



# KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Palveluntuottajien ilmoitusvelvollisuus

Infopaketti yksityisille palveluntuottajille

Päivitetty materiaali 29.10.25 pidetyn infotilaisuuden materiaalin pohjalta

**KEUSOTE.FI**

# Laatu- ja valvontapalvelujen toimintakäytännöt



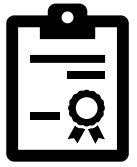
# Valvonnan tehtävät ja toimintamalli

## Tehtävät

- Vastaa palveluntuottajien ohjauksesta ja valvonnasta
- Järjestää palvelutuotannon tarkastuskäynnit (suunnitelmallinen ja reaktiivinen valvonta, sisältäen rajattujen lääkevarastojen valvonnan)
- Keskitetty valvonta toimii kumppanina sekä tuottaa tietoa ja tukea palveluntuottajille

## **Palveluntuottajien tiedottaminen suunnitelmallisen valvonnan kohteista ja valvontakäyntien ajankohdista sopiminen**

- Kuluvan vuoden marraskuun aikana valvonnan työntekijät laativat valvontasuunnitelman seuraavan vuoden valvonnan kohteista ja tiedottavat näistä palveluntuottajia
- Marraskuussa lähetetään ennakkotiedote suunnitelmallisen valvonnan kohteista seuraavan vuoden palveluntuottajakohdaisesti/yksikkökohtaisesti
- Kuluvan vuoden marraskuun aikana valvonnan työntekijät sopivat valvonnan kohteena olevien yksiköiden vastuuhenkilön/henkilöiden kanssa valvontakäynnin ajankohdan seuraavalle vuodelle



## Suunnitelmallinen valvonta

# Yhteistyö palveluntuottajien kanssa

- Valvontakäynnit raportoidaan Laatuporttijärjestelmässä. Valvonnan työntekijä laatii valvontakäynnistä tarkastuskertomuksen.
- **Yksikön vastuhenkilö**
  - saa ennakkomateriaalilistan Laatuportista (sähköpostiheräte)
  - tallentaa ennakkomateriaalina pyydetyt asiakirjat laatuporttiin ja täyttää pyydetyt lomakkeet laatuportissa viimeistään **2 viikkoa ennen** käyntiä.
  - HUOM! Salassa pidettäviä ja arkaluonteisia tietoja koskevat asiakirjat toimitetaan suojatulla sähköpostilla
  - saa tarkastuskertomuksen luettavaksi ennen virallista jakelua (sähköpostiheräte)
  - käy kertomuksen läpi ja ilmoittaa mahdollisista tarkennus-/korjaustarpeista valvonnan työntekijälle.
- Tämän jälkeen valvonnan työntekijä jakaa valvontakertomuksen tiedoksi.
- Jos valvontakäynnillä todetaan epäkohtia tai puutteita,
  - **yksikön vastuhenkilö** dokumentoi annettuun määräaikaan mennessä laatuporttiin poikkeamien pohjalta tehtyjen korjaavien toimenpiteiden toteutuksen.
  - Valvonnan työntekijä arvioi korjaavat toimenpiteet ja hyväksyy ne.
  - Mikäli toimenpiteitä ei voi hyväksyä, yksikön vastuhenkilöltä pyydetään lisätoimenpiteitä.

# Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus käytännössä

- Vastuiden jakautuminen
- Ilmoitusvelvollisuus käytännössä
  - Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus
  - Epäkohtailmoitus
  - Tietoturva- ja tietosuojailmoitus
  - Häiriö- ja epidemiailmoitukset
- Mikä muuttuu?
- Demo: Ilmoituksen tekeminen



Valvontalaki 29§-30§ ja 34§

# Vastuiden jakautuminen

## Palveluntuottaja

1. Tiedotettava henkilöstölle  
ilmoitusvelvollisuudesta (30§)
2. Käsiteltävä henkilöstön tekemät  
ilmoitukset
3. Ilmoitettava Hyvinvointialueelle ja  
Lupa- ja valvontavirastolle (ks. Dia  
13-17)

## Hyvinvointialue (palvelun järjestäjä)

1. Käsiteltävä palveluntuottajan  
ilmoitukset
2. Tarvittaessa: antaa ohjausta ja  
neuvontaa tai selvittää tarkemmin  
tilannetta
3. Ilmoittaa Lupa- ja  
valvontavirastolle (§34)



Valvontalaki 29§

# Ilmoitusvelvollisuus käytännössä

**Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, valvontalaki) 29 §: Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

**Palveluntuottajan** on ***ilmoitettava välittömästi*** salassapitosäännösten estämättä palvelujärjestäjälle (Keusote ja/tai tapahtumaan liittyvälle muulle HVA) ja valvontaviranomaiselle (AVI) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet poikkeamat.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan ***henkilöstöön kuuluvan*** on ***ilmoitettava viipymättä*** salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

***Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön*** on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön **ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia** tehdyn ilmoituksen seurauksena.



Valvontalaki 29§

# Ilmoitusvelvollisuuden piirissä (Dia 1/3)

1. Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat
2. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet
3. Sellaiset puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta ja/tai palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin



Seuraavilla dioilla 9-10 esitetään tarkemmat määrittelyt esimerkkeineen.



Valvontalaki 29§

# Ilmoitusvelvollisuuden piirissä (Dia 2/3)

## 1. Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat

Olennaiselle epäkohdalle on luonteenomaista se, että se vaarantaa olennaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta ja on korjattava välittömästi. Tällaisia voivat olla esimerkiksi:

- Asiakkaan kaltointokohtelu henkilökunnan taholta (asiakkaan huomiotta jättäminen esim. hoitajakutsuun vastaamatta jättäminen tai viive, ”kovakouraisuus hoitotoimien yhteydessä”, epäasiallinen puhe/käyttäytyminen asiakasta kohtaan)
- Hoitotyön puutteet (vaipan tai lakanoiden vaihtaminen kun tarve, hygienia- tai lääkehoidon laiminlyönti)
- Riittämätön henkilöstömäärä (toistuvasti liian vähän henkilökunta työvuorossa, jolloin asiakas/potilasturvallisuus vaarantuu)
- Osaamattomuus tai virheelliset menettelytavat (työntekijä tekee asioita mitä ei osaa tai ei ole lupaa, työntekijä tulee esim. päihtyneenä työvuoroon)
- Toimintakulttuurin ongelmat (palveluyksikköön on muodostunut oma kulttuuri, miten toimitaan mikä ei ole asiakkaan edun mukainen)
- Palveluiden saatavuus ja toteutus (asiakkaat/potilaat eivät syystä tai toisesta saa tarvitsemiaan palveluja määräaikaan mennessä tms.)



Valvontalaki 29§

# Ilmoitusvelvollisuuden piirissä (Dia 3/3)

## 2. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet

*Esimerkiksi*

- vakavat lääke- tai muut virheet toiminnassa,
- asiakkaan vakavat loukkaantumiset tai tapaturmat,
- vanhuksen katoaminen asumispalveluyksiköstä,
- varkaustapaukset (asiakkaan raha tai muu omaisuus, lääkkeet),
- tulipalo, asiakkaiden väliset vakavat väkivaltatilanteet
- kuolemantapaus (esim. tukehtuminen, asiakas kuolee palveluyksikössä väkivaltatilanteen yhteydessä, karkaus tapauksen yhteydessä)

## 3. Sellaiset puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta

*Esimerkiksi*

- henkilöstömitoitusta ei ole muutettu vastaamaan asiakkaiden tarpeita asumispalveluissa,
- lainvastaiset työnantajan ohjeet



Edellä mainitut esimerkit ovat suuntaa antavia eivätkä sisällä kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja



Valvontalaki 29§

# Ilmoituksen tekeminen

Ilmoituskyynnys valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoituksen tekemiselle tulee olla matala. Ilmoituksessa on hyvä kuvata mahdolliset välittömät **omavalvonnalliset toimenpiteet**.

## Ilmoituksen tekeminen Keski-Uudenmaan Hyvinvointialueelle

- Ilmoitukset tehdään Palveluntuottajan omavalvontailmoituslomakkeella
  - Linkki Keusoten verkkosivulla; [Yksityisen palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus](#).

## Ilmoituksen tekeminen Lupa- ja valvontavirastoon

- Ilmoituksen tekemiseen löydät ohjeet LVV:n verkkosivuilta; [Aineiston toimittaminen kirjaamoon](#)
  - Voit lähettää ilmoituksen salatulla sähköpostilla tai kirjepostilla



GDPR 2016/679

# Ilmoitusvelvollisuus käytännössä

- Kaikki tietosuoja-/ tietoturvapoikkeamat tulee dokumentoida
- Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Keusotelle kaikista Keusoten asiakkaille tapahtuneista tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamista
  - Keusote toimii rekisterinpitäjänä ja on velvollinen valvomaan tapahtuneita poikkeamia
  - Joissain tapauksissa Keusotella on ilmoitusvelvollisuus tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin sisällä
- Poikkeaman aiheuttaessa korkean riskin henkilölle tai hänen tiedoilleen, tulee hänelle ilmoittaa asiasta viivytyksettä suullisesti ja vielä kirjallisesti tämän jälkeen
  - Keusoten tietosuojatiimi laatii kirjeen ja antaa palveluntuottajalle ohjeet asiakkaan informoimiseksi
  - Palveluntuottaja lähettää kirjeen asiakkaalle



GDPR 2016/679

# Esimerkkejä

- Asiakas- ja potilastietoja on päätenyt ulkopuolisille (esim. kirje väärälle henkilölle, väärä sähköpostin vastaanottaja, luovutettu väärän henkilön asiakirjoja, sivulliset kuulleet arkaluontoista keskustelua)
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöön liittyvä poikkeama (esim. kirjaukset väärälle henkilölle, tietojärjestelmähäiriöt)
- Omien tietojen katselu
- Tiedot tallennettu paikkaan, joka ei täytä tietoturvavaatimuksia
- Tietojenkalasteluyritykset (esim. pankkien, poliisin, verohallinnon yms. nimissä tehdyt yritykset)
- Laskutushuijaukset



Valtioneuvoston asetus\* (308/2023 §4) ja Tartuntatautilaki (1227/2016)

# Palveluntuottajan häiriöilmoitus

- **Tiedon käyttötarkoitus:** tilannekuva yksityisten palveluntuottajien varautumisesta -> hyvinvointialueen ohjauksen suunnittelu -> **parempi varautuminen.**
- **Palveluntuottajan häiriöilmoituksella tarkoitetaan ilmoitusta**
  - Vedenjakelun häiriöstä
  - Sähköverkon häiriöstä
  - Väkivaltatilanteesta (merkittävä/vakava ja poikkeava väkivaltatilanne, ulkopuolinen uhka vrt. asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus)
  - Häiriöstä materiaalisessa varautumisessa (esim. hengityssuojaimet tms. loppu)
  - Epidemia- tai pandemiatilanteesta
  - Tulipaloon tai sprinklerijärjestelmän käynnistymiseen liittyvä häiriö
    - HUOM” Tietojärjestelmien häiriöilmoitukset tehdään Palveluntuottajan omaavaltailmoituksella Tapahtumatyyppillä ”tietoturva ja tietosuoja”.
- Häiriöilmoituksen voi tehdä jälkikäteen, tilanteen selvittyä. Ei ilmoiteta ennalta suunniteltuja katkoja.
- **Esisijainen ilmoitustapa akuutissa tilanteessa: hätäkeskus/poliisi/pelastusviranomaisen puh. 112**
  - Mikäli tarvitaan hyvinvointialueen toimenpiteitä ja nopeaa reagointia, tulee olla yhteydessä Keusoten valmiuspäällikköön Janne Heikkilään puhelimitse 040 807 4757.

\*Valtioneuvoston asetus (308/2023) hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin §4

# Palveluntuottajien ilmoitusvelvollisuus



**Sähköposti-ilmoittamisen tilalle otetaan käyttöön Laatuporttijärjestelmän ilmoituslomakkeet.**

**1. Palveluntuottajan omavalvontailmoitus**

- Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus
- Epäkohtailmoitus
- Tietoturva- ja tietosuojailmoitus (sis. tietojärjestelmähäiriöt)

**2. Palveluntuottajan häiriöilmoitus**

- Vedenjakelun, sähköverkon tai materiaalsen varautumisen häiriö
- Väkivaltatilanne
- Epidemia- tai pandemiatilanteesta

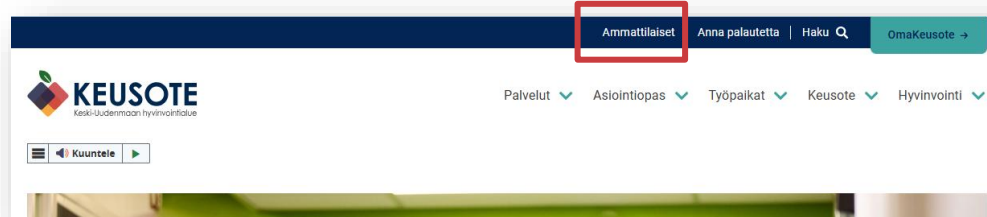


**Ilmoituksen tekemisen jälkeen saat sähköpostiherätteen, jos sinulta pyydetään lisätietoja.**

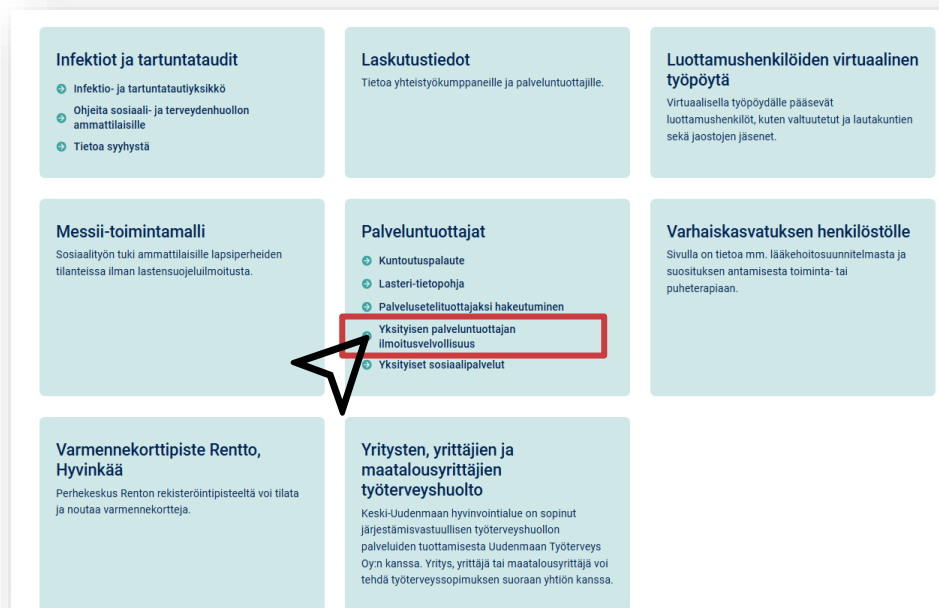
- Vastaat lisätietopyyntöihin Laatuportin sähköpostiherätteen kautta, Laatuportissa
- Lisäkysymyksiin tulisi vastata viivytyksettä, jotta käsittely etenee sujuvasti.

# Mistä lomakkeiden linkit löytyvät?

Keusoten verkkosivuilta => Ammatillaiset



=> Yksityisen palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus



- Lue ilmoituksen tekemiseen liittyvät ohjeet ja
- skrollaa sivun alaosaan, josta linkit löytyvät

# Ilmoituksen täyttäminen ja lähettäminen

- Pakolliset tiedot merkitty tähdellä (\*)
- Täytä lomake huolellisesti
  - Täytä mielellään myös muut kuin pakolliset kentät
  - Mitä tarkemmat tiedot ilmoituksella antaa, sitä nopeammin ilmoitus saadaan käsiteltyä!
- **Varmista tietosuoja!** Älä kirjaa arkaluonteisia asiakas- ja potilastietoja tai muita tunnistetietoja.
- **Omavalvontailmoitus/palveluala: kirjaan lomakkeen vapaatekstikenttään mitä palvelua ilmoitus koskee**
  - Aikuisten sosiaalipalvelut/Mielenterveys- ja päihdepalvelut
  - Terveyspalvelut
    - lääkäripalvelut, suun terveydenhuolto, kuntoutuspalvelut
  - Ikääntyneiden palvelut
    - Kotihoito, tukipalvelut ja asumispalvelut
  - Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
    - lapsiperheiden sosiaalipalvelut ja Lastensuojelupalvelut
  - Vammaisten palvelut
- "Lähetä" -painike aktivoituu, kun kaikki lomakkeen pakolliset kohdat on täytetty.

**Kiitos!**

**KEUSOTE.FI**