualue, palvelusetelipalvelut yksikkö Hyväksymisvastuu: Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus hyväksyy vuosittain seuraavana kalenterivuonna noudatettavan palvelusetelisääntökirjan yleisen osan. Lisäksi aluehallitus § 199/21.9.2023 on valtuuttanut hallintojohtajan tekemään palvelusetelisääntökirjan yleiseen osaan vähäisiä teknisiä muutoksia ja korjauksia.</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Vuosittain.</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Hankinta- ja sopimuspalvelut yksikkö seuraa ja raportoi myös palvelusetelituottajien tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymisestä kerran kalenterivuodessa.</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Aluehallitus § 199/21.9.2023</p>

Palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisen osan yhteydessä tulee huomioida, että palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on toimialueen vastuulla. Jokaisessa palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisen osan palvelusetelissä on omanlainen toteutumisen seuranta ja raportointi. Alla kuvataan toiminta yleisellä tasolla, yksityiskohtaiset tiedot on saatavissa toimialueilta.

<p>Palvelusetelisääntökirja – palvelukohtainen osa Valmisteluvastuu: Ikääntyneiden palvelut, perhe- ja sosiaalipalvelujen ja terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialueet Hyväksymisvastuu: Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus on hyväksynyt (§ 140/29.9.2022) palveluseteleissä noudatettavat yleiset periaatteet. Aluehallitus hyväksyy uuden perustettavan palvelusetelin, kyseisen palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaisen osan ja palvelusetelin arvot. Lisäksi Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus on yleensä valtuuttanut ko. toimialuejohtajan tekemään hyväksyttyn palvelusetelisääntökirjan palvelukohtaiseen osaan vähäisiä teknisiä muutoksia ja korjauksia. Jos palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen koskee usean toimialueen palveluja, niin em. valtuutus annetaan tällöin hyvinvointialuejohtajalle.</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Uuden palvelukohtaisen palvelusetelisetelisääntökirjan voimaan tullessa ja voimassa olevien palvelusetelisääntökirjojen osalta toimialuekohtaisesti.</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Palvelusetelikohtaisesti toimialueilla (tarkemmat tiedot saatavissa toimialueilta)</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Löytyvät jokaisen palvelukohtaisen sääntökirjan etusivulta</p>

7. Omavalvonnan toteuttaminen - palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, yhdenvertaisuus sekä asiakkaiden ja potilaiden osallisuus

7.1 Palvelujen saatavuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 4 §:n mukaan omavalvonnalla tulee varmistaa, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää.

Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Terveyden- ja sairaanhoitoa koskevien palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista tulee terveydenhuoltolain 55 §:n mukaan seurata kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaista odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. Sosiaalihuollon osalta hyvinvointialueen tulee sosiaalihuoltolain 33 §:n mukaan tuottaa tietoa siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja ja millä perusteella on saatavilla ja miten palveluja voi hakea.

Hyvinvointialueella hyödynnetään Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen vuosittaista sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevaa asiantuntija- arvioita, jossa tarkastellaan valtakunnallisesti, yhteistyöalueittain ja hyvinvointialueittain muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä arvioidaan tulevaa kehitystä. Pelastustoimen palvelujen saatavuutta, tasoa ja yhdenvertaisuutta valvoo Sisäministeriö tukenaan Aluehallintovirastot. Sisäministeriö huolehtii pelastustoimen valtakunnallisista valmisteluista ja ohjauksesta. Hyvinvointialueella palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen kehittymistä seuraavat myös potilas- ja sosiaaliasiamiehet, joiden laatimassa vuosittaisessa selvityksessä tarkastellaan mm. palvelujen saatavuuteen ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä asioita. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella toteutetaan myös lukuisia kansalliseen ohjaukseen perustuvia hankkeita ja projekteja, joilla pyritään turvaamaan ja parantamaan palvelujen saatavuutta. Lisätietoa hankkeista löytyy tämän linkin takaa: [Hankkeet - suonsote.fi](https://www.suonsote.fi/hankkeet) (linkki)

7.2 Palvelujen jatkuvuus

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

Hyvinvointialueen hoito- ja palveluketjut ovat asiakkaan ja ammattilaisen käytettävissä. Hoito- ja palveluketjut ovat löydettävissä [Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilla](#) (linkki) sekä Duodecimin ylläpitämästä Terveysportti-verkkopalvelusta. Perusterveydenhuollon yksikkö koordinoi hoito- ja palveluketjutyötä (Terveystieteiden ja terveydenhuollon laki 35 §). Hoito- ja palveluketjutyön tueksi on laadittu Pohjois- Karjalan hyvinvointialueelle sisäisiä toimintaohjeita. Hoito- ja palveluketjujen tavoitteena on turvata asiakasnäkökulmasta potilaan hoidon tarkoituksenmukaisuus, sujuvuus ja turvallisuus yli organisaatorajojen sekä eri ammattiryhmien kesken. Niiden päämääränä on myös yhtenäistää hoitokäytäntöjä sekä selkiyttää tutkimusten ja hoidon porrastusta.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta. (sote-järjestämislaki 50 §)

Pohjois-Karjalan Valmiusfoorumi on viranomaisten ja vapaaehtoisjärjestöjen edustajista koostuva varautumisen asiantuntijaelin. Ryhmässä käsitellään kokonaisturvallisuuteen, erityisesti normaaliolojen suuronnettomuuksien ja häiriötilanteiden sekä poikkeusolojen varautumiseen liittyviä asioita. Sen tehtävänä on linjata, koordinoita ja sopia varautumisasioita. Valmiusfoorumin puheenjohtajana toimii Pohjois- Karjalan maakuntajohtaja ja sihteerinä henkilö pelastuslaitoksen siviilivalmiusyksiköstä tai turvallisuuspalvelujen palvelualueelta.

Pohjois-Karjalan pelastuslaitos on perustanut vuonna 2013 yhdessä kuntien kanssa neljä paikallista valmiusryhmää, joiden avulla tuetaan valmiussuunnittelua paikallistasolla. Paikallisilla valmiusryhmillä on Valmiusfoorumiin vastaava tehtävä omilla alueillaan. Paikalliset valmiusryhmät on muodostettu Joensuu - Vaara-Karjalan, Pielisen- Karjalan, Keski- Karjalan ja Outokumpu- Polvijärvi- Liperi- Heinävesi alueille.

Toiminnan tavoitteena on tiivistää turvallisuus- ja varautumisyhteistyötä paikallistasolla kuntien ja eri viranomaisten kesken sekä yhtenäistää käytäntöjä. Lisäksi tarkoituksena on tehostaa sisäisen turvallisuuden ohjelman, yhteiskunnan turvallisuusstrategian ja riskiarvioiden jalkautumista paikallistasolle. Paikallinen valmiusryhmä koostuu eri viranomaisten ja vapaaehtoisjärjestöjen edustajista. Pohjois- Karjalassa varautumisen perustana käytetään kansallista ja alueellista riskiarviota. Myös tilannekuvan ylläpitäminen toteutetaan seuraamalla näiden uhkien kehittymistä.

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueelle on laadittu valmiussuunnitelman yhteinen yleinen osa, jonka tarkoituksena on valmiuslain (1552/2011) mukaisesti kuvata ja varmistaa tehtäviensä häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelma toimii systemaattisena apuvälineenä ja dokumentoinnin

alustana hyvinvointialueen varautumisessa ja jatkuvuuden hallinnassa. Toimialuekohtaiset valmiussuunnitelmat valmistuvat vuoden 2024 aikana. Toimialueiden valmiussuunnitelmat ja niiden liitteet ovat salassa pidettäviä.

- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen valmiussuunnitelman yleiseen osaan](#)

<p>Valmiussuunnitelma Valmisteluvastuu: Toimialueet, valmius- ja turvallisuuspalvelut Hyväksymisvastuu: varautumisen ja valmiussuunnittelun periaatteet: aluevaltuusto, valmiussuunnitelman yleinen osa: aluehallitus</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Vuosittain tai tilanteen muuttuessa</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Toimialueet ja monialainen asiantuntijaryhmä</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Toimialueet, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Yleinen osa 2023.</p>

7.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi. Hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelman sekä yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien tarkoituksena on varmistaa toiminnan tasolla laadukkaat ja turvalliset palvelut. Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma ja omavalvontasuunnitelmat sisältävät toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla varmistetaan ja valvotaan oman toiminnan sekä palvelujen laatua. Suunnitelmissa kuvataan myös, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Lisäksi niissä kuvataan, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueelle on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelma, joka on päivitetty vuonna 2023. Suunnitelmassa kuvataan hyvinvointialueen keskeiset toimintatavat ja periaatteet, joiden avulla organisaatiossa toteutetaan turvallista ja laadukasta hoitoa, hoivaa ja palvelua sekä kuinka turvallisuutta ja laatua kehitetään. Suunnitelma pohjautuu [hyvinvointialueen strategiaan](#) (linkki), [kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan](#) (linkki), kansallisiin säädöksiin, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä

sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin. Seuraavan päivityksen yhteydessä suunnitelmaa täydennetään omavalvontaohjelman teemojen mukaisesti sekä lisätään asiakasturvallisuusnäkökulmaa. Näin suunnitelmaa toimii organisaatitasoisena omavalvontasuunnitelmana ja sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt voivat hyödyntää sitä yksikötasoisten omavalvontasuunnitelmien laatimisessa.

- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelmaan](#)

<p>Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma Valmisteluvastuu: Laadunhallinnan ohjausryhmä Hyväksymisvastuu: Hyvinvointialueen hallitus</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Ajantasaisuus arvioidaan vuosittain. Suunnitelmaan kuvattujen kehittämistoimenpiteiden toteutumista arvioidaan laadunhallinnan ohjausryhmässä osavuosikatsauksittain.</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Osana kansallista seuranta-aikaväliä (asiakas- ja potilasturvallisuuden itsearviointityökalu, asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus koordinoi). Laadunhallinnan ohjausryhmän neljä kärkeä arvioivat ja valmistelevat arvioinnin. Lisäksi hyvinvointialueen tieto kootaan kerran vuodessa laajaan laaturaporttiin ja kolme kertaa vuodessa suppeampaan osavuosikatsausraporttiin (lakisääteinen tieto sekä kansallisesti vertailtavat indikaattorit).</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Laadunhallinnan ohjausryhmä, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023. Päivitys vuosittain</p>

Omavalvontasuunnitelmat

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat ovat palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa suunnitelmat tulee tehdä palveluyksikkökohtaisesti. Uuden yksityisen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia palveluyksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia sähköisesti ja se tulee olla julkisesti näkyvillä sekä sen toteutumista on seurattava. (sote-valvontalaki, 27 §,).

- [Linkki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmiin](#)

Omavalvontasuunnitelmat Valmisteluvastuu: Palveluyksikön johto ja henkilökunta Hyväksymisvastuu: Palvelun tuottaja, toiminnasta vastaava johtaja
Seuranta-aikaväli: Suunnitelmat vahvistetaan vuosittain
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Jatkuva seuranta osana yksikön omavalvonnallista toimintaa. Lisäksi hyvinvointialue seuraa valvonnan yhteydessä omavalvontasuunnitelmien laatimista ja sisältöä
Dokumenttien omistaja: Palveluyksiköt, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2024. Päivitys vuosittain

Pelastustoimen omavalvontamalli

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto on kehittänyt kansallisesti pelastustoimen palveluiden laadunhallintaa. Omavalvontamallin on valmistellut Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston kehittämis- ja tutkimustyöryhmän valmisteleva sihteeristö. Suomen pelastusjohtajat ovat päättäneet vuonna 2018, että pelastustoimen omavalvontamallin yhteisiä periaatteita sovelletaan pelastuslaitosten omavalvontaa suunnitella ja toteutettaessa.

- [Linkki Pohjois-Karjaan hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvontamalliin](#)

Pelastustoimen omavalvontamalli Valmisteluvastuu: Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston tutkimus- ja kehittämistyöryhmän sihteeristö Hyväksymisvastuu: Pelastusjohtajien kokous
Seuranta-aikaväli: Vuosittain
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Jatkuva seuranta
Dokumenttien omistaja: Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto Päivitystiedot: Versio 3.0 päivitetty 2021

Pelastustoimen omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointialueen on seurattava järjestämisvastuullaan olevien pelastustoimen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta. Hyvinvointialueen pelastustoimen vastuuhenkilöt laativat pelastustoimen palveluista omavalvontasuunnitelman. Suunnitelma pohjautuu pelastustoimen lainsäädäntöön, sisäministeriön tarkempiin asetuksiin ja kansallisesti yhteisesti sovittuun pelastustoimen omavalvontamalliin. Ensihoidon ollessa hyvinvointialueen pelastustoimen palvelutuotannossa, tulee omavalvontasuunnitelmassa ottaa huomioon myös sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö, kansalliset suositukset ja hyvinvointialueen suunnitelmat. (Pelastustoimen järjestämislaki 16 §, sote-valvontalaki 26 §)

Pelastustoimen omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten pelastustoimen palvelujen laatua ja turvallisuutta kehitetään ja kerrotaan kuinka palvelujen saatavuutta, yhdenvertaisuutta ja vaikuttavuutta

seurataan ja mitataan. Omavalvontasuunnitelma ei mm. lainsäädäntöön pohjautumisesta huolimatta ole vain laillisuusvalvontaa, vaan omavalvonta on osa pelastustoimen omaa laadunvalvontaa.

- [Linkki Pohjois-Karjaan hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvontasuunnitelmaan \(valmistuu myöhemmin\)](#)

<p>Pelastustoimen omavalvontasuunnitelma Valmisteluvastuu: Pohjois- Karjalan pelastuslaitos Hyväksymisvastuu: Pelastusjohtaja</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Jatkuva seuranta</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Jatkuva seuranta osana yksikön omavalvonnallista toimintaa. Raportointi osavuosisikatsauksessa.</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois- Karjalan pelastuslaitos, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Valmistelussa</p>

Lääkehoitosuunnitelmat

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelmat ovat olennainen osa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden omavalvontasuunnitelmia ja kuuluvat myös osaksi varhaiskasvatus- ja opiskeluhoitosuunnitelmia. Lähtökohtana on, että lääkehoitosuunnitelma tulisi olla kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa työyksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Pohjois- Karjalan hyvinvointialueella laaditaan yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat, jotka ovat saatavilla Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sisäisessä verkossa. Lääkehoitosuunnitelmat eivät ole julkisia asiakirjoja.

<p>Lääkehoitosuunnitelmat Valmisteluvastuu: Yksiköiden lähiesihenkilöt yhteistyössä lääkehoitoon osallistuvien ammattiryhmien kanssa Hyväksymisvastuu: Palvelualueen/yksikön terveydenhuollosta tai lääketieteellisestä toiminnasta vastaava tai hänen valtuuttamansa vastaava lääkäri</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Vuosittain</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Lääkitysturvallisuusasiantuntija, raportointi vuosittain toimialueille</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: Päivitetään esim. lääkelupaprosessia koskevien muutostarpeiden myötä</p>

Tietoturvasuunnitelma

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) ja sitä täydentävä Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen määräys 3/2021 velvoittavat tietoturvallisuuden omavalvonnan kohteita eli mm. sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajia laatimaan tietoturvaan, tietosuojaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvän tietoturvasuunnitelman.

Hyvinvointialueelle on laadittu tietoturvaan, tietosuojaan ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvä Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma, joka on tarkempi kuvaus omavalvonnasta ja toimenpiteistä, joilla toimeenpannaan ja toteutetaan tietosuoja- ja tietoturvapoliitikassa määritellyt tietosuojan ja tietoturvan periaatteet ja tavoitteet, sekä varmistetaan asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvien vaatimusten toteutuminen. Pelastustoimi laatii hyvinvointialueen Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa mukailevan, oman tietoturvasuunnitelman pelastustoimea koskevien tietoturvavelvoitteiden takia. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja.

<p>Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma Valmisteluvastuu: Turvallisuusyksikkö/tietosuoja-asiantuntijat Hyväksymisvastuu: Hyvinvointialuejohtaja</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Tietosuojan ja tietoturvan toteutumisesta raportoidaan hyvinvointialueen osavuosikatsauksen ja tilinpäätöksen yhteydessä</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Turvallisuusyksikkö/tietosuoja-asiantuntijat seuraavat yleisellä tasolla suunnitelman toteutumista sekä raportoivat tietosuojan ja tietoturvan tilasta säännöllisesti johtoryhmälle</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023. Päivitys vuosittain tai toimintaympäristön muuttuessa</p>

7.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslain (1325/ 2014) 4 § mukaan viranomaisten tulee laatia suunnitelma etnisen yhdenvertaisuuden edistämiseksi siinä laajuudessa kuin kunkin viranomaisen toiminnan luonne sitä vaatii – sote -organisaatioille suunnitelman laatiminen olisi erityisen tärkeää. Pohjois- Karjalan hyvinvointialueella yhdenvertaista kohtelua edellytetään henkilöstöltä asiakastyössä.

Yhdenvertaisuussuunnitelma

Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten hyvinvointialueella edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella yhdenvertaisuussuunnitelmaa koskien potilaita ja asiakkaita ei ole vielä laadittu, vaan suunnitelman laatiminen siirtyy ajallisesti hyvinvointialueelle, jossa tullaan ottamaan kantaa, miten ennakkollinen valvonta yhdenvertaisuuden toteutumiseen toteutetaan.

Yhdenvertaisuussuunnitelma Valmisteluvastuu: Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto
Seuranta-aikaväli:
Toteutumisen seuranta ja raportointi:
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot:

7.5 Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus

Asiakkaiden ja potilaiden sekä heidän omaisten osallistamista palveluiden ja hoidon suunnitteluun ja kehittämiseen voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä periaatteista laadukkaan hoidon ja palvelun turvaamiseksi. Potilaalla on potilaslain mukaan oikeus laadukkaaseen hoitoon, jota on toteutettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Vastaavasti sosiaalihuollon asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakaslain mukaan oikeus laadukkaisiin palveluihin, jotka on toteutettava asiakkaan toiveet huomioiden. Asiakkaan ja potilaan hoito ja palvelu on toteutettava perustuen hoidon ja palvelun arviointiin ja hoito- tai palvelusuunnitelmiin, jotka tulee laatia yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaalla ja potilaalla on myös oikeus olla tyytymätön saamaansa palveluun ja hoitoon. Tällöin asiakkaan ja potilaan oikeusturva edellyttää mahdollisuutta saattaa asia joko muutoksenhaun tai muistutus ja kanteluprosessin kautta eteenpäin.

Osallisuusohjelma

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle on perustettu osallisuusvaliokunta, joka vastaa osallisuusohjelman valmistelusta ja arvioinnista. Osallisuusohjelma linjaa keskeisiä osallisuuden edistämisen periaatteita ja käytäntöjä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella.

- [Linkki Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen osallisuusohjelmaan](#)

Osallisuusohjelma Valmisteluvastuu: Osallisuusvaliokunta Hyväksymisvastuu: Aluevaltuusto
Seuranta-aikaväli: Raportointi valtuustolle tehdään strategian arvioinnin yhteydessä. Osallisuusvaliokunta arvioi ohjelman toteutumista kerran vuodessa.
Toteutumisen seuranta ja raportointi: Osallisuusvaliokunta seuraa ja arvioi vuosittain suunnitelman toteutumista ja raportoi aluehallitukselle ja edelleen aluevaltuustolle. Raportointi valtuustolle strategian arvioinnin yhteydessä.
Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2023. Voimassa 2023–2025

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueella asiakkaan, potilaan ja heidän läheistensä osallisuutta omavalvontaan pyritään vahvistamaan ja tukemaan eri menetelmin. Käytössä olevia menetelmiä ovat esimerkiksi asiakkaille suunnattu tiedottaminen ja viestintä, asiakasraadit sekä kokemusasiantuntijatoiminta, asiakaskyselyt ja erilaiset palautteenantokanavat. Tarkemmin asiakkaiden ja potilaiden ja heidän läheistensä osallisuutta on kuvattu Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelmassa.

8. Omavalvonnan seuranta, seurantatieto johtamisen tukena ja ulkoinen raportointi

8.1 Omavalvonnan seuranta

Hyvinvointialueen on **seurattava** alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä väestöryhmittäin, järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta, asiakkaiden palvelujen yhteensovittamista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia ja tuottavuutta. Omavalvonnan seurannan tarkoituksena on varmistaa, että palvelutuotannossa tuotettu ja raportoitu tieto kootaan systemaattisesti sekä varmennetaan menettelyt, joiden kautta tieto on hyödynnettävissä tietojohdamisen toteuttamisessa. Hyvinvointialueen on varmistettava toiminnan arviointitietojen siirtyminen toiminnan kehittämiseen sekä se, että toiminnan jatkuva arviointi ja seuranta kehittävät tosiasiallisesti palveluiden laatua sekä organisaation toimintaa. Seurannassa tulee varmistaa myös, että koottu tietoaineisto huomioi riittävällä tasolla asiakkaan antaman palautteen ja poikkeamatiedon.

Hyvinvointialueen on **verrattava** tätä tietoa vastaavaan tai muita hyvinvointialueita koskevaan tietoon. Lisäksi hyvinvointialueen on **hyödynnettävä** tietoa järjestämisvastuullaan olevan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen tietojohdamisessa toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksen, johtamisen ja päätöksenteon tukena.

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen omavalvonnan seuranta tapahtuu osana hyvinvointialueen laaturaportointia.

8.2 Omavalvonnan seurantatieto johtamisen tukena

Omavalvontatiedon hyödyntäminen on keskeinen osa omavalvonnan kokonaisprosessia. Tietojohdaminen omavalvontaohjelmassa tarkoittaa palveluiden laadun varmistamisen näkökulmasta oleellisen tiedon, mittareiden ja tietolähteiden määrittelyä, tiedon koontiin liittyviä menettelyjä sekä tiedon hyödyntämistä toiminnan parantamiseksi systemaattisella tavalla. Tietojohdamisen kautta määritellään ja tuotetaan tarvittavaa tietoa organisaation toiminnan kehittämiseksi sekä palveluiden laadun parantamiseksi.

8.3 Ulkoinen raportointi

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovitulle taholle ja julkaistaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen julkisessa portaalissa ja muissa sovituisissa julkisissa kanavissa. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle.

9. Toiminnan kehittäminen

9.1 Havaittujen epäkohtien korjaaminen

Omaavalvonnassa voidaan nähdä kolmenlaista eri tasoa. **Ensimmäisellä tasolla** on jokainen työntekijä, jolla on ammattieettinen vastuu puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin sekä huolehtia omasta ammattitaidostaan riittäväällä tavalla. Sosiaalihuollon työntekijällä on myös sosiaalihuoltolain mukaan velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisen epäkohdan uhista yksikön vastuuhenkilölle.

Toisena tasona voidaan nähdä työyksikön taso, jossa erityisesti yksikön vastuuhenkilön vastuulla on huolehtia sosiaalihuollossa sekä yksityisessä terveydenhuollossa yksikön omavalvontasuunnitelmien tekemisestä sekä omavalvonnan toteuttamisesta. Tämän lisäksi vastuuhenkilön tulee osaltaan huolehtia siitä, että työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen ovat riittäväällä tasolla yksikön asiakkaiden edellyttämään palvelujen tarpeeseen nähden.

Kolmantena tasona voidaan nähdä palvelujen järjestäjän taso, jossa lakisääteisenä veloitteena on huolehtia siitä, että sekä itse tuotetut, että ostopalveluna tuotetut palvelut vastaavat sitä tasoa, jota laadukkaalta sosiaali- ja terveyspalvelulta edellytetään. Palvelun järjestäjän on kuvattava omavalvonnan kokonaisuus omavalvontaohjelmassa, jota tulee päivittää ja ohjelman toteuttamista seurata.

Kaikilla näillä tasoilla tulee toiminnan kehittämisessä ottaa erityisesti huomioon asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen ja osana tätä asiakkaiden ja potilaiden kokemus hoidon ja palvelun laadusta. Työntekijä voi kehittää toimintaansa pyrkimällä kaikessa toiminnassa huomioimaan asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja toimimaan asiakkaan ja potilaan edun mukaisesti. Työyksikössä tulee kerätä systemaattisesti tietoa palvelun laadusta palvelun käyttäjiltä sekä henkilöstöltä osana omavalvonnan toteuttamista. Tämä eri lähteistä koottu palaute tulee ottaa aidosti huomioon palveluja kehitettäessä.

Palvelun järjestäjän eli hyvinvointialueen tulee ottaa palvelujen strategisessa suunnittelussa ja toiminnan ohjaamisessa huomioon sen omaa toimintaa koskeva palaute sekä ostamiaan palveluja koskeva palaute ja muut havainnot. Palvelun järjestäjän tulee kerätä, koota ja analysoida järjestämisvastuulle kuuluva toimintaa koskevaa tietoa systemaattisesti ja kattavasti. Palveluja ja laatua tulee kehittää jatkuvasti ottaen aidosti ja monipuolisesti huomioon sitä koskeva palaute.

9.2 Kehittämistavoitteet

Omavalvonnan toteuttaminen edellyttää ennalta määriteltyjä ja yhdessä noudatettavia menettelytapoja valvonnan suunnittelemiseksi, toteuttamiseksi, toiminnan arvioimiseksi sekä jatkuvan kehittämisen tueksi. Kehittämistavoitteet jakautuvat poikkileikkaavasti niin hyvinvointialue-, toimialue-, palvelualue- kuin yksikötasolle. Omavalvonnan kehittämistyötä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella tehdään jatkuvasti osana hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuustyötä.

Keskeisinä kehittämiskohteina vuodelle 2024 voidaan nähdä sote-valvontalain 26 §:n mukaiset toimet omavalvontaohjelman toteutumisen seurannan osalta sekä terveydenhuollon suunnitelmallisen valvontatyön käynnistämisen. Nämä toimet edellyttävät tiivistä yhteistyötä asiakas- ja potilasturvallisuustoimijoiden, laadunhallinnan ja tiedontuottamisen kesken. Itse suunnitelmallinen valvontatyö edellyttää riittävää henkilöstöresurssia. Ilman sitä ei laadukasta valvontatyötä voida tehdä.

9.3 Omavalvontaohjelman arviointi ja päivittäminen

Alla olevassa taulukossa esitetään tämän omavalvontaohjelman seurantaan, arviointiin ja päivittämiseen liittyvät tiedot.

<p>Omavalvontaohjelma Valmisteluvastuu: Valvontapalvelut, yhteistoiminta Hyväksymisvastuu: Aluehallitus</p>
<p>Seuranta-aikaväli: Vuosittain</p>
<p>Toteutumisen seuranta ja raportointi: Aluehallitus antaa vuosittaisessa raportissaan johtopäätökset ja selvityksen omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista</p>
<p>Dokumenttien omistaja: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Päivitystiedot: 2024. Päivitys vuosittain</p>

Lähteet

Viitattut lait ja asetukset

[Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#)

[Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä \(784/2021\)](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta \(741/2023\)](#)

[Pelastuslaki \(379/2011\)](#)

[Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#)

[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ensihoitopalvelusta \(585/2017\)](#)

[Terveydenhuoltolaki \(1326/2010\)](#)

[Valmiuslaki \(1552/2011\)](#)

[Yhdenvertaisuuslaki \(1325/ 2014\)](#)

Muut lähteet

Aluehallitus 2022. Aluehallitus 29.09.2022 §. Saatavissa [2022100088-3.PDF \(pohjoiskarjala.net\)](#)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hallintosääntö 2024. Saatavissa [Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hallintosääntö \(siunsote.fi\)](#)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2038. Saatavissa [Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2038 \(siunsote.fi\)](#).

Pohjois- Karjalan hyvinvointialueen organisaatio 20.9.2023. Saatavissa [Organisaatio 2023 nimillä \(siunsote.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Ensihoidon palvelutaso. Ohje ensihoitopalvelun palvelutasopäätöksen laatimiseksi sairaanhoitopiireille. STM julkaisu 2011:11 Saatavissa [Ensihoidon palvelutaso\(valtioneuvosto.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalipalvelujen saatavuus. Saatavissa [Sosiaalipalvelujen saatavuus - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2021. Määräys tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista. Saatavissa [THL:n määräys 3/2021 Tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista](#)

Tuori Kaarlo & Kotkas Toomas 2016. Sosiaalioikeus. 5. uudistettu painos. Talentum pro.