



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajien ilmoitusvelvollisuus

Infopaketti yksityisille palveluntuottajille
Päivitetty 26.3.26 10/25 pidetyn infotilaisuuden
materiaalin pohjalta

KEUSOTE.FI

Laatu- ja valvontapalvelujen toimintakäytännöt



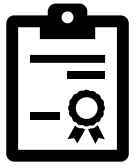
Valvonnan tehtävät ja toimintamalli

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 vastuuhenkilö**
 - 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 vastuuhenkilö** 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 vastuuhenkilöltä 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 on voinut tehdä 30.10.2025 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

Mikä muuttuu?

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

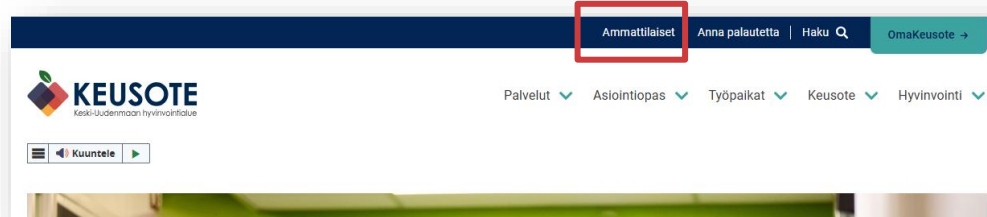


Ilmoituksen tekemisen jälkeen saat sähköpostiherätteen, jos sinulta pyydetään lisätietoja.

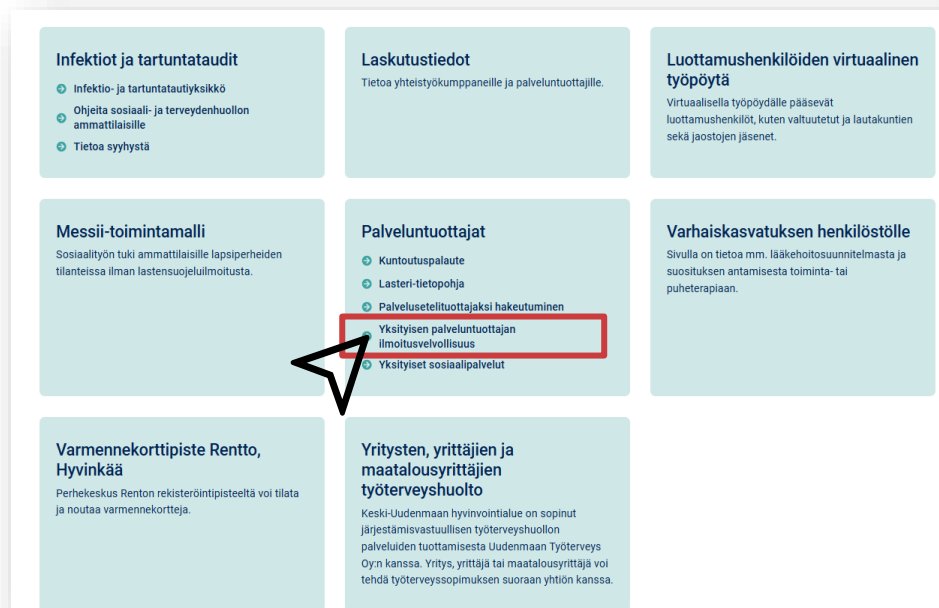
- Vastaat lisätietopyyntöihin Laatuportin sähköpostiherätteen kautta, Laatuportissa
- Lisäkysymyksiin tulisi vastata viivytyksettä, jotta käsittely etenee sujuvasti.

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