



# Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma

Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvontaohjelma  
Pelastustoimen omavalvontaohjelma

Hyväksytty Aluehallitus 20.12.2022, § 239

Voimaantulo 1.1.2023

# Sisällysluettelo

<b>TIIVISTELMÄ</b> .....	2
<b>SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTAOHJELMA</b> .....	5
Johdanto .....	5
1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen .....	6
2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	8
3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	9
3.1 Palvelujen saatavuus.....	9
3.2 Palvelujen jatkuvuus.....	10
3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu .....	10
3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus .....	14
4 Valvonnan muodot ja kohdentaminen.....	14
5 Valvonnan vastuut ja tehtävät .....	16
6 Tarvittavat resurssit .....	20
7 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	21
8 Hyvinvointialueen toteuttama valvonta vuonna 2023.....	22
9 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen .....	23
Liitteet .....	23
<b>PELASTUSTOIMEN OMAVALVONTAOHJELMA</b> .....	27
1 Johdanto pelastustoimen omavalvontaan .....	28
2 Omavalvonnan tavoitteet .....	29
3 Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palveluiden toteutumisen seuranta omavalvontaohjelmalla.....	31
3.1 Palvelutuotannon riittävän ja laadukkaan tietoperustan varmistaminen.....	33
3.2 Palveluiden suunnittelu ja mitoitus .....	35
3.3 Palveluiden toteutus .....	36
3.4 Jatkuva vaikuttavuusarviointi poikkeamista, laadusta ja vaikuttavuudesta	37
4 Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen omavalvonnan painopisteet vuonna 2023.....	39
5 Tarvittavat resurssit .....	39
6 Raportointi .....	39

# TIIVISTELMÄ

Vuoden 2023 alusta lähtien hyvinvointialueet vastaavat pelastustoimen ja sosiaali- ja terveydenhoidon palveluiden järjestämisestä. Pelastustoimen järjestämislain 613/2021, 16 § ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 612/2021, 40 § mukaan hyvinvointialueen on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen osalta tekemiensä sopimusten noudattaminen. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen tehtävien ja palvelujen omavalvonta on osa niiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta on osa palveluiden laadun ja vaikuttavuuden arviointia ja hallintaa, joka perustuu jatkuvaan arviointiin. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta on toimintamalli asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastustoimen ja sote-palvelujen tuottamien palvelujen laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää Sosiaali- ja terveystoimen ja Pelastustoimen toimialakohtaiset omavalvontaohjelmat, jotka yhdessä muodostavat ehyen mallin ja kattavan kokonaisuuden Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palveluiden lainmukaisuuden, laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden arviointiin ja hallintaan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja asiakas- ja potilasturvallisuus-suunnitelmat. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 6 luku: 40§ [Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021](#) 4 luku:16§)

Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava sekä **omia että ostopalvelutuottajiaan ja näiden alihankkijoita** sekä muita alueellaan toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia ja pelastustoimen palvelutuotantoa. Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo aiempaa selkeämmin nimenomaan järjestämisvastuussa oleva toimija, eli hyvinvointialue. Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40§, Laki pelastustoimen järjestämisestä 16§).

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan palveluyksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset. Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen sote-valvojien, palveluntuottajien ja valvovien viranomaisten välillä.

Valvova viranomainen (Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira, Aluehallintovirasto AVI; ylimpänä laillisuusvalvojana Eduskunnan oikeusasiamies EOA) toteuttaa sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan sekä -järjestäjän kanssa. Valviran ja AVI:n keskeiset suunnitelmallisen valvonnan painopisteet määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen ja pelastustoimen palvelujen järjestämisen valvontaa toteuttaa AVI ja pelastustoimen osalta ylimpänä hallinnoijana toimii sisäministeriö (SM).

Valvontaa voidaan toteuttaa ennakoivasti, suunnitelmallisesti ja reaktiivisesti. Valvonnan painopiste on sekä sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen että pelastustoimen palvelujen tuottamisessa ennakoivassa ja suunnitelmallisessa valvonnassa.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelujen omavalvonnan keskeiset strategiset periaatteet. Siinä määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen saatavuus, toteutuminen, laatu ja vaikuttavuus. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet raportoidaan osana toiminnan ja talouden raportointia. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot julkaistaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, joka liittyy pelastustoimen osalta palvelutasopäätökseen ja sosiaali- ja terveystoimen osalta palvelustrategiaan. Näitä strategisia asiakirjoja tulee tarkastella toisiinsa liittyvinä, jotta strateginen palvelujen laadun ohjaus ja hallinta pysyy ehyenä. Omavalvontaohjelma tulee arvioida vuosittain ja päivittää tarvittavin muutoksin.

Omavalvontaohjelman hyväksyy Etelä-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus hallintosäännön mukaisesti.

Omavalvontaohjelmat tulevat tarkentumaan hyvinvointialueen toiminnan käynnistyttyä. Uudet säädökset (esim. valmisteilla oleva valvontalaki) sekä valtakunnallinen ohjaus tulevat muokkaamaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman sisältöä ja muotoa tulevien vuosien aikana.

# SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTAOHJELMA

## Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen.

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.

Tämä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvonnan periaatteet.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että hyvinvointialueen asukkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan omavastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyden jatkuva seuranta. Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua (eri yksiköt) sekä muuta yksityistä palveluntuottajaa.

Tämä omavalvontaohjelma koskee vuotta 2023. Dokumentti pohjautuu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen kansallisessa yhteistyössä laadittuun sisältöön.

## 1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen valvonnan kannalta tällä hetkellä keskeisimpiä lakeja ovat laki hyvinvointialueesta (611/2021) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021). Nämä kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssilainsäädännössä/ erityislainsäädännössä, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien osalta.

Omavalvonnalla varmistetaan myös, että hyvinvointialueen harjoittama muu liiketoiminta on vähäriskistä ja tukee sen lakisääteisten tehtävien toteuttamista.

### **Hyvinvointisuunnitelma**

Hyvinvointialue seuraa asukkaiden elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Hyvinvointialue raportoi asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä aluevaltuustolle vuosittain. Hyvinvointialue valmistelee aluevaltuustolle valtuustokausittain alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman edellä mainituista asioista. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 7 §.) Hyvinvointialue on toimittava hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä 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)

Jatkossa valvontaviranomaiset tulevat hyte-työn osalta valvomaan kuntien ja hyvinvointialueiden poikkihallinnollista työtä, hyvinvointikertomuksia ja -suunnitelmia, vuosittaisen raportoinnin toteutumista sekä ennakkovaikutusten (EVA) arviointia.

[Laaja hyvinvointisuunnitelma vuosille 2021-2025](#)

## **Palvelustrategia**

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. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 11 §.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023–2026 ohjaavat osaltaan palvelustrategiatyötä. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksen keskeisimmät tavoitteet näkyvät kansallisissa tavoitteissa. Yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, ammattitaitoisen työvoiman saannin turvaaminen sekä peruspalvelujen vahvistaminen ovat ensisijaisia toimia yritettäessä vastata yhteiskunnallisten muutosten mukanaan tuomiin haasteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteiden ydin korostuu tavoitteiden yläperiaatteissa, jotka ovat palvelujen laadun parantaminen, toiminnan vaikuttavuuden lisääminen, tiedon ja tutkimuksen merkityksen kasvattaminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asema toimivana osana yhteiskuntaa

[Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023–2026 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia valmistuu vuoden 2023 alkupuolella.

## **Pelastustoimen palvelutasopäätös**

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

Palvelutasopäätös on pelastuslaitoksen palvelutuotannon keskeisin ohjaava strateginen asiakirja. Palvelutasopäätös perustuu pelastuslakiin (379 / 2011), jonka 28 §:ssä on säädetty, että pelastustoimen palvelutason tulee vastata paikallisia tarpeita ja onnettomuusuhkia. Palvelutasoa määriteltäessä on otettava huomioon myös toiminta poikkeusoloissa. Palvelutasopäätöksessä huomioidaan merkittävät kansalliset riskit, selvitetään alueella esiintyvät uhat ja niistä aiheutuvat riskit. Päätöksessä määritellään toiminnan tavoitteet, käytettävät voimavarat, tuotettavat palvelut ja



niiden taso. (Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021 4–8 §.)  
Palvelutasopäätökseen tulee myös sisältyä suunnitelma palvelutason kehittämistä. Päätös on voimassa määräajan.

Pelastustoimen palvelutasopäätöksen sisällöstä tullaan säätämään tarkemmin 1.1.2023 voimaan astuvassa sisäministeriön asetuksessa pelastustoimen palvelutasopäätöksestä.

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi valtakunnalliset strategiset tavoitteet laadukkaana ja kustannusvaikuttavan pelastustoimen järjestämiselle. Valtioneuvosto vahvisti 1.12.2022 pelastustoimen valtakunnalliset strategiset tavoitteet vuosille 2023–2026. Vuonna 2023 valmistettava Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös huomioi pelastustoimen valtakunnalliset strategiset tavoitteet pelastustoimen palveluiden laadukkaaksi ja vaikuttavaksi tuottamiseksi.

Pelastuslaitoksen omavalvonnan tavoitteena on varmistaa, että palvelut tuotetaan mahdollisimman korkeatasoisia ja asetetut laatuvaatimukset täyttävinä palveluina. Palvelutasopäätöksen strategisesta roolista johtuen omavalvontaohjelma ja sen käytännön toteutusta täsmentävä omavalvontasuunnitelma integroidaan kiinteästi palvelutasopäätöksen sisältöön ja sen mahdollisiin päivityksiin tavoitteena kokonaisvaltaisen ja laadukkaan hallintakokonaisuuden tuottaminen.

## 2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hyvinvointialue voi tuottaa asiakkaalle annettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä niiden käyttöön liittyvää muuta tukea hankkimalla niitä yksityiseltä palveluntuottajalta sopimukseen perustuen, silloin kun niiden hankkiminen yksityiseltä palveluntuottajalta on tarpeen tehtävien tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi. Hankittavien palvelujen tulee olla sisällöltään, laajuudeltaan ja määrälliseltä osuudeltaan sellaisia, että hyvinvointialue pystyy huolehtimaan järjestämisvastuunsa toteuttamisesta myös niiden osalta. Yksityinen palveluntuottaja vastaa palvelujensa lainmukaisesta ja sopimuksen mukaisesta tuottamisesta. Hyvinvointialue valvoo ja ohjaa ostettavia palveluja.

Kaikissa hyvinvointialueen hankinnoissa noudatetaan hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymää hankintaohjetta. Henkilö, jolle hankintavaltuudet on delegoitu allekirjoittaa

hankintasopimuksen. Kaikki hankintasopimukset tallennetaan hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmä M-Filesiin. Kullekin sopimukselle määritellään sopimussyhteishenkilö, jonka tehtävänä on mm. vastata sopimuksen noudattamisen valvonnasta.

Hyvinvointialueen ostavien yksikköjen käyttöön on laadittu sopimusohjat, joita suositellaan käytettävän kaikissa hankinnoissa. Sopimusmalleissa on huomioitu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 15 § edellyttämä sopimuksia koskeva vähimmäisisältö, kuten menettelyt sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Sopimusmallit perustuvat yleisiin sopimusehtoihin (JYSE, JIT, YSE). Henkilötietojen käsittelystä sovitaan sopimukseen liitettävällä turvallisuussopimuksella. Sopimusohjien ajantasaisuudesta vastaa hankintayksikkö.

Aluehallitus on hyväksynyt hyvinvointialueelle ostopalvelusopimusten hallintaa koskevan ohjeen, jonka tarkoituksena on tukea ostopalvelusopimuksesta vastaavia henkilöitä sopimusten seurannassa ja valvonnassa sopimuskauden aikana hyvinvointialueen edun mukaisesti. Ohjeen ajantasaisuudesta sekä ohjetta koskevista tarkennuksista ja päivityksistä vastaa hankintapäällikkö.

### 3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Hyvinvointialue seuraa tehtävien lainmukaisuuden hoitamista, palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta tulevaisuudessa hyvinvointialueiden yhteisten mittareiden kautta (vähimmäistietosisältö). Hyvinvointialueen palvelujen toteutumista seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin.

Omavalvontaohjelmaa laadittaessa yhteinen kansallinen mittaristo ei ole vielä käytettävissä.

#### 3.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, 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.

Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaistaan odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti.

<https://eksote.fi/asiakkaalle/etsitko-tietoa/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/hoitoon-paasy/jonotiedot/>

### 3.2 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.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla 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.

### 3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi määritellään omavalvontasuunnitelmaan selkeät menettelytavat ja niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan osana omavalvontatoimintaa.

Omavalvontasuunnitelmissa on esimerkiksi kuvattava, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden asiakassuunnitelman (aiemmin palvelusuunnitelmien) toteutumisen seurannalla esimerkiksi RAI-

järjestelmän avulla. Vammaispalveluissa ja mielenterveys- ja päihdepalveluissa seuranta tehdään useita eri järjestelmiä käyttäen.

Omavalvonta- ja potilasturvallisuussuunnitelmissa on kuvattava, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Niissä on kuvattava, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa on kuvattava, miten terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Hyvinvointialueen em. suunnitelmissa kuvataan

- mikä taho valmistelee kyseessä olevan dokumentin ja mikä hyväksyy sen
- millä menetelmillä ja miten usein osa-alueen toimintoja seurataan
- kuka, kenelle ja millä frekvenssillä raportoidaan kyseisen osa-alueen toteutumista (ei nimiä vaan tehtävä/taho)
- dokumenttien omistaja- ja päivitystiedot
- dokumentit tallennetaan organisaation arkistonmuodostus-suunnitelman mukaisesti.

### **Omavalvontasuunnitelmat**

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan kuvaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia kunkin yksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava.

## **Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat**

Julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon ja julkisen terveydenhuollon yksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Palvelutuotannosta riippuen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma voidaan sisällyttää omavalvontasuunnitelmiin.

Suunnitelmien tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä arjen työssä laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä. Suunnitelmat pohjautuvat hyvinvointialueen strategiaan ja arvoihin, kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuustrategiaan, kansallisiin säädöksiin, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen Laadun sekä asiakas ja potilasturvallisuussuunnitelman täytäntöönpanosuunnitelmaa päivitetään parhaillaan. Tämän valmistumiseen saakka noudatetaan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän laadunhallinnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman periaatteita.

[Laadunhallinnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.](#)

## **Lääkehoitosuunnitelma**

Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka on osa terveydenhuoltolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanoa. Sosiaalihuollon yksiköissä lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa toimintaa ja löytyy yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa liitteistä. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu myös varhaiskasvatus- ja opiskeluhoitosuunnitelmiin. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma valmistuu vuoden 2022 loppuun mennessä.

[\(STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021\)](#)

## Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen tietoturvasta vastaa ensisijaisesti hyvinvointialueen tietohallintopäällikkö. Tietoturvaorganisaatio on kuvattu tarkemmin organisaation tietoturvapoliitikassa.

Tietoturvan ja tietosuojan toteutumisen seuranta ja kehittäminen on jatkuva prosessi.

Tietoturvasuunnitelma varmistaa, että organisaatio on huolehtinut seuraavien tekijöiden toteutuvan tietojärjestelmien käytössä ja ylläpidossa:

- Henkilöstöllä on riittävä koulutus tietojärjestelmien käyttöön
- Henkilöstöllä on käytössään tarkoituksen mukaiset ohjeistukset tietojärjestelmien käyttöön
- Tietojärjestelmien käyttö tapahtuu järjestelmätoimittajien parhaita käytäntöjä noudattaen
- Tietojärjestelmien ylläpito- ja päivityskäytännöt noudattavat järjestelmätoimittajien määräyksiä
- Tietojärjestelmien käyttöympäristössä otettu huomioon tarvittavat tietoturva- ja tietosuojavaatimukset
- Tietojärjestelmiin liitettävien muiden järjestelmien liittämässä huomioidaan tietoturva ja tietosuoja, jotta muut järjestelmät eivät lisää tietojärjestelmien tietoturva- ja tietosuojariskejä
- Tietojärjestelmien ylläpitotehtäviä suorittavat vain riittävän koulutuksen saaneet ammattihenkilöt
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 29§ ja 34§ mukaiset toimenpiteet on toteutettu ja järjestelmien luokittelutiedot on dokumentoitu

Tietoturvan toteutumisen valvonnasta vastaa tietoturvapoliitiikan mukaisesti Etelä-Karjalan hyvinvointialueen tietohallintopäällikkö.

Tietosuojasta ja tietosuojan toteutumisen valvonnasta vastaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen tietosuojavastaava.

## **Riskienhallintasuunnitelma**

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Keskeisiä riskejä sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvinvointialueen aloittaessa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen ympärivuorokautinen saatavuus sekä niiden alueellinen tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.

Aluevaltuusto on hyväksynyt Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet 7.6.2022. Hyvinvointialueen riskienhallintasuunnitelma valmistuu vuoden 2023 aikana.

### 3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten hyvinvointialueella edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Yhdenvertaisuuslakiin perustuva toiminnallinen yhdenvertaisuus-suunnitelma valmistuu vuoden 2023 aikana.

## 4 Valvonnan muodot ja kohdentaminen

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa ohjaa osaltaan Valviran valvontaohjelmassa määritellyt keskeiset painopisteet. Valvontaa kohdennetaan erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille. Valvonnan muotoja ovat ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen valvonta. Valvontakäynneistä laaditaan raportti.

**Ennakollinen** valvonta koostuu ohjauksesta, neuvonnasta, tiedottamisesta ja lupakäytännöistä sekä palvelutuotannon kilpailutuksista. Sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelutuottajat tekevät ilmoituksen toiminnastaan hyvinvointialueelle. Sosiaalipalveluna kotipalvelun tukipalveluja tuottavien palveluntuottajien osalta huolehditaan jatkossa tarvittava ohjaus ja neuvonta järjestämällä teemoittain ja palvelualojen mukaan kohdennettavia yhteisiä keskustelutilaisuuksia. Valvontakäyntejä tehdään tarvittaessa esimerkiksi epäkohtailmoituksen johdosta.

Palveluseleiden käyttöä ohjataan hyvinvointialueen sääntökirjassa määritellyillä tavoilla. Ostettavia palveluja ohjaavat hankintalain säädökset.

Hyvinvointialue kohdentaa **suunnitelmallisen** valvonnan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Hyvinvointialueen toimintayksiköt (mm. kotihoito, asumispalveluyksiköt) valvovat toimintaa säännöllisesti omavalvontasuunnitelmansa mukaisesti. Hyvinvointialue valvoo säännöllisesti ikääntyneiden, vammaisten, mielenterveys- ja päihdepalvelujen sekä lastensuojelun ostopalveluja. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

**Reaktiivisessa** valvonnassa puututaan havaittuihin epäkohtiin, annetaan korjaustoimenpiteiden aikataulu palveluntuottajalle ja valvotaan niiden toteutuminen. Valvontaa kohdennetaan reaktiivisesti esimerkiksi epäkohtailmoituksen tai huolenilmauksen perusteella. Valvontakäynti voidaan tehdä tarvittaessa ennalta ilmoittamatta. Jos hyvinvointialue havaitsee palveluntuottajan toiminnassa epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ilmoittaa havainnoista myös niille hyvinvointialueille, joiden asiakkaita on kyseisen palvelun piirissä.

Lastensuojelussa lapsen sijoittaneen hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että lapsen sijoitus perhehoitoon tai laitoshoidon toteutuu lapsen edun mukaisesti, lapsen oikeuksia toteuttaen ja lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet. Sosiaalityön palveluista Valvira on antanut omavalvontaan erilliset ohjeet (lastensuojelun ja toimeentulotuen palvelujen määräajat ja omavalvonta) ja päivittänyt omavalvontasuunnitelman laatimista koskevan lomakkeen lokakuussa 2020.



Hyvinvointialue valvoo niitä sosiaalihuollon yksiköitä, joihin se on sijoittanut asukkaitaan esim. toisen hyvinvointialueen maantieteelliselle alueelle (esim. lastensuojelun sijaishuolto, ympärivuorokautiset asumispalvelut). Lisäksi hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on lähetettävä toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

Hyvinvointialueen omien terveydenhuoltopalvelujen omavalvontaa ei aiemmin ole juurikaan toteutettu. Omavalvonnan täytäntöönpanossa korostuu vuoden 2023 aikana ohjaus ja tuki. Omavalvontasuunnitelmien laatimista ohjataan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmalla sekä erillisellä terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman mallipohjalla ja sen kirjoittamista ohjaavalla käsikirjalla. Reaktiivista valvontaa kohdennetaan palveluyksiköiden omavalvontaraporttien kautta saadun tiedon pohjalta.

## 5 Valvonnan vastuut ja tehtävät

Omavalvonnan vastuut määritellään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallintosäännössä ja tätä tarkentavassa toimintasäännössä.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitus vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä omavalvontaohjelman ja varautumisen että hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden valvonnan järjestämisestä ja niiden toimeenpanon ja tuloksellisuuden valvonnasta. Aluehallitus hyväksyy omavalvontaohjelman ja antaa vuosittaisessa raportissaan johtopäätökset ja selvityksen omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista sekä valmistelee omavalvontaohjelman vuosittaisen raportin.

Hyvinvointialuejohtaja sekä toimialueiden ja vastuualueiden johtavat viranhaltijat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan, mukaan lukien omavalvonta, varautuminen, hyvä hallinto, ja lainmukaisuus sekä sopimushallinnan toteutumisen toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta toimialueellaan ja vastuualueellaan, ohjeistavat alaisiaan vastuuyksiköitä sekä raportoivat aluehallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Toimialuejohtajat ohjaavat ja seuraavat alaistaan toimintaa asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Hyvinvointialuejohtaja vastaa omavalvontaohjelman sekä varautumisen vuosittaisen raportin valmistelusta.

Aluehallitus määrää toimintasäännössään tarkemmin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan vastuista ja toteuttamisesta.

Oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat laaditaan yksikkötasolla. Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden omavalvontasuunnitelmat laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja omavalvontasuunnitelman hyväksyy yksikön esihenkilö.

Yksityisten palvelutuottajan lakisääteinen velvollisuus on laatia omavalvontaohjelman lisäksi palvelukohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä toimia tosiaasiallisesti näiden asiakirjojen mukaisesti. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan, joka toimii kahdessa tai useammassa palveluyksikössä tulisi laatia omavalvontaohjelma, joka toimisi strategisena välineenä ja ohjeena palveluyksiköittäin tehtäville omavalvontasuunnitelmille (HE 299/2022 vp).

Palveluntuottajan velvollisuus on valvoa myös alihankkijoidensa toimintaa sekä siihen liittyvien laatuvaatimusten täyttymistä.

Omavalvontaohjelman päivittäminen tapahtuu omavalvontapäällikön koordinoimana. Valvonnan vastuut, toimijat ja tehtävät tarkentuvat vuoden 2023 aikana.

<b>Toimija</b>	<b>Vastuu</b>	<b>Tehtävät</b>
Aluevaltuusto	Päätää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallintosääntö
Aluehallitus	Edustaa hyvinvointialuetta ja vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä omavalvontaohjelman ja varautumisen että hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden valvonnan järjestämisestä ja niiden toimeenpanon	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasääntö

	ja tuloksellisuuden valvonnasta	
Turvallisuuslautakunta	Edustaa hyvinvointialuetta ja käyttää hyvinvointialueen puhevaltaa toimialaansa kuuluvissa asioissa sekä päättää pelastustoimen palvelutason toteutumisen arvioinnista ja valvonnasta pelastuslaitoksen omavalvontaohjelman mukaisesti	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasääntö
Hyvinvointialuejohtaja	Vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä ja yhteen sovittamisesta siten, että hyvinvointialueen toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasääntö
Toimialuejohtaja	Vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan, mukaan lukien omavalvonta, varautuminen, hyvä hallinto, ja lainmukaisuus sekä sopimushallinnan toteutumisen toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta toimialueellaan ja vastuualueellaan, ohjeistavat alaisiaan	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasääntö

	vastuuyksiköitä sekä raportoivat aluehallituksen antamien ohjeiden mukaisesti	
Vastuualuejohtaja	Vastaa vastuualueen riskienhallinnasta ja sisäisestä valvonnasta	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäätö
Vastuuyksikkö	Vastaa vastuuyksikön riskienhallinnasta ja sisäisestä valvonnasta voimassa olevin ohjeiden mukaisesti	Vahvistetut toimintaohjeet.
Omaavontapäällikkö	Oman ja ostopalvelun valvonnan koordinointi ja sotien omaavontaohjelman toteutumisen johtaminen. Omaavonnan toimintaohjeiden antaminen ja ylläpito.	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäätö.
Hallintoylilääkäri	Määrittellään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan vahvistamassa viran tehtäväkuvassa, vastuissa ja delegointipäätöksessä.	Vahvistetut toimintaohjeet.
Johtajaylilääkäri	Määrittellään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan vahvistamassa viran tehtäväkuvassa, vastuissa ja delegointipäätöksessä.	Vahvistetut toimintaohjeet.
Hoitotyön johtaja	Määrittellään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan vahvistamassa viran tehtäväkuvassa,	Vahvistetut toimintaohjeet.

	vastuissa ja delegointipäätöksessä.	
Sosiaalityön johtaja	Määritellään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan vahvistamassa viran tehtäväkuvassa, vastuissa ja delegointipäätöksessä.	Vahvistetut toimintaohjeet.
Sisäinen tarkastaja	Arvioi objektiivisesti ja riippumattomasti sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja konsernivalvonnan järjestämistä ja tuloksellisuutta, raportoi arvioinnin tuloksista sekä esittää toimenpide-ehdotuksia järjestelmän kehittämiseksi	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallinto- ja toimintasäätö
Omavalvonta-asiantuntija	Toteuttavat ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa.	Vahvistetut toimintaohjeet.

## 6 Tarvittavat resurssit

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella valvontaa toteuttaa valvontatyöhön perehtynyt henkilökunta, jonka osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella.

Omavalvonnan parissa työskentelee kokoaikaisesti 6 htv ja osa-aikaisesti n 1 htv.

- Sosiaalihuollon tehtävissä valvojen määrä on 2,5 htv.
- Terveystieteiden valvojen määrä on 2 htv ja lisäksi käytössä on 1-2 lääkärin työpanosta.
- Palvelusetelituottajien palvelutuotannon valvontaan kohdentuu 2 työntekijän työpanos.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

HVA palvelujen järjestäjänä seuraa sekä oman että ostopalvelutuottajiensa henkilöstön laatua ja riittävyyttä.

Vuoden 2023 aikana omavalvontaohjelmaa täydennetään ja tarkennetaan, lisäksi valmistellaan omavalvontaohjelman osana olevat omavalvontasuunnitelmat sekä kuvataan valvontaprosessi vuosikelloineen ja ohjeineen.

Valvonta kuuluu toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan. Palvelutuotannossa valvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista. Myös jokaisen työntekijän lakisääteinen ja eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti ja toteuttaa toiminnassaan omavalvontasuunnitelmaa, ylläpitää omaa osaamistaan ja ammattitaitoa sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

## 7 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palvelutuottaja.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa

tai potilasturvallisuussuunnitelmassa em. ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Palveluntuottaja varmistaa, että Sosiaalihuoltolaissa, tulevassa valvontalaissa sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvonta- sekä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmissa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisoin keinoin.

## 8 Hyvinvointialueen toteuttama valvonta vuonna 2023

Hyvinvointialueen valvontaan vuonna 2023 kuuluu oman toiminnan, yksityisten palvelujen tuottajien sekä hyvinvointialueen ulkopuolelta ostettujen palvelujen valvonta. Hyvinvointialueen valvontatehtävään kuuluu vielä vuonna 2023 lausuntojen antaminen yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavien yritysten lupahakemuksiin, lausunnot yksityisten ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen yrityksistä sekä terveydenhuollon ennakkollinen valvonta. Valvontalaki muuttaa tämän ohjaus- ja neuvontatehtävän Aluehallintovirastoille.

Vuoden 2023 aikana Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköillä järjestetään koulutusta oman toiminnan sekä ostopalveluiden yksiköiden vastuuhenkilöille ja varmistetaan/tarkistetaan sosiaalitoimen yksiköiden omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuus.

Hyvinvointialueella toimiviin sosiaalihuollon yksiköihin (yksityiset luvanvaraiset sekä hyvinvointialueen oma tuotanto) tehdään riskiperusteista valvontaa vuonna 2023. Sosiaalihuollon yksiköiden

rajattujen lääkevarastojen tarkastus tehdään vuosittain. Sosiaalihuollon ilmoituksenvaraiset toimintayksiköt tarkastetaan satunnaisotoksella valittavien yksiköiden osalta vuosittain (yksityiset ja oma tuotanto).

Palvelusetelituottajille järjestetään tuottajatapaaminen 1-2 kertaa vuodessa. Palvelusetelituottajien suunnitelmallinen valvonta toteutetaan ohjauksen ja valvontakäyntien kautta ja reaktiivista valvontaa tarpeen mukaan.

Terveydenhuollon ostopalvelujen valvonnasta laaditaan suunnitelma. Terveydenhuollon valvontaa mallinnetaan vuonna 2023 oman tuotannon yksiköissä ja samalla luodaan pohjaa terveydenhuollon yksiköiden systemaattiselle ja säännölliselle valvonnalle. Terveydenhuollon syyperusteista valvontaa tehdään tarvittaessa. Koulutukset/opastukset laajasti, omavalvontasuunnitelman lomakepohja valmiina.

Jatkossa yksityiset palveluntuottajat sekä hyvinvointialueen oma palvelutuotanto tultaneen rekisteröimään samaan valtakunnalliseen palveluntuottajia koskevaan [Soteri-rekisteriin](#).

## 9 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Hyvinvointialue laatii vuosittain selvityksen järjestämiensä palvelujen toteutumisesta ja talouden tilasta. Selvityksessä kuvataan ja arvioidaan kuinka asetut tavoitteet ovat toteutuneet. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovitulle taholle ja julkaistaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle.

### Liitteet

LIITE 1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

LIITE 2 Keskeiset käsitteet



## LIITE 1

### **Omaavontaohjelmaa koskeva keskeinen lainsäädäntö**

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)  
Suomen perustuslaki (731/1999)  
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)  
Terveysihuoltolaki (1326/2010)  
Mielenterveyslaki (1116/1990)  
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012)  
Lastensuojelulaki (417/2007)  
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)  
Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)  
Toimeentulotukilaki (1412/1997)  
Laki työllistymistä edistävistä monialaisesta yhteistyöstä (1369/2014)  
Laki kotoutumisen edistämistä (1386/2010)  
Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)  
Perhehoitolaki (263/2015)  
Laki omaishoidontuesta (937/2005)  
Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (1990/744)  
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisestä terveydenhuollosta (7/2006)  
Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)  
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)  
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)  
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)  
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)  
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)  
Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)  
Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)  
Päihdehuoltolaki (41/1986)  
Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015)  
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)  
Työterveyshuoltolaki (1383/2001)  
Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (243/2015)  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)  
Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

**Keskeiset käsitteet**

Käsite	Määritelmä
Asiakas- ja potilasturvallisuus	<p>Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta.</p> <p>Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu.</p> <p>Asiakasturvallisuus jäsentyy neljään osa-alueeseen; asiantuntijuus ja sen käyttäminen, eettinen ja juridinen osaaminen, palveluprosessi ja sen johtaminen sekä moniammatillinen verkosto- ja yhteistyö.</p> <p>Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta</p>
Omavalvonta	<p>Omavalvonnalla varmistetaan lakisääteisten ja laadukkaiden palveluiden toteutuminen osana järjestämis- ja tuottamistehtävää.</p> <p>Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen.</p> <p>Järjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että se on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.</p> <p>Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.</p> <p>Palveluntuottajan omavalvonta kattaa oman toiminnan sekä alihankkijan toiminnan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden asianmukaisuuden valvonnan.</p>

Omavalvontaohjelma	Palvelunjärjestäjän strateginen dokumentti, joka kuvaa miten omavalvonta on hyvinvointialueella järjestetty. Ohjelma sisältää kuvauksen hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuudesta. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.
Omavalvontasuunnitelma	Yksikkökohtainen omavalvontaa käytännön tasolla ohjaava dokumentti, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla palveluyksikkö varmistaa ja valvoo oman toiminnan sekä palvelujen laatua. Päivittäinen, arjen työväline palvelutuotannossa, jonka tarkoituksena on varmistaa toiminnan tasolla laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutuminen.
Valvonta (palvelun järjestäjän toteuttama)	Palvelunjärjestäjä eli hyvinvointialue valvoo toimintaa siten, että se on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan edellytystenmukaista. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sekä omia, että ostopalvelutuottajiaan ja näiden alihankkijoistaan sekä muita alueella toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia.
Viranomaisvalvonta	Valvontaviranomaisen (AVI, Valvira) toteuttamaa valvontaa suhteessa hyvinvointialueeseen, jonka tarkoituksena on varmistaa hyvinvointialueiden omavalvonnan toteutuminen.



ETELÄ-KARJALAN  
PELASTUSLAITOS

## PELASTUSTOIMEN OMAVALVONTAOHJELMA

### **Pelastustoimen omavalvonnan järjestäminen hyvinvointialueella**

Vuoden 2023 alusta lähtien hyvinvointialueet vastaavat pelastustoimen ja sosiaali- ja terveydenhoidon palveluiden järjestämisestä. Pelastustoimen järjestämislain 613/2021, 16 § mukaan hyvinvointialueen on tämän lain mukaisessa toiminnassaan *varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen*. Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. *Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.*

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta.

Pelastustoimen järjestämislaki (613/2021, 16 §)

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/20210613>

## 1 Johdanto pelastustoimen omavalvontaan

Sisäministeriö johtaa, ohjaa ja valvoo yleisesti pelastustointia ja sen palveluiden saatavuutta ja tasoa (Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021, 7 §). Hyvinvointialue vastaa pelastustoimen järjestämisestä alueellaan 1.1.2023 lähtien. Hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen sekä pelastustoimen palveluiden saatavuus, laatu ja vaikuttavuus (Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021, 16 §).

Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021, 16 §) määrittelee hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvonnasta:

1 mom. Hyvinvointialueen on tämän lain mukaisessa toiminnassaan **varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen**. Hyvinvointialueen on varmistettava **pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus**. Tehtävien ja palvelujen **omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista**.

2 mom. Hyvinvointialueen on **laadittava** järjestämisvastuuseensa kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista **omavalvontaohjelma**. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen **velvoitteiden noudattaminen** kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten pelastustoimen **palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan**.

3 mom. **Omavalvontaohjelma** sekä omavalvontaohjelman **toteutumisen seurantaan** perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

4 mom. **Sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta**.

**Omavalvontaohjelman tarkoituksena ja sisältönä (HE 241/2020, Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021))** on toimia kirjallisena suunnitelmana, jonka avulla pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan lainmukaisuuden, laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta.

Lisäksi hyvinvointialueen on seurattava saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta sekä verrattava näitä vastaavaan tietoon muilta hyvinvointialueilta.

## 2 Omavalvonnan tavoitteet

**Omavalvonnan tavoitteena on,** että hyvinvointialue ja palveluntuottaja

- arvioivat järjestelmällisesti omaa ja sopimuksella hankittua toimintaansa
- kuulevat asiakkaita, yrityksiä ja yhteisöjä laatuun ja palveluiden saatavuuteen ja vaikuttavuuteen liittyvissä asioissa
- ottavat saamansa palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Arviointi on jatkuvaa.

Ohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään, miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Tämä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien pelastustoimen palveluiden **omavalvonnan periaatteet**. Omavalvontaohjelma laaditaan palvelutasopäätöskaudelle ja sitä tarkistetaan vuosittain, jolloin siihen viedään mahdolliset tarvittavat päivitykset.

### **Omavalvontaohjelma:**

Kertoo **miten** seurataan ja varmistetaan seuraavat asiakokonaisuudet:

- lainmukaisuuden varmistamisen kuvaus
  - » mm. yhdenvertaisuus, osallisuus
- suorituskyvyn varmistaminen
  - » mm. oikea-aikaisuus, voimavarat, johtaminen
- palveluiden ja tehtävien suunnittelun ja toteutuksen kuvaus

- » ennakointi, varautuminen ja palontutkinta
- palveluiden ja tehtävien toteuttamisen kuvaus
  - » mm. poikkeamien tunnistaminen ja hallinta

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen omavalvontaohjelman tavoitteena on varmistaa, että Etelä-Karjalan hyvinvointialueen pelastustoimen palvelutaso vastaa kansallisia, alueellisia ja paikallisia tarpeita sekä onnettomuusuhkia kaikissa turvallisuustilanteissa eli normaali-, häiriö- ja poikkeusoloissa.

Tämä tarkoittaa että

1. Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisy on järjestetty riskiperusteisesti, yhdenmukaisesti ja vaikuttavasti.
2. Pelastustoimella on välitön suorituskyky toimia suunnitelmallisesti kaikissa turvallisuustilanteissa.
3. Pelastustoimi on kansallinen turvallisuusorganisaatio joka on oltava johdettavissa valtakunnallisesti ja pelastuslaitosten on kyettävä toimimaan yhteistyössä keskenään sekä muiden pelastustoimeen osallistuvien viranomaisten kanssa kaikissa turvallisuustilanteissa.
4. Pelastustoimella on valmius väestön suojaamiseen kaikissa olosuhteissa.
5. Pelastustoimen kehittäminen perustuu tiedolla johtamiseen ja kansallisesti yhtenäiseen tiedonhallintaan.
6. Pelastustoimen henkilöstön riittävyys, osaaminen ja hyvinvointi on varmistettu (päätoiminen henkilöstö ja sopimuspalokunnat).
7. Pelastustoimi vastaa kokonaisturvallisuuden yhteensovittamisesta hyvinvointialueella

Omavalvontaohjelman perustehtävänä on varmistaa, että hyvinvointialueella saadaan tarvitut pelastustoimen palvelut onnettomuusuhka- ja riskiperusteisesti, tehokkaasti, yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti kaikissa toimintaympäristön tilanteissa eli normaali-, häiriö- ja poikkeusoloissa. Kiireellisissä pelastustoiminnan tehtävissä noudatetaan sisäministeriön toimintavalmiuden suunnitteluohjeistusta ja sen mukaista aikamitoitusta nopean avun toimittamisesta eri riskiruutuihin (SM, 21/2012). Kaikkien edellä mainittujen osatavoitteiden kokonaisuutena muodostuu palvelutuotannon vaikuttavuus. Tavoitteeseen päästään varmistamalla

valmius johtaa ja tuottaa palvelut kaikissa eri turvallisuustilanteissa, riittävät henkilöstöressurit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden jatkuvalla seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien kehittämisellä.

Omavalvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Omavalvontaa on toteutettava organisaation päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

### 3 Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palveluiden toteutumisen seuranta omavalvontaohjelmalla

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen omavalvontaohjelman perustuu kansallisessa pelastuslaitosten kumppanuusverkostossa kehittämään runkomalliin omavalvonnasta (kuva 1).

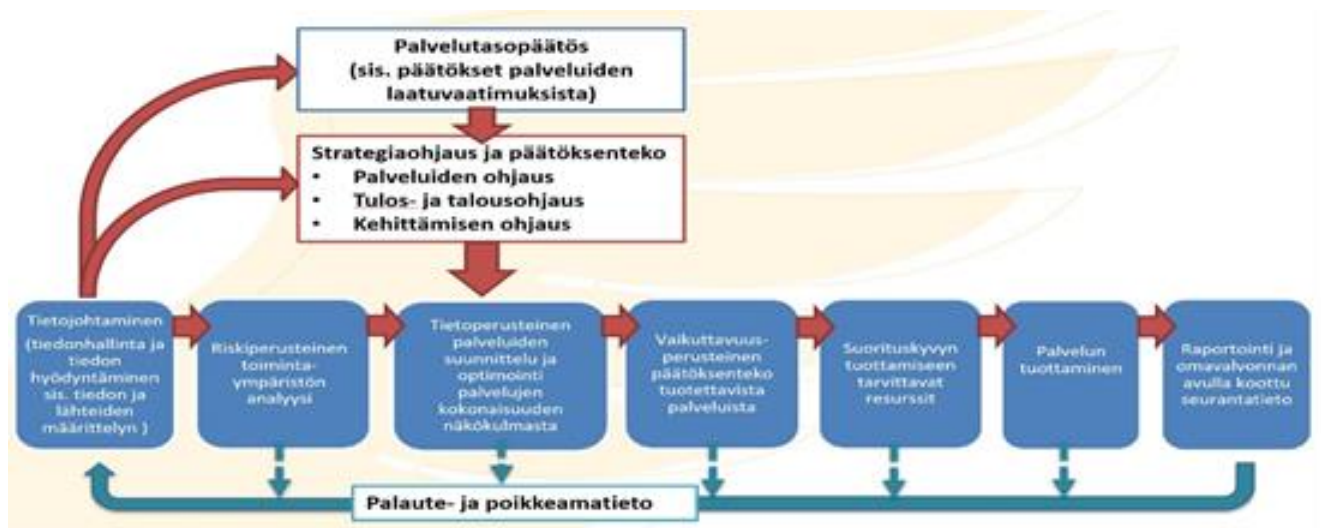
Omavalvonnan tavoitteena on pelastuslaitoksen yhdenmukainen malli ja kyvykkyys arvioida itselleen asettamien laatuvaatimusten täyttymistä. Näin yhdenmukaistetaan pelastustoimen palveluiden suunnittelu- ja tuottamisperusteita sekä varmistetaan palveluiden laadun menettelyjä toimittaessa hyvinvointialueiden järjestämistä vastuulla. Samalla tuotetaan yhdenmukaista tietoa palveluista sitä tarvitseville tahoille (sisäministeriö, aluehallintovirasto, hyvinvointialue, muut viranomaiset ja keskeiset sidosryhmät).

Omavalvontaa hyödyntämällä organisaatiossa voidaan varmistaa palvelutuotannon laadukkuus ja reagoida tehokkaasti havaittuihin poikkeamiin, turvallisuuspuutteisiin sekä muihin kehittämistä vaativiin osa-alueisiin.

Kokoamalla palveluita yhdenmukaisiin palvelukokonaisuuksiin edistetään kansallisesti, alueellisesti ja paikallisesti pelastustoimen palveluiden alueellista yhdenvertaisuutta, saatavuutta ja saavutettavuutta.

Omavalvontamallin tuottamisen vaiheet on kuvattu kuvassa 1 pelastustoimen kumppanuusverkostossa tuotetun määrittelyn mukaisesti:





Kuva 1. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen omavalvonnin toteuttaminen

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten palvelujen toteuttaminen ja laatu varmistetaan. Lisäksi siinä määritellään, miten palvelujen toteutumista ja laatua seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen omavalvontaohjelmassa on tunnistettu seuraavia keskeisiä osa-alueita laadunhallinnan ja palvelujen kehittämiseksi:

**Tiedolla johtaminen** on keskeinen osa omavalvontaohjelman mukaista palveluiden laadunhallintaa ja kehittämistä. Omavalvontaohjelman toteuttamisen ensimmäisessä vaiheessa korostuu riittävän ja laadukkaan tietoperustan varmistaminen palvelutuotannon toteuttamiseen. Tiedon hallinta ja tiedolla johtaminen kulkee poikkileikkaavasti kattaen kaikki omavalvontaohjelman vaiheet ja sen tuloksena muodostuvan kyvyn laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaan kehittämiseen.

Etelä-Karjalan pelastuslaitos kehittää omavalvontaan liittyen **prosessiperusteista palvelutuotantomallia**. Toiminnan prosessit ovat keskeinen osa omavalvonnin laadunhallintaa. Prosessien kuvaamisen kautta voidaan luoda yhtenäisiä toimintatapoja läpi koko organisaation ja näin ollen varmistaa asiakkaan saaman palvelun taso, vähentää poikkeamia ja ennaltaehkäistä virheitä. Yhtenäisten toimintatapojen kautta lisätään toiminnan luotettavuutta ja turvallisuutta sekä varmistetaan palveluiden yhdenvertaisuus.

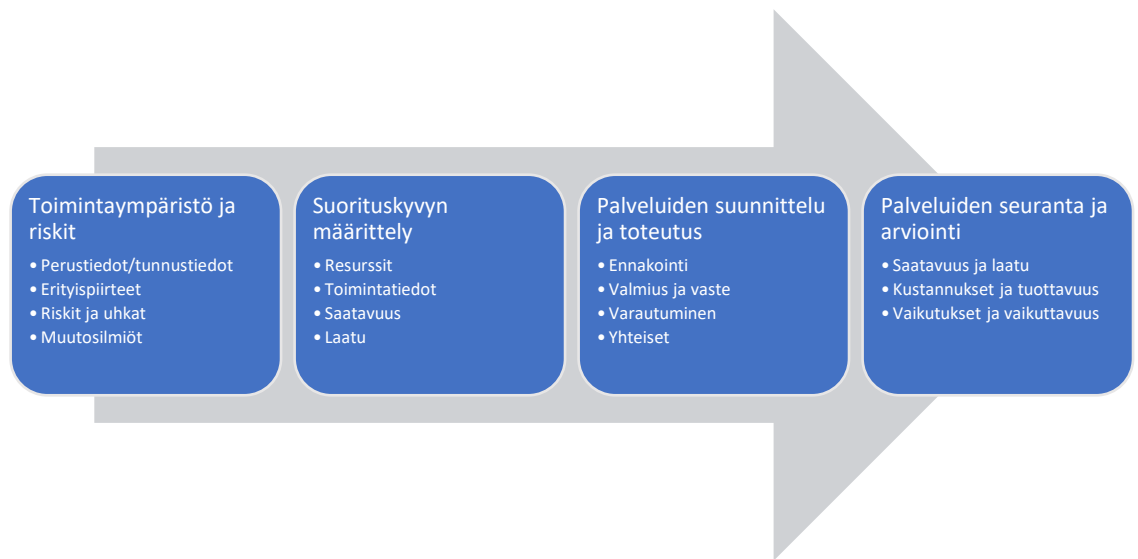
Prosessien hallintaan tullaan lisäämään asteittain toiminnanohjausjärjestelmä, joka mahdollistaa palvelutuotannon tilan ja suorituskyvyn tehokkaan arvioinnin ja hallinnan. Toiminnanohjaukseen kytketään asteittain analyysityökaluja, jotka tehostavat palvelutuotannon ohjaamisessa tarvittavan tiedon analysointia ja saattamista palveluita ohjaaviksi reaaliaikaisiksi tietosyötteiksi. Toiminnalla parannetaan

palvelutuotannon tilan ennakointia, seuranta, hallintaa ja kehittämistä, ja varmistetaan näin palvelutuotannon tieto-ohjattavuus ja toimivuus laadukkaiden palveluiden tuottamisessa.

### 3.1 Palvelutuotannon riittävän ja laadukkaan tietoperustan varmistaminen

Riittävän ja laadukkaan tietoperustan varmistaminen on keskeinen osa tiedolla johtamiseen perustuvaa, laadukasta ja vaikuttavaa palvelutuotantoa. Tietojohtamisella pyritään siihen palveluiden laadukkaan, yhdenvertaisen ja vaikuttavan tuottamisen perusteella oleva tietopohja on tunnistettu, tiedot ovat käytettävissä ja niistä tuotetaan analysoinnin kautta tilannekuva palveluiden laadun ja vaikuttavuuden arviointiin ja kehittämiseen.

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutuotannon tietoperustan ja tiedolla johdettavan palvelutuotantokyvyn osalta on tunnistettu neljä keskeistä luokkaa. Ne ovat 1. toimintaympäristö ja riskit, 2. suorituskyvyn määrittely, 3. palveluiden suunnittelu ja toteutus sekä 4. palveluiden seuranta ja arviointi. Näitä osa-alueita ja niiden sisältämiä tietotarpeita on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2. Riittävän ja laadukkaan tietoperustan varmistamisen osa-alueet osana Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen omavalvontaa

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen tunnistamia kriteerejä ja tavoitteita tiedolla johtamiselle ovat erityisesti seuraavat:

- Tiedolla johtamisen merkitys on tunnistettu keskeiseksi palveluiden laadun ja vaikuttavuuden hallintaa ja johtamista
- Riskiperusteinen ja muu pelastuslaitoksen palvelutuotannon kannalta oleellinen toimintaympäristötieto on tunnistettu, ja tietoja kerätään ja hyödynnetään
- Tiedot kertyvät rekistereihin yhdenmukaisesti ja siten että niiden laadukas jatkohyödyntäminen on mahdollista
- Tiedot muodostavat tietokokonaisuuden (tietoarkkitehtuurin), jossa tiedot ovat sujuvasti löydettävissä sekä yhdistettävissä ja hyödynnettävissä palvelutuotannon ja kehittämisen tarpeisiin pelastustoimessa alueellisesti, paikallisesti ja kansallisesti sekä Etelä-Karjalan hyvinvointialueella sekä viranomais- ja sidosryhmäyhteistyössä
- Tiedonhallinnan käyttöympäristön tietoturvallisuus on varmistettu ja se täyttää pelastustoimen kansalliset vaatimukset
- Tietopohja uudistuu palvelutuotannon seurantatiedon ja tutkimus- ja kehittämistiedon perusteella ja varmistaa näin palvelutuotannon laadun ja vaikuttavuuden jatkuvan parantamisen

Omavalvontaohjelman mukaisesti tunnistetaan keskeiset tietolähteet onnettomuuksien ehkäisyn ja pelastustoiminnan palvelutuotannon tehokkaaseen suunnitteluun, toteuttamiseen, hallintaan ja arviointiin. Tietolähteet on tunnistettu kriittisiksi palveluiden laadukkaan ja vaikuttavan tietoperustan tuottamisessa. Ne toimivat tietoon perustuvan ja tiedolla johdettavan palvelutuotannon perustavanlaatuisena elementtinä. Kriittisten tietolähteiden osalta erityisen oleelliseksi laadun ja vaikuttavuuden hallinnan osalta on tunnistettu tietojen yhdenmukainen, ehyt ja laadukas kirjaaminen jotta niihin perustuva analysointi ja tiedon johtaminen hallinta- ja päätöksentekoprosesseihin on toimivaa. Lisäksi kyvykkyys analysoida tietoa on keskeistä, jotta kriittistä tietoa kyetään johtamaan palvelutuotannon hallintaan ja johtamiseen. Analysointikyvykkyys on tärkeä suorituskyvyn osa-alue tämän päivän toimintaympäristössä ja siksi sen hallintaan ja kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota.

Palvelutuotannon tietoon perustuvassa hallinnassa ja johtamisessa on oleellista, että tiedot muodostavat ehyen kokonaisuuden, joka on yhdistettävissä keskeisten toimijoiden tiedonhallintakokonaisuuksiin (pelastustoimi, hyvinvointialuekonserni, viranomais- ja sidosryhmätahot). Lisäksi tiedonhallintakokonaisuus mahdollistaa

kaikissa eri turvallisuustilanteissa tietojen hyödyntämisen palvelutuotannon laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi. Tiedonhallintakokonaisuus täyttää korkeat tietoturvallisuuskriteerit pelastustoimen kansallisten linjausten mukaisesti (erityisesti TUVE-käyttöympäristö).

Tutkimus- ja kehittämistiedon sekä palvelutuotannosta kertyvän arviointitiedon perusteella tiedonhallintaa kehitetään jatkuvasti paremmaksi, jotta tiedolla johtamiselle saadaan aikaan haluttu laatu ja vaikuttavuus asiakaslähtöisten palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä.

### 3.2 Palveluiden suunnittelu ja mitoitus

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen palvelutuotannon tärkein laatu- ja vaikuttavuusperuste on, että palvelutuotanto vastaa Etelä-Karjalan alueen riskejä ja onnettomuuksia ja näihin liittyviä asiakkaiden turvallisuustarpeita, jotka hallitaan kaikissa turvallisuustilanteissa. Riskejä ja onnettomuuksia ja näihin liittyvää asiakkaiden turvallisuustarpeita vastaava palveluiden suunnittelu ja mitoitus on keskeinen lähtökohta laadun ja vaikuttavuuden hallintaa.

Jotta palveluiden suunnittelu ja resursointi on laadukasta ja vaikuttavaa sekä toteutuu tiedolla johdetusti, tarvitaan tueksi kohdan 3.1 mukaisesti suunnittelua ja mitoitusta tukeva laadukas tietopohja riskeistä, onnettomuuksista ja näistä sekä muista, pelastustoimen kannalta keskeisistä, toimintaympäristöstä palvelukysyntää tuottavista tekijöistä. Palvelutuotannon tietoperustan tuottaminen integroituu näin kiinteästi palveluiden suunnitteluun ja mitoitukseen.

Pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisy ja pelastustoiminta muodostavat palvelutuotannon päävastuualueet. Onnettomuuksien ehkäisyyn kuuluvat valvonta, turvallisuusviestintä ja ohjaavat asiantuntijapalvelut (maankäytön ja rakentamisen turvallisuus, kemikaali- ja ympäristöturvallisuus, asumisturvallisuuden edistäminen ja palontutkinta). Kaikki palvelut suunnitellaan ja resursoidaan vastaamaan Etelä-Karjalan alueen ja väestön riskien ja onnettomuuksien ennakointi- ja ehkäisytarvetta. Laatu ja vaikuttavuus huomioidaan palveluiden suunnittelussa ja mitoituksessa siten että palvelut kyetään kohdentamaan riski- ja vaikuttavuusperusteisesti kaikissa turvallisuustilanteissa.

Pelastustoiminnassa palvelut suunnitellaan vastaamaan Etelä-Karjalan onnettomuuksien aikaisia tarpeita. Palvelut mitoitetaan kansalliseen

ohjeistukseen (toimintavalmiuden suunnitteluohje) perustuen pelastustoimea koskevalla yhdenmukaisella tavalla eri onnettomuuksien edellyttämät vaatimukset (suorituskykyvaatimukset) huomioiden kaikissa turvallisuustilanteissa.

Lisäksi pelastuslaitoksen palvelut suunnitellaan ja resursoidaan siten että toiminnan jatkuvuus kyetään turvaamaan kaikissa turvallisuustilanteissa. Toimintaympäristön nopean kehityksen seurauksena ennakoinnin merkitys korostuu osana laadukkaita ja vaikuttavia palveluita. Ennakointi ja laadukas palvelutuotanto edellyttää vahvaa monitoimialaista yhteistä viranomaisten ja sidosryhmien kanssa.

### 3.3 Palveluiden toteutus

Pelastuslaitoksen palvelutasopäätös määrittää henkilön mitoituksen vastaamaan alueen riskejä ja uhkia kaikissa turvallisuustilanteissa eli normaali-, normaaliaikojen häiriö- ja poikkeusoloissa. Kaikki tehtävät suoritetaan virkavastuulla pelastuslain (379/2011) ja lain vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta (390/2005) mukaisesti. Palvelutuotannon suorituskyvyn kriteerit on määritetty systemaattisesti palvelualueittain näitä koskevissa kansallisissa säädöksissä ja ohjeissa.

Pelastuslaitoksen vastualueet eli onnettomuuksien ehkäisy ja pelastustoiminta vastaavat palveluiden tuottamisesta palvelutasopäätöksen ja toimintasäännön mukaisesti. Vastualueet vastaavat siitä, että palvelutasopäätöksen mukaisen resurssi on olemassa, sitä ylläpidetään lakisääteisten kriteerien mukaisesti sekä huomioiden toimintaympäristön muutoksesta ja asiakkaiden palvelukysynnästä nousevat tarpeet. Etelä-Karjalan pelastuslaitos vastaa resurssien käyttämisestään ja sen kehittamisestä myös suhteessa laajempiin alueellisiin, kansallisiin tai kansainvälisiin pelastustoimen tehtäviin.

Ennakointi ja kehittäminen ovat keskeisessä roolissa palveluiden jatkuvassa parantamisessa. Systemaattisella kehittämisellä varmistetaan organisaation toiminnan ja sen tuottamien palveluiden vastaavuus muuttuvaan palvelukysyntään, joka noudattaa toimintaympäristön ja sen onnettomuusriskien jatkuvaa muutosta. Jatkuva kehittäminen on organisaation läpileikkaava prosessi, joka on keskeisessä roolissa suorituskykyisyyden ja laadukkaan sekä vaikuttavan palvelutuotannon tuottamisessa.

Pelastuslaitoksen esikuntapalvelut ovat keskeisessä asemassa suorituskyvyn tuottamiseen tarvittavan resurssin varmistamisen ja kehittämisen kannalta. Esikuntapalveluiden vastuulla ovat henkilöstöresurssien hallinnoinnin prosessit liittyen esim. rekrytointiin ja henkilöstön työterveys-, hyvinvointi- ja työsuojeluasioihin.

Vastuualueen ja vastuuyksiköiden toimintasuunnitelmissa määritetään tarvittava resurssi suhteessa suunniteltuun toimintaan sekä tavoitellun turvallisuusvaikutuksen saavuttamiseen.

Toimintasuunnitelmissa huomioidaan lainsäädännön vaatimukset/muutokset, voimassa oleva pelastuslaitoksen palvelutasopäätös, kansalliset toimintaa ohjaavat strategiat, asiakaskyselyn tulokset, työntekijöiden (ammattilaisten) tuottamat tiedot palveluiden tarpeen kehittymisestä.

Toiminnan kehittäminen toimintaympäristön ja asiakastarpeiden muutosta vastaamaan toteutetaan palveluiden toteuman arviointiraporttien, toimintakertomuksen sekä monialaisen ja moniammatillisen tu tutkimuksen ja toiminnan kehittämisen kautta.

Lisäksi pelastustoimessa käynnissä on koulutusjärjestelmän ja suorituskykyvaatimusten uudistamisen kehittämistoimet. Kansallisia Onnettomuuksien ehkäistyn suorituskykyvaatimuksia on jo määritetty yhteistyössä pelastuslaitosten, Pelastusopiston ja sisäministeriön kesken. Näiden kehittämistöiden tuloksia tullaan viemään pelastustoimessa käytäntöön, ja ne tullaan huomioimaan hyvinvointialueiden pelastuslaitosten palvelutasopäätösten sekä omavalvontaohjelman kriteereinä. Tulosten perusteella tullaan johtamaan edelleen asiakaslähtöisiä menettelyitä onnettomuus- ja riskikehityksen laadukkaaseen ja vaikuttavaan hallintaan.

### 3.4 Jatkuva vaikuttavuusarviointi poikkeamista, laadusta ja vaikuttavuudesta

Omavalvontaohjelman tavoitteena on varmistaa palvelutuotannon ja palveluiden (lopputuloksen) häiriötön, laadukas ja vaikuttava toteuttaminen sekä palveluiden laatu ja vaikuttavuus. Omavalvontaohjelman tavoitteena on kerätä näitä tarpeita vastaavasti systemaattisesti tietoa palvelutuotannossa sekä lopputuloksena muodostuvien palveluiden sekä tuloksena muodostuvien palveluiden häiriöttömästä, laadukkaasta ja vaikuttavasta toteutuksesta sekä toteutuneen palvelun laadusta asiakaspalautteen ja palveluiden tuottajien itsearvioinnin muodossa.

**Poikkeamatieto** käsittää kaksi päätasoa:

1. **Palveluprosessipoikkeamista** kerätty tieto palveluprosesseittain, jolloin poikkeamien hallinta koskee koko palveluprosessiketjua tiedon keruu-, suunnittelu- ja mitoitus- sekä toteutusvaiheina jaoteltuna (ensisijaisesti ammattilaisarviointiin mutta tapauskohtaisesti myös asiakaspalautteeseen perustuen) sekä
2. **palvelupoikkeamista** kerätty tieto palveluita käyttäviltä (asiakaspalautte sekä ammattilaispalautte lopputuloksena muodostuvan palvelun vastaavuudesta tarpeeseen ja laadusta).

Toteutuneen palvelun laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan 1. asiakaspalautteen, 2. palveluiden tuottajien itsearviointin kautta sekä 3. onnettomuuksien ehkäisyn ja pelastustoiminnan tilastoidun palvelutiedon sekä toimintaympäristöä koskevan analysoidun tiedon kautta.

**Laadun ja vaikuttavuuden** arviointiin liittyen on asiakasarviointia varten tuotettu Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle asiakaspalautemalli, joka otetaan käyttöön vuodesta 2023 lähtien. Siinä asiakas arvioi pelastustoimen palveluita seuraavien neljän (4) osa-alueiden kautta: luotettavuus, saatavuus, kohtaaminen asiakkaana ja tiedon saanti.

Henkilöstön itsearviointiin kehitetään arviointimalli, jota kuvataan osana omavalvontasuunnitelmaa. Lisäksi osana omavalvontaohjelmaa Etelä-Karjalan pelastuslaitos kehittää analysointikykyä tilastoidun palvelutiedon sekä toimintaympäristötiedon osa-alueilla.

Arvioinnissa tullaan yhdistämään nykyisen palvelutuotannon olemassa olevaa arviointitietoa sekä perustamaan uusia arviointitiedon keruumalleja tietotarpeiden kattamiseen. Uusien arviointimenettelyjen (mittareiden ja prosessien) tuottamisessa huomioidaan ja sovelletaan asiaan liittyvää kansallista kehittämistyötä asiassa. Arviointitieto analysoidaan ja kootaan systemaattiseksi raporttitiedoksi, jonka perusteella tehdään päätökset tarvittavista hallinta- ja kehittämistoimenpiteistä palveluiden saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaksi kehittämiseksi Etelä-Karjalan pelastustoimen palvelutarvetta vastaavaksi kaikissa eri turvallisuustilanteissa.

Omavalvontaohjelman arviointimittarit kuvataan yksityiskohtaisesti omavalvontasuunnitelmassa vuonna 2023. Mittareiden tuottamisessa huomioidaan pelastustoimen suorituskyvyn ja palvelutuotannon

kansallisista, alueellisista ja paikallisista tavoitteista nousevat tarpeet laadun ja vaikuttavuuden arviointiin.

Omaavontasuunnitelmaan kirjataan kehittämissuunnitelma, jonka perusteella palvelutuotannossa tunnistettuja poikkeamia hallitaan ja varmistetaan palvelutuotannon jatkuvuus ja laadukkuus eri turvallisuustilanteissa. Lisäksi kehittämissuunnitelma huomioi toimintaympäristöstä nousevat kehittämistarpeet, joihin vastaamalla pelastuslaitos kykenee tuottamaan tehokkaammin Etelä-Karjalan alueen riskejä, onnettomuuksia ja muita asiakkaisen turvallisuustarpeita vastaavia palveluita.

#### 4 Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen omaavonnan painopisteet vuonna 2023

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen vuonna 2023 aloittavan omaavontaohjelman painopisteenä on huolehtia omaavontaohjelman konkretisointia kuvaavan omaavontasuunnitelman laadinnasta vuonna 2023. Edelleen painopisteenä on huolehtia omaavontaohjelman ja -suunnitelman integroitumisesta vuonna 2023 päivitettävään pelastuslaitoksen palvelutasopäätökseen, jota päivitetään vuoden 2023 aikana ja joka astuu vahvistettuna voimaan 1.12.2023 lähtien. Omaavontaohjelmaa päivitetään tarvittaessa valmistelun yhteydessä havaittujen tarpeiden mukaan.

#### 5 Tarvittavat resurssit

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen kehittämispäällikkö vastaa omaavontaohjelman ja sen toteuttamista kuvaavan omaavontasuunnitelman laadinnasta sekä näiden asiakirjojen integroinnista pelastuslaitoksen palvelutasopäätökseen. Laadinta ja integrointi tehdään yhteistyössä Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen johtoryhmän sekä hyvinvointialueen konsernin omaavontaohjelmaan liittyen hyvinvointialueen omaavonnan asiantuntijoiden kanssa.

#### 6 Raportointi

Omaavontaohjelma ja sitä tarkentava omaavontasuunnitelma laaditaan palvelutasopäätöskaudelle. Omaavontaohjelmaa ja



omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus arvioidaan vuosittain osana pelastustoimen palvelutason toteutumisen arviointia hyvinvointialueella. Arvioinnin perusteella omavalvontaohjelmaa ja omavalvontasuunnitelmaa voidaan päivittää.

Lähteet

[Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX<sup>®</sup>](#)

[Laki vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta 390/2005 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX<sup>®</sup>](#)

[Pelastuslaki 379/2011 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX<sup>®</sup>](#)

SM, 21/2012, Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-491-749-0>

Tämä on asiakirjan viimeinen sivu.

### **Etelä-Karjalan hyvinvointialue**

Kirjaamo

Valto Käkelän katu 3

53130 Lappeenranta

Vaihde 05 352 000

Faksi 05 352 7800

etunimi.sukunimi@ekhva.fi

[www.ekhva.fi](http://www.ekhva.fi)

Y-tunnus: 3221313-1

Asiakirja päättyy tähän.