

## Toimintaohje yksityisille palveluntuottajille

### Henkilökunnan ja palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja toteuttavien työntekijöiden tulee toimia siten, että asiakkaalle annettavat palvelut ovat laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön 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 tai muun lainvastaisuuden.

Palveluntuottajan toiminnassa ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi ja ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. **Ilmoitus palvelunjärjestäjälle** (Ekhva) tehdään sähköisesti SrPro-ohjelman kautta. <https://www2.awanic.fi/haipro/29/srpro/julkinen/> Linkin kautta ilmoitetaan ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet ja epäkohdat, joita palveluntuottaja ei kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Jos ilmoituksen jälkeen epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä, koska ilmoituksen tehneellä henkilöllä ei välttämättä ole mahdollisuuksia arvioida, mitä toimenpiteitä on tehty tai ovatko tehdyt korjaustoimenpiteet olleet riittäviä. Ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on kuitenkin aina oikeus ilmoituksen tekoon. SrPro ilmoitukseen vastataan onko palveluntuottaja tai ilmoituksen tekijä jo tehnyt kyseisen ilmoituksen valvontaviranomaiselle.

Palveluntuottajan vastuhenkilö (mm. esihenkilö) vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet tulee olla sisällytetty palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmassa tulee ilmetä myös, miten henkilöstöä on ohjeistettu ilmoitusvelvollisuuden käytössä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on kuitenkin aina oikeus ilmoituksen tekoon myös valvontaviranomaiselle. [Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#) kts. kohta 'Miten ilmoitan sosiaali- tai terveydenhuollon epäkohdasta?'

### **Ilmoituksen tekijä**

Ilmoituksen voi tehdä sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai alihankkijana toimiva henkilö sekä palveluntuottajan vastuhenkilö. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajia. Hyvinvointialueen tai sen yksityisen palveluntuottajan, jolta hyvinvointialue ostaa palveluja,

tulee tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

### **Ilmoituksen vastaanottaja**

Sähköinen ilmoitus vastaanotetaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueella laadun, turvallisuuden ja valvonnan toiminnoissa ja ohjataan oikealla vastuuhenkilölle hyvinvointialueella. Ilmoituksen vastaanottanut vastuuyksikön esihenkilö Ekhvalla ohjeistaa ja neuvoo yksikön (yritys tai yhdistys) toiminnasta vastaavaa henkilöä, miten tilanteessa toimitaan ja miten käynnistetään toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Yksikön (yritys tai yhdistys) toiminnasta vastaavan henkilön tulee viivytyksettä toimia epäkohdan korjaamiseksi tai epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hyvinvointialueen vastuuyksikön esihenkilö toimittaa ilmoituksen selvityksineen ko. alueen toimialuejohtajalle, joka arvioi epäkohdan vakavuuden ja toimittaa tiedon tarvittaessa aluehallintovirastolle.

### **Ilmoitettavat asiat**

**Epäkohdalla** tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. Ilmoitus tehdään asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen

tekemisen tulee ensi sijassa perustua asiakkaan ja potilaan hoitoon ja huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Ilmoitus tulee tehdä varsinkin silloin, jos epäkohtaa ei ole kyetty tai ei kyetä korjaamaan omavalvonnan keinoin.

Ilmoitettavalla **vakavalla vaaratapahtumalla** tarkoitetaan esimerkiksi tapahtumaa, joka on johtanut tai uhkaa johtaa elämän laatua huomattavasti heikentäviin vammoihin, työkyvyttömyyteen, kuolemaan tai vaatii elämää ylläpitävän toimenpiteen.

### **Etelä-Karjalan hyvinvointialue**

Kirjaamo

Valto Käkelän katu 3

53130 Lappeenranta

Vaihde 05 352 000

Faksi 05 352 7800

etunimi.sukunimi@ekhva.fi

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

Y-tunnus: 3221313-1

Asiakirja päättyy tähän.