

# Valvontaviranomaisten tarkastuskäynnit - toimintaohje

HR-palvelut

Valvontaviranomaisten tarkastuskäynnit- toimintaohje

Kuntayhtymän johtoryhmä

**ETEVA**



## Sisältö

<b>1 Yleistä</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Omavalvontasuunnitelma</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Tietopyynnöt (myös reklamaatiot)</b> .....	<b>7</b>
3.1 Kirjaamo ja palauteprosessi .....	8
3.2 Toimintatapa tarkastuskäynnillä (EI ennakoilmoitusta).....	9
3.3 Toimintatapa tarkastuskäynnillä (ennakkoon ilmoitettu).....	10
<b>4 Viranomaisten lausuntopyyntöihin vastaaminen</b> .....	<b>11</b>
4.1 Materiaaliin tutustuminen .....	11
4.2 Lausunnon rakenne ja sisältö .....	11

---

## Valvontaviranomaisten tarkastuskäynnit -ohje

### 1 Yleistä

Eteva kuntayhtymään tehdään vuosittain useita valvontaviranomaisten ja jäsenkuntien valvonta-, ohjaus-, ja tarkastuskäyntejä. Osa näistä on ennalta ilmoitettuja ja osa ennalta ilmoittamattomia.

Tyypillisesti tarkastuksia tekevät mm.

- Jäsenkunnat (sosiaalitoimi)
- Aluehallintovirasto (AVI)
- Valvira
- Eduskunnan oikeusasiamies (EOA)
- Oikeuskansleri (OKA)
- Tietosuojavaltuutettu

Jokaisella valvontaviranomaisella on omat ohjeensa tarkastuskäyntiä varten, jonka johdosta sisältövaatimukset vaihtelevat. Tarkastuskäynnillä tarkastetaan yleisesti toimintayksikön tilat, haastatellaan henkilöstöä ja asukkaita sekä tarkastetaan yksikön lakisääteiset dokumentit ja asiakirjat.

Tarkastukseen kuuluu asiakirjoihin perehtyminen:

- valvontakohdetta koskevat asiapaperit, omavalvontasuunnitelma ja mahdolliset lupaehdot
- mahdolliset valvontakohteelle annetut aikaisemmat huomautukset tai määräykset
- mahdolliset edellisen tarkastuksen jälkeen kirjatut valitukset, yhteydenotot

tms.



---

Lisäksi tarkastus sisältää esimerkiksi valvontakohteessa

- tilojen tarkastuksen: mm. tilojen puhtauden, esteettömyyden havainnointi jne.
- toimintatapojen tarkastelun: henkilökunnan työskentelytapojen, turvatekniikan ohjeet ja käyttö sekä mahdollisten riskien havainnointi esim. tyosuojelutarkastuksessa
- toiminnan sisällön tarkastus esim. päivä-, viikko-ohjelmat, retket ja asiakaspalautteisiin tutustuminen jne.
- henkilökuntaa koskevien vaatimusten toteutuminen, mm. luvan mukainen henkilöstömitoitus (henkilöstöluettelo) ja osaamistodistukset esim. lääkehoitokoulutuksesta,hygieniapassit, ensiapukurssit

Viranomaistarkastusten sekä ennalta ilmoitettujen tarkastusten osalta mukana on oltava aluepäällikkö ja palvelupäällikkö. Palvelupäällikkö vastaa suoraan lain nojalla toimintayksikkönsä toiminnallisesta johtamisesta ja aluepäällikkö vastaa alueensa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstään.

Tarkastuksesta laaditaan lausunto tai tarkastuskertomus, joka tehdään aina, vaikka puutteita ei havaittaisikaan. Puutteista ja epäkohdista tehdään merkinnät lausuntoon / kertomukseen ja ilmoitetaan määräaika, johon mennessä ne on korjattava, minkä jälkeen tehdään mahdollisesti uusintatarkastus.

## 2 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Suunnitelmaan kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottaja itse valvoo toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun varmistamisen työväline.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 47 §) mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julki-

---

sesti nähtävänä Etevan verkkosivuilla. Sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

**Eteva kuntayhtymän (jäljempänä Eteva) omavalvontasuunnitelmalomake perustuu Valviran Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma –ohjeeseen.** Lomakepohjaan on esitätetty yleiset kohdat, jotka koskevat koko kuntayhtymää ja merkittävät kohdat, jotka yksikön pitää itse täyttää.

Omavalvontasuunnitelma on kokoava asiakirja-aineisto, joka tulee olla yksiköissä ajantasaisesti ja huolellisesti täytettynä. Omavalvontasuunnitelma sisältää kootusti viranomaiselle katettavan tietopaketin. Valvira on antanut vuonna 2012 määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laatimisesta.

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, millaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädöstenmukaisuus varmistetaan.

Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa organisaatiossa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta.

Omavalvontasuunnitelma sisältää seuraavat tiedot:

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Riskinhallinta
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

**ETEVA**



- 
5. Asiakkaan asema ja oikeudet
    - 5.1. Palvelutarpeen arviointi
    - 5.2. Hoito , palvelu tai kuntoutussuunnitelma
    - 5.3. Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)
    - 5.4. Asiakkaan kohtelu
    - 5.5. Asiakkaan osallisuus
    - 5.6. Asiakkaan oikeusturva
  
  6. Palvelun sisällön omavalvonta
    - 6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
    - 6.2. Ravitsemus
    - 6.3. Hygieniäkäytännöt
    - 6.4. Terveysten ja sairaanhoito
    - 6.5. Lääkehoito
    - 6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa
  
  7. Asiakasturvallisuus
    - 7.1. Henkilöstö
    - 7.2. Toimitilat
    - 7.3. Teknologiset ratkaisut
    - 7.4. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet
  
  8. Asiakas ja potilastietojen käsittely
  9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta
  10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

---

### 3 Tietopyynnöt (myös reklamaatiot)

Tiedot ja asiakirjat toimitetaan aina kirjaamoon.

Kirjaamo ottaa vastaan kuntayhtymään saapuvat viralliset asiakirjat, kirjaa ja lähettää ne eteenpäin käsittelyä varten. Kirjaamo myös kirjaa ja lähettää kuntayhtymästä lähtevät viralliset asiakirjat.

Saapuvien ja lähtevien asiakirjojen seurantaan varten hallinto-yksikkö pitää kirjaamodiaaria. Lisäksi hallinto pitää postikirjaa lähtevistä saantitodistus- ja kirjatuista kirjeistä. Etevan oikeusturva edellyttää, että tiedoksiannot valituksen alaisista päätöksistä ovat todennettavissa.

Kaikki tarkastuspyynnöt ja niihin liittyvät materiaalipyynnöt sekä vastineet tulee tehdä / kierrättää kirjaamon kautta, jotta ne saadaan asianmukaisesti diarioitua.

Myös sähköpostitse saapuvat asiakirjat kirjataan, mikäli niiden luonne sitä vaatii. Viranhaltijan henkilökohtaiseen sähköpostiin saapunut tai sieltä lähtevä kirjattava asiakirja on välitettävä kuntayhtymän viralliseen sähköpostiin kirjaamo(a)eteva.fi. Puhelimitse ei toimiteta tietopyyntöjä vaan ohjataan viralliseen kirjaamon tietopyyntöprosessiin.

Sisäisesti voi lähettää kirjaamoon asiakirjoja turvaton weblomakkeen avulla. Postiin voi ladata tarvittavat liitteet. Liitteiden yhteenlaskettu koko saa olla enintään 20 MB. Jos niiden koko on suurempi, pienennä liitteiden kokoa tai lähetä ne useammassa eri viestissä. Lomakkeella on materiaalin välitys ohjaustieto tarvittavalle taholle.

<https://portti.eteva.fi/Kirjaamo-sisainen-posti>

Kirjaamoon toimitettavat asiakirjat voi toimittaa suoraan myös Mäntsälään, Karhukujan info



---

### 3.1 Kirjaamo ja palauteprosessi

Kirjaamo ja palauteprosessissa on kuvattu toimintamalli, kun tulee tietopyyntö, joka voi koskea asiakasta, henkilöstöä, toimintaa tai muuta Eteva kuntayhtymään liittyvää.

1. Asia saapuu etevaan
  - Asiakas/ hallintoviranomainen /oikeusistuun tekee reklamaation / palautteen / selvitys- / oikaisu- / lausuntopyyntö (Posti, Sähköposti, Puhelin ja WWW)
2. Vireille tulo (asia kirjaamoon)
  - Sähköisesti (sposti, weblomake)
  - Asiakirjan skannaus (.pdf S/:asema)
  - Diarointi (Alkuperäinen jää arkistovastaavalle)
3. Valmistelu (hallintopalvelut)
  - Pyydetään selvitykset / tiedot / lausunnot määräaikaan mennessä tulosalueelta.
  - Kirjaamo toimittaa Skannatun asiakirjan / .pdf version ja erittelyn selvitystarpeesta.
4. Valmistelu II (tulosalue)
  - Tulosalue saa tiedoksi ja ohjaa edelleen määrittelemälleen taholle (toimintayksikköön / vastuuhenkilöille)
5. Valmistelu III (toimintayksikkö)
  - Toimintayksikössä kirjallinen vastine ja lisätiedot (vaaditut liitteet, selvitykset, asiakasasiakirjat, suunnitelmat)
  - Palautus kirjaamoon
6. Valmistelu IV (hallintopalvelut)
  - Hallinto valmistelee saatteen ja tarkastaa sisällön (onko kaikki vaadittavat asiakirjat ja onko vastattu siihen mitä pyydetty)
7. Toimeenpano (hallintopalvelut)
  - tiedoksianto ja toimitus sekä arkistointi
8. Kirjaamo (hallintopalvelut)
  - Diarointi (asia suljetettu), vuosiarkistointi, postikirjaan lähetys merkitä



### 3.2 Toimintatapa tarkastuskäynnillä (EI ennakoilmoitusta)

Viranomaisen voi suorittaa tarkastuskäynnin ilman ennakoilmoitusta. Alla olevassa taulukossa on kuvattu toimintamalli ilman ennakoilmoitusta tehtävälle tarkastuskäynnille

1. Tarkastava taho saapuu	<ul style="list-style-type: none"><li>- Henkilöstö / Vastaavaohjaaja:</li><li>- Selvitetään tarkastuksen syy, viranomaisen tunnistaminen (kysy virkakortti tai vastaava)</li><li>- Ilmoitus välittömästi palvelupäällikölle</li></ul>
2. Oman organisaation aktivointi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Palvelupäällikkö:</li><li>- Ilmoittaa välittömästi aluepäällikölle</li><li>- Lähtee välittömästi yksikköön</li></ul>
3. Tilojen tarkastus, henkilöstön ja asiakkaiden haastattelut	<ul style="list-style-type: none"><li>- Henkilöstö / Vastaavaohjaaja:</li><li>- Esitellään tilat, turvatekniikka ja toimintaohjeet, päivä-, viikko-ohjelmat, retket ym.</li></ul>
4. Toimintamallien ja toiminnan sisällön tarkastaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aluepäällikkö ja palvelupäällikkö liittyvät mukaan tarkastukseen, kun saapuvat paikalle</li><li>- Asiakirjat esitellään (sähköinen paikka/työtila / S-asema)</li></ul>
5. Henkilöstön vaatimusten ja asiakirjojen tarkastaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aluepäällikkö paikalla ollessaan (muutoin palvelupäällikkö) ilmoittaa tarkastuksen alustavan lopputuloksen ja huomiot tulosaluepalvelutoiminnanjohtajalle ja tarvittaessa tukipalveluille</li><li>- Aluepäällikkö paikalla ollessaan (muutoin palvelupäällikkö toimittaa kirjaamoon kaikki dokumentit, joita viranomaisen jättää -&gt; viranomaisen ohjataan toimittamaan Etevan kirjaamoon kertomus ja lisäselvityspyynnöt</li></ul>
6. Välittömät toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"><li>- toteutetaan välittömät toimenpiteet</li></ul>



### 3.3 Toimintatapa tarkastuskäynnillä (ennakkoon ilmoitettu)

Viranomainen voi suorittaa tarkastuskäynnin ilmoittamalla siitä ennakoon. Alla olevassa taulukossa on kuvattu toimintamalli ennalta suunnitellulle tarkastuskäynnille.

1. Ilmoitus saapuu Etevaan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kirjaamo:</li><li>- Diaroidaan ja toimitetaan vastuu tulosaluepalvelutoiminnan johtajalle s-postilla tiedoksi ja toimenpiteitä varten</li></ul>
2. Oman organisaation aktivointi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tulosaluepalvelutoiminnan johtaja:</li><li>- Organisoii ja resursoi lausunnon / selvityksen kirjoittamisen / vaaditun tietosisällön keräämisen</li><li>- Ilmoittaa tarvittaessa tukipalveluille (esim. työsuojelu)</li><li>- Ottaa kantaa aikataulun riittävyyteen -&gt; kirjaamo tilaa lisäaikaa pyynnöstä</li></ul>
3. Selvityksen ja tietopyynnön käsittely	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aluepäällikkö:</li><li>- Vastaa lausunnon ja vastauksen laadusta</li><li>- Palvelupäällikkö:</li><li>- Vastaa asiakirjojen keräämisestä ja lausunnon luonnostelusta</li><li>- Tiedot tallennetaan: s:asemalla sovittuun siirtokansioon</li></ul>
4. Toimintamallien ja toiminnan sisällön tarkastaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aluepäällikkö:</li><li>- Tarkastaa lausunnon sisällön ja s:asemalle tallennetut liitteet.</li><li>- Ilmoittaa kirjaamolle.</li><li>- Tiedot tallennetaan: s:asemalle sovittuun siirtokansioon</li></ul>
5. Henkilöstön vaatimusten ja asiakirjojen tarkastaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kirjaamo:</li><li>- Hallintopäällikkö valmistelee saateen ja tarkastaa sisällön (onko kaikki vaadittavat asiakirjat ja onko vastattu siihen mitä pyydetty)</li></ul>
6. Välittömät toimenpiteet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kirjaamo:</li><li>- tiedoksianto, toimitus sekä arkistointi</li><li>- Diarointi (asia suljetettu), vuosiarkistointi, postikirjaan lähetyksimerkit</li></ul>

---

## 4 Viranomaisten lausuntopyyntöihin vastaaminen

Asiantuntija vastaa lausunnossaan vain viranomaisen esittämiin oman alansa kysymyksiin. Vastaamiseen voidaan tarvita toisen erikoisalan asiantuntijan arvio ja lausunnon kokonaisuudesta huolehtiva (aluepäällikkö/~~tulosalue~~ palvelutoiminnanjohtaja), **että jotta** riittävä asiantuntijuus lausunnoissa tulee ilmi ja tieto on todennettavissa olevaa.

### 4.1 Materiaaliin tutustuminen

Materiaaliin tulee tutustua huolella ja lukea tarkkaan, mitä erityisesti kysytään.

Luetaan kantelu/ lausuntopyyntö (vireilletulo asiakirjat) ja tarkastus/asiakaskertomus soveltuvin osin, sekä annetut selvitykset ja arvio puuttuuko jotain. Kirjoitettu lausuntotekstin tulee olla selkeää, virallista ja neutraalia ilmaisua.

### 4.2 Lausunnon rakenne ja sisältö

- Diaarinumero
- Lausunnon pyytäjä
- Ketä asia koskee
- Miksi lausuntoa pyydetään
- Kysymykset, joihin halutaan vastaukset
- Lausunnon antajan edellytykset antaa lausunto ko. asiassa
  - kokemus, asiantuntemus, tieto tapauksesta, yksikkö / asiakastuntemus
- Lausunnonantaja voi pyytää apua lausunnon tekemiseen
- Lausunnon antamista varten toimitetut asiakirjat ja materiaali
  - Kirjaamo luetteloi kaikki mitä on käytettävissä, ja mitä ei ole
    - vireilletuloasiakirjat
    - lähetetyt lausunto- ja selvityspyynnöt (kenelle, milloin)
    - Em. pyyntöihin annetut lausunnot, selvitykset ja vastineet
    - asiakasmateriaali
    - digitaalisessa muodossa oleva materiaali
    - muu materiaali
  - Tutustu materiaaliin
    - ilmoita Kirjaamolle ja aluepäällikölle materiaalista, joka mielestäsi puuttuu, ja tarvitaanko sitä
    - Ota kantaa materiaalin riittävyyteen lausunnon antamisessa ja johtopäätösten tekemisessä

- 
- Ota kantaa lausunto aikatauluun, ilmoita kirjaamolle ja aluepäällikölle, jos tarvitset lisää aikaa
  - Esitiedot tapahtumat
    - tapahtumat tarkastajan/kantelijan kuvaamina
  - Annetut lausunnot, vastineet ja selvitykset
  - Kysymyksiin vastaaminen tarkasti
  - Mahdolliset tulkinnat kannattaa tuoda esiin
  - Yhteenveto ja arvio asianmukaisuudesta

Lausuntopyyntöissä voi olla erityistä huomiota vaativat kysymykset määritetty tarkemmin ja usein viimeisenä kysymyksenä voi olla: ”Onko jotain muuta, jonka haluatte tuoda asiassa esille?”. Tähän kysymykseen vastattaessa on mahdollista tuoda esille myös sellaista, joka ei suoranaisesti liity tarkastukseen/valitukseen/kanteluun, mutta jolla saattaa olla merkitystä ammattihenkilön ja/tai toimintayksikön toiminnan ja/tai potilasturvallisuuden tms. kannalta. Vastaaminen on oltava faktapohjaista ja todennettavissa olevaa.

---

**ETEVA**



Karhukuja 1  
PL 43  
04601 Mäntsälä

Puh. 020 692 100  
etunimi.sukunimi@eteva.fi  
www.eteva.fi

Y-tunnus  
0203300-9

---