

Kymenlaakson hyvinvointialueen Omavalvontaohjelma



Sisällys

1. Johdanto	1
2. Omavalvonnan tavoite, arvot ja periaatteet.....	3
2.1. Omavalvonnan arvot ja periaatteet	3
3. Omavalvonnan laadunhallinta	4
3.1. Oman organisaation laadunhallinta	4
3.2. Sosiaali- ja terveydenhuolto	5
3.3. Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.4. Pelastustoimen laatuvaatimukset	6
4. Omavalvonnan toteutus, ohjaus ja resurssit.....	6
4.1. Omavalvonnan vastuut.....	7
4.2. Omavalvonnan ohjaus ja resurssit.....	8
5. Viranomaisten välinen yhteistyö	8
5.1. Valtion valvontaviranomaiset Valvira ja Aluehallintovirasto.....	8
5.2. Hyvinvointialue	9
5.3. Muut toimijat.....	9
6. Hyvinvointialueen valvonnan muodot.....	10
7. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	13
8. Omavalvontaohjelman seuranta ja raportointi.....	14

1. Johdanto

Järjestämisvastuu sosiaali- ja terveydenhuollosta ja pelastustoimesta siirtyy kunnilta hyvinvointialueille 1.1.2023. Hyvinvointialueet tulevat vastaamaan järjestämis- ja tuottamisvastuullaan olevien sote- ja pelastuspalvelujen valvonnasta ja ohjauksesta. Omavalvonta tulee olemaan keskeinen valvonnan muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Valvonnan perustana on hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia, pelastuslaitoksen palvelutasopäätös, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet ja ohje, laaditut sopimukset ja omavalvontaohjelma.

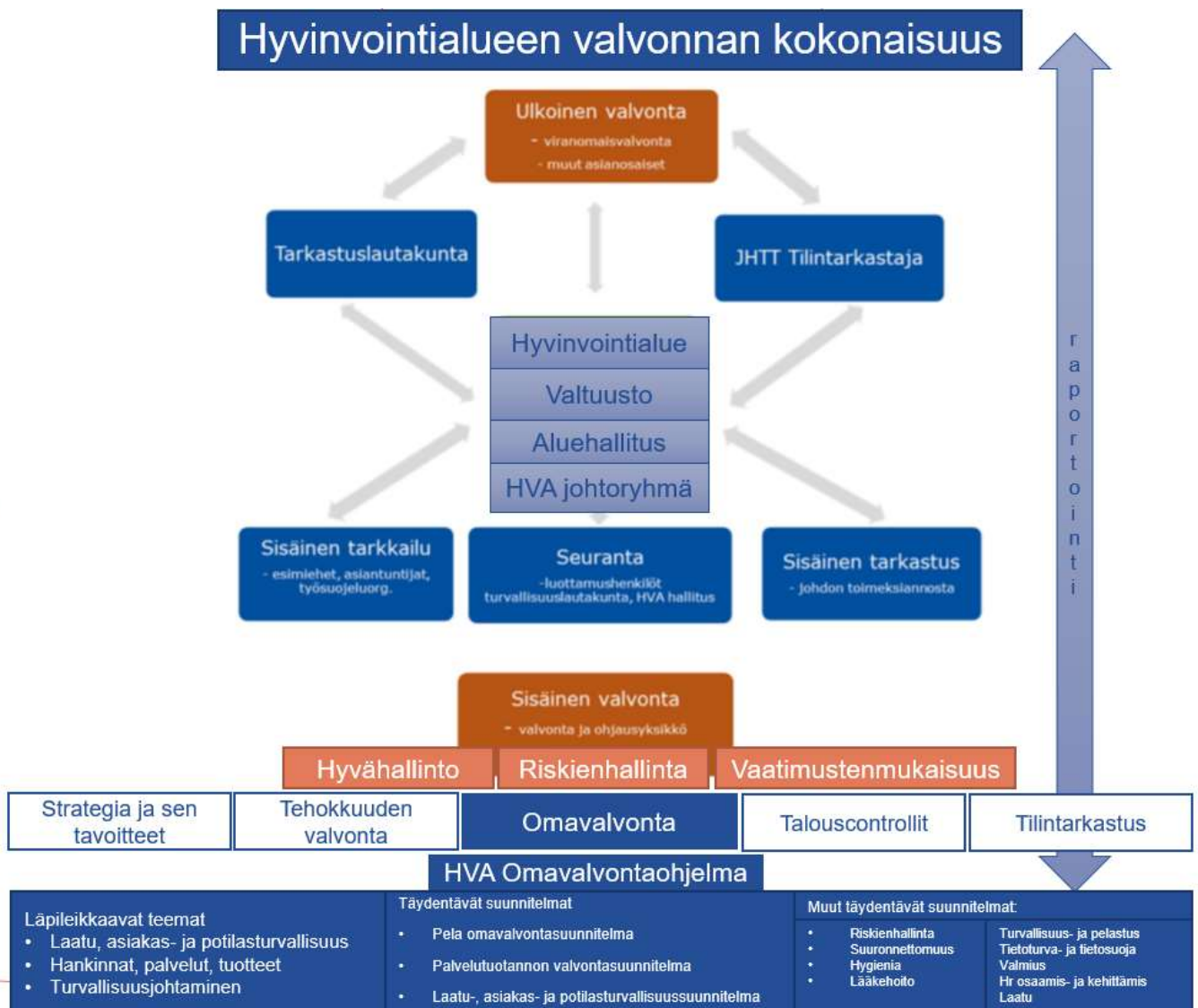
Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, § 40) säädetään omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on järjestämislain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Laissa pelastustoimen järjestämisestä (613/2021, § 16) säädetään pelastustoimen omavalvonnasta. Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Se on strateginen asiakirja, jossa tulee määritellä, miten veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat, järjestäjän palvelutuotannon valvontasuunnitelma sekä pelastustoimen omavalvontasuunnitelma. Yksityisten palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma tuottamiensa palvelujen osalta.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvontaohjelma täydentävine suunnitelmineen löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hyvinvointialueella palvelujen valvonta keskitetään yhdeksi toiminnoksi ja se kattaa kaikki sosiaali- ja terveystoimen palvelut. Tämän lisäksi pelastuslaitos suorittaa pelastustoimen omavalvontaa osana hyvinvointialueen valvontakokonaisuutta (KUVA 1).

Tämä Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden valvonnan ja omavalvonnan periaatteet.



KUVA 1. Omavalvonta osana hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuutta.

2. Omavalvonnan tavoite, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan tehtävänä on varmistaa asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen, palvelujen laatu, lainmukaisuus, yhdenvertaisuus sekä asiakas- ja potilasturvallisuus. Omavalvonnan tarkoitus on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen laatua ennaltaehkäisemällä epäasianmukaisia toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvonnan tarkoituksena on lisäksi varmistaa pelastustoimen palvelujen saatavuus ja vaikuttavuus.

Hyvinvointialueen on järjestämistänsä vastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta. Lähtökohtana palvelujen toteuttamisessa ja niiden valvonnassa on palvelutaso, joka toteuttaa perusoikeudet, vastaa ihmisten yksilölliseen tarpeeseen ja luo kaikille ihmisille edellytykset ja mahdollisuuden toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä mahdollisesta toiminnallisesta tai muusta rajoitteesta riippumatta. Tarkoituksena on selvittää ja arvioida, onko sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja toimintayksiköt noudattaneet voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia, annettuja ohjeita ja määräyksiä.

Omavalvonta perustuu riskien arviointiin, jossa toimintayksiköt arvioivat palvelujen ja palveluprosessien riskejä monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan riittävän aikaisessa vaiheessa. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

2.1. Omavalvonnan arvot ja periaatteet

Hyvinvointialueen arvot ovat: **ihmisläheinen, luotettava, uudistuva ja osallistava.**

Omavalvonnassa arvot tarkoittavat sitä, että lähtökohtana omavalvonnassa on asiakas. Omavalvonta on asiakkaan aseman, oikeuksien, osallisuuden ja turvallisuuden toteutumisen seuranta ja arviointia.

Periaatteet:

- Hyvinvointialue valvoo tuottamiaaan ja hankkimiaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluja ja muuta yksityistä palveluntuotantoa omalla alueellaan
- Omavalvonta on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista
- Omavalvonta koskee kaikkea palveluntuotantoa organisaatorakenteen mukaisesti
- Omavalvonta perustuu riskienarviointiin, tarkoituksena on edistää organisaation tehokasta johtamista, riskien hallintaa, toiminnan kehittämistä ja tuloksellisuuden arviointia.
- Omavalvonta on järjestelmällistä, kattavaa ja tasapuolista.
- Omavalvontaa ja ohjausta toteutetaan organisaation eri tasoilla
- Omavalvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettelyt on kirjattu omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmiin
- Omavalvonnan painopisteenä on ohjaus ja laadun kehittäminen
- Omavalvonta ja ohjaus ovat samanlaista sekä yksityiselle että omalle toiminnalle
- Omavalvonnan palvelujen tulee olla yhdenvertaisia, turvallisia, lainmukaisia, laadukkaita ja vaikuttavia.
- Omavalvonnassa korostetaan tuottajien vastuuta
- Valvontaviranomainen (Valvira ja AVI) toteuttaa sosiaali- ja terveystalvelujen sekä pelastustoimen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan/ -järjestäjän kanssa

3. Omavalvonnan laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan menettelytapoja, prosesseja ja järjestelmiä, joiden avulla varmistetaan sekä kehitetään toiminnan ja palvelun laatua. Laadunhallinta kattaa laadun suunnittelun, varmistamisen, ohjauksen ja kehittämisen. Laadunhallinnan tehtävänä on auttaa toiminnan ja sen tulosten jatkuvassa parantamisessa ja kehittämisessä.

3.1. Oman organisaation laadunhallinta

Organisaatiossa on käytössä Sosiaali- ja terveydenhuollon (SHQS) laadunhallintajärjestelmä jonka tukena toimii IMS-toimintajärjestelmä. SHQS – laatustandardin arviointikriteeristö sisältää suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon vaatavuudenmukaisuuden huomioiden lainsäädännön, valtakunnalliset suositukset ja hyvät hoitokäytännöt ja näyttöön perustuvan tutkitun tiedon. Itsearviointien lisäksi laadunhallintajärjestelmän käyttöön liittyy sisäiset auditoinnit, johdonkatselmus sekä ulkoiset auditoinnit. Keskeiset prosessit kuvataan IMS-toimintajärjestelmään.

3.2. Sosiaali- ja terveydenhuolto

Sosiaali- ja terveyspalveluiden laatu koostuu useista eri ulottuvuuksista: asiakas- ja potilaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikea-aikaisuus, yhdenvertaisuus, asiakas- ja potilasturvallisuus, tehokkuus sekä palvelujen vaikuttavuus. Laadukas sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu on kokonaisuus, joka perustuu organisaation, palvelun tai prosessin osan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset tai siihen kohdistuvat odotukset.

Laatua koskevia säännöksiä on monissa eri säädöksissä

- Hankintalaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Vanhuspalvelulaki
- Lastensuojelulaki
- Terveydenhuoltolaki
- Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki hyvinvointialueesta

Asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla esimerkiksi RAI-järjestelmän avulla.

3.3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 27 §:n mukaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon laadun tulee turvata asiakas- ja potilasturvallisuus säännösten mukaisesti.

Kymenlaakson hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma pohjautuu voimassa olevan lainsäädännön sekä kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022-2026 lisäksi Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiaan, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategiaan sekä pelastustoimen palvelutasopäätökseen, yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistaviin hyviin käytäntöihin, menetelmiin, ohjeisiin ja suosituksiin sekä hyvinvointialueen sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin.

Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma linjaa, että hyvinvointialueen tulee seurata järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa ja laatua käyttäen monipuolisesti eri seurantamenetelmiä ja tietolähteitä.

3.4. Pelastustoimen laatuvaatimukset

Palveluiden laatua ja kokonaisvaltaista turvallisuuskulttuuria parannetaan riskienhallinnan avulla. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia sekä palvelutapahtuman yhteydessä, että omaa toimintaa koskien.

Palveluiden laatuun vaikuttavia turvallisuuden keskeisiä osa-alueita ovat muun muassa asiakasturvallisuus, henkilö- ja tilaturvallisuus, henkilöstön työturvallisuus, tietoturvallisuus sekä kokonaisvaltainen organisaation jatkuvuudenhallinta. Turvallisuusriskit tulee huomioida niin strategisessa kuin käytännön toiminnan riskienhallinnassa. Strategisella tasolla arvioidaan palvelujen tarvetta, saatavuutta ja laadun varmistamista pitkällä aikajänteellä. Operatiiviseen toimintaan liittyvän riskienhallinnan tulee olla osa jokapäiväistä toiminnan seuranta, arviointia ja kehittämistä.

Palvelutuotannossa toteutettavan omavalvonnan lähtökohtina ovat organisaation tuottamilleen palveluille itse asettamat sekä osana palvelutasopäätöstä hyväksytyt laatuvaatimukset.

4. Omavalvonnan toteutus, ohjaus ja resurssit

Hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava sekä omia, että ostopalvelutuottajiaan ja näiden alihankkijoita sekä muita alueellaan toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia. Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo entistä selkeämmin järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue. Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin.

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun ja saatavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen. Lisäksi on valvottava niitä yksiköitä, jotka ovat hyvinvointialueen ulkopuolella, joihin hyvinvointialue on sijoittanut asiakkaitaan.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan yksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja se täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset. Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen sote-valvojien, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten aluehallintoviraston ja Valviran välillä.

Yksityiset ja hyvinvointialueen itsensä tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt rekisteröidään samaan valtakunnalliseen palveluntuottajia koskevaan Soteri-rekisteriin.

Pelastuslaitokselle laaditaan erillinen omavalvontasuunnitelma tähän omavalvontaohjelmaan sekä pelastustoimen palvelutasopäätökseen perustuen. Pelastuslaitoksen omavalvontasuunnitelma on omavalvontaohjelman liite.

Palvelutuotannon valvontasuunnitelma on asiakirja, jossa määritellään, miten valvontaa seuraavan vuoden aikana tehdään ja mihin valvonnassa keskitytään. Valvontasuunnitelman laatimisessa käytetään apuna edellisen vuoden valvontakertomusta ja riskiluokitusta. Valvontasuunnitelma on omavalvontaohjelman liite.

Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma on hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuustyön perusta, jossa kuvataan organisaation asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka ja keskeisimmät asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseen liittyvät hyvät käytännöt ja menetelmät.

4.1. Omavalvonnan vastuut

Omavalvontaohjelma tehdään hyvinvointialuetasolla. Omavalvontaohjelman hyväksyy aluehallitus.

Kokonaisvastuu omavalvonnasta, laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta on Hyvinvointialueen johdolla. Johdon tehtävänä on varmistaa, että organisaation kaikilla tasoilla toteutuvat laadukkaan työn tekemisen edellytykset.

Hallintosäännön § 33 mukaan;

- Hyvinvointialueen johtaja vastaa kokonaisuutena palvelujen valvonnan asianmukaisesta toteuttamisesta.
- Riskienhallintajohtaja vastaa palvelutuotannon valvontatoiminnan johtamisesta.
- Toimialajohtaja vastaa toimialansa lakisääteisten palvelujen järjestämisestä ja palvelujen yhteensovittamisesta sekä valvonnasta.
- Sosiaalipalvelujohtaja vastaa sosiaalihuollon asiakasrekisteristä sekä sosiaalihuollon tietojärjestelmän käytön asianmukaisuudesta ja käyttöoikeuksien myöntämisen periaatteista sekä sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietojen luovuttamisen periaatteista
- Johtajaylilääkäri vastaa potilasrekisteristä ja terveydenhuollon potilaskertomuksen lainmukaisesta käytöstä ja käyttöoikeuksien myöntämisen periaatteista sekä potilasasiakirjojen luovuttamisen periaatteista. Vastaa potilas- ja asiakasmuistutuksiin ja -kanteluihin vastaamisesta.

Omavalvontasuunnitelma tehdään työyksikötasolla. Suunnitelman hyväksyy työyksikön vastuhenkilö.

4.2. Omavalvonnan ohjaus ja resurssit

Hyvinvointialueella toimii riskienhallinnan tulosalue, joka toimii riskienhallintajohtajan ohjauksessa. Se vastaa riskienhallinnan ja kokonaisturvallisuuden johtamisesta ja kehittämisestä. Riskienhallintajohtaja vastaa palvelutuotannon valvonta ja ohjaustoiminnan johtamisesta.

Hyvinvointialueen riskienhallinnan tulosalueeseen kuuluu:

- Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö
- ohjaus- ja valvontayksikkö
- turvallisuus ja varautumisyksikkö

Asiantuntijat tekevät tiivistä yhteistoimintaa muiden kokonaisturvallisuuteen liittyvien toimijoiden ja ammatillisen johdon kanssa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjaus ja valvonta on vastuutettu palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikölle. Ohjaus- ja valvontayksikön tehtävänä on sekä yksityisten palvelujen että hyvinvointialueen omien palvelujen valvonta ja ohjaaminen yhdessä palvelujen johdon ja muiden valvontaviranomaisten kanssa. Ohjaus- ja valvontayksikön toimesta pyritään varmistamaan, että toiminta on laadukasta lainsäädännön, ohjeistusten ja sopimusten mukaisesti.

Pelastustoimi ohjaa omaa omavalvontaansa.

5. Viranomaisten välinen yhteistyö

5.1. Valtion valvontaviranomaiset Valvira ja Aluehallintovirasto

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) valvoo sosiaalihuollon toimintaa valtakunnallisesti. Valvira valvoo sosiaalihuollon toimintayksiköiden toimintaa sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja hyvinvointialueen järjestämistä vastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta ja antaa valvontaan liittyvää ohjausta AVI vastaa myös pelastustoimen valvonnasta.

Valvira myöntää luvat yksityisille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajille silloin, kun ne toimivat useamman kuin yhden aluehallintoviraston alueella. AVI myöntää alueensa yksityisten palveluntuottajien luvat.

Toiminta virallistetaan yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun aluehallintovirasto tai Valvira merkitsee palveluntuottajan Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujenantajien rekisteriin (Valveri).

AVI ja Valvira ilmoittavat hyväksymistään palveluntuottajista hyvinvointialueelle.

Valvira valvoo myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia ja pitää niistä keskusrekistereitä (Terhikki ja Suosikki).

Hyvinvointialueen on ilmoitettava palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle (Etelä-Suomen aluehallintovirasto), mikäli voimassa oleva palvelutasopäätöksen mukainen palvelutaso muuttuu.

Hyvinvointialueen kannalta on olennaisen tärkeää toimiva yhteistyö sekä aluehallintoviraston, että Valviran kanssa. Aluehallintoviraston edustajia voidaan kysyä yhteiselle tarkastuskäynnille hyvinvointialueen yhteyskoordinaattoreiden kanssa silloin, kun yhteyskoordinaattori katsoo sen tarpeelliseksi.

Lääkelaissa tarkoitettua toimintaa valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja säteilylaissa tarkoitettua toimintaa Säteilyturvakeskus.

5.2. Hyvinvointialue

Julkisen toiminnan ja yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien palvelujen (ostopalvelut, palvelusetelit) luotettavuus edellyttää riittävää valvontaa. Valvonnan ja riskienhallinnan avulla pyritään saamaan kohtuullinen varmuus siitä, että toimintaa järjestetään päätösten ja sopimusten mukaisesti ja että organisaatiolle asetetut tavoitteet saavutetaan.

Hyvinvointialueenjohtajalla, toimialan johtajalla, tulosalueen johtajalla, toimintayksikön esihenkilöllä on kokonaisvastuu oman alueensa asiakkuuksista, toiminnasta ja taloudesta. Tähän vastuuseen kuuluu myös palvelujen seuranta ja niistä tulleen palautteen käsittely.

Jokainen työntekijä vastaa siitä, että toimii hyvän hallinnon oikeusperiaatteiden mukaisesti.

5.3. Muut toimijat

Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Kun potilas tai sosiaalihuollon asiakas kokee tulleen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan potilasasiamiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi tiedottamalla asiakkaan oikeuksista neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista neuvomalla muistutuksen laatimisessa raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista. Asiamiehet raportoivat vuosittain hyvinvointialueelle toiminnastaan ja siinä havaitsemistaan ilmiöistä ja epäkohdista.

Kanteluita ja muistutuksia käsittelevät viranomaiset ja toimijat

Sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon toiminnasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Näistä saadaan palvelun järjestäjälle ja tuottajalle päätökset, jotka ohjaavat toimintaa tai voivat johtaa valvontatoimenpiteisiin.

Omavalvontaohjelman seurannassa myös asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemusten seuraamisella on tärkeä rooli. Asiakkaiden oikeuksien toteutumista seuraavat aktiivisesti potilas- ja sosiaaliasiamies.

6. Hyvinvointialueen valvonnan muodot

Valvonnan keskeiset painopisteet määritellään Valviran valvontaohjelmassa ja kuvataan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategiassa sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksessä.

Hyvinvointialueen valvontaan kuuluu oman toiminnan, yksityisten palvelujen tuottajien sekä hyvinvointialueen ulkopuolelta ostettujen palvelujen valvonta. Hyvinvointialueen toteuttamaan valvontaan kuuluvat vielä vuonna 2023 ohjaus-, neuvonta- ja lausuntotehtävät ilmoituksenvaraisten ja luvanvaraisten yritysten osalta.

Jokaisella Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköllä on oltava ajantasainen omavalvontasuunnitelma (sosiaalihuolto ja yksityinen terveydenhuolto).

Kymenlaakson Hyvinvointialueella on yksi yhteinen laatu-, asiakas ja potilasturvallisuussuunnitelma.

Pelastustoimella on oma omavalvontasuunnitelmansa.

Ennakollinen ohjaus ja valvonta

Ennakollinen valvonta on etukäteen tapahtuvaa valvontaa, joka alkaa jo palveluntuottajan hakiessa lupaa tai rekisteröintiä toiminnalleen.

Ennakollisessa valvonnassa tarkistetaan toimintayksikön toimintaedellytykset toimia ja tuottaa palveluja.

Ennakoivan ohjauksen ja valvonnan keinoja niin omissa palveluissa kuin yksityisille palveluntuottajille ovat mm. omavalvonnan ohjeistaminen, yleinen neuvonta ja ohjaus, koulutukset, infotilaisuudet, kirjalliset ohjauskirjeet, tiedotteet, sähköpostit, puhelinkontaktit, yhteistyötapaamiset, asiakastytyväisyyskyselyt, asiakastapaamiset ja hoitopalaverit sekä suunnitelmalliset toiminnan aikaiset valvontakäynnit.

Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa on myös lausuntojen antaminen yksityisten palveluntuottajien toimittamiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin sekä sosiaalipalvelujen tukipalveluntuottajien rekisteröinti

Ennakollisen valvonnan avulla pyritään ohjaamaan toimijoita siten, että mahdolliset ongelmat voitaisiin ennaltaehkäistä.

Ennakoivan valvonnan mahdollisuudet ovat parhaat silloin kun toimintayksiköt itse seuraavat aktiivisesti prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistavat laatua uhkaavat riskit jo ennakoita ja toimivat nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi. Lainsäädännössä toiminnasta käytetään nimitystä omavalvonta.

Ennakoiva valvonta vuoden 2023 aikana kohdistuu myös aluehallintovirastolle ja Valviralle tehtyihin ilmoituksiin ja hakemuksiin yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta. Vuonna 2024 tämä valvonta siirtyy aluehallintovirastoille.

Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallinen valvonta perustuu valvontasuunnitelmaan, jossa määritellään ohjauksen ja valvonnan vuosittaiset painopisteet ja kohteet. Suunnitelmallista valvontaa voidaan tehdä joko tarkastuskäynteinä tai dokumenttivalvontana, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien tarkastamisena.

Suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit ilmoitetaan pääsääntöisesti palveluntuottajille etukäteen. Näin voidaan mahdollistaa toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus palveluntuottajan ja valvontakoordinaattorin välillä. Ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä voidaan antaa palveluntuottajalle neuvoja ja ohjeita tai tarvittaessa puuttua epäkohtiin.

Valvontasuunnitelman mukainen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa on suurimmat riskit tai puutteet. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Reaktiivinen valvonta

Jälkikäteen tapahtuva eli reaktiivinen valvonta perustuu esimerkiksi epäkohtailmoituksiin, reklamaatioihin tai aluehallintovirastosta tuleviin tarkastus- ja selvityspyyntöihin. Reaktiivista valvontaa suoritetaan sekä tarkastuskäyntien että asiakirjavalvonnan muodossa. Tarkastuskäyntien kohdalla harkitaan tapauskohtaisesti, tulisiko tarkastus tehdä yksikköön sovitusti vai ennalta ilmoittamatta. Ennalta ilmoittamattomasta valvontakäynnistä ei ilmoiteta erikseen, jotta saadaan mahdollisimman oikea ja tosiasiallinen kuva toimintayksikön tilanteesta. Jälkikäteinen valvonta sisältää tarvittaessa ohjausta tai valvontaseuraamuksia, joiden tavoitteena on saattaa omavalvonta kuntoon.

Sopimusvalvonta

Sopimusvalvonnassa valvotaan sitä, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta.

Tässä valvontamenetelminä toimivat erilaiset mittarit, asiakastytyväisyyskyselyt, neuvottelut ja valvontakäynnit. Neuvotteluja käydään sopimuskohtaisesti eri palveluntuottajien kanssa. Sopimuksissa voi olla eri keinoja puuttua huonoon hoitoon ja hoivaan esimerkiksi sakko tai etusijajärjestyksen muuttuminen puitesopimuksissa.

Tilaajavastuulaki (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) velvoittaa palvelun järjestäjää seuraamaan ostopalveluiden ja palvelusetelituottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä sekä ennen sopimuksen kirjoittamista, että myös sopimuksen kirjoittamisen jälkeen koko hankinnan ajan.

Omavalvontasuunnitelma

Valvontavastuuseen kuuluu myös palveluntuottajien omavalvonta. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista edellyttää, että sosiaalipalvelujen tuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma. Sosiaalihuoltolain (1301/2013) 47 §:n mukaisesti myös kunnallisilla palvelujen tuottajilla on oltava omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikkö- ja palvelukohtaisesti ja sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Seurannasta on Valviran määräyksessä määrätty, että suunnitelma tulee päivittää, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Oman toiminnan valvontasuunnitelma

Valvonnan ja ohjauksen toteuttamisesta laaditaan vuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelma, joka ohjaa toimintaa toimintakauden ajan.

Suunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti. Valvontasuunnitelma on luonteeltaan dynaaminen ja tarvittaessa sitä muutetaan ajankohtaisen, muuttuneen tilanteen mukaisesti. Suunnittelussa huomioidaan yhteiskunnalliset muutokset ja tarpeet suunnata valvontaa havaittuihin palveluiden muuttuviin ongelmiin. Valvontakohteiden ja painopisteiden osalta pyritään jatkuvasti etenemään vieläkin suunnitelmallisemmin jatkuvuus huomioiden.

Valvontasuunnitelmassa kerrotaan tarkemmin, miten ohjausta ja valvontaa toteutetaan. Suunnitelmassa huomioidaan niin ennakoiva ohjaus ja valvonta, ostopalvelujen sopimusvalvonta, asiakaskohtainen valvonta kuin myös jälkikäteinen ohjaus ja valvonta.

Valvontasuunnitelmassa määritellään palveluiden ohjauksen ja valvonnan painopistealueet valvontavuodelle. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan lakimuutokset, uudet laatusuosituksot, edellisellä valvontakaudella tehdyt huomiot, asiakaspalautteet ja muut ajankohtaiset aiheet. Valvontasuunnitelmassa kuvataan valvonnan kohteet ja alustava aikataulutus toiminnan aikaisille valvontakäynneille sekä valvonnan resurssit.

Palvelusetelillä tuotettujen palvelujen valvonta

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, palvelusetelilaki) tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja laatua sekä edistää hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä kuntien elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä.

Hyvinvointialueella on vastuu valvoa myös palvelusetelillä tuotettuja palveluja.

Perhehoidon valvonta

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa alueellaan sijaitsevia perhehoitokoteja ja hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevia perhehoitokoteja, joihin HVA asiakas on sijoitettu.

7. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Poikkeamailmoitusten perusteella havaittujen epäkohtien korjaaminen tulee tapahtua ensisijaisesti palveluntuottajan (oma tuotanto ja yksityinen) toimesta. Kysymys on ennakkoliseen valvontaan painottuvista toimista. Tarkoituksena on näillä toimilla turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa.

Sosiaalihuoltolaissa, tulevassa Valvontalaissa sekä Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä on säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Valvontalaissa esimerkiksi säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet tulee palveluntuottajan ilmoittaa

hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisoin keinoin.

Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan.

Laatu ja turvallisuuspoikkeamat

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettävä yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

8. Omavalvontaohjelman seuranta ja raportointi

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovitulle taholle ja julkaistaan hyvinvointialueen julkisessa portaalissa ja muissa sovitussa julkisissa kanavissa.

Liitteet

1. Pelastustoimen omavalvontasuunnitelma
2. Palvelutuotannon valvontasuunnitelma
3. Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
4. Omavalvontavelvoite lainsäädännössä
5. Muut täydentävät suunnitelmat

Liite 4. Omavalvontavelvoite lainsäädännössä

Hyvinvointialuelain 10 § mukaan tuottamista koskevan vastuun toteuttaminen ja sen valvonta kuuluu hyvinvointialueelle. HVA:n tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa HVA:n tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Sote-järjestämislain (612/2021) § 29 mukaan HVA:n on seurattava alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä väestöryhmittäin, järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta, asiakkaiden palvelujen yhteensovittamista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia ja tuottavuutta.

Sote-järjestämislain (612/2021) § 40 mukaan Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Sote-järjestämislaki (612/2021) 41 § mukaan hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettävä yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Sote-järjestämislaki (612/2021) 43 § mukaan HVA on noudatettava yhdenmukaisia periaatteita, menettelytapoja ja ratkaisukäytäntöjä ohjauksessa ja valvonnassa ryhtyy tietoonsa tulleen valvonta-asian perusteella niihin toimenpiteisiin, joihin se asiakas- tai potilasturvallisuuden varmistamisen tai lain noudattamisen kannalta katsoo olevan aihetta valvontaan liittyvät toimenpiteet voidaan asettaa kiireellisyys- ja tärkeysjärjestykseen asiakas- ja potilasturvallisuuden tai muiden seikkojen niin edellyttäessä. Kahta vuotta vanhempaan tapahtumaan perustuvaa valvonta-asiaa ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä (kaikki valvonta-asiat, ei pelkästään kantelut).

Sote-järjestämislaki (612/2021) 44 § mukaan Valvontaviranomaisten on tarvittaessa toimittava yhteistyössä keskenään ja muiden viranomaisten kanssa hoitaessaan tehtäviään. Hyvinvointialueen on ilmoitettava välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on lähetettävä toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

Pelastustoimen järjestämislain (613/2021) § 16 mukaan toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Hankintalain 108 §:n mukaisesti sosiaali- ja terveystalouden hankinnassa on otettava huomioon palvelujen laatuun, jatkuvuuteen, esteettömyyteen, kohtuuhintaisuuteen, saatavuuteen ja kattavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin, käyttäjien osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin liittyvät tekijät. Kilpailutettaessa julkisia hankintoja on huomioitava sosiaali- ja terveydenhuollon laatua koskevat vaatimukset.

Sosiaalihuoltolain 1 §:n mukaisesti lain tarkoituksena on muun muassa vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Sosiaalihuoltolain 30 §:n 1 momentin mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Valvonnan laatu edellyttää palveluntuottajien täyttävän lakien, asetusten ja laatusuosituksen vaatimukset sekä Valviran ja Aluehallintoviraston antamat ohjeet ja määräykset sekä THL:n laatuvaatimukset, kuten tavoitteet hyvinvointi- ja terveyserojen vähentämiseksi.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouden palveluista annetun lain (jäljempänä vanhuspalvelulaki) 19 §:n mukaisesti iäkkäälle henkilölle annettavien sosiaali- ja terveystalouden palvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Lain 14 §:n mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveystalouden palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä. Vanhuspalvelulain 21 §:n mukaisesti toimintaa on johdettava toimintayksikössä siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, eri viranomaisien ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Vanhuspalvelulain mukaan kunnilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä. Hyvinvointialueen on aloitettava RAI-välineistön käyttö viimeistään siirtymäajan päättyessä 1.4.2023. Vanhuspalvelulain mukaan toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut. Toteutuneen henkilöstömitoituksen tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosuunnittelu ja joka toimii yhden esimiehen alaisuudessa, on oltava vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti. 31.3.2023 saakka mitoituksen on oltava vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti ja 1.4.2023 lähtien mitoitus on edellä mainittu 0,65 työntekijää asiakasta kohti. 1.12. alkaen 0,7.

Lastensuojelulain 11 §:n mukaan lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille, sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.

Terveystieteiden lain 8 §:n mukaan terveydenhuollon toiminnan täytyy perustua näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveystieteiden toiminnan tulee olla laadukasta, asianmukaisesti toteutettua ja turvallista. Terveystieteiden lain 6 luvussa säädetään muun muassa hoitoon pääsystä ja kiireettömän hoidon hoitopaikan valinnasta. Potilasturvallisuuteen sisältyvät hoidon turvallisuus, lääkehoidon turvallisuus sekä lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus.

Liite 5. muut täydentävät suunnitelmat