



**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN VALVONTASUUNNITELMA 2024-2025

Tulevaisuuslautakunta 4.9..2024 §105

Aluehallitus 10.9.2024 §396

Hankinta- ja valvontajohtaja Arja Heikkinen ja valvontapäällikkö Elisa Roimaa

# Johdanto

---

- Yleinen sosiaali- ja terveystalveluiden ohjaus, suunnittelu, kehittäminen ja valvonta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaviranomaisina toimivat aluehallintovirastot ja Valvira.
- Aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siihen liittyvää ohjausta. Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa. Erityistä huomiota kiinnitetään valvottavan omavalvontaan ja ennakkollisen ja toiminnanaikaisen epäkohtien estämiseen ja korjaamiseen. Valvontaviranomaisen toimenpiteitä ovat hallinnollinen ohjaus ja neuvonta, määräykset ja pakkokeinot asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavissa puutteissa tai lainvastaisessa toiminnassa tai rekisteristä poistaminen, kun on kyse olennaisesta lain tai määräysten rikkomisesta.
- Valvira on julkaissut 6.6.2024 yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2024–2027. Viranomaisvalvonnan painopiste on organisaatioiden omavalvonnan edistämässä, tukemisessä ja varmistamisessa. Valvontaohjelmakauden teema on tukea hyvinvointialueita niiden järjestämisvastuuseen kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisen ja tuottamisen omavalvonnassa.
- Pohjois-Pohjanmaan (Pohteen) järjestämisvastuuseen kuuluvasta sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta ja ohjauksesta säädetään laissa hyvinvointialueesta (611/2021), sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon eri lainsäädännöissä.

# Johdanto

- Pohde on laatinut vastuulleen kuuluvista järjestämistoiminnon tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelman. Omavalvonnalla varmistetaan, että sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään ja toteutetaan Pohteen strategian, järjestämissuunnitelman, talousarvion, sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti ja että, sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Valvontavastuu koskee kaikkia Pohteen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveyspalveluita: omaa palvelutuotantoa, ostopalveluna ja palvelusetelillä tuotettua palvelua. Omavalvontaohjelmaan kuuluva valvontasuunnitelma konkretisoi hyvinvointialueen valvonnan laatuvaatimukset, lakisääteiset valvontavelvoitteet, valvottavat kohteet ja valvonnan vastuut. Se antaa toimintalinjaukset valvonnasta vastaaville ja valvontaa toteuttaville viranhaltijoille ja työntekijöille. Valvontasuunnitelma tukee myös palveluntuottajia toiminnan kehittämisessä ja riskien hallinnassa.
- Palveluyksiköittäin tehtävien omavalvontasuunnitelmien avulla toteutetaan omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelmat pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä ja julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannan perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.
- Valvontasuunnitelman avulla yhdenmukaistetaan valvontakäytännöt sekä määritellään valvonnan painopisteet ja kohteet vuosille 2024- 2025. Valvonnalla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut kaikissa olosuhteissa sekä palvelujen käyttäjien oikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen asuinpaikasta riippumatta. Valvontasuunnitelmassa on huomioitu Valviran valvontaohjelman painopisteet. Valvonnan kohteet on jaoteltu toimialueittain ja palveluittain seuraaviin kokonaisuuksiin: ikäihmisten palvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut, OYS psykiatria, vammaisten palvelut, terveyden- ja sairaanhoidon palvelut, OYS-sairaalapalvelut ja ensihoito, kuntoutus ja sairaanhoidolliset palvelut. Valvonnan periaatteet ovat yhteneväiset oman toiminnan ja ostopalveluiden valvonnan kanssa.
- Valvonnan raportointi toteutetaan kvartaaleittain Pohteen talousarvion seurannassa ja vuosittaisessa toimintakertomuksessa.

# Pohteen valvonnan kokonaisuus

Hyvinvointialue valvoo omaa järjestämistoimintaansa.

Hyvinvointialue valvoo ostopalvelutuottajiaan ja palvelusetelituottajiaan.

Hyvinvointialue valvoo omaa palvelutuotantoaan.

Hyvinvointialueen toimivalta edellyttää kytköstä järjestämisvastuuseen: sopimusta tai palvelusetelituottajaksi hyväksymistä.

Hyvinvointialue ei ole valvontaviranomainen eikä se valvo valvontaviranomaisena kaikkia alueellaan olevia palveluntuottajia.

Lastensuojelun sijaishuollossa sijaishuoltopaikan sijaintihyvinvointialue osallistuu valvontaan yhteistyössä sijoittajahyvinvointialueen ja AVI:n kanssa.

# Pohteen omavalvonta

---

- Omavalvonta on keskeinen osa organisaation johtamisjärjestelmää. Se on ennakoivaa, toiminnan aikaista ja jälkikäteistä.
- Omavalvonnalla varmistetaan omien sekä hyvinvointialueen hankkimien sosiaali- ja terveysten palvelujen saatavuus, yhdenvertaisuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattaminen ja että, palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta.
- Pohteen oman palvelutuotannon omavalvonnassa huomioidaan myös Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman painopisteet, joiden toteutumista seurataan ensi sijassa palvelutuotannossa. Myös valvontayksikön vuosittaiseen valvontaan nostetaan ensisijaisia valvontakohteita valtakunnallisen valvontaohjelman pohjalta.

# Omavalvontaa tehdään kolmella tasolla:

---

- Työntekijän omavalvonta: jokaisen työntekijän lakisääteinen tehtävä ja eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti ja noudattaa omavalvontasuunnitelmaa; sisältää myös työntekijän velvollisuuden ilmoittaa epäkohdista.
- Palveluntuottajan omavalvonta: lakisääteinen velvollisuus on laatia omavalvontasuunnitelma ja toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa myös alihankintana järjestettyä tuotantoa.
- Palvelunjärjestäjän vastuuseen kuuluva valvonta: tehtävänä on oman tuotannon omavalvonta ja omavalvonnan toteutumisen valvonta sekä ostopalveluiden asianmukainen hankinta ja tehdyn hankinnan sopimusvalvonta. Järjestäjän omavalvontaan sisältyy lisäksi järjestämisvastuun mukaisen valvonnan toteutumisen osoittaminen valvontaviranomaiselle.

# Pohteen valvonnan vastuut

---

- **Sosiaali- ja terveystalvveluiden järjestämisjohtaja:** vastaa oman toimialueensa omavalvonnasta, hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon oman palvelutuotannon omavalvonnasta toteutumisen valvonnasta sekä hyvinvointialueen omavalvontaohjelman valmistelusta; vastaa yhteistyössä toimialueiden ja tehtäväalojen kanssa hyvinvointialueen eri palvelutuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta ja näiden alihankkijoiden valvonnasta sekä vastata yksityisten palveluntuottajien kokonaisuohjauksesta ja lain mukaisesta/ tarkoittamasta valvonnasta; lisäksi järjestämisjohtaja valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnasta toteutumisen valvonnasta sekä vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista valvonnasta annetun lain tarkoittamasta valvontaviranomaisten välisestä yhteistyöstä.
- **Sisäinen valvonta:** Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 23 §:n mukaan palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava 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. Lisäksi palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Omavalvonta on sisäistä valvontaa ja se on osa johtamista.
- **Valvonnan vastuualueella** valvotaan valvontalain ja muiden sosiaali- ja terveystalvien sekä Pohteen hallintosäännön mukaisesti omavalvonnasta toteutumista omassa toiminnassa ja ostopalveluissa.

# Pohteen valvonnan vastuut

---

## Toimialuejohtajat:

- Omavalvonnan toteuttaminen omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien mukaisesti. Omavalvontaohjelman osana ovat myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.
- Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadinta ja päivittäminen sekä toteutumisen seuranta ja raportointi.
- Asiakas- ja potilaskohtaisten päätösten teko ja asiakaslaskutuksen oikeellisuus.
- Sopimusvalvonta: hankintasopimusten, asiakaskohtaisten suoraankintasopimusten, potilaskohtaisten maksusitoumusten, palvelustelioiden asiakas- ja potilaskohtainen valvonta.
- Palvelujen myöntämisen perusteiden noudattaminen.
- Kilpailutuksen etusijajärjestyksen noudattaminen.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisen, turvallisuuden ja laadun sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumisen seuraaminen ja havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.
- Muistutusten, kanteluiden, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirrettyjen asioiden ja epäkohtailmoitusten käsittely ja vastaaminen sekä vastausten käsittely vastuuyksikkötasolla asti sekä vastausten tiedoksi saattaminen valvontayksikköön.



# Pohteen valvonnan vastuut

---

## Tehtävälajohdon vastuut:

- **Johtajaylilääkäri:** toimii terveydenhuoltolain 57 § edellyttämänä terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkärinä, jonka vastuulla on johtaa ja valvoa toimintayksikön terveyden ja sairaanhoitoa. Johtajaylilääkäri vastaa osaltaan hyvinvointialueen toiminnan yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja valvonnasta sekä hyvinvointialueen tuottaman terveydenhuollon omavalvonnan yhteensovittamisesta.
- **Sosiaalijohtaja:** toimii sosiaalityön tehtävälajan johtavana viranhaltijana hallintosäännön mukaisissa tehtävissä. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialuejohdon kanssa.
- **Tehtävälajojohdajat:** Oikea-aikaisten ja kohdennettujen resurssien ja asiantuntijoiden sekä lakisääteisten tehtävien toteutumisedellytysten varmistaminen ja raportointi valvontayksikköön.
- **Johtajaylilääkäri ja sosiaalijohtaja** vastaavat ylimmille laillisuusvalvojille (eduskunnan oikeusasiamiehelle, oikeuskanslerille) annettavista lausunnoista ja selvityksistä ja toimittavat annetut selvitykset ja lausunnot valvontayksikköön tiedoksi.

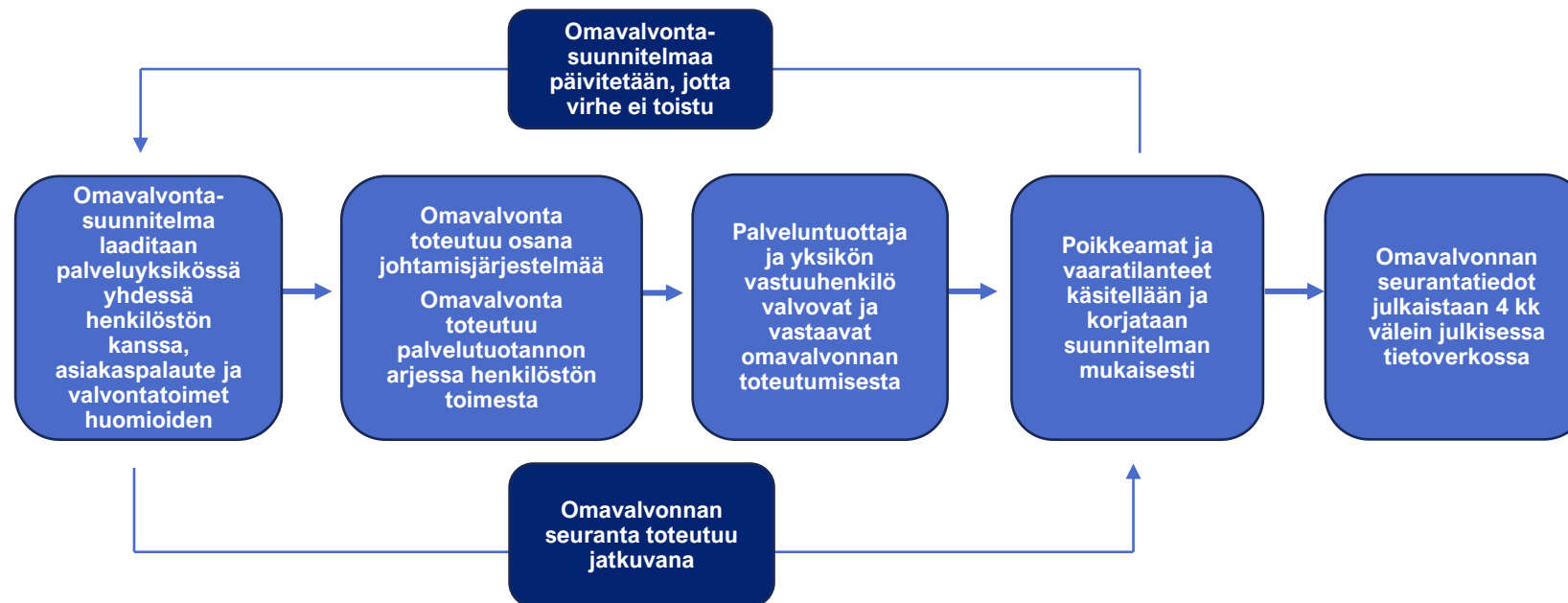
# Valvonnan toteuttaminen

# Palveluntuottajien omavalvonta

---

- **Palveluntuottajien omavalvonta** on ensisijainen valvonnan menetelmä. Jokaisella Pohteen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköllä on oltava ajantasainen omavalvontasuunnitelma. Samoin niillä yksityisillä sosiaali- ja terveystaloiden palveluntuottajilla, joilta Pohde hankkii palveluita ja joilla lain mukaan kuuluu omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman tekeminen. Suunnitelma on laadittava ja päivitettävä yksikön vastuuhenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä ja se on pidettävä jatkuvasti ajantasaisena. Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa ja kuuntelee asiakkaita ja heidän läheisiään laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa.
- **Omavalvontasuunnitelma** toimii työntekijöiden päivittäisen asiakas- ja potilastyön työkaluna, jonka avulla toteutetaan asianmukaista ja turvallista palvelua, puututaan epäkohtiin, arvioidaan palvelun toteutumista ja kehitetään yksikön toimintaa.
- Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti, ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan Pohteella neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla samanaikaisesti osavuosikatsausten yhteydessä. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta.

# Palveluyksikön omavalvonnän eteneminen



# Valvonnan eri muodot omassa palvelutuotannossa ja ostopalveluissa

- **Suunnitelmallinen valvonta** perustuu arvioon asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavasta riskistä, missä valvonnan asiantuntemuksen mukaan on palveluiden saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Palveluntuottajien ja -järjestäjien valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteista valvonnan kohdentamista. Riskien arvioinnissa käytetään ajantasaista tietoa tilannekuvasta. Valtakunnallinen Valviran valvontaohjelma ohjaa valvontaviranomaisten ja hyvinvointialueiden yhteistä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa. Suunnitelmallinen valvonta varmistaa, että valvonta ei ole pelkästään yksittäisten jälkikäteisten valvonta-asioiden käsittelyä, vaan valvontaan myös pitkäjänteisesti ja säännöllisesti. Aktiivisesti ja suunnitelmallisesti kohdennetaan systemaattista valvontaa riskiperusteisesti.
- **Suunnitelmallisen valvonnan** painopiste on ennakoivassa ja vuorovaikutteisessa valvonnassa. Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan ohjaus- ja valvontatapaamisten sekä asiakirjavalvonnan avulla. Valvonnassa tarkastetaan kyseisen yksikön toiminnan kannalta riskialtteimmat asiat, omavalvonnan perusteella nousevat huolenaiheet ja sopimusten noudattaminen. Valvontakäynnillä ennakoidaan riskejä ja kehitetään toimintaa yhdessä palveluntuottajan kanssa. Tapaamisella annetaan ohjausta ja ajankohtaista tietoa mm. uusista suosituksista tai lainsäädännön muutoksista. Toiminnan aikaisen ohjauksen ja valvonnan tavoitteena on tukea palveluntuottajan toiminnan kehittämistä ja omavalvontaa. Vaikka entistä enemmän painotetaan ennakoivaa, palveluntuottajan ja -käyttäjien kanssa hyvässä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä tapahtuvaa valvontaa, tulee jälkikäteinen valvonta asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien viimesijaisena turvaamiskeinona säilyttämään tärkeän roolinsa. Ennakoiva valvonta ja jälkikäteisvalvonta (reaktiivinen valvonta) ovat jatkuvassa vuoropuhelussa.
- **Reaktiivinen, kohdennettu valvonta** (jälkikäteinen) valvonta liittyy toiminnassa havaittuun tai epäiltyyn puutteeseen tai epäkohtaan. Epäkohta voi tulla esille mm. asiakkaiden, potilaiden tai heidän läheistensä palautteiden kautta, henkilökunnan ilmoitusten kautta, median kautta, valvontaviranomaisten yhteydenottojen kautta sekä muistutusten ja kanteluiden kautta. Valvonta käynnistetään oma-aloitteisesti. Tästä käytetään myös nimitystä oma-aloitteinen valvonta. Myös aluehallintovirasto voi ottaa reaktiivisen valvonta-asian käsiteltäväkseen omasta aloitteestaan.
- **Valvonnan tehtävä on varmistaa**, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti.

# Valvonnan eri muodot omassa palvelutuotannossa ja ostopalveluissa

---

- **Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti** voidaan tehdä, jos on syytä epäillä vakavia laiminlyöntejä palvelun toteuttamisessa. Valvontatapaamisella valvonnan asiantuntijan mukana voi tarvittaessa olla viranhaltija hyvinvointialueen asianomaiselta toimialueelta. Tapaamisesta tiedotetaan aluehallintovirastoa ja käynti voidaan tehdä tarpeen vaatiessa yhteistyössä aluehallintoviraston kanssa. Tarvittaessa aluehallintovirasto voi ottaa asian jatkokäsittelyyn.
- **Jälkikäteisvalvonnalla tarkoitetaan** havaittuihin epäkohtiin ja ongelmiin puuttumista. Valvontaviranomaisen jälkikäteisvalvonta kohdentuu asioihin, jotka muodostavat oleellisen riskin asiakas- ja potilasturvallisuudelle, toiminnan lainmukaisuudelle tai asiakkaan ja potilaan keskeisten oikeuksien toteutumiseen. Tarkastuskäyntien lisäksi jälkikäteistä valvontaa ovat erikseen määritellyn asiaan kohdistuvat yhteydenotot kuten kirjalliset selvityspyynnöt. Valvonnassa tehtävät toimenpiteet päätetään saadun selvityksen perusteella.
- **Ilmoitusvelvollisuus on myös valvontaa** ja se koskee henkilöstöä ja palveluntuottajaa. Jos henkilöstöön kuuluva, alihankkija tai toimeksiantosuhteessa oleva havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan, hän ilmoittaa viipymättä asian palveluyksikön vastuuhenkilölle tai valvonnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottajan velvollisuutena on ilmoittaa epäkohdasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja ja vastuuhenkilö ryhtyvät toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottajalla on velvollisuus ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.
- **Valvonta voi käynnistyä viranomaiselle tulleesta epäkohtailmoituksesta tai kantelusta**, jonka mukaan hyvinvointialueen järjestämisessä on ilmennyt epäkohtia tai puutteita. Valvontaviranomainen voi käynnistää valvonnan myös oma-aloitteisesti. Hyvinvointialueen on ilmoitettava valvontaviranomaiselle omavalvonnassaan esille tulleet epäkohdat tai puutteet, joita se ei kykene ratkaisemaan.

# Ennakollinen valvonta

---

- Ennakollista valvontaa toteutetaan palvelutuotannon omavalvonnassa. Omavalvontasuunnitelmissa ennakoitaan palveluntuottamiseen liittyvät riskitilanteet, joihin varaudutaan omavalvontasuunnitelman toimenpiteissä. Ennakollisen valvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien toimintakäytäntöjen muodostumista, varmistaa palvelujen lainmukaisuus ja laatu, asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutuminen ennakolta sekä ehkäistä tilanteet, joiden perusteella valvontaviranomaisen pitäisi jälkikäteen valvonnan keinoin puuttua palveluyksiköiden toimintaan.
- Ennakollinen valvonta tukee palveluntuottajia oman toiminnan kehittämisessä nostamalla esiin mahdollisia toiminnassa esiintyviä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat riskejä tai epäkohtia ja ehkäisemällä niitä jo ennakolta.
- Ennakollista valvontaa ovat neuvonta, ohjaus, koulutus, tiedottaminen sekä erilaisten ohjeiden laatiminen, jotka auttavat palveluntuottajia suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaansa vaatimusten mukaisiksi.
- Henkilöstön koulutussuunnitelmat tukevat ennakollista valvontaa.
- Sopimusvalvonnassa toteutetaan ohjausta ja neuvontaa, jotta palveluntuottaja ymmärtää palvelukuvauksen ja sopimuksen sisältämät vähimmäisvaatimukset palvelulle. Sopimusvalvonnassa seurataan, miten palveluntuottaja noudattaa sopimusta, jossa on määritelty muun muassa palvelun vähimmäisvaatimukset, palvelukuvaus, raportointivelvoitteet sekä sopimusrikkomusten sanktiot.
- Ohjausta ja neuvontaa toteutetaan valvontaviranomaisten ja Pohteen hankinnan ja valvonnan vastuualueiden toimesta.
- Ennakollista valvontaa on myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ja palveluyksiköiden rekisteröinti, jossa valvontaviranomainen arvioi palveluntuottajan toimintaedellytyksiä jo ennen toiminnan aloittamista.

# Omavalvonnan valvonnan toteuttaminen

- Valvontasuunnitelmassa on huomioitu ja huomioidaan valtakunnallisen valvontaohjelman painopisteitä ja valvontaviranomaisten määräyksiä ja ohjeita sekä Valviran määrittelemät sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman painopisteet. Valvontasuunnitelman mukaiset valvonnan kohteet valvotaan omassa- ja ostopalveluissa.
- Valvontaan kuuluvat valvontasuunnitelmaan perustuvat valvontatapahtumat, joissa valvotaan omavalvonnan toteutumista. Omavalvontaan kertyy laajasti tietoa ja syntyy erilaisia havaintoja siitä, miten laatu-, asiakas -ja potilasturvallisuus toteutuu palveluyksikössä. Havaintoja syntyy esimerkiksi hoito- ja palvelutakuun toteutumisen mittareista, valvontakäynneistä, muistutuksista ja kanteluista, potilasvahinkoilmoituksista, HaiPro-ilmoituksista, haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista, laiteturvallisuusilmoituksista ja asiakaspalautteista.
- Valvontatapahtuma toteutetaan asiakirjavalvonnan, etäkäyntien, ohjaus- ja valvontakäyntien tai asiakirjavalvonnan avulla. Omavalvonnan toteutumisen valvontaan liittyy olennaisesti omavalvontasuunnitelmien sekä seurannan tarkastaminen. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Suunnitelmallisen valvonnan lisäksi tehdään tarkastuksia ilmenneiden epäkohtien perusteella. Valvontaa kohdennetaan jälkikäteisesti myös omavalvontasuunnitelmien seurantaraporteista saatavien tietojen, epäkohtailmoitusten tai muiden yhteydenottojen perusteella.
- Jokaisesta valvontatapahtumasta laaditaan valvontakertomus, jotka toimitetaan Pohteen järjestämisjohtajalle, Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon, toimialuejohtajille ja tehtävälajohtajille vastuiden mukaisesti sekä yksityisten palveluntuottajien kohdalla myös toimitusjohtajalle tai vastaavalle sekä rekisteröintipäätöksessä nimetyille vastuuhenkilölle.
- Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva toimialuejohtaja tai yksityisen palveluntuottajan vastuuhenkilö. Tarvittaessa havaittujen epäkohtien korjaamisen edellyttämiä toimenpiteitä ja resursseja käsitellään Pohteen omasta toiminnasta vastaavien viranhaltijoiden toimesta viranhaltijoiden toimivaltuuksiin perustuen sekä tarvittaessa päättävissä toimielimissä.



# Sopimus- ja palvelusetelivalvonta

---

- Yksityisten palveluntuottajien ennakkolisessa valvonnassa varmistetaan, että palveluntuottaja on toimintaa käynnistäessään ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön, tilaajavastuulain sekä sopimuksen mukaiset vaatimukset. Sopimukset allekirjoitetaan vasta sen jälkeen, kun ennakkollinen valvonta on tehty. Palveluntuottajat perehdytetään sopimuskauden alussa sopimusehtoihin ja palvelukuvaukseen hankinnan ja valvonnan asiantuntijoiden toimesta.
- Sopimusvalvontaan kuuluu palveluntuottajien raportointivelvollisuus muun muassa palveluntuottajan taloudellisesta tilanteesta käytössä oleviin sähköisiin järjestelmiin, Cloudia ja Effector. Yksityisten palveluntuottajien velvollisuutena on toimia rekisteröinnin ja sopimuksen mukaisesti. Valvonta perustuu sopimuksen tai palvelusetelin sääntökirjan, palvelukuvauksen ja muiden hankinta-asiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumisen seurantaan. Tarjouspyynnön vaatimusten ja sopimusehtojen kautta varmistutaan siitä, että palveluntuottaja varmistaa omavalvonnalla tehtäviensä lainmukaisen hoitamisen ja sopimustenmukaisuuden.
- Pohde määrittää palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajan Effectoriin (palse.fi) ja samalla toteuttaa ennakkollisen valvonnan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa kuvattuja palveluntuottajan vaatimuksia, oikeuksia ja velvollisuuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelipalveluntuottajia koskee sama lainsäädäntö ja laatuvaatimukset kuin muitakin yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia. Sääntökirjan mukaisesti asiakas tekee palveluntuottajan kanssa palvelusopimuksen.
- Palveluntuottajan velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma, jos palvelun laajuus sen edellyttää. Palveluntuottaja valvoo osana tuottamaansa palvelua sen toteutumista, lainmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta, ja sitä, miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Palveluntuottaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta myös alihankkijansa osalta. Valvonnassa valvontaan palveluntuottajien omavalvonnan toteutumista.
- Sopimus pohjaisen valvonnan periaatteet ovat yhteneviä oman toiminnan valvonnan kanssa.

# Asiakas- ja potilaskohtaisen palvelun valvonta

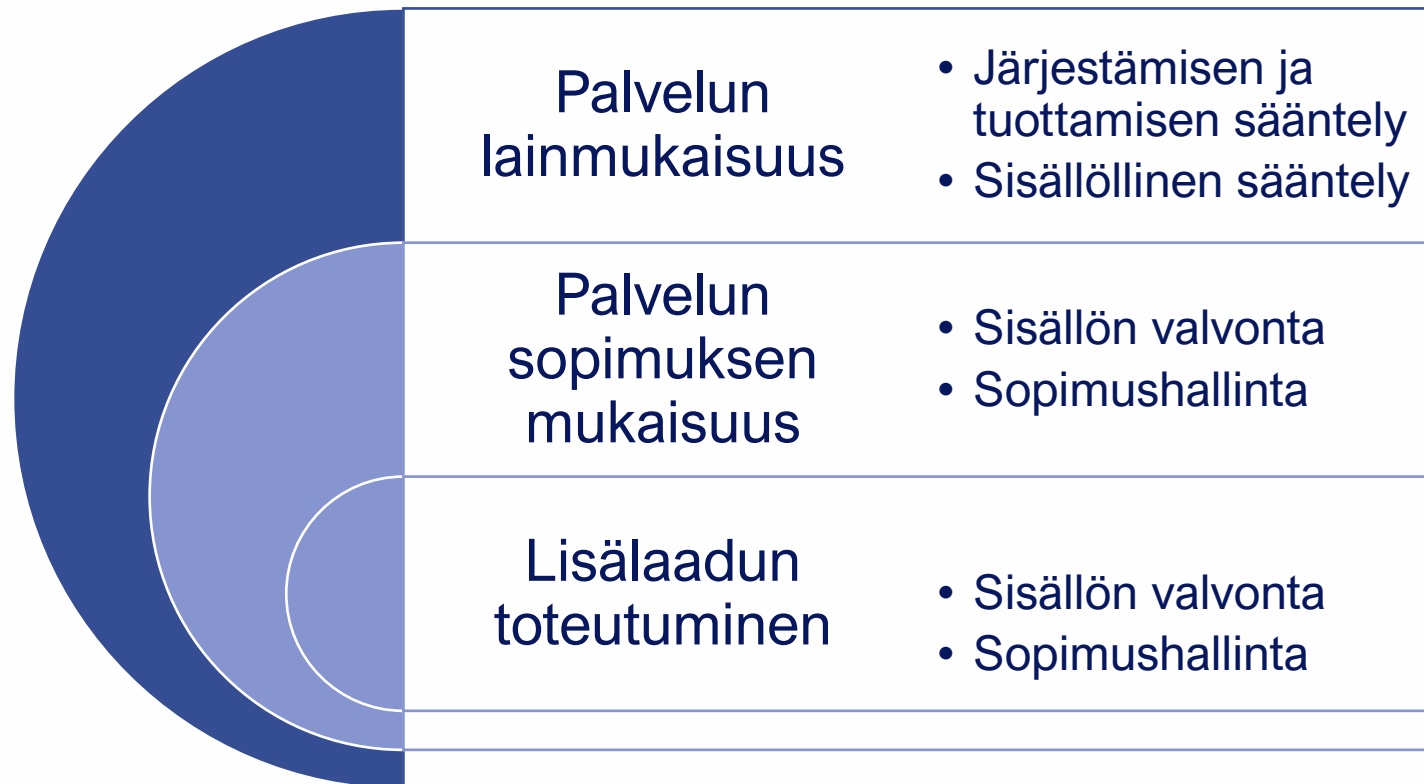
---

- Asiakkaan oma- tai vastuutyöntekijä valvoo asiakas- tai potilaskohtaisen palvelun toteutumista omassa toiminnassa ja kaikissa ostopalveluissa ja seuraa, että asiakas tai potilas saa asiakas- tai hoitosuunnitelman ja palvelukuvauksen sekä sopimusehtojen mukaisen palvelun.
- Työntekijä valvoo asiakkaan palvelusetelillä hankkimia palveluita, jotta ne toteutuvat sääntökirjan mukaisesti.
- Asiakaskohtaisten suoramaksusopimusten ja potilaskohtaisten maksusitoumusten valvonta toteutuu toimialueilla vastuutyöntekijän toimesta.

# Menettely sopimusrikkomustilanteissa

- Selkeä sopimus ja palvelukuvaus mahdollistavat virheisiin puuttumisen. Pohteella tehtyihin sopimuksiin ja palvelusetelien sääntökirjoihin on kuvattu sanktiokäytänteet. Jos toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, palveluntuottajalta pyydetään selvitystä, joka on annetussa määräajassa annettava. Puutteet vaaditaan korjaamaan riittävässä määräajassa. Asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat vaaditaan korjaamaan heti.
- Ostopalvelusopimukseen perustuvia toimenpiteitä ovat esimerkiksi reklamaatiot eli virheilmoitukset, neuvottelut palvelussa olevan virheen johdosta sekä palveluntuottajalle asetettavat sopimukseen perustuvat seuraamukset, kuten hinnan alentaminen, sopimussakkojen periminen, korvauksen vaatiminen, maksamisesta pidättäytymiseen tai äärimmillään sopimuksen purkamiseen tai palvelusetelipalveluntuottajan hyväksynnän peruuttaminen palvelusetelituottajana.
- Reklamaatio on tehtävä sopimuksen mukaisessa määräajassa kirjallisesti tai kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta. Reklamaation laiminlyömisestä seuraa, että valvontayksikkö ei voi vedota virheeseen. Kiireellisissä tilanteissa tehdään tarkastuskäynti välittömästi. Reklamaatiossa pyydetään selvitys ja sen toimittamiselle asetetaan määräaika virheen laatu huomioiden. Virheen korjaamisesta ja muista seuraamuksista sovitaan kirjallisesti. Määräaika on asetettu virheen korjaamiselle ja sen toteutuminen varmistetaan.
- Sopimusrikkomuksen korjaaminen tai oikaiseminen on yleensä ensin annettava toimenpide palveluntuottajalle. Jos sopimuksen kohde saadaan korjauksella vaadittuun kuntoon, muita seuraamuksia ei aiheudu tai ne ovat vähäisiä. Jos korjauksia ei tehdä, Pohteella on oikeus muihin seuraamuksiin. Samoin, jos sama virhe toistuu. Palveluntuottajaa kohtaan voidaan asettaa myös hankintakielto, jonka aikana palvelua ei hankita tai asiakkaita ei ohjata palveluntuottajalle ennen epäkohtien korjaamista.

# Ostopalvelujen valvonnan sipulimainen rakenne



Viranomais-  
valvonnan ja  
hyvinvointialueen  
valvonnan  
yhteinen alue

# Menettely, kun yksityisen palveluntuottajan valvonnassa ilmenee puutteita



# **Valvonnan painopisteet Pohteen järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa 2024-2025**

# Valvonnan kohdentaminen

Palveluiden riskiluokat on jaettu kolmeen tasoon, jotka ovat kohdennettu valvonta, säännöllinen valvonta ja aktiivinen valvonta.

## Kohdennettu valvonta

Valvontaa toteutetaan  
pääsääntöisesti  
reaktiivisesti  
epäkohtailmoitusten ja  
yhteydenottojen  
perusteella

## Säännöllinen valvonta

Valvontaa  
toteutetaan suunnitelmallisesti  
vuosittain tai  
joka toinen vuosi

Huomioidaan palvelun saatavuus,  
laatu ja laajuus  
Huomioidaan Valviran  
valvontaohjelman kohteet

## Aktiivinen valvonta

Valvontaa  
toteutetaan suunnitelmallisesti ja  
sovitusti  
useamman kerran vuodessa

Kohteet, joiden valvontahistoria  
osoittaa tehostetun valvonnan  
ja seurannan tarpeen tai joiden  
omavalvonnassa on merkittäviä  
puutteita

# Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman mukaiset valvonnat vuosina 2024-2027 huomioidaan Pohteen valvonnassa

- Kiireettömään hoitoon pääsyä perusterveydenhuollossa:** Hyvinvointialueella on palvelunjärjestäjinä ja -tuottajina ensisijainen valvonta- ja toimintavastuu perusterveydenhuollon (ml. suun terveydenhuolto) kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaikojen noudattamisessa. Valvontaviranomaiset valvovat niiden omavalvonnallisten toimenpiteiden riittävyttä ja aloittavat tarvittaessa erillisen valvonnan.
- Lapsiperheiden palveluiden ja lastensuojelun järjestämisen omavalvontaa:** Lapsiperheiden palveluiden ja lastensuojelun järjestämisen valvonnan ydinkysymyksenä vuosien 2024–2027 aikana on lastensuojelun tarkoituksen, mukaan lukien jatkuvuuden, toteutuminen palveluiden järjestämisessä ja omavalvonnassa hyvinvointialueilla. Vuonna 2024 tarkastelun keskiössä on lapsiperheiden palveluiden ja lastensuojelun sosiaalityön sisällön, erityisesti asiakasprosessien oma-valvonta.
- Perustason mielenterveys ja päihde- ja riippuvuuspalvelujen järjestäminen hyvinvointialueilla:** Keskeistä valvonnassa on selvittää, onko omavalvonnalla pystytty varmistamaan mielenterveys- ja päihde- ja riippuvuuspalvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Mielenterveys- ja päihde- ja riippuvuuspalvelujen järjestämisen valvonta jaetaan kahdelle vuodelle palvelukentän laajuuden vuoksi. Kyselyjen laatimiseen ja pilotoimiseen varataan vuosi 2024, ja vuoden 2025 aikana toteutetaan valvonta kerätyn tietopohjan mukaisesti.
- Kotihoidon riittävyys:** Vuonna 2024 suunnitelmaperusteisen valvonnan tavoitteena on tukea hyvinvointialueiden kotihoidon palveluiden järjestämisen omavalvontaa ja siitä saatavan tiedon hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa. Keskeistä on tukea hyvinvointialueita järjestämään kotihoidon palvelut asiakkaille tehdyn palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusuunnitelman mukaisesti siten, että asiakkaiden yhdenvertainen oikeus palveluiden tarpeiden mukaiseen saatavuuteen sekä palveluiden jatkuvuus ja oikea-aikaisuus varmistetaan. Tukipalveluita tulisi myöntää tarvittaessa asiakkaalle erillisenä palveluna, mutta siten, ettei niillä korvata asiakkaan tarvitsemia muita palveluita. Järjestämisessä tulee huomioida myös muut kotihoidon asiakasryhmät kuin iäkkäät.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden omavalvontaa hyvinvointialueilla:** Valvontalaki asettaa hyvinvointi-alueille entistä tiukemman velvollisuuden valvoa sen palveluksessa olevien ja osto/vuokrapalveluiden sote-ammattihenkilöiden ammatinharjoittamisen asianmukaisuutta. Vuonna 2024 suunnitelmaperusteisen valvonnan tavoitteena on tukea ja edistää hyvinvointialueiden suunnitelmallista työntekijöidensä omavalvontaa (ml. hankitut palvelut ja ostopalvelut).



# Valvonnan painopisteet omassa palvelutuotannossa ja ostopalveluissa

- Omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelmien toteutuminen.
- Ostopalveluissa sopimusten noudattaminen.
- Palveluiden lakisääteisyys toteutuminen.
- Palveluiden yhdenvertaisuuden toteutuminen mm. asiakkaiden/potilaiden palveluiden ja/tai hoidon saatavuus ja jatkuvuus, hoito- ja palvelutakuu ja hoito- ja palveluketjun toimivuus.
- Henkilöstön riittävyys, saatavuus, pysyvyys, kelpoisuus ja ammatillisen osaamisen ylläpitäminen ja työturvallisuus.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen ja seuranta, riskien arvioiminen, HaiPro-ilmoitusten käsittely, vaara- ja turvallisuuspoikkeamin raportointi sekä palveluprosessin ja -ketjun toimivuus sisältää viranomaisvalvonnan, hoito- ja palveluketjun toimivuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen katkottomuutta ja jatkuvuutta
- Yhteistyön toteutuminen eri toimijoiden kesken, tunnistetaan yhteen sovitettuja palveluja laaja-alaisesti tarvitsevat asiakasryhmät ja sovitetaan yhteen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä määritellään palveluketjut ja –kokonaisuudet.
- Lääkitysturvallisuuden varmistaminen mm. lääkehoitosuunnitelma, lääkehoito-osaaminen ja lääkeluvat
- Asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien toteutuminen mm. itsemääräämisoikeus ja rajoittamistoimenpiteet, asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä palvelupäätökset.
- Kirjaamisvelvollisuuden toteutuminen ja sen laadun varmistaminen.
- Tietoturvan ja tietosuojan toteutuminen.

# Ikäihmisten palvelut

Palvelu	Valvontatapahtuman aika	Suunnitelma	Toteuma
Kuntoutusyksiköt	v. 2024	Aloitettu 6/2024	
Liikkumista tukevat palvelut (kuljetuspalvelut)	v. 2024-2025	Aloitettu 5/2024	
Ympäri vuorokautinen asuminen	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Yhteisöllinen asuminen		v. 2025	
Kotihoito	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Omaishoito (koko kokonaisuus)	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Ikäihmisten asiakas- ja palveluohjaus, oma toiminta	v. 2024 - 2025		
Kotona asumisen tukipalvelut		v. 2025	
Kotas-tilannekeskus		v. 2025	
Etähoito- ja digitoimintakeskus	v. 2024	Syksy 2024	
Etälääketieteellisen tuen keskus	v. 2024	Syksy 2024	



# Vammaispalvelut

Palvelu	Valvontatapahtuma	Suunnitelma	Toteuma
Vammaispalvelun kuljetuspalvelut	v. 2024-2025	Aloitettu 5/2024	
Ympäri vuorokautinen asuminen	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Tuettu asuminen	v. 2024 - 2025		
Omaishoito (koko kokonaisuus)	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Vammaispalvelujen ensiarvio	v. 2024 - 2025		
Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Yhteisöllinen asuminen		v. 2025	
Kotona asumisen tukipalvelut		v. 2025	
OYS Konstsin palvelut		v. 2025	
Perhehoito (koko kokonaisuus)		v. 2025	



# Perhe- ja sosiaalipalvelut, OYS psykiatria

Palvelu	Valvontatapahtuman aika	Suunnitelma	Toteuma
Avohuollon sosiaalityö ja sosiaaliohjaus	v. 2024	Jatkuvaa	
Lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö tehostettu perhetyö	v. 2024	Jatkuvaa	
Kuntouttava työtoiminta	v. 2024	Jatkuvaa	
Asunnottomien palvelut	V 2024	Aloitettu 2/2024	
Oppilas- ja opiskelijaterveydenhuolto	v. 2024		Toteutunut v. 2023-2024
Ympäri vuorokautinen asuminen	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Lastensuojelu	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Omaishoito (koko kokonaisuus)	v. 2024 - 2025		
Tuettu asuminen	v. 2024 - 2025	jatkuvaa	
Äitiys- ja lastenneuvola	v. 2024		Toteutunut v. 2023-2024

# Perhe- ja sosiaalipalvelut, OYS psykiatria

Palvelu	Valvontatapahtuman aika	Suunnitelma	Toteuma
Perheoikeudelliset palvelut		v. 2025	
Kasvatus- ja perheneuvonta		v. 2025	
Toimeentulotuki		v. 2025	
Maahanmuuttajien erityispalvelut		v. 2025	
Perhehoito (koko kokonaisuus)		v. 2025	
Työ - ja päivätoiminta	v. 2024		

# Perhe- ja sosiaalipalvelut, OYS psykiatria

Palvelu	Valvontatapahtuman aika	Suunnitelma	Toteuma
Lasten, nuorten ja aikuisten mielenterveyspalveluiden avopalvelut	v. 2024	Jatkuvaa	
Lastenpsykiatria	v. 2024 - 2025	Aloitus syksy 2024	
Mielialahäiriöt ja akuuttipsykiatria	v. 2024 - 2025	Aloitus syksy 2024	
Nuorisopsykiatria	v. 2024 - 2025	Aloitus syksy 2024	
Lasten, nuorten ja aikuisten päihdepalveluiden avopalvelut + korvaushoito	v. 2024 - 2025		





# OYS-Sairaalapalvelut ja ensihoito

Palvelu	Valvontatapahtuman aika	Suunnitelma	Toteuma
Päivystyskeskus (OYS, Oulaskangas, Kuusamo ja Raahe)	v. 2024-2025	OYS siirtyy vuodelle 2025	Raahe, Kuusamo ja Oulaskangas valvottu
OYS Leikkaus- ja anesthesiakeskus	v. 2024-2025		
OYS Syöpähoitokeskus	v. 2024-2025		
OYS Tehohoitokeskus	v. 2024-2025	Syksy 2024	
OYS Tukieliinkirurgian keskus	v. 2024-2025		
OYS Vatsakeskus	v. 2024-2025	Vatsaosastot syksy 2024	
OYS Aistinelinsairauksien keskus		v. 2026	
OYS Geriatrian ja yleislääketieteen osaamiskeskus		v. 2026	
OYS Lasten ja naisten osaamiskeskus		v. 2026	
OYS Neurokeskus		v. 2026	
OYS Sydänkeskus		v. 2026	









# Pohde

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue