

Helsinki
Helsingfors

Sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontaohjelma 2026– 2029

Helsingin kaupunki

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala



Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvontaohjelma 2026–2029

Julkaisija

Helsingin kaupunki / Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Julkaisu vuosi

2026

Dokumentti	Omavalvontaohjelma
Valmisteluvastuu	Toimialan yhteiset palvelut, Laadun ja valvonnan tuki
Hyväksyjä	Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta
Luottamuksellisuus	Julkinen asiakirja
Hyväksytty	<i>Sosiaali-, terveys ja pelastuslautakunta, 14.4.2026</i>

Sisällys

Sisällys	3
Johdanto.....	4
1 Omavalvonnan lähtökohdat.....	5
1.1 Strategiset toimintaa ohjaavat asiakirjat.....	7
1.2 Omavalvonta jatkuvan parantamisen ja tietojohdamisen osana.....	9
2 Sopimusten noudattaminen.....	11
3 Palvelujen lainmukaisuuden varmistaminen.....	13
3.1 Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus	13
3.2 Palvelujen jatkuvuus	14
3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	15
3.3.1 Riskienhallinta ja omavalvonta	15
3.3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	16
3.3.3 Omavalvontasuunnitelma.....	17
3.3.3.1 Lääkehoitosuunnitelma.....	18
3.3.3.2 Tietoturvasuunnitelma	18
3.3.3.3 Laiteturvallisuuksuunnitelma.....	19
3.3.3.4 Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat.....	19
3.3.3.5 Terveysturvallisuus- ja tartuntalainien velvoitteiden täyttäminen	20
3.4 Osallisuuden edistäminen ja asiakaskokemus	21
3.5 Henkilöstö	22
3.5.1 Ammattihenkilöiden kelpoisuus ja muut ammatinharjoittamisen edellytykset.....	22
3.5.2 Henkilöstön täydennyskoulutus.....	23
3.5.3 Työturvallisuus ja -hyvinvointi.....	23
4 Omavalvonta	25
4.1 Palvelunjärjestäjän omavalvonta	26
4.2 Palveluntuottajan omavalvonta	28
4.3 Valvontaosaaminen	28
4.4 Omavalvonnan painopisteet.....	30
5 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	31
6 Omavalvontaohjelman seuranta.....	33
7 Omavalvontaohjelman hyväksyminen ja päivitys.....	34
Lähteet.....	35

Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä varmistaa yhdenvertaiset, yhteen toimivat ja kustannusvaikuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut koko maassa. Laki määrittelee myös palvelujen järjestämiseen liittyvät kielivaatimukset kaksikielisellä alueella, Helsingissä suomen ja ruotsin kielillä. Uudenmaan erillisratkaisusta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021), jossa määritellään Helsingin kaupungin, Uudenmaan hyvinvointialueiden ja HUS-yhtymän välinen työnjako ja vastuut. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala vastaa sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisestä helsinkiläisille lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Omavalvonta on keskeinen osa palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden varmistamista Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) (jatkossa valvontalaki) määrittää palvelujen järjestäjälle velvollisuuden laatia toimintaansa ohjaavan omavalvontaohjelman. Sama velvoite koskee kaikkia palveluntuottajia, jotka toteuttavat sote-palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä. Tämä omavalvontaohjelma kuvaa periaatteet ja menettelytavat, joilla varmistamme, että Helsingin kaupungin järjestämät sosiaali- ja terveystalvelut toteutuvat lainsäädännön, viranomaismääräysten, sopimusten ja kaupungin omien linjausten mukaisesti. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian mukaisesti järjestämme palvelut yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti, sujuvalla yhteistyöllä, vaikuttavasti ja oikea-aikaisesti sekä uudistaen ja uudistuen. Omavalvonta on keskeinen tapa varmistaa palvelujen strategian mukaista järjestämistä. Toimialajohtaja Juha Jolkkosen puheenvuorossaan helmikuussa 2026 lausuma ydinajatus ohjaa toimintaamme koko toimialalla:

”Olemme olemassa helsinkiläisiä varten. Haluamme jatkossakin vastata parhaalla mahdollisella tavalla helsinkiläisten palvelutarpeisiin ja työskennellä helsinkiläisten hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden eteen.”

1 Omavalvonnan lähtökohdat

Valvontalaki velvoittaa palvelunjärjestäjän varmistamaan omavalvonnalla tehtäviensä lainmukaista hoitamista siten, että palvelujen tarjonta ja sisältö vastaavat asiakkaiden ja potilaiden tarvetta. Lisäksi lain mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan on seurattava ja arvioitava systemaattisesti palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, laatua ja turvallisuutta sekä ryhtyvät viivytyksettä korjaaviin toimenpiteisiin havaitessaan puutteita. Lain perusteella palvelunjärjestäjän sekä useampaa kuin yhtä palveluyksikköä ylläpitävän palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kattaa kaikki toiminnan piiriin kuuluvat tehtävät ja palveluyksiköt. Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan.

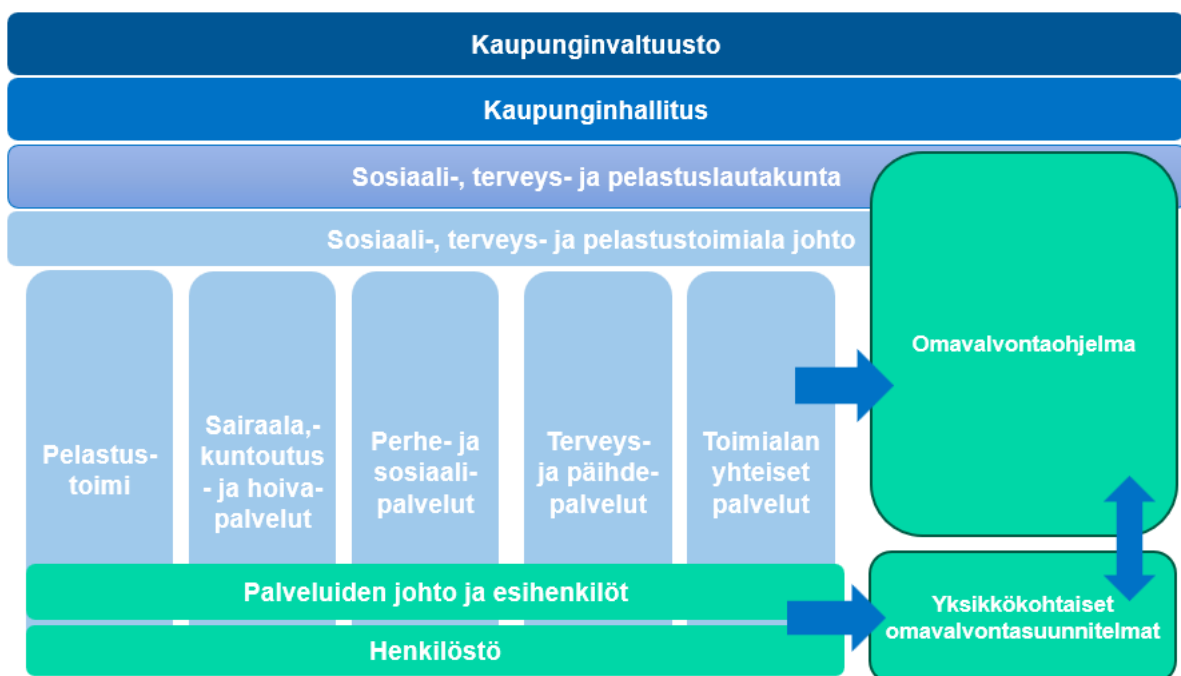
Omavalvonnallisesti tulee seurata sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavilla palveluntuottajilla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta. Järjestäjän tulee huolehtia, että omavalvonnassa esiin nousseet epäkohdat käsitellään ja korjataan sovitun menettelytavan mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan sisältyvät myös palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja muut niiden toteuttamista tukevat suunnitelmat.

Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava säännöllisesti kerättävän palautteen avulla. Palautetta kerätään asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksiköiden henkilöstöltä. Omavalvontaohjelma ja sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein. Palveluja tulee kehittää näiden havaintojen, henkilöstön riittävyyden seurannan ja asiakas- ja henkilöstöpalautteen perusteella.

Palvelutoiminnan sisältöä ja asiakas- ja potilasturvallisuutta ohjaavat lisäksi muun muassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja terveydenhuoltolaki (1326/2010) sekä muut palveluja määrittävät erityislait.

Helsingin sosiaali- ja terveystalvvelujen omavalvonnalla lähtökohtana on ennakoiva riskienhallinta, palvelujen saatavuuden, yhdenvertaisuuden, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden systemaattinen seuranta ja toiminnan jatkuva kehittäminen. Omavalvonta on osa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kokonaisuutta. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian painopisteet: palvelujen saatavuus ja vaikuttavuus, toiminnan ja talouden tasapaino, osaavan henkilöstön riittävyys sekä turvallisuus ja varautuminen ohjaavat myös sisäisen valvonnan toteuttamista. Omavalvonnalla avulla tunnistamme sekä palvelujen järjestämiseen että palvelutuotantoon liittyvät poikkeamat ja puutemme havaittuihin epäkohtiin. Siten omavalvontaan sisältyvän seurannan ja raportoinnin myötä tuotamme tietoa myös sisäisen valvonnan tarpeisiin esimerkiksi poikkeamista ja toiminnan laadusta.

Tässä sosiaali- ja terveystalvvelujen omavalvontaohjelmassa kuvaamme periaatteet, menettelyt ja rakenteet, joiden avulla Helsingin kaupunki ohjaa, seuraa ja arvioi palvelujen toteutumista ja laatua. Järjestäjän omavalvonta koskee sekä kaupungin omaa palvelutuotantoa että yksityisiltä palveluntuottajilta hankittuja palveluja. Omavalvontaan sisältyvä seuranta tukee osaltaan kaupunkistrategian ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategian toimeenpanoa. Omavalvontaohjelma muodostaa yhteisen viitekehyksen kaikelle Helsingin järjestämisvastuulla olevalle palvelutuotannolle. Yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan yksikkökohtainen menettely, joilla varmistetaan johtamisen laatu, palvelutuotannon turvallisuus ja laadun seuranta sekä kaupungin omissa yksiköissä että yksityisten palveluntuottajien palveluissa.



Kuva 1. Omavalvontaohjelman ja suunnitelmien suhteet sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla.

1.1 Strategiset toimintaa ohjaavat asiakirjat

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan strateginen ohjaus koostuu hyvinvointialueiden valtakunnallisista tavoitteista, kaupunkistrategiasta, palvelustrategiasta sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksestä. Toimialaa ohjaavat lisäksi muut strategisille asiakirjoille alisteiset suunnitelmat palvelujen järjestämisestä sekä oman palvelutuotannon toteuttamisesta.

Helsingin kaupungin **kaupunkistrategia**¹ hyväksyttiin elokuussa 2025 ja se on voimassa valtuustokauden ajan (2026–2029). Strategiakaudelle asetettuja tavoitteita konkretisoivat erilaiset kaupunkitasoiset ohjelmat sekä vuosittain laadittavat talousarvion tavoitteet, joiden avulla toteutamme kaupunkistrategiaa.

Palvelustrategia² on lakisääteinen³ asiakirja, jossa päätetään järjestämisvastuullemme kuuluvien palvelujen pitkän aikavälin tavoitteet ja linjaukset sekä palvelujen toteuttamiseen liittyvät tavoitteet. Palvelustrategia tukee kaupunkistrategian toteuttamista ja täydentää kaupunkistrategian tavoitteita sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhteisillä tavoitteilla ja toimenpiteillä. Palvelustrategian neljälle teemalle on määritelty palvelulupaukset, tavoitteet ja toimenpiteet. Kaupunki- ja palvelustrategia toimivat yhdessä toimialamme talousarvio- ja toimintasuunnitelma valmistelun lähtökohtana.



Kuva 2. Toimialan palvelustrategian teemat

¹ [Helsinki josta voimme olla ylpeitä | Kaupunkistrategia 2025–2029](#)

² [Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta helsinkiläisille | Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategia 2026–2029](#)

³ Laki sosiaali- ja terveyshuollon järjestämisestä, 11 §

Pelastustoimen osalta palvelustrategiaa täydentävät Helsingin alueen **pelastustoimen palvelutasopäätös** ja **pelastustoimen omavalvontaohjelma**⁴, jotka määrittävät palvelujen tavoitteet, painopisteet ja palvelutason sekä ohjaavat vuosittaista strategista, - talous- ja toiminta suunnittelua pelastustoimen palvelujen osalta.

Helsingin kaupungin **hyvinvointisuunnitelma** on lakisääteinen⁵ valtuustokausittain tehtävä asiakirja. Helsingin erilliskorjausten vuoksi hyvinvointisuunnitelma laaditaan kunta-Helsingin ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen yhteisenä asiakirjana yhteistyössä HUS-yhtymän kanssa. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on keskeinen osa toimialamme ydintoimintaa ja sen johtamista. Tämän vuoksi kaupunkiyhteinen hyvinvointisuunnitelma kytkeytyy myös toimialan omavalvonnan kokonaisuuteen. Hyvinvointisuunnitelma toimeenpanee osaltaan kaupunkistrategiaa ja tähtää helsinkiläisten hyvinvoinnin, terveyden, elämänlaadun ja arjen turvallisuuden parantumiseen sekä hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamiseen. Voimassa oleva hyvinvointisuunnitelma määrittelee tavoitteet helsinkiläisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi valtuustokaudelle 2026–2029. Suunnitelman toimenpiteet sisältyvät toimialojen talouden- ja toiminnan suunnitelmiin. Omavalvontaohjelman mukaista laadun ja palvelutuotannon seuranta toteutetaan palveluissa, joiden tehtäviin myös hyvinvointisuunnitelman toimenpiteiden edistäminen sovituilta osin sisältyy.

Yhdenvertaisuutta koskevat velvoitteet perustuvat keskeisesti sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislakiin. Lain mukaan palvelut on järjestettävä väestön tarpeiden mukaisesti, riittävinä ja laadukkaina sekä siten, että asukkaiden hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat. Tämä tarkoittaa, että palvelujen saatavuuden, saavutettavuuden ja laadun tulee toteutua yhdenvertaisesti riippumatta esimerkiksi henkilön asuinalueesta, iästä, toimintakyvystä, kielestä tai muista henkilöön liittyvistä tekijöistä. Järjestämislain yhdenvertaisuusvelvoite kytkeytyy myös Suomen perustuslaissa⁶ turvattuun yhdenvertaisuuteen sekä julkisen vallan velvollisuuteen turvata perusoikeuksien toteutuminen. Lisäksi lainsäädäntö⁷ kieltää välittömän ja välillisen syrjinnän sekä velvoittaa viranomaisia edistämään yhdenvertaisuutta suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Kaupungin toiminnan sukupuolten tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus perustuvat lainsäädäntöön⁸.

⁴ [Helsingin alueen pelastustoimen palvelutasopäätös ja pelastustoimen omavalvontaohjelma](#)

⁵ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 6 §

⁶ Perustuslaki (731/1999), 6 §

⁷ Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), 5 § ja 8 §

⁸ Yhdenvertaisuuslaki ja tasa-arvolaki (609/1986)

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla olemme laatineet **tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman**, jossa kuvaamme lainsäädännöllä turvattujen yhdenvertaisten oikeuksien toteutumisen varmistamisen tavoitteet, periaatteet ja toimintatavat sekä sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä että kaikessa palvelutuotannossa. Omavalvonnan osana seuraamme myös yhdenvertaisuuden toteutumista ja puutumme havaittuihin epäkohtiin.

1.2 Omavalvonta jatkuvan parantamisen ja tietojohdamisen osana

Omavalvonta on olennainen osa organisaatiomme johtamista. Omavalvonta on toimintaa, jonka avulla varmistamme palvelujen laadun ja turvallisuuden. Se on keskeinen osa laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista koskevaa tiedontuotantoa. Omavalvonta läpäisee koko organisaatiomme: jokainen ammattihenkilö toimii vastuullisesti noudattaen lakeja, ohjeita ja ammattieettisiä periaatteita sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaratapahtumista, epäkohdista tai niiden uhasta. Jokaisella johtamisen tasolla reagoidaan ilmoitettuihin poikkeamiin, suunnitellaan ja toteutetaan kehittämistoimenpiteitä sekä tuotetaan tietoa toimenpiteistä ja niiden seurannasta, raportointia ja yhteistä oppimista varten.

Omavalvontaohjelmamme ohjaa jatkuvaan parantamiseen. Jatkuva parantaminen tarkoittaa, että toimintaamme kehitetään systemaattisesti toimenpiteiden suunnittelusta toteutuksesta ja vaikutusten arviointiin. Jos toivottuja tuloksia ei saavuteta, asia käsitellään uudelleen ja kehittämistoimia tarkennetaan. Sisäisen valvonnan kautta kerätään laaja-alaisesti tietoja, joita hyödynnämme jatkuvan parantamisen tukena. Osana sisäistä valvontaa tuotetaan tietoa erityisesti palvelujen laadun, turvallisuuden, saatavuuden ja vaikuttavuuden näkökulmista.

Tietojohdaminen auttaa jäsentämään ja tulkitsemaan tätä tietoa ja sen pohjalta voimme tehdä perusteltuja päätöksiä. Omavalvonnasta kertyvän tiedon avulla seuraamme ja analysoimme palvelujen laatua sekä tuemme niiden kehittämistä.

Tietojohdaminen on keskeistä omavalvonnan ja jatkuvan parantamisen näkökulmasta, sillä se varmistaa, että päätöksenteko ja kehittäminen perustuvat luotettavaan, analysoituun ja tarkoituksenmukaisesti hyödynnettyyn tietoon. Omavalvonnassa käytettävän tiedon määrittely, tuottaminen, validointi, säilyttäminen, yhdistäminen, analysointi ja raportointi toteutetaan yhteisesti sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti osana tietojohdamisen ja tiedonhallinnan käytäntöjä. Tiedon luotettavuutta arvioimme tarkastelemalla tallennettavien tietojen ja asiakirjojen laatua sekä tiedon tallentamiseen ja arkistointiin liittyviä käytäntöjä. Lisäksi varmistamme, että palveluntuottajat toteuttavat omaa omavalvontaansa koskevaa tietojohdamista ja tuottavat palvelujen järjestäjän edellyttämät tiedot sovitulla tavalla. Toimialalla edellytämme, että omavalvontaan liittyvien dokumenttien säilytyksestä ja arkistoinnista huolehditaan arkistointipalveluiden mukaisesti.

Palvelujen järjestämistä ohjaavien keskeisten mittarien ja seurantatietojen tulee perustua lainsäädäntöön, valtakunnallisiin ohjeisiin ja kansallisiin mittaristoihin. Omavalvonnan kautta kerättyä tietoa analysoidaan ja hyödynnetään toimintamme kehittämisessä kunkin palvelun ja mittarin osalta erikseen omavalvontasuunnitelmassa määriteltujen käytänteiden mukaisesti. Systemaattinen seuranta tekee näkyväksi palvelujen saatavuuteen, toteutukseen ja tuloksellisuuteen liittyvän kehittämisen ja toteutetut muutokset. Näin voimme hyödyntää omavalvonnasta saatua tietoa palvelujen suunnittelussa ja ennakoinnin tukena. Jatkuvan parantamisen tueksi hyödynnämme Lean -menetelmiä sekä muita organisaatiossa käytössämme olevia kehittämismenetelmiä. Tavoitteena on tuottaa mahdollisimman yhtenäistä, vertailukelpoista ja järjestämisvastuun toteuttamista tukevaa tietoa.

Käsitlemme kehittämistarpeet tarkoituksenmukaisissa foorumeissa, jotta tieto kulkee toimialan sisällä oikeille tahoille. Määrittelemällä tiedon hyödyntämisen kannalta keskeiset foorumit varmistamme, että tieto välittyy niille toimijoille, jotka voivat tehdä tarvittavat ohjaavat ja korjaavat toimenpiteet palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, yhdenvertaisuuden, turvallisuuden, laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi.

2 Sopimusten noudattaminen

Toteutamme sopimushallintaa sopimusten koko elinkaaren ajan. Huolehdimme sopimusten huolellisesta valmistelusta, riskienhallinnasta, muutosten hallinnasta sekä seurannasta ja valvonnasta varmistaaksemme, että sopimuksille asetetut tavoitteet toteutuvat. Sopimusten noudattamiseen sekä niiden seurantaan, valvontaan ja poikkeamiin reagoimiseen liittyvät käytännöt otetaan systemaattisesti huomioon jo sopimus- ja tarjousasiakirjojen valmisteluvaiheessa sekä sopimuskauden aikaisissa toimintatavoissa. Lisäksi varaudumme sopimusten päättymiseen ja palvelujen jatkuvuuden turvaamiseen kaikissa tilanteissa.

Hankintojen valmistelussa ja toteutuksessa noudatamme sovellettavan lainsäädännön lisäksi Helsingin kaupunkikonsernin hankintakäsikirjaa sekä muita sovellettavia ohjeita. Sopimusten valmistelussa ja seurannassa noudatamme sovellettavia lakeja ja säädöksiä, Helsingin kaupunkikonsernin sopimuskäsikirjaa, muita sovellettavia ohjeita sekä toimialalla kuvattuja prosesseja.

Hankintojen tarjouspyyntöasiakirjoissa asetamme palveluntuottajalle ja palvelulle vaatimukset, joiden tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Lainsäädännön edellyttämien vähimmäisvaatimusten lisäksi palveluntuottajalle ja hankittavalle palvelulle voidaan asettaa myös muita laatuvaatimuksia, joiden toteutumista seurataan sopimuskaudella. Hankinnoissa huomioimme, että palvelut tuotetaan asiakkaillemme yhdenvertaisesti tuotantotavasta riippumatta. Yksityiseltä palveluntuottajalta ei hankita palveluja, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä. Vastuu palvelutarpeen arvioinnista ja päätöksenteosta säilyy Helsingin kaupungilla. Palvelujen hankkiminen yksityisiltä palveluntuottajilta ei vaaranna asukkaiden yhdenvertaisuutta eikä Helsingin kaupungin järjestämisvastuun toteutumista. Lisäksi noudatamme lakisäätteisiä⁹ edellytyksiä sopimalla ostopalveluja koskevassa sopimuksessa vastuiden ja velvoitteiden lisäksi palvelun sisällöstä, laadusta, seurannasta ja valvonnasta. Sopimuksessa määritellään myös asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät käytännöt, reklamointimenettelyt sekä sopimusrikkomuksiin liittyvät seuraamukset.

⁹ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

Sopimuksella varmistetaan, että palvelunjärjestäjällä on oikeus valvoa palveluntuottajan palvelun laatua ja lainmukaisuutta sekä oikeus puuttua toimintaan, mikäli palvelu ei täytä sille asetettuja vaatimuksia tai lainsäädännön edellytyksiä. Palvelunjärjestäjällä on oikeus saada tehtävän hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot ja selvitykset sekä suorittaa tarkastuksia sovitun mukaisesti. Sopimuksissa määritellään myös sopimuskauden aikaiset raportointikäytännöt. Palveluntuottajan tulee raportoida palvelunjärjestäjälle omasta ja mahdollisen alihankkijansa toiminnasta sekä ilmoittaa palvelutoimintaan vaikuttavista poikkeama-, häiriö- sekä uhkatilanteista sopimuksen edellyttämällä tavalla. Lisäksi sopimuksella voidaan sopia erilaisten seurantakokouksien pitämisestä ja asiakaspalautteiden keräämisestä sopimuskauden aikana.

Yksityisiltä palveluntuottajilta sekä julkisilta organisaatioilta hankittujen palvelujen seuranta perustuu lainsäädäntöön, viranomaisvalvontaan, palvelunjärjestäjän sekä palveluntuottajan omavalvontaan sekä sopimusseurantaan ja valvontaan. Sopimuskauden aikana seuraamme aktiivisesti, että palveluntuottaja toimii sopimuksen ja lain mukaisesti. Sopimusseurannan keinoin arvioimme ja valvomme muun muassa sopimusvelvoitteiden, laadun, kustannusten ja tavoitteiden toteutumista. Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista ja valvottava palvelun laatua sopimuksen edellyttämällä tavalla. Sopimuksen seuranta toteutetaan erityisesti toimialan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta osana omavalvontaa ja laadunhallintaa. Lisäksi sopimusosapuolten yhteiskunnallisten velvoitteiden täyttymistä valvotaan sopimuskauden aikana kaupungin harmaan talouden torjuntaa koskevan ohjeen mukaisesti.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan puutteita tai poikkeamia sopimuksessa määritellyistä laatuvaatimuksista tai voimassa olevan lainsäädännön velvoitteista, palvelunjärjestäjällä on oikeus edellyttää korjaavia toimenpiteitä, asettaa määräaika puutteiden korjaamiselle sekä tarvittaessa ryhtyä sopimuksen mukaisiin seuraamustoimiin. Sopimusten noudattamisen seuranta tuetaan henkilöstön perehdytyksellä, tiedottamalla sopimukseen asetetuista sopimusvelvoitteista sekä sopimusvalvontaan ja reklamointiin liittyvillä työohjeilla ja toimintatavoilla. Ohjeistetuilla tilaus- ja laskutuskäytännöillä varmistamme sopimukseen liittyvien tilauksien ja laskutuksen oikeellisuuden toteutumisen.

3 Palvelujen lainmukaisuuden varmistaminen

Omavalvonnalla varmistamme, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumme vastaavat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan asukkaiden tarpeita ja lainsäädännön vaatimuksia. Järjestäjänä vastaamme siitä, että asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti. Varmistamme palvelujen jatkuvuutta, turvallisuutta, henkilöstön osaamista ja pysyvyyttä sekä asukkaiden osallisuutta palvelujen kehittämiseen.

3.1 Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja yhdenvertaisuus

Omavalvonnalla varmistamme, että palvelujen ja hoidon saatavuuteen liittyvät lakisääteiset määräajat sekä toimialan sisäiset tavoiteajat toteutuvat. Seuraamme toteutuneita saatavuusaikoja osana omavalvonnan raportointia ja julkaisemme saatavuustietoja myös verkkosivuillamme¹⁰.

Ennakoimme asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden riskejä sekä vahvistamme varhaisen tuen palveluja. Huolehdimme, että hoitotakuu sekä lasten ja nuorten terapiatakuu toteutuvat terveydenhuollon palveluissa. Kehitämme perusterveydenhuollon saatavuutta ja hoidon jatkuvuutta sekä varmistamme, että palvelut toimivat sujuvina kokonaisuuksina yli palvelurajojen. Turvaamme myös sujuvat siirtymät palvelusta toiseen, esimerkiksi erikoissairaanhoidosta perustason palveluihin.

Sosiaalihuollon palveluissa varmistamme, että asiakkaat saavat lainmukaisen¹¹ yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin. Huolehdimme siitä, että palvelutarpeen arvioinnit aloitetaan viipymättä ja suoritetaan lakisääteisten määräaikojen puitteissa. Lisäksi varmistamme, että pelastustoimen palvelut ja palveluverkko vastaavat valtakunnallisiin perusteisiin ja kasvavan kaupungin tarpeisiin.

¹⁰ [Odotusajat ja asiakaskokemus | Helsingin kaupunki](#)

¹¹ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Palvelujen saavutettavuuteen sisältyvät palvelun sijainti, esteettömyys, selkeä tiedonsaanti, sähköiset asiointikanavat sekä asiointin turvallisuus, luottamuksellisuus ja yhdenvertainen kohtelu. Vahvistamme palvelujen saavutettavuutta kehittämällä toimipisteiden fyysisiä tiloja, viestintää ja digitaalisia palveluja asiakaslähtöisesti. Huomioimme kehittämisessä eri asiakasryhmien tarpeet ja turvaamme yksilöllisen tarpeen mukaiset palvelupolut. Kiireettömissä asioissa tarjoamme asiointimahdollisuuden digitaalisten kanavien kautta.

Toteutamme palvelut ja asiakasviestinnän yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Kehitämme monikielistä viestintää sekä tulkkaus- ja käännöspalveluja, jotta palvelut ja niihin liittyvä tieto on saavutettavaa kaikille helsinkiläisille.

Kielen merkitys on keskeinen tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeuksien, osallisuuden sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisessa. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kaksikielisyysuunnitelma pohjautuu ruotsin kielen lakisääteiseen¹² asemaan ja sen avulla varmistamme, että kielellisiä oikeuksia edistetään tavoitteellisesti ja järjestelmällisesti. Huolehdimme siitä, että asiakas voi palvelusta riippumatta asioida valintansa mukaan suomen tai ruotsin kielellä. Palvelujen yhdenvertaista toteutumista molemmilla kansalliskielillä sekä lakisääteisessä määräajassa, seurataan ja raportoidaan osana omavalvontaa.

3.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuudella tarkoitamme kykyä huolehtia siitä, että sosiaali- ja terveyspalvelumme ovat asukkaille saatavilla keskeytyksettä, turvallisesti ja yhdenvertaisesti kaikissa tilanteissa.

Palvelujen jatkuvuus perustuu ennakoivaan omavalvontaan, toimivaan sopimusohjaukseen sekä riskien ja häiriötilanteiden järjestelmälliseen seurantaan. Varmistamme palvelujen jatkuvuuden sekä omassa toiminnassamme että yksityisiltä palveluntuottajilta hankituissa palveluissa. Sopimuksissa edellytämme, että palveluntuottajilla on valmiudet turvata palvelutuotanto myös poikkeus- ja häiriötilanteissa.

¹² Kielilaki (423/2003)

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmilla varmistamme tehtävien mahdollisimman häiriöttömän hoitamisen sekä mahdollisesti tarvittavat, tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Osana varautumista määritellään organisaation kriittiset toiminnot, joiden häiriöttömyys tulee turvata. Samalla tunnistetaan toiminnan uhat, arvioidaan niiden vaikutukset organisaatiossa ja toimijaverkostossa sekä luodaan toimintatavat vakavien häiriötilanteiden hallintaan.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla tavoitteenamme on turvata väestölle terveyden ja toimintakyvyn kannalta keskeiset tarvittavat palvelut, terveellinen elinympäristö sekä toimeentulo häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Toteutamme jatkuvuudenhallintaa kaikissa yksiköissämme. Siihen sisältyy toiminnan uhkien tunnistaminen, niiden vaikutusten arviointi sekä toimintatapojen kehittäminen arjen häiriöiden ja vakavampien tilanteiden hallintaan. Jatkuvuudenhallinnan avulla varmistamme, että yksiköt pystyvät jatkamaan toimintaansa ja tuottamaan palveluja hyväksytyllä, ennalta määritellyllä tasolla myös häiriön aikana ja sen jälkeen.

Tuottajatasolla tarkoitamme jatkuvuudella lisäksi asiakas- ja hoitosuhteiden jatkuvuutta, tiedonkulun eheyttä sekä palvelu- ja hoitopolkujen katkeamattomuutta asiakkaan liikkua palvelujen välillä.

3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Turvallisuus ja laatu muodostuvat suunnitelmallisista, ennakoivista ja lainsäädäntöön perustuvista toimintakäytännöistä. Omavalvonta, riskienhallinta, selkeät vastuut ja jatkuva parantaminen ovat kiinteä osa palvelujemme tuotantoa. Järjestämme palvelut siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat asiakkaita vaaratapahtumilta.

3.3.1 Riskienhallinta ja omavalvonta

Riskienhallinta on järjestelmällinen ja ennakoiva tapa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Se tukee sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johtamista ja päätöksentekoa. Laadukkaan ja kattavan riskienhallinnan avulla vähennämme epävarmuutta tavoitteiden saavuttamisessa, mahdollistamme ennakoivan päätöksenteon ja vähennämme yllättäviä vahinkoja ja kustannuksia.

Johtavien viranhaltijoidemme tehtävänä on huolehtia riskienhallinnan tuloksellisesta toimeenpanosta ja raportoinnista vastuualueillaan. Vastuu- ja esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omilla vastuualueillaan, seuraten ja arvioiden riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Jokaisella työntekijällämme on tärkeä rooli arjen riskienhallinnassa omassa tehtävässään ja työympäristössään riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa. Työntekijän vastuuseen kuuluu riskien ennaltaehkäisy sekä havaittujen riskien, väärinkäytösten ja läheltä piti- tilanteiden raportointi esihenkilölleen.

Riskien ja poikkeamien hallinta ovat erillisiä prosesseja, mutta tukevat toisiaan. Riskienhallinta on luonteeltaan proaktiivista toimintaa: sen tavoitteena on varautua ennakoitua toimintaa ja palvelujen laatua uhkaaviin riskeihin. Poikkeamien hallinta on reaktiivista toimintaa: poikkeamia analysoimalla kiinnitämme huomiota jo sattuneisiin lähellä piti -tilanteisiin, epäkohtiin ja poikkeamiin sekä siihen, miten toimintaa tulee kehittää tai muuttaa, jotta voimme jatkossa ehkäistä vastaavat tilanteet mahdollisimman tehokkaasti. Poikkeamien tarkastelu auttaa myös tunnistamaan aiemmin havaitsemattomia riskejä, joihin on tärkeää varautua toiminnan häiriöttömyyden varmistamiseksi.

Palveluntuottajan tulee avata keskeiset toimintaansa kohdistuvat riskit osana yksikön omavalvontasuunnitelmaa ja tarvittaessa osoittaa tehdyt riskiarviot ja niiden perusteella toteutetut toimenpiteet myös erikseen. Osana sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjän omavalvontaa seuraamme myös palveluntuottajien riskien tunnistamista ja riskienhallintaa osana tuottajan omavalvontaa.

3.3.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

[Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia](#) ohjaa asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä ja varmistavien rakenteiden muodostumista. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus koordinoi ja tukee asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 toimeenpanoa hyvinvointialueilla. Arvioimme asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian etenemistä vuosittain Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen itsearviointityökalun avulla. Seuraava asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia on vuosille 2027–2031.

Asiakas- ja potilasturvallisuus on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaislaatua. Palvelujen tulee olla laadukkaita, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Niiden on perustuttava näyttöön, vaikuttavuuteen sekä hyviin käytäntöihin. Lisäksi palvelujen tulee olla oikea-aikaisesti tarjottuja ja toteutettuja sekä asiakas- ja potilaslähtöisiä. Asiakas- ja potilasturvallisuustyöllä edistämme turvallisuutta palveluissa siten, että pystymme ennakoivasti välttämään mahdollisimman suuren osan vältettävissä olevista vaaratapahtumista ja epäkohdista.

Asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuu yhdessä tekemällä. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa turvallisten toimintatapojen noudattamisesta ja tarvittaessa epäkohtien havainnoinnista. Henkilöstöllä on lakisääteinen¹³ velvollisuus ilmoittaa epäkohdista, jos he tehtävissään huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseksi tarvitaan turvallisuuskulttuuria, jossa käydään avointa keskustelua, epäkohtia tunnustetaan ja niitä käsitellään yhdessä. Palveluissa esiintyviä vaaratapahtumia, epäkohtia ja niiden uhkia tulee tunnistaa systemaattisesti, nostaa esiin ja käsitellä asianmukaisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden tunnistaminen ja epäkohtien korjaaminen on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä ja kuuluu jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön osaamiseen.

3.3.3 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikkökohtainen lakisääteinen toiminnan kuvaus, jonka avulla yksikön vastuhenkilö yhdessä henkilöstön kanssa valvoo tuottamiensa palvelujen laatua ja turvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata yksikön asiakas- ja potilasturvallisuuden, asiakkaan oikeuksien toteutumisen sekä toiminnan saatavuuden ja laadun kannalta havaitut riskit sekä niihin varautumisen ja reagoimisen menettelyt, kuten epäkohta- ja vaaratapahtumahavaintojen ilmoittamismenettely. Keskeistä on kuvata, miten tehtyjen havaintojen perusteella opitaan: toteutetaan kehittämistoimia, jatkuvaa parantamista ja miten kehittämistoimien toteutumista seurataan.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan vastuun jakautuminen yksikössä erilaisten laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä riskienhallintaa koskevissa asioissa. Näitä ovat esimerkiksi lääkehoito ja rajoituspäätösten tekeminen.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten palveluyksikössä varmistetaan asiakkaiden osallisuus asiakaskohtaisissa suunnitelmissa ja yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakaskohtaisia suunnitelmia ovat esimerkiksi palvelu-, kuntoutus- tai hoito- ja kasvatussuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten asiakkaiden yhteydenpitoa läheisiin tuetaan palvelun aikana.

Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan tiiviisti yksikön tuottaman palvelun sisältö, palveluun pääsy sekä se, tarjotaanko yksikössä palvelua molemmilla kansalliskielillä. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan kuvaus muistutusten ja kanteluiden vastaamiskäytännöistä sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot.

¹³ Valvontalaki, 29 § 2 mom.

Suunnitelma laaditaan ja sitä päivitetään palveluyksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan seuranta tehdään kaikkien palveluntuottajien palveluyksikössä jatkuvasti ja toteutumisesta raportoidaan julkisesti lain edellyttämällä tavalla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan julkisessa tietoverkossa.

3.3.3.1 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa toiminnan lääkehoidon toteuttamista ja on osa omavalvontasuunnitelmaa kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä. Se on keskeinen työväline lääkehoidon toteuttamisessa, perehdytyksessä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamisessa. Suunnitelmassa määritellään lääkehoidon tehtävät, toimintatavat ja vastuunjako. Lääkehoitosuunnitelman sisällön tulee vastata sen yksikön tarpeita, jossa lääkehoitoa käytännössä toteutetaan. Mikäli sosiaalihuollon yksikössä on laissa määritelty luvanvarainen rajattu lääkevarasto, sitä koskevat vastuut ja käytännöt on niin ikään kuvattava yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelman tulee olla ajantasainen, ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Lisäksi se on päivitettävä aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa ja tämän jälkeen käsiteltävä henkilöstön kanssa. Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat eivät ole julkisia asiakirjoja.

Omissa palveluissamme yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa ohjaavat sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhteinen lääkehoitoa koskeva toimintaohje sekä kyseisen palvelun lääkehoitosuunnitelma.

3.3.3.2 Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen sekä tietojärjestelmien käsittelyä koskevien lakien (asiakastietolaki, yleinen tietosuoja-asetus, kyberturvallisuuslaki) ja viranomaisten määräysten asettamat vaatimukset. Näiden menettelyjen tulee olla kuvattuina osana omavalvontasuunnitelmaa riittävällä tarkkuudella tietoturva ja -suoja huomioiden.

Palveluntuottajien on nimettävä organisaationsa tietosuojavastaava ja huolehdittava siitä, että toimintaa kuvaavat tietosuoja- ja rekisteriselosteet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä ja järjestäjän saatavilla. Tehtäviä, joissa häiriötilanteen ja kriittisen toiminnan kannalta keskeinen osaaminen on keskittynyt yksittäiselle henkilölle, tulee välttää ja pyrkiä ennakolta huolehtimaan varahenkilöjärjestelyistä.

Palveluntuottajan on pystyttävä osoittamaan, että se noudattaa yleisen tietosuojasetuksen vaatimuksia ja siinä säädettyjä tietosuojaperiaatteita. Tietotilinpäättös on olennainen väline tietosuojan toteutumisen seurannassa ja osoitusvelvollisuuden täyttämiseksi; se antaa kokonaiskuvan tietosuojan tilasta ja tukee tietosuojatyön jatkuvaa kehittämistä.

3.3.3.3 Laiteturvallisuussuunnitelma

Lääkinnällisten laitteiden turvallinen hallinnointi varmistetaan laatimalla laiteturvallisuussuunnitelma, jonka sisältö perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön¹⁴. Suunnitelmassa kuvataan laitehallinnan menettelytavat ja vastuut, kuten laitteiden jäljitettävyyden, elinkaaritietojen tallentaminen, vaaratilanneilmoitusmenettely, henkilöstön osaamisen varmistaminen ja dokumentointi, laitevastaavan tehtäväkuva ja riskienhallinta laiteturvallisuuden näkökulmasta.

Helsingin kaupungin omissa sosiaali- ja terveyspalveluissa laiteturvallisuussuunnitelmana toimii toimintaohje Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratapahtumista ilmoittaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa (TOIM010).

3.3.3.4 Pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat

Tilojen pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat sekä kuvaus tilojen käytöstä tulee laatia osana omavalvontasuunnitelmaa tai erillisenä dokumenttina. Niissä tulee käsitellä henkilökunnan, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuden riskienarvioinnin perusteella merkittävät uhka- ja vaaratekijät sekä varautumistoimenpiteet ja toimintamallit näiden varalle.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden tavoitteena on varmistaa häiriötön ja turvallinen työskentely- ja asiointiympäristö, estää arvokkaan tiedon tai materiaalin anastaminen sekä suojata toimialan kiinteää omaisuutta ja ennaltaehkäistä vahingontekoja ja muuta rikollista toimintaa. Palveluntuottajien tulee huolehtia kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden toteutumisesta arvioiden kohteidensa, kiinteistöjensä ja toimitilojensa fyysisten turvatoimien tarve. Kiinteistön omistaja huolehtii, yhteistyössä tilojen haltijan kanssa, että turvallisuustekniikan toimivuuden ylläpitämiseksi kohteisiin laaditaan niitä koskeva huolto- ja kunnossapito-ohjelma.

¹⁴ Laki lääkitinnällisistä laitteista (719/2021)

3.3.3.5 Terveydensuojelu- ja tartuntalakiin velvoitteiden täyttäminen

Kaikilta toimintayksiköiltä edellytetään terveydensuojelulain (763/1994) mukaista omavalvontaa ja toimia terveystarkkailun hallitsemiseksi. Toiminnalla on terveydensuojelulain mukaan yleinen velvollisuus tunnistaa riskit, seurata niihin vaikuttavia tekijöitä ja estää terveyshaittojen syntyä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa on esitettävä, miten toimintaan vaikuttavat riskit on tunnistettu, miten niiden vakavuus on arvioitu ja mitä riskien hallintakeinoja on omavalvonnassa otettu käyttöön. Laadimme omassa toiminnassamme terveydensuojelulain lainmukaisen omavalvontasuunnitelman erilliselle liitteelle osana omavalvontasuunnitelmaa niissä yksiköissä, jotka ovat terveydensuojelulain mukaan ilmoitusvelvollisia ympäristöpalveluille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön tulee torjua suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita¹⁵. Toimintayksikön johtaja vastaa tartuntatautiin ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien seurannasta ja tartunnan torjunnasta. Johtajan tulee käyttää apunaan tartuntatautiin torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Toimintayksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä¹⁶. Edellytämme palveluntuottajia noudattamaan toimittamiemme hygienia- ja infektion torjuntaohjeita, jotka perustuvat Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen suosituksiin. Suositamme lisäksi, että yli 65-vuotiaiden ja alle 65-vuotiaiden monisairaiden toimintayksiköissä on nimetty hygieniavastuuhenkilöt.

Omavalvontasuunnitelmaan kuvataan, miten toimintayksikössä seurataan yleistä hygienia- ja terveysolosuhteiden tasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten henkilöstön osaaminen on varmistettu sekä miten esimerkiksi infektioilmoituksia seurataan ja millaisiin konkreettisiin toimenpiteisiin niiden pohjalta ryhdytään.

¹⁵ Tartuntatautilaki, 17 § 1 mom.

¹⁶ Tartuntatautilaki, 17 § 2 mom.

3.4 Osallisuuden edistäminen ja asiakaskokemus

Osallisuuden periaatteet on kirjattu kaupungin hallintosääntöön. Osallisuuden edistämisen tueksi kaupungille on luotu osallisuus- ja vuorovaikutusmalli, jota toteutetaan kaikilla toimialoilla. Kaupunkilaiset, ammattilaiset ja muut sidosryhmät löytävät tietoa osallisuuden edistämisestä Osallistu ja vaikuta –nettisivuilta.

Tavoitteenamme on vahvistaa osallisuutta ja vuorovaikutteisuutta kaikessa toiminnassa edistämällä avointa toimintakulttuuria ja vuorovaikutteisia toimintatapoja. Hyödynnämme asukkailta ja yrityksiltä saatua palautetta kehittämisen sekä johtamisen tukena. Kutsumme aktiivisesti kaupunkilaisia, yrityksiä ja yhteisöjä mukaan osallistumaan sekä vaikuttamaan kaupungin palveluihin, päätöksentekoon, toimintaympäristöön ja omaan asuinalueeseen.

Sosiaali- ja terveystalvueluissa panostamme ihmisten kohtaamiseen. Palvelujemme tulee olla toimivia, ajanmukaisia ja esteettömiä. Suunnittelemme ja toteutamme niitä yhdessä henkilöstön sekä palvelujen käyttäjien kanssa hyödyntäen eri kanavista kerättyä asiakaskokemustietoa. Asiakasraadit, kokemusasiantuntijat ja vaikuttamistoimielimet, kuten vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvostot, ovat mukana palvelujemme kehittämisessä.

Toimialamme osallisuustyötä ohjaa sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan hyväksymä osallisuussuunnitelma, joka päivitetään vuosille 2026–2029. Edellytämme myös jokaisen palveluntuottajan huomioivan osallisuuden edistämisen palveluja tuottaessaan.

Asiakaspalautteen keräämistä kehitetään osana THL:n valtakunnallista asiakaspalautteiden yhtenäistämistyötä. Tavoitteenamme on varmistaa, että palautetta kerätään systemaattisesti ja että sitä hyödynnetään palvelujen laadun, vaikuttavuuden ja omavalvonnan kehittämisessä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käytämme asiakastytyvyyden mittaamiseen kansallisesti yhtenäistä asiakaspalautemittaristoa muiden hyvinvointialueiden tapaan. Mittaristo tuottaa vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa keskeisistä sosiaali- ja terveystalvueluista ja sen on tarkoitus tulevaisuudessa sisältyä lakisääteisiin laatutietoihin.

Sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä edellytämme, että palveluntuottajat varmistavat asiakkaille ja potilaille selkeän tiedonsaannin palautekanavista, muistutusten ja kanteluiden tekemisestä sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedoista. Asiakas- ja asukasosallisuuden tulee toteutua osana omavalvontaa. Keräämme palautetta säännöllisesti asiakkailta ja potilailta sekä jatkossa myös omaisilta, läheisiltä ja henkilöstöltä. Hyödynnämme palautetietoa aktiivisesti palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Julkaisemme palautekoosteet kaupungin verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa ja sisällytämme ne omavalvontaohjelman raportointiin.

3.5 Henkilöstö

Palvelujen lainmukaisuuden kannalta keskeistä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi sekä mahdollisuudet täydennyskoulutukseen ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Huolellisella ja laadukkaalla rekrytoinnilla ennaltaehkäistään henkilöstöön liittyviä riskejä. Johtamisella tuemme laadukkaan ja turvallisen palvelun toteutumista, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen kehittämistä. Hyvä johtaminen edistää myös henkilöstön pysyvyyttä ja riittävyttä. Pysyvä ja osaava henkilökunta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta kriittisen tärkeää.

3.5.1 Ammattihenkilöiden kelpoisuus ja muut ammatinharjoittamisen edellytykset

Huolehdimme, että lainmukaisia¹⁷ henkilöstölle asetettuja pätevyysvaatimuksia noudatetaan. Henkilöstön kelpoisuuksien ja ammatinharjoittamisoikeuksien ajantasaisuus varmistetaan ja dokumentoidaan osana omavalvontaa.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön rikostaustan selvittämisestä lainsäädännön¹⁸ mukaisesti ja on velvollinen osoittamaan järjestäjälle taustojen selvittämisen toteutumisen. Seuraamme sekä oman että ostopalveluntuottajien henkilöstön määrää ja osaamista. Varmistamme, että yksiköissä on lain-, sopimuksen ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen määrä osaavaa henkilöstöä sekä palvelutoiminnan edellytykset täyttävä vastuuhenkilö.

Edellytämme omassa sekä ostopalveluntuottajien toiminnassa tartuntatautilain velvoitteiden huomioimista. Kuvaamme toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa, miten selvitys rokotesuojan asianmukaisuudesta toteutetaan ja miten tilannetta henkilöstön osalta seurataan.

¹⁷ Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)

¹⁸ Valvontalaki (741/2023) ja laki lasten kanssa työskentelevän rikostaustan selvittämisestä (504/2022)

3.5.2 Henkilöstön täydennyskoulutus

Edellytämme, että palveluntuottaja huolehtii pysyvän henkilöstönsä sekä sijaisten riittävästä perehdytyksestä. Perehdytyksestä vastaavat tuottajan nimeämä vastuhenkilö ja lähiesihenkilöt. Ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä tehtäväänsä liittyviin säädöksiin ja määräyksiin. Täydennyskoulutuksen tulee perustua ennakolta laadittuun suunnitelmaan ja huomioida sekä yksilölliset että eri ammattiryhmäkohtaiset koulutus- ja osaamistarpeet¹⁹. Palvelujen järjestäjänä huolehdimme siitä, että oma ja ostopalvelujen henkilöstö osallistuu riittävästi oman alansa täydennyskoulutukseen. Edellytämme, että myös ostopalvelut noudattavat täydennyskoulutukseen liittyvän lainsäädännön vaatimuksia. Palveluntuottajien on huolehdittava henkilöstönsä riittävästä täydennyskoulutuksesta ja tuotettava täydennyskoulutuksesta lakisääteiset tiedot.

Seuraamme systemaattisesti Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan henkilöstön osaamisen kehittämistä ja täydennyskoulutuksen toteutumista siten, että toiminta vastaa lainsäädännön vaatimuksia. Ylläpidämme ja kehitämme henkilöstön osaamista suunnitelmallisella täydennyskoulutuksella, jonka tavoitteena on varmistaa jatkuva ammatillinen kehittyminen sekä asiakas- ja potilasturvallisten ja vaikuttavien palvelujen tuottaminen. Seuraamme ja arvioimme koulutuksen määrää, sisältöä, laatua ja vaikuttavuutta asetuksen mukaisesti. Oman henkilöstömme osalta seuraamme myös täydennyskoulutuksiin osallistumista koulutusraportoinnin avulla.

3.5.3 Työturvallisuus ja -hyvinvointi

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työturvallisuuden varmistaminen edellyttää työnantajalta työolojen sekä työn vaara- ja riskitekijöiden arviointia yhdessä henkilöstön kanssa.

Pidämme yllä työturvallisuutta huolehtimalla riittävästä henkilöstön määrästä, osaamisesta, laitteiden ja tarvikkeiden hyvästä kunnosta sekä käyttöopastuksesta. Lisäksi jokaisen palveluntuottajan tulee hyödyntää työntekijöiden kirjaamia haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia ja niistä muodostuvaa tietoa toiminnan ja työturvallisuuden kehittämiseen sekä käyttää niitä riskien tunnistamiseen ja ennakointiin.

¹⁹ Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta (57/2024)

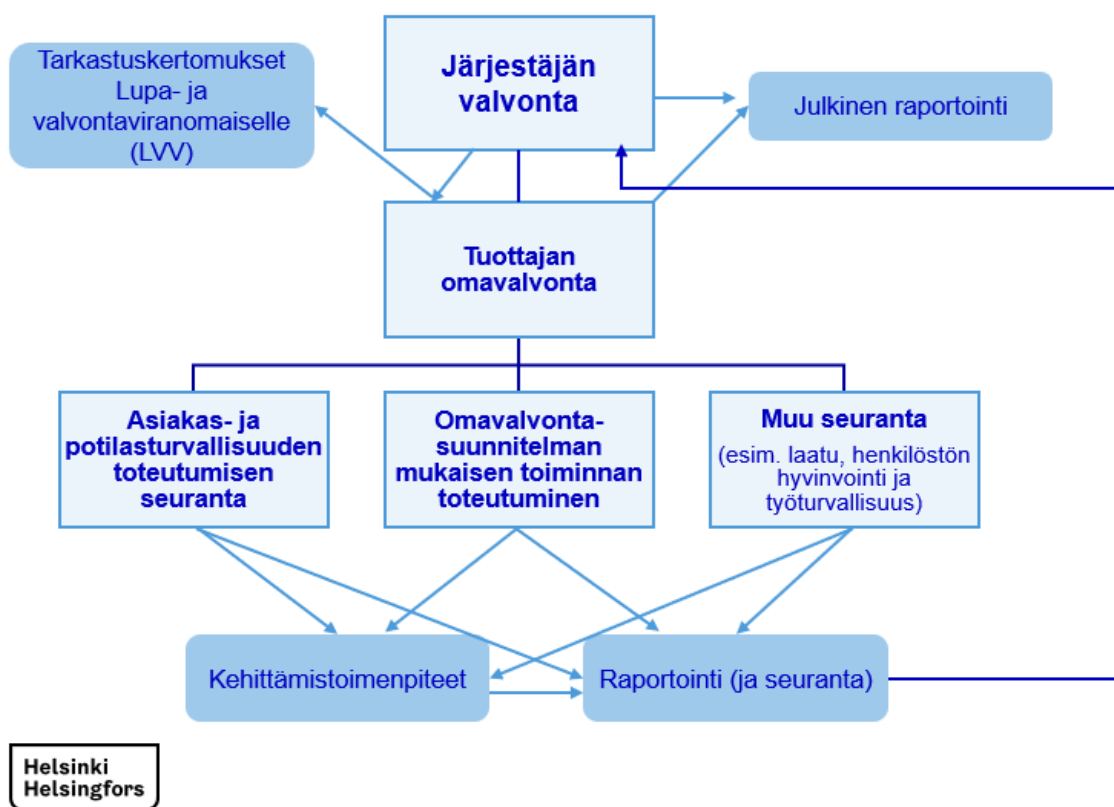
Vahvistamme työturvallisuuden johtamista ja työsuojelun toteutumista osana jokapäiväistä toimintaa järjestäjän, palveluntuottajien, johdon, esihenkilöiden ja työntekijöiden yhteistoimintana.

Sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä valvomme työhyvinvoinnin toteutumista kaikissa palveluyksiköissä. Kullakin palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma työhyvinvoinnin tukemiseksi. Työhyvinvointia ja työntekijäkokemusta tulee seurata säännöllisesti esimerkiksi henkilöstökyselyin. Henkilöstöllemme toteutetaan laaja kysely vuosittain. Sen lisäksi seuraamme oman henkilöstömme työntekijäkokemusta yksikkö- ja palvelukohtaisilla kyselyillä.

4 Omavalvonta

Omavalvonnan tavoitteena on tunnistaa palvelutuotannon kriittiset kohdat, ehkäistä poikkeamia sekä varmistaa, että palvelut tuotetaan säädösten, ohjeiden ja laatuvaatimusten mukaisesti. Omavalvonta on keskeinen osa sekä sosiaali- ja terveystalouden järjestäjän että palveluntuottajan toimintaa ja sen johtamista.

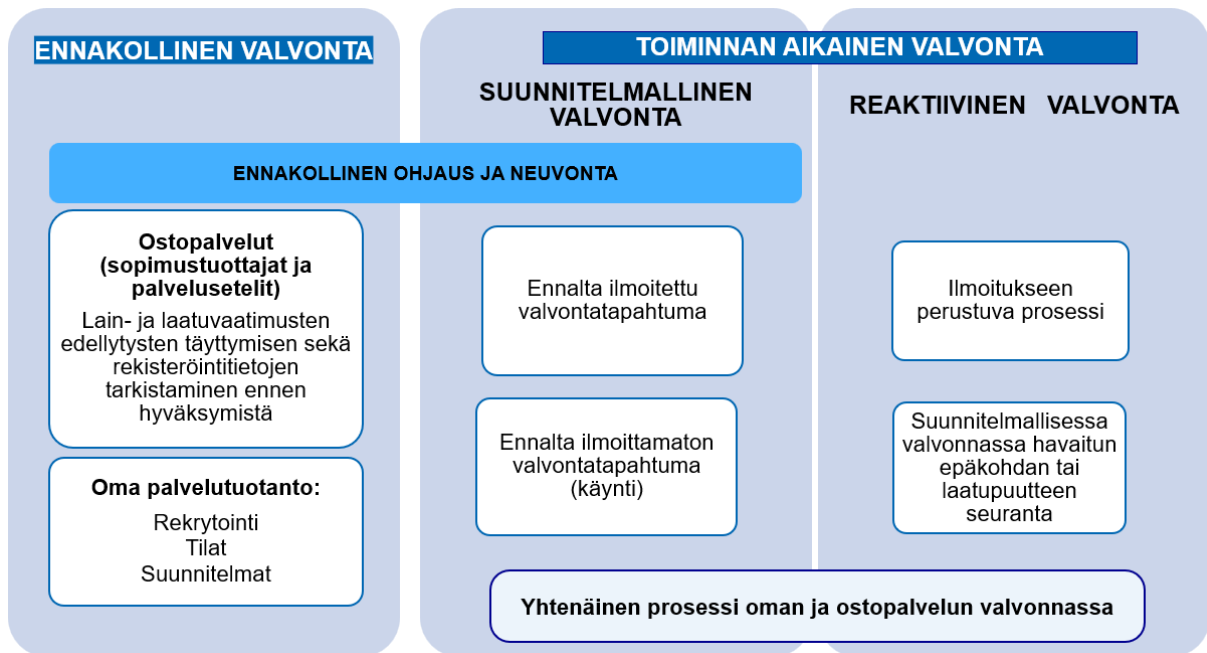
Järjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonta muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden, jossa strateginen ohjaus ja operatiivinen valvontatoiminta kytkeytyvät yhteen. Palvelunjärjestäjän omavalvonta kohdistuu sekä omaan palvelutuotantoon että hankittuihin palveluihin. Se sisältää palvelujen kysynnän ja saatavuuden seurannan, palveluketjujen toimivuuden arvioinnin, järjestämistehtävän toteuttamisen omavalvonnan, riskienhallinnan, sopimusohjauksen sekä palveluntuottajien toiminnan valvonnan.



Kuva 3. Omavalvonnan organisoituminen Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla.

4.1 Palvelunjärjestäjän omavalvonta

Järjestäjän omavalvonta muodostuu keskeisiltä osin palvelutoiminnan valvonnasta riippumatta palvelun tuottamistavasta. Palveluntuottajavalvontaa toteutetaan jatkuvana prosessina sekä ennen palvelutoiminnan aloittamista että palvelutoiminnan aikana. Palvelutoiminnan aloittamista edeltävää valvontaa kutsutaan ennakkolliseksi valvonnaksi. Palvelutoiminnan aikaista valvontaa toteutamme sekä suunnitelmallisena valvontana että epäkohtailmoituksiin tai laatupuutehavaintoihin perustuvana reaktiivisena valvontana.



Kuva 4. Palveluntuottajavalvonta palvelutoiminnan eri vaiheissa

Ennakollisena valvontana viittaamme toimiin, joilla varmistamme jo ennen palvelutoiminnan käynnistymistä osana Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen järjestämistä palveluntuottajan ja palveluyksikön toimintaedellytykset niin taloudellisen vakauden, toiminnan lainmukaisuuden sekä Helsingin määrittelemien muiden laatua turvaavien edellytysten osalta.

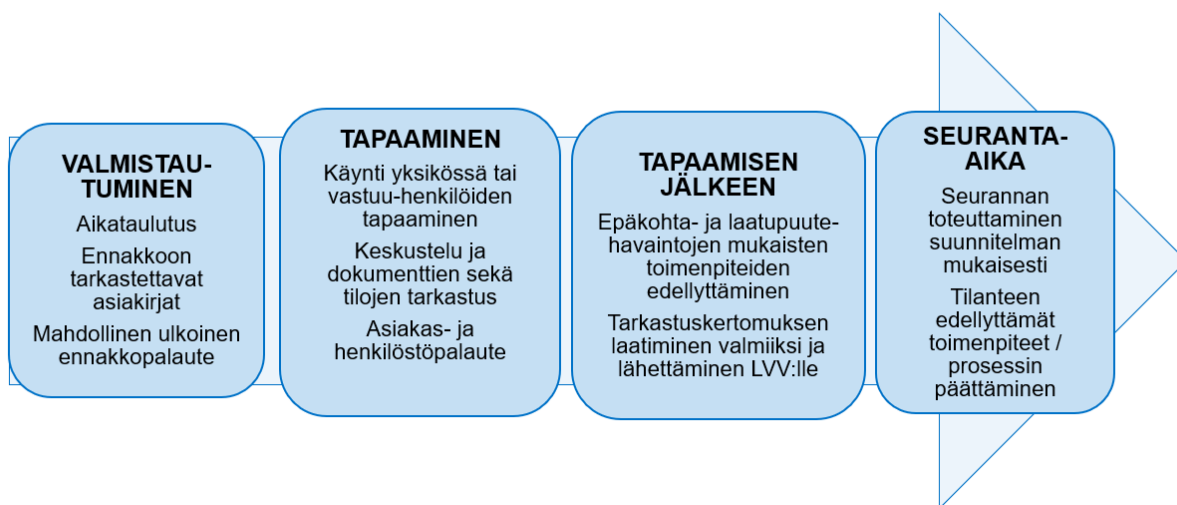
Oman palvelutuotannon osalta ennakkollisia toimiamme ovat esimerkiksi tilojen tarkoituksenmukaisuuden ja turvallisuuden varmistaminen, ammattihenkilöstön rekrytointi ja toiminnan huolellinen suunnittelu. Ostopalveluissa tarkistamme ennen sopimuksen tekemistä tai palvelusetelituottajaksi hyväksymistä muun muassa Soteri-rekisteröinnin asianmukaisuuden, lainmukaisten asiakirjojen, kuten omavalvontasuunnitelman asianmukaisuuden, tilojen tarkoituksenmukaisuuden, henkilöstörakenteen asianmukaisuuden ja ammattihenkilöiden kelpoisuudet.

Ennakollista ohjausta toteutamme myös tilanteissa, joissa toiminta on käynnistymässä (esimerkiksi uuden puitesopimuskauden alkaessa), lakimuutosten voimaan tullessa sekä toiminnan aikana. Ohjausta toteutetaan sekä ryhmämuotoisesti palvelu- tai sopimuskohtaisesti että yksikkö- tai tuottajakohtaisesti tarpeen mukaan.

Suunnitelmallisella valvonnalla tarkoitamme jatkuvaa prosessia, jossa hyödynnetään riskiperusteista kohdentamista, tietopohjaista seuranta sekä yhteisiä painopisteitä palvelujen laadun ja lainmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelmallisen valvonnan painopiste on omavalvonnan ohjauksessa ja varmistamisessa.

Palveluntuottajien suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan keskeisiä keinoja ovat valvontakäynnit ja -tapaamiset, ohjaus- ja koulutustilaisuudet, asiakirjaperusteinen valvonta sekä palveluntuottajien yhteistapaamiset. Valvontakäynnit toteutamme palvelun tuotantotavasta ja tilanteesta riippuen joko palveluntuottajan toimipisteessä, tapaamisena omissa tiloissamme tai etäyhteyksillä. Tapaamisiin sisältyy aina omavalvonnan ohjausta. Valvontakäynnit voidaan toteuttaa ennalta ilmoittaen, jolloin palveluyksiköstä pyydetään kirjallista materiaalia ennen käyntiä, tai ennalta ilmoittamatta.

Suunnitelmallisen valvonnan ydinprosessi palveluissa:



Kuva 5. Suunnitelmallisen valvonnan ydinprosessi

Suunnittelemme vuosittaisen valvontatoiminnan riskiperusteisesti sekä vuosittain määriteltävien valvonnan painopisteiden mukaisesti. Suunnittelussa hyödynnämme myös edellisen vuoden valvontahavaintoja. Riskiperusteinen valvonnan kohdentaminen painottaa valvontaa palveluissa, joissa palvelun sisältö, asiakaskunnan haavoittuvuus, toiminnan kriittisyys tai yksikön valvontahistoria edellyttää tiheämpää tai laajempaa seuranta.

Palvelujemme riskiperusteisen valvonnan periaatteet, riskiluokittelu, valvonnan tiheys, menetelmät ja resurssikohdennus toteutuvat yhdenvertaisesti sekä ostopalveluja että omaa palveluntuotantoa valvottaessa.

Reaktiivisella valvonnalla tarkoitamme jälkikäteistä valvontaa, joka käynnistyy poikkeamaepäilyn tai -havainnon perusteella. Tieto mahdollisesta epäkohdasta voi tulla tietoomme yksikön itsensä, asiakkaan tai muun tahon tekemästä epäkohtailmoituksesta, kantelusta, muistutuksesta, muilta järjestäjätahoilta, viranomaisilta tai suunnitelmallisen valvonnan yhteydessä. Epäkohdan selvittäminen käynnistyy aina pyytämällä palveluntuottajalta kuvaus tilanteesta sekä selvitys toimenpiteistä, joihin palveluyksikössä on omavalvonnallisesti ryhdytty. Tarvittaessa teemme valvontakäynnin palveluyksikköön. Reaktiiviseen valvontaan sisältyy aina palveluyksikön ja/tai palveluntuottajan ohjausta. Tarpeen mukaan asetamme seuranta-ajan, jonka puitteissa yksiköltä edellytetyjen korjaavien toimenpiteiden toteuttamista seurataan ja valvotaan.

Mikäli epäkohta on vakava tai sitä ei saada korjattua annetussa määräajassa, ilmoitamme asiasta valvovalle viranomaiselle. Menettely on sama riippumatta siitä, onko kyseessä Helsingin oma palveluyksikkö vai ostopalveluna järjestetyn palvelun tuottajayksikkö. Epäkohta- ja laatupuutetilanteissa ostopalveluntuottajalle saatetaan myös asettaa taloudellisia tai muita sanktioita sopimuksen mukaan.

4.2 Palveluntuottajan omavalvonta

Jokainen johtaja ja esihenkilö vastaa omalla vastualueellaan palvelutuotannon omavalvonnan toteutumisesta käytännössä. Vastuu sisältää palvelujen toteutumisen seurannan, riskien tunnistamisen ja poikkeamien käsittelyn. Näin omavalvonta kytkeytyy palvelujen ohjaukseen, talouden ja laadun seurantaan sekä strategisten tavoitteiden toteutumiseen.

Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja vastuut kuvataan jokaisen palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Palveluyksiköiden esihenkilöt vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmat ovat ajan tasalla, henkilöstö tuntee toimintatavat, havaitut poikkeamat käsitellään systemaattisesti ja havaintojen perusteella päätettyjä kehittämistoimia seurataan sekä raportoidaan säännöllisesti.

4.3 Valvontaosaaminen

Valvontaosaamisella tarkoitamme ensisijaisesti kykyä toteuttaa kaikkiin palveluntuottajiin kohdistuvaa ennakkollista, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa osana järjestäjän omavalvontaa. Yhdistämme valvontaosaamiseen lisäksi sopimus- ja palveluntuottajaohjauksen. Osana järjestäjän omavalvontaa varmistamme valvontatoiminnalla myös sitä, että palveluntuottajat toteuttavat oman toimintansa omavalvonnan suunnittelua, seuranta ja raportointia lain edellyttämällä tavalla. Lisäksi valvontaosaaminen on osa asiakkaan vastuutyöhön sisältyvää asiakaskohtaista valvontaa erityisesti tietyissä sosiaalihuollon palveluissa. Tämä tarkoittaa ammattihenkilöiden vastuuta varmistaa asiakkaidensa palvelun lain- ja asianmukainen toteutuminen ja asiakkaan asiallinen kohtelu palvelussa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan strategisen oppimisen suunnitelmaan on kirjattu tavoitteeksi valvontaosaamisen vahvistaminen, jonka keskiössä on yhtenäistää valvontakäytänteitä ja järjestää näihin liittyvää koulutusta.

Jokaisella ammattihenkilöllä on velvollisuus varmistaa toimintansa lainmukaisuus ja eettisyys. Ammatillinen osaaminen sisältää aina myös omavalvonnan elementin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön on työssään varmistettava asiakkaiden oikeuksien sekä palvelun tai hoidon turvallinen toteutuminen. Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa henkilöstön osaaminen, ammattitaito ja lakisääteisen²⁰ ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiskäytäntöihin perehdyttäminen sekä tarjota työhön tarpeenmukainen ammatillinen tuki.

Lainsäädäntö²¹ velvoittaa asiakas- ja potilastyön kirjaamiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa ja henkilöstön tulee kirjata asiakas- ja potilastiedot asianmukaisesti. Palveluntuottajan tulee huolehtia tietoturvalisistä työskentely-ympäristöstä sekä kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä ja lainmukaisuudesta. Valvontaosaamiseen sisältyy myös kyky valvoa kirjaamisen laatua sekä omassa että ostopalvelutuotannossa ja ohjata palveluntuottajia kirjaamisen omavalvonnessa. Tämä edellyttää kirjaamista ohjaavan lainsäädännön sekä kansallisten määräysten ja ohjeiden tuntemusta.

Sosiaalihuollon Kanta-palvelujen käyttöönotto 1.9.2026 alkaen tuo sosiaalihuollon palveluihin muutoksia sekä tietojärjestelmien että toimintatapojen osalta. Koulutamme omaa henkilöstöä ja ohjaamme yksityisiä palveluntuottajia tulevista muutoksista.

²⁰ Valvontalaki, 29 § 2 mom.

²¹ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), 17 §

Kirjaamisen valvontaa toteutamme esimerkiksi tarkastelemalla valvontakäynneillä palveluntuottajien laatimia asiakas- ja potilasasiakirjoja ja kirjaamiskäytäntöjä, seuraamalla henkilöstön suorittamia kirjaamiskoulutuksia ja sitä, onko palveluyksiköissä suoritettu kirjaamisen arviointia tai auditointia. Hankintasopimukseen sisällytämme kirjaamiseen sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset, joihin palveluntuottajan tulee sitoutua.

4.4 Omavalvonnan painopisteet

Palvelustrategiassamme sitoudumme siihen, että palvelut järjestetään yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti, sujuvasti yhteistyössä, vaikuttavasti, oikea-aikaisesti sekä uudistaen ja uudistuen. Omavalvonnalla seuraamme palvelujen järjestämisen toteutumista näiden periaatteiden mukaisesti. Palvelukohtaisesti arvioimme, miten periaatteet konkretisoituvat kunkin asiakasryhmän ja palvelutoiminnan osalta varmistuen siten palvelujen laatua. Osana omavalvontaa seuraamme jatkuvasti myös palvelujen saatavuutta. Lisäksi omavalvonta kohdistuu henkilöstön riittävyteen ja osaamiseen sekä kirjaamisen ja tietoturva- sekä tietosuojavaatimusten asianmukaiseen toteutumiseen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto päättää vuosittain täsmällisemmät operatiivisen toiminnan omavalvonnan painopisteet. Esitys painopisteistä laaditaan huomioiden kuluneen vuoden omavalvonnan havainnot, valvojan viranomaisen ohjauksen ja strategisten painopisteiden toimintaa ohjaavat vuosipainotukset. Huomioimme kulloisetkin painopisteet valvontatoiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa. Ohjelmakauden aikana vahvistamme tietoon perustuvaa riskiperusteisuutta painopistepäätösten, valvontatoiminnan ja sopimusvalvonnan suunnittelun taustalla.

5 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Seuraamme palvelutuotannossa havaittuja epäkohtia ja arvioimme niiden vaikutuksia palvelujen saatavuuteen, jatkuvuuteen, turvallisuuteen, laatuun ja yhdenvertaisuuteen. Jos palveluissa havaitaan puutteita tai epäkohtia, niiden korjaamisesta vastaa ensisijaisesti palvelutuotannosta vastaava palveluntuottaja. Teemme tiivistä yhteistyötä lupa- ja valvontaviranomaisen kanssa. Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurannassa keskeisessä roolissa ovat vaara- ja epäkohtailmoitukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäjillä ja tuottajilla on lakisääteinen²² velvollisuus raportoida omavalvonnan havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä julkisesti verkkosivuillaan kolme kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelmassaan palveluntuottajan tulee kuvata konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat ja vaaratilanteet tunnistetaan sekä miten niistä ilmoitetaan. Suunnitelmassa kuvataan myös, miten epäkohdat käsitellään ja korjataan sekä miten ilmoituksia kerätään, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi palveluntuottajan on kuvattava, miten henkilöstölle tiedotetaan heidän ilmoitusvelvollisuudestaan ja millainen prosessi ilmoitusten käsittelyyn kuuluu.

Jos palveluntuottajan tai sen alihankkijan toiminnassa ilmenee puutteita, ohjaamme palveluntuottajaa ja pyydämme asiasta selvityksen määrääjassa. Palveluntuottajan on korjattava vaaratapahtumien ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat viipymättä siten, että asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelun laatu turvataan. Asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat on korjattava välittömästi.

Velvoitamme palveluntuottajiamme ilmoittamaan viipymättä sekä järjestäjälle että lupa- ja valvontaviranomaiselle epäkohdista, jotka olennaisesti vaarantavat asiakas- tai potilasturvallisuuden ja joita palveluntuottaja ei pysty korjaamaan omavalvonnan keinoin. Ilmoitamme velvollisuuksiemme mukaisesti valvontaviranomaiselle myös omassa toiminnassamme tai palvelutuotannossamme havaitsemistamme asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä mahdollisista ammattihenkilöiden virheistä. Lisäksi ilmoitamme viipymättä valvontaviranomaiselle palveluntuottajan ja sen alihankkijan toiminnassa ilmenneistä vakavista puutteista.

²² Valvontalaki, 26 § 4 mom.

Valvonnassa havaitut lääkehuollon ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat puutteet ilmoitamme Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle. Lääketieteellisen säteilyn käytön osalta potilaaseen kohdistuvaan tai työperäiseen altistukseen liittyvät puutteet ja epäkohdat ilmoitamme Säteilyturvakeskukselle.

6 Omavalvontaohjelman seuranta

Seuraamme omavalvontaohjelman mukaisen toiminnan toteutumista ja raportoimme siitä lain edellyttämällä tavalla kolme kertaa vuodessa. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä julkaisemme omavalvonnan seurannasta, havainnoista ja niiden perusteella toteutetuista toimenpiteistä raportin julkisilla verkkosivuillamme²³ neljän kuukauden välein. Järjestäjän omavalvonnan raportoinnin painopiste on toteutetussa palveluntuottajien valvonnassa ja siitä nousevissa havainnoissa. Julkaisemme raportin samansisältöisenä suomeksi ja ruotsiksi.

Palveluntuottajana raportoimme niin ikään neljän kuukauden välein omavalvonnan toteuttamisesta ja tehdyistä havainnoista. Raportointi sisältää toimialatasoiset keskeiset havainnot ja nostot oman sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantomme omavalvontahavaintojen, asiakas- ja henkilöstöpalautteen, työntekijöiden tekemien epäkohta- ja vaaratapahtumien perusteella sekä valvojan viranomaisen ohjauksen perusteella toteutetut kehittämistoimet.

Sisällytämme omavalvonnan raportointiin myös yhteenvedon kanteluista, muistutuksista, potilasvahinkoilmoituksista sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto sekä palvelukokonaisuuksien ja palvelujen johtoryhmät käsittelevät raportointitietoa vähintään neljän kuukauden välein. Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta käsittelee omavalvonnan, siihen sisältyvän valvontatoiminnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden koosteita vuosittain.

²³ [Palveluiden laadunvalvonta | Helsingin kaupunki](#)

7 Omavalvontaohjelman hyväksyminen ja päivitys

Omavalvontaohjelman hyväksyy sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta. Ohjelmaa päivitetään strategiakausittain. Omavalvontaohjelma päivitystä koordinoi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhteisten palvelujen Laadun ja valvonnan tuki -yksikkö.

Lähteet

Internet-lähteet

Lupa- ja valvontavirasto. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonta. [Viitattu 1.4.2026]. <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvonta>.

Lupa- ja valvontavirasto. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikön omavalvontasuunnitelma. [Viitattu 1.4.2026]. <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvontasuunnitelma>.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira (2023). Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (Dnro V/42106/2023). <https://finlex.fi/api/media/authority-regulation/536447/mainPdf/main.pdf>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Sosiaalihuollon valvonta. [Viitattu 1.4.2026]. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaisalan-viranomaiset-ja-valvonta/sosiaalihuollon-valvonta>.

Lainsäädäntö

Kielilaki (423/2003)

Kuntalaki (410/2015)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta (980/2012)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki toimeentulotuesta (1412/1997)

Lastensuojelulaki (417/2007)
Lääkelaki (395/1987)
Mielenterveyslaki (1116/1990)
Perustuslaki (731/1999)
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
Tartuntatautilaki (1227/2016)
Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)
Terveystieteidenhuoltolaki (763/1994)
Tietosuojalaki (1050/2018)
Työturvallisuuslaki (738/2002)
Vammaispalvelulaki (675/2023)
Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta (57/2024)
Lääkeasetus (693/1987)
Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (153/2016)



Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

PL 6000,
00099 Helsingin kaupunki
+358 9 310 5015
sosiaali-terveys@hel.fi
hel.fi