

Oma- valvontaohjelma

2024 - 2029

Hyväksyjä: Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus

Hyväksytty: 11.06.2024



Tiivistelmä

Omaavolntalla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuustyön, hyvän asiakaspalvelun ja laatu-työn toteutuminen. Omaavolnta kuvaa niitä käytänteitä, joiden avulla palveluntuottajat ja -järjestäjät valvovat, seuraavat, arvioivat ja kehittävät toimintaansa. Omaavolntan avulla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

Hyvinvointialueiden omaavolntaa ohjaavat laki hyvinvointialueesta (611/2021), laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Omaavolntaohjelman avulla kuvataan hyvinvointialueen omaavolntan suunnittelua, toteutusta, seuranta, toiminnan kehittämistä sekä vaikuttavuutta. Omaavolnta perustuu kokonaisvaltaiseen suunnitteluun sekä riskienhallintaan, ja sen toteuttaminen on jatkuva prosessi.

Omaavolntaohjelma kattaa Kymenlaakson hyvinvointialueella tuotettujen sosiaali- ja terveystalvelujen sekä pelastustoimen omaavolntan. Omaavolntaohjelma tukee osaltaan Kymenlaakson hyvinvointialuestrategian visiota: **"Hyvinvoivat kymenlaaksolaiset"**, ja toimenpiteiden toteutusta ohjaavat hyvinvointialueemme arvot: **ihmisläheinen, luotettava, uudistuva ja osallistava**. Ohjelmassa huomioidaan myös kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman linjaukset.

Hallintosäännön mukaan Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus vastaa hyvinvointialueen omaavolntan kokonaisuudesta ja hyväksyy omaavolntaohjelman. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta seuraa ja arvioi talvelujen vaikuttavuutta ja varaa asukkaille ja käyttäjille mahdollisuuden osallistua talveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Hyvinvointialuejohtaja vastaa siitä, että hyvinvointialueen järjestämisvastuulla oleva talvelukokonaisuus on järjestetty siten, että se turvaa alueen asukkaille yhdenvertaiset, vaikuttavat ja kustannustehokkaat talvelut, ja että tuottamisen valvonta on järjestetty. Toimialat, tulosalueet ja toimintayksiköt vastaavat omaavolntan toteuttamisesta hallintosäännön, toimintasääntöjen, omaavolntaohjelman ja omaavolntasuunnitelmien mukaisesti.

Riskienhallinnan tulosalue varmistaa yhdenmukaisten omaavolntan toimintamallien toteuttamisen hyvinvointialueella. Tällä yhdessä luodulla mallilla saavutetaan omaavolntan menetelmällinen osaaminen ja talvelujen tuottaminen tehokkaasti ja laadukkaasti.

Omaavolntaa toteutetaan laajasti organisaation eri tasoilla. Muutosta on mahdollista mitata määrällisin ja laadullisin keinoin. Kymenlaakson hyvinvointialueella omaavolntan vaikutuksia seurataan säännöllisesti talouden raportoinnin vuosikellossa määrällisin mittarein sekä laadullisesti havainnoiden, erikseen määritellyn: poikkeamiin reagointi 100 % -mittarin avulla.

Sisällysluettelo

1.	Johdanto	5
2.	Keskeiset käsitteet.....	7
3.	Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvonnan prosessi	8
4.	Omavalvonnan suunnittelun perusta	9
4.1.	Lainsäädäntö	9
4.2.	Hyvinvointialuestrategia	10
4.3.	Riskienhallinta	10
4.4.	Johtamisjärjestelmä	11
4.5.	Omavalvonnan vastuut ja työnjako.....	13
5.	Omavalvonnan periaatteet	14
6.	Omavalvonnan toteuttaminen.....	14
6.1.	Valvontakohteet.....	15
6.2.	Valvonnan muodot.....	17
6.3.	Tiedon hyödyntäminen omavalvonnassa	18
6.3.1.	Alueellisen väestön hyvinvoinnin ja terveyden tila	19
6.3.2.	Omavalvontaprosessia tukevat järjestelmät.....	20
6.4.	Pelastustoimen omavalvonta.....	20
6.5.	Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ohjaus ja valvonta	21
6.6.	Viranomaisten välinen yhteistyö	23
7.	Vaatimustenmukaisuus	24
7.1.	Palvelujen ja hoidon saatavuus.....	24
7.2.	Palvelujen ja hoidon jatkuvuus	25
7.3.	Palvelujen ja hoidon turvallisuus ja laatu.....	26
7.4.	Palvelujen ja hoidon yhdenvertaisuus.....	31
7.5.	Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus.....	32
7.6.	Henkilöstö	32
7.7.	Sopimushallinta.....	33
8.	Omavalvontaohjelman raportointi ja päivittäminen.....	34
8.1.	Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannan periaatteet.....	35
9.	Omavalvonnan kehittämistoimet ja painopisteet 2024 - 2029	35
9.1.	Havaittujen epäkohtien korjaaminen	35
9.2.	Kehittämistavoitteet ja painopisteet 2024 - 2029	36
9.3.	Omavalvonnan kehittäminen 2024 - 2029.....	39
	LÄHTEET	40

Kuviot ja taulukot	41
Liitteet	41

1. Johdanto

Oma- ja palveluvalvonnalla tarkoitetaan laillisuusvalvonnasta riippumatonta, palveluiden tuottajatasolla toteutettavaa palveluiden ja hoidon laadun hallintaa sekä kehittämistä. Oma- ja palveluvalvonta on keskeinen laadun varmistamisen keino. Oma- ja palveluvalvonnan strategisen johtamisen pääinstrumentti on oma- ja palveluvalvontaohjelma, jossa kuvataan, miten oma- ja palveluvalvonnan kokonaisuus Kymenlaakson hyvinvointialueella järjestetään.

Hyvinvointialueita ja yksityisiä palveluntuottajia veloitetaan varmistamaan tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Oma- ja palveluvalvonta toteutuu osana hyvinvointialueen tehtävien, palvelujen sekä hoidon järjestämistä ja toteuttamista. Oma- ja palveluvalvontatehtävän varmistamiseksi hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan pitää laatia vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista oma- ja palveluvalvontaohjelma. Ohjelmassa määritellään miten hyvinvointialue varmistaa järjestämisvastuulleen kuuluvien palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden. Lisäksi oma- ja palveluvalvontaohjelmasta on ilmeistä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Oma- ja palveluvalvontaohjelmaan tulee liittää palveluyksiköiden oma- ja palveluvalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.¹ Vaikuttavuuden lisäämiseksi oma- ja palveluvalvonnassa on tärkeää vahvistaa oma- ja palveluvalvonnan ja palvelujen turvallisuuden ja laadun välistä yhteyttä. Olennaisena osana oma- ja palveluvalvontaa on palvelujen ja hoidon laadun seuranta.

Toiminta, toiminnan organisointi, arvot ja toimintaperiaatteet, toimeenpano, riskienhallinta, asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet, palvelun sisältö, asiakas- ja potilasturvallisuus, asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen ja seuraaminen kuuluvat oma- ja palveluvalvontaan. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan keskusvirasto Valviran mukaan oma- ja palveluvalvonta on valvonnan tärkein muoto. Tässä oma- ja palveluvalvontaohjelmassa asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, asukasta tai potilasta, ja hoidon ja palvelun käsitteillä viitataan sosiaali- ja terveydenhuollossa annettavaan palveluun, hoitoon ja hoivaan.

Kymenlaakson hyvinvointialueella on laadittu visio siitä mitä oma- ja palveluvalvonnalla halutaan saavuttaa (Kuvio 1). Kaikkia visiossa tavoiteltavia osa-alueita tukee oma- ja palveluvalvonnasta saatava riittävä ja luotettava tieto sekä tiedon hyödyntäminen johtamisen, kehittämisen ja toiminnan tukena.

¹ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023



Kuvio 1. Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiaa toteuttava omavalvonnalla saavutettava visio.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelun on oltava laadukasta, asiakaslähtöistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvonnalla saavutettava visio tukee kansallista asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toteutumista, jossa tavoitteiksi on asetettu:

1. Toiminta yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa,
2. Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset,
3. Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa ja
4. Olemassa olevien toimintamallien parantaminen yhteistyössä ammattilaisten kanssa

Omavalvontaohjelma huomioi myös valtakunnalliset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle sekä Valviran asettamat valtakunnalliset strategiset painopisteet ja mahdollistajat vuosille 2024 - 2027. Tavoitteiden ytimessä ovat yhdenvertaisuus, kustannusvaikuttavuus, yhteistyö ja tieto.

2. Keskeiset käsitteet

Omavalvonta

Omavalvonnalla varmistetaan hyvä asiakas- ja potilasturvallisuustyö, hoito ja hoiva, hyvä asiakaspalvelu ja laatutyö. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on kiinteä osa yksikössä toteutettavaa laadunhallintaa, joka perustuu riskienhallintaan. Omavalvonnan avulla varmistetaan lakisääteiset, laadukkaat ja oikea-aikaiset sosiaali- ja terveys, sekä pelastustoimen palvelut hyvinvointialueen asukkaille.

Omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten omavalvonta on järjestetty Kymenlaakson hyvinvointialueella. Ohjelma sisältää kuvauksen omavalvonnan kokonaisuudesta, jolla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen omassa palvelutuotannossa sekä ostopalveluissa sisältäen neuvonnan ja ohjauksen. Päivittäisen toiminnan tueksi laaditut palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palvelutuotannon arjen työväline, jonka tarkoituksena on varmistaa laadukkaat ja turvalliset palvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollossa omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin. Pelastustoimessa omavalvontasuunnitelma voidaan luoda toimialakohtaisesti (niissä tulosalueiden toimet on kuvattu) tai palveluyksikkökohtaisesti. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka kuvaa keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla varmistetaan ja valvotaan oman toiminnan sekä palvelujen laatua.

Valvontaviranomainen

Esim. sosiaali- ja terveysministeriö STM, sosiaali- ja terveysalan lupa ja valvontavirasto Valvira, aluehallintovirasto AVI, säteilyturvallisuuskeskus STUK, lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, oikeusasiamies, oikeuskansleri, sisäministeriö SM.

Hyvinvointialue (palvelun järjestäjä)

Palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuussa olevaa hyvinvointialuetta. Hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen kuuluva valvonta tarkoittaa, että hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sekä omia, että ostopalvelutuottajiaan ja näiden alihankkijoita sekä muita alueella toimivia sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimien palveluntuottajia. Palveluiden järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue valvoo lakisääteisten veloitteiden toteutumista ja palveluiden tuottajia sitovien sopimusten noudattamista.

Valvonta

Palvelunjärjestäjä eli hyvinvointialue valvoo toimintaa siten, että se on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan vaatimustenmukaista. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Valvonta painottuu palveluntuottajan omavalvonnan toteutumisen varmistamiseen, ohjaamiseen ja tukemiseen.

Riskienhallinta

Riskienhallinnalla tarkoitetaan järjestelmällisiä menettelytapoja, joilla pyritään ennalta varautumaan riskeihin ja turvaamaan palvelujen tuottaminen laadukkaasti, häiriöttömästi ja keskeytyksettä. Se on osa sekä sisäistä valvontaa että päivittäisjohtamista. Riskienhallinta on osa johtamisjärjestelmää ja läpäisee organisaation johtamistoiminnot kaikilla tasoilla. Riskienhallinta tukee johtamisjärjestelmän kehittämistä. Riskienhallinta on osa kaikkia organisaatioon liittyviä toimintoja, ja se kattaa myös vuoro vaikutuksen organisaation sidosryhmien kanssa. Riskienhallinnassa otetaan huomioon organisaation ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö, mukaan lukien ihmisten käyttäytyminen ja kulttuuriset tekijät.

SHQS -laadunhallintajärjestelmä

Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössään laadunhallintajärjestelmä, joka perustuu SHQS-standardiin. Ulkoisilla ja sisäisillä auditoinneilla varmistamme SHQS-standardin mukaisen kehittyvän toimintamallin toteutumisen organisaatiossa. Ensisijaisena tavoitteena ulkoisissa auditoinneissa on hakea näyttöä muun muassa laadunhallinnan tilasta, laadunhallinnan ja toiminnan johtamisesta, asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta sekä laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuudesta. Auditoinneissa ei arvioida yksittäisiä työsuorituksia vaan tavoitteena on hakea toiminnasta ja prosessista niitä kohtia, jotka vielä vaativat parantamista/kehittämistä.

3. Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvonnan prosessi

Omavalvonnan suunnittelua ohjaavat lainsäädäntö ja kansallinen ohjaus. Lisäksi huomioidaan hyvinvointialueen strategiset tavoitteet sekä riskienhallinnan ja varautumisen kokonaisuudet.

Omavalvontaprosessin eri vaiheissa ja tasoilla tehdyt havainnot ja toimenpiteet mahdollistavat toiminnan ja omavalvonnan jatkuvan kehittämisen.



Kuva 2 Omavalvonnan prosessi Kymenlaakson hyvinvointialueella.

Omavalvontaa toteutetaan järjestämisvastuun nojalla, ensisijaisesti palvelutuotannossa palveluja ja hoivaa tuottaessa. Riskienhallinnan tulosalue varmistaa osaltaan yhdenmukaisten omavalvonnan toimintamallien toteutumista hyvinvointialueella yhteistyössä toimialojen, tulosalueiden ja toimintayksiköiden kanssa. Ohjaus- ja valvontayksikkö toteuttaa omavalvontaa ohjaamalla, tuemalla ja varmistamalla palvelutuotannon omavalvonnan toteutumista yhdessä sopimusvastaavien kanssa. Lisäksi omavalvonnan organisaatiotasosta koordinaatiota ohjataan ja kehitetään säännöllisesti kokoontuvissa, omavalvontaan keskittyvissä työryhmissä.

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti raportoitavien mittarien avulla. Mittareista saatavaa tietoa käytetään johtamisen tukena, prosessien ja toimintamallien arviointiin ja kehittämiseen. Kehittämistoimenpiteitä tehdään havaittuihin epäkohtiin ja hyviin käytäntöihin perustuen. Omavalvonnan kehittämistä ohjaa omavalvonnan visio, joka osaltaan ohjaa myös tulevien vuosien omavalvonnan painopisteiden määrittämistä.

4. Omavalvonnan suunnittelun perusta

4.1. Lainsäädäntö

Hyvinvointialueen tehtävänä on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset

huolehtia palveluiden tuottamisesta. Palvelunjärjestäjän (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23 § ja 24 §) on varmistettava omaevalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto sekä pelastustoimen palvelut ovat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on ohjattava ja valvottava sen järjestämismvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.

4.2. Hyvinvointialuestrategia



Kuva 3 Kymenlaakson hyvinvointialueen strategia

Kymenlaakson hyvinvointialueen strategia määrittää suuntaa sille, mitä Kymenlaakson sosiaali-terveys- ja pelastustoiminnalla tavoitellaan, mihin suuntaan hyvinvointialuetta kehitetään sekä mitä tavoitteita strategiakaudella tavoitellaan. Omaevalvonnan visio perustuu Kymenlaakson hyvinvointialueen arvoihin ja tavoitteisiin. Omaevalvonta tukee ja varmistaa osaltaan hyvinvointialuestrategian toteutumista sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Omaevalvonnan visiossa määritellyt tavoitteet on johdettu strategisista tavoitteista.

Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiaa toimeenpannaan hyvinvointialueen toimialoilla. Keskeisiä keinoja ovat erilaiset toimenpideohjelmat, suunnitelmat ja kehittämissuunnitelmat. Omaevalvonnan visiossa määritellyt teemoja edistetään mm. strategiaa toteuttavassa tuottavuusohjelmassa, kehittämissuunnitelmissa sekä osana arjen perustyötä. Myös avoimen ja turvallisen organisaatiokulttuurin edistämällä tuetaan strategista innovaatiokehittämistä.

4.3. Riskienhallinta

Omaevalvonta on keskeinen tapa toteuttaa hyvinvointialueen sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa. Riskienhallinta näkyy omaevalvonnan toimintaprosesseissa läpileikkaavana teemana. Kymenlaakson hyvinvointialueen riskienhallintaa ohjaavat Aluevaltuuston vahvistamat Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisen perusteet ja ohjeet. Omaevalvonnalla toteutetaan riskienhallintaa:

ehkäistään, havaitaan ja hallitaan palvelujen ja hoidon tuottamisessa ja järjestämisessä tunnistettuja riskejä sekä ennakoidaan yhteistyössä vielä tunnistamattomia riskejä. Omavalvonnan riskiperusteisuus tarkoittaa, että hyvinvointialue- ja toimialatasoisen omavalvonnan vuosisuunnittelun yhteydessä asetetaan omavalvonnan menettelyille seuraavan vuoden painopisteet osana riskienhallintaa ja ennakointityötä.

Palveluyksikkökohtaisten riskiarviointien toteuttaminen tulee kuvata omavalvontasuunnitelmissa. Yhteistä riskiarviointien muodostamaa tietopohjaa voidaan hyödyntää sekä yksikköjen omassa toiminnassa että laajemmin esimerkiksi hyvinvointialueen yhteisessä riskienarvioinnissa ja -hallinnassa sekä omavalvonnan vuosisuunnittelussa.

Riskienhallintaa tehdään asetettaessa toiminnalle tavoitteita ja tarkasteltaessa tavoitteiden saavutettua tasoa. Saavutetun tason vaikutusta toiminnan tavoitteisiin tulee omavalvonnassa arvioida mittaritiedon perusteella ja toteuttaa tarvittaessa toimenpiteitä, joilla riskit ja mahdollisuudet huomioidaan päätöksenteossa.

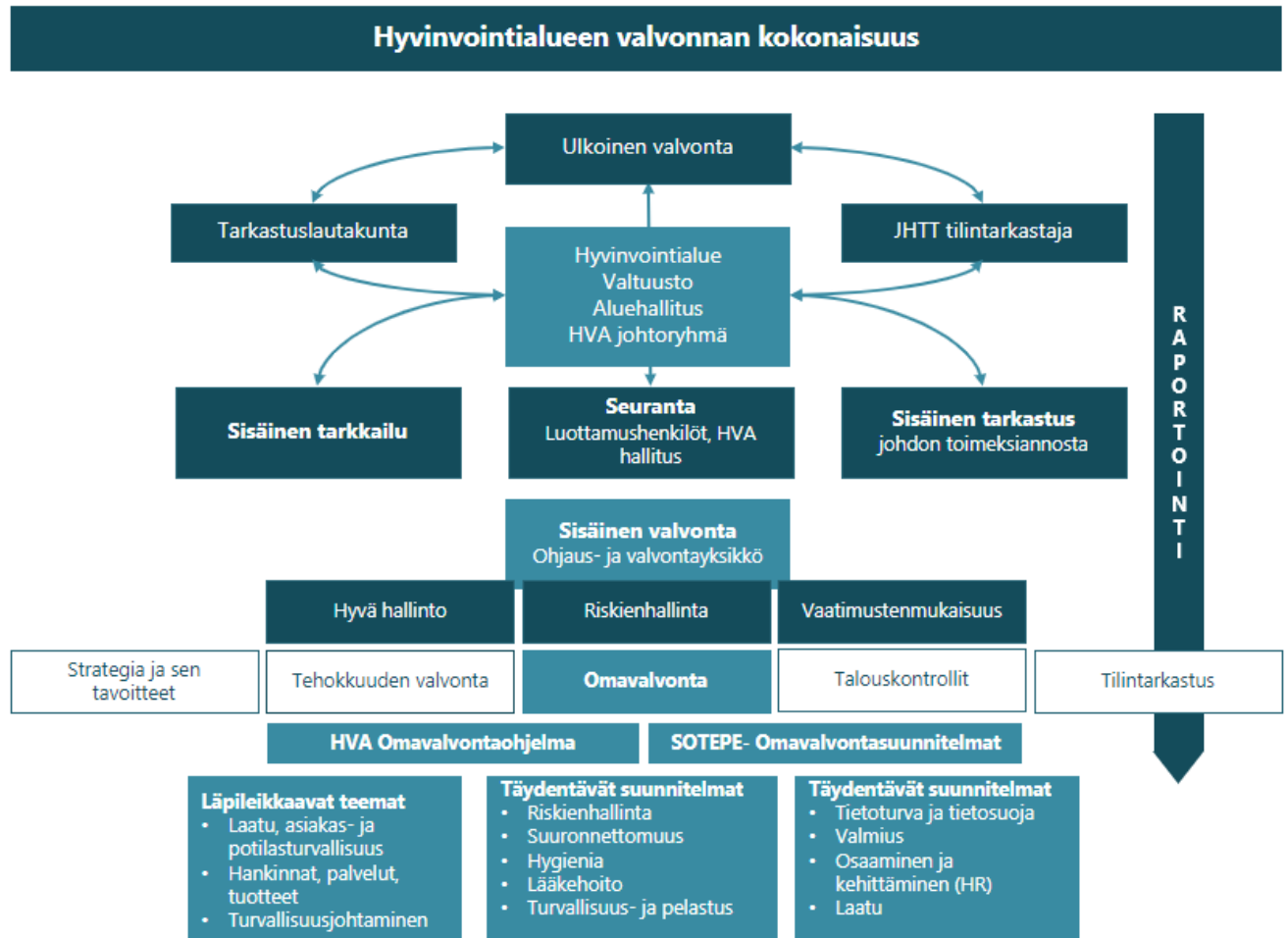
Palveluiden laatuun vaikuttavia turvallisuuden keskeisiä osa-alueita ovat mm. asiakas- ja potilasturvallisuus, henkilö- ja tilaturvallisuus, henkilöstön työturvallisuus, tietoturvallisuus sekä kokonaisvaltainen organisaation jatkuvuudenhallinta. ²

4.4. Johtamisjärjestelmä

Hyvinvointialueen organisaatiokaavio kuvaa hyvinvointialueen rakennetta kokonaisuutena. Kuviossa 4 kuvataan, kuinka omavalvonta kulkee poikkileikkaavasti läpi Kymenlaakson hyvinvointialueen organisaation johtamisjärjestelmän ja kuinka omavalvonnan vastuut jakautuvat. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta, tiedolla johtaminen ja viestintä kytkeytyvät kiinteästi koko hyvinvointialueen toimintaan ja johtamisjärjestelmään.

Aluevaltuusto päättää omavalvonnasta osana sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisen perusteita, Aluehallitus hyväksyy omavalvontaohjelman, toimialajohtajat vastaavat omavalvonnan toteuttamisesta sekä omavalvontasuunnitelmista omalla toimialallaan yhteistyössä tulosalueiden ja toimintayksiköiden henkilöstön kanssa. Riskienhallinnan tulosalueeseen kuuluvat toimintayksiköt: Asiakas- ja potilasturvallisuus, Ohjaus- ja valvonta sekä Turvallisuus tukevat ja varmistavat toiminnallaan Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvonnan lainmukaista toteutumista.

² Pelastustoimen omavalvontamalli 2021, s. 6



Kuva 4 Hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuus

4.5. Omavalvonnan vastuut ja työnjako

Toimiala/toimialajohtaja vastaa (hallintosääntö 28 § mukaiset tehtävät)

- Toimialan sisäisestä valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta sekä raportoinnista
- Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannasta, raportoinnista ja julkaisusta.
- Sopimusvalvonnasta
- Terveiden ja sairaanhoidon palvelujen toimialajohtajana johtajaylilääkäri vastaa potilas- ja asiakasmuistutuksiin ja -kanteluihin (voi organisoida)
- Pelastuksen toimialalla pelastusjohtaja antaa toimialajohtajana pelastustoimialaan ja toimintaan liittyvät lausunnot
- Sosiaalipalvelujohtaja vastaa sosiaalihuollon toiminnan osalta asiakasmuistutuksiin ja kanteluihin (voi organisoida)
- Strategia- ja integraatiopalveluiden toimialajohtaja vastaa laadunhallintajärjestelmän ylläpidosta

Tulosalue/tulosaluejohtaja vastaa (hallintosääntö 29 § mukaiset tehtävät)

- Tulosalueen riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta sekä raportoinnista ja ohjeistaa alaisiaan toimintayksiköitä
- Omavalvonnan toteuttamisesta omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien mukaisesti
- Asiakas-/potilaskohtaisesta valvonnasta
- Muistutusten, kanteluiden ja henkilöstön epäkohtailmoitusten käsittelystä
- Omien yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadinnasta, ylläpidosta, toteutumisen seurannasta ja raportoinnista
- Yhteistyöstä valvontaviranomaisten kanssa
- Osallistumisesta omavalvontaohjelman laadintaan
- Laadunhallintajärjestelmän ylläpidosta (kehitysjohtaja)

Toimintayksikkö/toimintayksikön esihenkilö vastaa (hallintosääntö 30 § mukaiset tehtävät)

- Toimintayksikön toiminnasta sekä johtaa ja kehittää toimintaa tulosaluejohtajan/ylihoitajan alaisuudessa
- Toimintayksikön riskien tunnistamisesta, arvioinnista, raportoinnista sekä riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta

Riskienhallinnan tulosalue/riskienhallintajohtaja vastaa (hallintosääntö 29 § mukaiset tehtävät)

- Palvelutuotannon valvontatoiminnan ohjauksen ja kehittämisen linjauksista ao. tulosalueen toimintakentän laajuudessa
- Organisaation tuloksellisesta omavalvontaa edistävästä ja vahvistavasta yhteistyöstä
- Koko tulosalueen toimintoja koskevasta yhteistyöstä valvontaviranomaisten kanssa
- Organisaation laajuisesta tulosaluetta koskevasta yhteistyöstä asiakas- ja potilasturvallisuudessa, lääketys- ja laiteturvallisuudessa sekä palo- ja tilaturvallisuudessa
- Organisaation yleisen turvallisuuskulttuurin vahvistamisesta henkilöstölle ja yksityisille palveluntuottajille järjestettävällä valmius-, varautumis- ja turvallisuusneuvonnalla ja -koulutuksilla

Ohjaus- ja valvontayksikkö/toimintayksikön esihenkilö vastaa (hallintosääntö 30 § mukaiset tehtävät)

- Valvontayksikön toiminnan ja valvonnan menetelmien kehittämistä lakien ja asetusten mukaisesti
- Omavalvontaohjelman laadinnasta ja ylläpidon koordinoinnista
- Omavalvontasuunnitelmien yhteisten sisältöjen määrittämisen ohjauksesta ja koordinoinnista
- Palvelutuotannon valvonta, laillisuusvalvonnasta, laadunvalvonnasta ja sopimusvalvonnasta yhteistyössä tulosalueiden kanssa
- Oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien omavalvonnan tukemisesta (toiminnan ohjaus, neuvonta ja koulutukset)
- Palvelutuotannon operatiivisen valvontatoiminnan suunnitelmallisesta ohjauksesta ja kehittämisestä vastaaminen
- Sosiaalipalveluiden palvelusetelituottajien hyväksymisestä ja hyväksynnän perumisesta
- Tiiivistä yhteistyöstä organisaation vastuuhenkilönä valvontaviranomaisten kanssa
- Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannasta, raportoinnista ja julkaisusta
- Omavalvonnan menettelyjä ohjaavan ajantasaisen tiedon tuottamisesta ja valvonnalla annetun ohjauksen toimenpiteiden tilan seurannasta
- Muista hyvinvointialueen strategian ja omavalvontaohjelman toteutumista tukevista tehtävistä

Kuva 5 Omavalvonnan vastuut Kymenlaakson hyvinvointialueella

5. Omavalvonnan periaatteet

Palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa **toteutetaan yhdenmukaisin periaattein**. Tämä tarkoittaa, että hyvinvointialueen omaa palveluntuotantoa ja ostopalvelujen valvontaa toteutetaan yhdenmukaisin menetelmin. Valvontatoiminta perustuu luottamukseen ja on ensisijaisesti palveluntuottajan kanssa tehtävää yhteistyötä, kumppanuutta ja toiminnan kehittämistä siten, että palvelunkäyttäjän asianmukainen, turvallinen ja sovittu palvelu toteutuvat. Lisäksi valvonnalla pyritään turvaamaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeuksien toteutuminen. Hyvinvointialueen arvot: **ihmisläheinen, luotettava, uudistuva ja osallistava**, ohjaavat omavalvonnan toteuttamista. Omavalvonnassa arvot tarkoittavat sitä, että omavalvonnan keskiössä on asiakas.

Hyvinvointialueen omavalvonta on asiakkaan aseman, oikeuksien, osallisuuden ja turvallisuuden toteutumisen seurantaa ja arviointia. Hyvinvointialue valvoo tuottamia ja hankkimiaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluja.

Perusperiaatteina on, että omavalvonta

- on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista
- koskee kaikkea palveluntuotantoa organisaatorakenteen mukaisesti
- perustuu riskienarviointiin, tarkoituksena on edistää organisaation tehokasta johtamista, riskien hallintaa, toiminnan kehittämistä ja tuloksellisuuden arviointia
- on järjestelmällistä, kattavaa ja tasapuolista.

Lisäksi omavalvonta ja ohjaus toteutuvat organisaation eri tasoilla, ja ovat samanlaista sekä yksityiselle että omalle toiminnalle. Lisäksi

- omavalvontakohteiden erityispiirteet ja valvontamenettelyt on kirjattu omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmiin
- omavalvontatoiminnan painopisteenä on ohjaus ja laadun kehittäminen
- omavalvontapalvelujen tulee olla yhdenvertaisia, turvallisia, lainmukaisia, laadukkaita ja vaikuttavia
- omavalvontatoiminnassa korostetaan palveluntuottajien vastuuta

6. Omavalvonnan toteuttaminen

Valvontaviranomainen (Valvira ja AVI) toteuttaa sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan/ -järjestäjän kanssa.

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on varmistaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja palveluiden sekä hoidon toteuttaminen asiakkaalle laaditun henkilökohtaisen suunnitelman mukaisesti. Lisäksi palvelujen ohjauksella ja valvonnalla pyritään varmistamaan palvelusopimusten noudattaminen sekä lisäämään palvelujen laatua ja ehkäisemään laatuongelmia.

Vaikuttava ohjaus ja valvonta edellyttävät aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen valvontaa toteuttavien, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten välillä. Valvonnan keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat ohjaus- ja valvontamenetelmät. Painopiste on asiakas-/potilaskeskeisyydessä ja ennakoivissa toimissa, kuten palveluyksiköiden omaavolntan tukemisessa ja varmistamisessa. Omaavolntalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palveluntuottajat itse valvovat palveluyksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

6.1. Valvontakohteet

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajat

Hyvinvointialue tuottaa suurimman osan sosiaali- ja terveyspalveluista omana palvelutuotantona. Palvelutuotannon valvonta toteutuu ensisijaisesti palveluyksiköiden toteuttamana omaavolntana. Ohjausta ja valvontaa kohdennetaan hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluviin sosiaali- ja terveyspalveluihin ja alueella sijaitseviin lastensuojelun palveluyksiköihin riskiperusteisesti (Lastensuojelulaki 417/2007).

Ostopalvelujen sopimusvalvonta

Hyvinvointialue järjestää osan sosiaali- ja terveyspalveluista sekä niihin liittyvistä tukipalveluista ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta. Ohjauksella ja valvonnalla seurataan ostopalveluntuottajan toimintaedellytysten, sopimuksen, kilpailutuksen ja sen määrittelemien tarjouspyyntöasiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumista sopimuksessa määritellyllä tavalla. Sopimuksista vastaavat hallintatoimiin nimetyt sopimusvastuuhenkilöt.

Palvelusetelillä tuotettujen palvelujen valvonta

Hyvinvointialue järjestää osan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluista vaihtoehtoisesti palvelusetelillä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annettu laki (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttämistä hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin on Aluehallituksen hyväksymät palvelusetelikohtaiset sääntökirjat, joissa on kuvattu menettelyohjeet, hyväksymiskriteerit ja velvoitteet palveluntuottajille sekä hyvinvointialueen velvoitteet ja palveluntuottajien ohjauksen ja valvonnan menettelytavat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa kuvattuja palveluntuottajan vaatimuksia, oikeuksia ja velvollisuuksia siitä alkaen, kun se hyväksyy palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelipalveluntuottajia koskee sama lainsäädäntö ja laatuvaatimukset kuin muitakin yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia. Sääntökirjan mukaan hyvinvointialueella on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on veloitettu tekemään yhteistyötä valvojan tahon kanssa.

Asiakas-/potilaskohtainen valvonta

Palvelujen järjestämisen tavasta riippumatta hyvinvointialueen viranhaltijat ja palveluyksiköiden vastuuhenkilöt valvovat lisäksi asiakas- ja potilaskohtaisesti sitä, että palvelut vastaavat asiakkaan/potilaan palvelutarpeita ja että ne toteutetaan lain mukaisesti. Asiakkaan/potilaan tulee

saada hänen henkilökohtaisen suunnitelmansa ja/tai palvelupäätösten mukaisia palveluja. Huomiota kiinnitetään myös asiakkaan/potilaan kohteluun ja osallisuuteen, hoivan ja huolenpidon laatuun ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Jos asiakas/potilas kohtaisessa valvonnassa havaitaan epäkohtia palveluntuottajan toiminnassa, informoidaan siitä kyseisen palvelun valvonnan viranhaltijaa. Tarvittaessa voidaan tehdä laajempia selvityksiä palveluntuottajan toiminnasta ja puuttua tilanteeseen valvonnan ja ohjauksen menetelmin ja toimenpitein.

Perhehoito

Hyvinvointialue järjestää osan sosiaalipalveluistaan perhehoitona. Perhehoidolla tarkoitetaan henkilön hoidon, kasvatuksen tai muun ympärivuorokautisen hoidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa. Perhehoitaja voi antaa hoitoa myös tilapäisesti asiakkaan omassa kodissa, esimerkiksi omaishoitajan lakisääteisten vapaiden aikana. Perhehoitoa toteutetaan sekä luvanvaraisena ammatillisena perhehoitona että toimeksiantosuhteisena perhehoitona. Luvanvaraisen ammatillisen perhehoidon valvonta luetaan mukaan yksityisten sosiaalipalveluntuottajien valvontaan. Toimeksiantosuhteisia perhehoitajia toimii ikääntyneiden palveluissa, vammaispalveluissa ja lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluissa. Toimeksiantosuhteisten perhehoitajien ja perhekotien hyväksyntään, ohjaukseen ja valvontaan on hyvinvointialueella perhehoitajalain (263/2015) mukaiset toimintaohjeet.

Alihankkijoiden valvonta

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 17 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialueelle palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja voi tuottaa palveluja hankkimalla omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveystalvueluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön täydentävää työvoimaa alihankkijalta.

Alihankintaa koskeva säännös ei koske sellaisia yksityisen palveluntuottajan alihankkijoilta hankkimia palveluja, jotka eivät ole asiakkaille annettavia sosiaali- ja terveystalvueluja eivätkä siten myöskään julkisia hallintotehtäviä, kuten yksityisen palveluntuottajan kirjanpito, palkanmaksu tai muut hallinnolliset tukipalvelut, toimitilojen siivous, henkilöstöruokailu tai muut henkilöstölle järjestettävät palvelut. Näitä tukipalveluja yksityinen palveluntuottaja voi hankkia alihankkijoilta ilman pykälässä säädettyjä rajoituksia tai edellytyksiä.³

Hyvinvointialueella on velvollisuus ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, oikeudesta saada palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä oikeudesta tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita säädetään hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 10 §:ssä.

³ Alihankintaa koskeva sääntely suhteessa sosiaali- ja terveydenhuollon yritystoiminnan erilaisiin organisoitumisen muotoihin. Työryhmän selvitys. STM:n raportteja ja muistioita 2023:25.

6.2. Valvonnan muodot

Ennakollinen ohjaus ja valvonta

Ennakolliseen valvontaan kuuluvat sosiaali- ja terveystalvelujen rekisteröinti-ilmoitusten, lupahakemusten käsittely sekä lupa- ja käyttöönotto- /toimitilatarkastukset ennen palvelutuotannon aloittamista. Aluehallintoviraston ja Valviran yhteinen palveluntuottajarekisteri Soteri (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 11 §) on sähköistänyt lupa- ja rekisteröintiprosessit 1.1.2024 alkaen. Palveluntuottajat tekevät hakemukset sähköisesti Soterin kautta AVI:lle tai Valviralle.

Ennakollista ohjausta ja valvontaa toteutetaan myös palvelunjärjestäjän toimesta mm. ostopalvelujen kilpailutusprosessissa, palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa ja toimeksiantosuhteisessa perhehoitajien rekrytoinnissa ja ennakkovalmennuksessa. Ennakollisella valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukainen, laadukas ja tarpeita vastaava palveluiden järjestäminen ja ehkäisemään virheellisiä, epäasianmukaisia tai laadultaan riittämättömiä palvelukäytäntöjä. Ennakollisessa valvonnassa varmistetaan, että palveluntuottaja on toimintaa käynnistäessään ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön ja tilaajavastuulain vaatimukset.

Suunnitelmallinen ohjaus- ja valvonta

Suunnitelmallista toiminnan aikaista ohjausta ja valvontaa toteutetaan hyvinvointialueella säännöllisesti. Ohjauksella tarkoitetaan sellaisen tiedon antamista, joka auttaa toimijoita kehittämään omaa toimintaansa ja sen turvallisuutta sekä toimintakykyä. Suunnitelmalliseen ohjaukseen ja valvontaan kuuluvat mm. valvontasuunnitelman mukaiset käynnit. Valvottavat palveluyksiköt valitaan eri kriteerein, pääsääntöisesti riskiarvioinnin perusteella, mutta myös lain tai sopimusehtojen mukaisesti. Lisäksi huomioidaan Valviran yhdessä aluehallintovirastojen kanssa määrittelemät painopisteet sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmassa⁴, hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa määritellyt omavalvonnan painopisteet sekä omavalvonnan visio. Käynneillä pyritään ennakkoimaan riskejä ja kehittämään toimintaa yhdessä palveluntuottajan kanssa entistä laadukkaammaksi. Toiminnanaikaisen ohjauksen ja valvonnan tavoitteena on tukea palveluntuottajan toiminnan kehittämistä ja omavalvontaa. Erilaisia valvontakäyntejä on mahdollista toteuttaa myös yhteistyössä hyvinvointialueiden kesken. Tällöin käynneistä laaditaan yhteiset asiakirjat ja yhteinen raportti, tietosuoja ja käyttöoikeuksien rajaukset huomioiden.

Riskiperusteinen valvonta

Suunnitelmallista valvontaa kohdennetaan niihin sote-palveluihin, joihin liittyy erityisiä riskejä esimerkiksi asiakaskunnan haavoittuvuuden vuoksi tai palveluntuottajiin, joiden laatu tai turvallisuus on arvioitu heikoksi, eikä palveluntuottajan omavalvonta ole toteutunut riittävästi.

⁴ <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/valvontaohjelma>

Arvioitaessa kohteen riskiä tutustutaan yksikön valvontahistoriaan ja keskustellaan palveluntuottajan tilanteen tuntevien sekä palveluista vastaavien kanssa. Riskiperustaisuuden arviointia tehdään olemassa olevasta valvontatiedosta; valvonta- ja tarkastuskertomuksista, valvontaviranomaiselta saatavasta tiedosta, muistioista, sanktioista ja vastaavista selvityksistä, jotka sisältävät riskitietoa.

Riskeiksi palveluntuottajan toiminnassa voidaan tunnistaa muun muassa puutteet asiakas- ja potilasturvallisuudessa, henkilöstömitoituksessa ja -rakenteessa, lääkehoidossa, runsaassa itsemääräämisoikeuden rajoittamisessa, päivystyspalveluiden saatavuudessa sekä asiakkaiden/ potilaiden epäasiallinen kohtelu tai epäkohtailmoitukset palveluntuottajasta.

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa jälkikäteisvalvontaa ja/tai -ohjausta. Reaktiivinen valvonta käynnistyy esimerkiksi palveluyksikön tai hyvinvointialueen työntekijöiltä tulleen huolenilmauksen, asiakaspalautteiden, muistutusten, epäkohtailmoitusten tai kantelujen perusteella (Hallintolaki 39 §).

Ennalta ilmoittamaton valvonta on jälkikäteisvalvontaa ja se tehdään perustellusta syystä. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä saatetaan tehdä palvelun laadun varmistamiseksi tai jos on syytä epäillä laiminlyöntejä palvelussa. Valvontakäynnistä ei ilmoiteta etukäteen palveluntuottajalle (Hallintolaki 39 §).

Sopimusvalvonta

Valvontatehtävään liittyy palvelun tuottamisen valvonnan lisäksi myös sopimuksen toteutumisen valvonta. Sopimusvalvontaa tehdään ohjaus- ja valvontakäynneillä, joissa seurataan sopimuksen ja palvelukuvauksen edellyttämiä asioita sekä palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista. Lisäksi sosiaalipalveluiden palveluntuottajalta edellytetään säännöllistä raportointia (PSOP). Sopimuksen omistajat toteuttavat sopimusvalvontaa ohjauksen ja neuvonnan keinoin, jotta palveluntuottaja ymmärtää palvelukuvauksen ja sopimuksen sisältämät vähimmäisvaatimukset palvelulle. Lisäksi sopimusvalvontaan kuuluu mm. yhteistyötapaamisia palveluntuottajien kanssa esim. saadun palautteen johdosta. Palveluntuottajat perehdytetään sopimuskauden alussa palvelukuvaukseen ja sopimusehtoihin.

Ostopalvelujen sopimusvalvontavastuu ulottuu myös hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevien ostopalveluntuottajien valvontaan. Sosiaalipalveluissa valvontaa toteutetaan tällöin yhteistyössä sijaintihyvinvointialueen valvonnan viranhaltijoiden kanssa. Sijaintihyvinvointialueiden valvonta ei kuitenkaan poista palvelua ostaneen hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvaa ostamiensa palvelujen valvonnan velvollisuutta.

6.3. Tiedon hyödyntäminen omavalvonnassa

Omavalvonnan seurannan tarkoituksena on varmistaa, että palvelutuotannossa tuotettu ja raportoitu tieto kootaan systemaattisesti sekä varmennetaan menettelyt, joiden avulla tieto on hyödyn-

nettävissä tietojohdamisessa. Organisaation toiminnassa, johtamisessa ja kehittämisessä hyödynnetään monipuolisesti tietoa omavalvonnan tueksi. Tietoa saadaan eri järjestelmistä ja tahoilta: omavalvonnan raportoinnin tuottama tieto, riskiarvioinnit, RAI-välineet, HaiPro-vaaratapahtumraportointi, vakavat vaaratapahtumat, valvontajärjestelmän valvontatieto, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, muistutukset, kantelut, valvontaviranomaisten päätökset ja ohjaus ym.

Toiminnan arviointitietojen siirtyminen toiminnan kehittämiseen on varmistettava sekä se, että toiminnan jatkuva arviointi ja seuranta kehittävät tosiasiallisesti palveluiden laatua sekä organisaation toimintaa. Seurannassa tulee varmistaa myös, että koottu tietoaineisto huomioi riittävällä tasolla asiakkaan antaman palautteen ja poikkeamatiedon. Seurantatietoa on verrattava ja hyödynnettävä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksen, johtamisen ja päätöksenteon tukena.

6.3.1. Alueellisen väestön hyvinvoinnin ja terveyden tila

Jotta hyvinvointialue voi ennakoida myös omavalvonnallista toimintaansa, sen tulee seurata asukkaidensa elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Hyvinvointialueen on toimittava hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä yhteistyössä alueensa kuntien sekä järjestöjen kanssa ja tuettava niitä asiantuntemuksellaan. Hyvinvointialue valmistelee aluevaltuustolle valtuustokausittain alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman, joka toimii maakunnallista hyte-työtä ohjaavana strategisena asiakirjana. Aluevaltuustolle tulee raportoida vuosittain päätöksenteon yhteydessä asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 7 §.)

Asukkaiden hyvinvointi on myös talouteen suuresti vaikuttava tekijä. Mitä paremmin asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden tila on tunnistettu, sitä täsmällisemmin pystytään puuttumaan ongelmiin, ehkäisemään niiden syntyä ja ryhtymään toimiin, joilla kavennetaan hyvinvointi- ja terveyseroja sekä edistetään hyvinvointia ja terveyttä. Kymenlaakson alueellinen hyvinvointikertomus tuo esiin maakunnan asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tarpeet mahdollisimman tarkalla alueellisella tasolla. Asiakirja toimii hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnittelun, seurannan, arvioinnin ja raportoinnin välineenä.

Kymenlaakson hyvinvointialue koordinoi alueellisia monilaisia hyte-työryhmiä, joiden tehtävänä on nostaa vuosittaisia välitavoitteita, joilla pyritään pääsemään strategiakauden tavoitteisiin. Sote-toimijan rooli alueellisessa hyvinvointi- ja terveyden edistämistyössä on osaltaan huolehtia siitä, että strategian tavoitteet kohdistuvat väestöstä nouseviin tarpeisiin ja ohjaavat väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä poikkihallinnollisena sekä monitoimijaisena yhteistyönä. Samalla tuetaan painopisteen siirtämistä sosiaali- ja terveydenhuollon korjaavista palveluista ennaltaehkäisyyn, ennakointiin sekä hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamiseen. Tämän onnistumiseksi on panostettava myös sellaisiin tukitoimiin, jotka ehkäisevät asukkaiden sote-palvelujen tarvetta. Tässä yhteistyössä korostuu erityisesti kuntien ja järjestöjen rooli.

6.3.2. Omavalvontaprosessia tukevat järjestelmät

Valvontajärjestelmä

Kymenlaakson hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksiköllä on käytössään valvontajärjestelmä tukemassa tiedonhallintaa ohjaus- ja valvontatyössä. Valvontatapahtuman raportointi ja seuraminen mahdollistavat valvontatyöstä syntyvän tiedon hyödyntämisen organisaatiossa toiminnan johtamiseen ja kehittämiseen. Valvontatapahtuman toteuttaminen digitaalisessa ympäristössä tekee valvontaprosessista yhdenmukaisen ja mahdollistaa palveluntuottajan osallistamisen valvontatapahtumaan sekä nopeuttaa valvontaprosessiin käytettyä aikaa.

Valvontatapahtuman avulla palveluntuottaja voi kehittää omaa toimintaa ja se tukee palveluntuottajan omavalvontaa sekä antaa palveluiden järjestäjälle tietoa palvelun laadun sekä vaatimustenmukaisuuden arvioimiseksi. Tiedolla johtaminen paranee, kun ajantasainen tilanne- ja raporttietieto on aina helposti saatavilla. Valvonnasta syntyvää tietoa hyödynnetään hyvinvointialueella palvelutoiminnan kehittämiseen ja riskiperusteisen valvontatoiminnan kohdentamiseen.

Parasta Palvelua -järjestelmä

Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (www.parastapalvelua.fi). Järjestelmän avulla hallinnoidaan palveluseteleitä ja ostopalveluja. Järjestelmästä saadaan tiedot myönnettyjen palvelujen määrästä, niiden käytöstä sekä palveluihin käytetyistä euroista. Järjestelmän kautta hoidetaan palveluntuottajien laskutus sekä tietojen siirto maksatusta varten.

Järjestelmä muodostaa palveluntuottajarekisterit palvelusetelituottajista. Omavalvonnan tukena järjestelmästä voidaan tarkastaa palveluntuottajien lakisääteiset tiedot Luotettava kumppani -palvelusta sekä erikseen määritetyt palvelukohtaiset asiakirjat.

Ohjaus- ja valvontayksikkö ohjaa järjestelmän käytössä sekä organisaation että yksityisen palvelutuotannon käyttäjiä.

6.4. Pelastustoimen omavalvonta

Kymenlaakson hyvinvointialueen pelastustoimi tuottaa pelastustoimialan palvelut ja vastaa alueen pelastusviranomaiselle säädetyistä tehtävistä. Kymenlaakson pelastuslaitoksen tehtävänä on parantaa ihmisten turvallisuutta, vähentää onnettomuuksia, varautua onnettomuuksiin, toimintaan onnettomuuksien uhatessa tai sattuesssa, tuottaa ensivaste ja ensihoitopalveluja sekä muita hyvinvointialueen päättämiä palveluja pelastuslain⁵ mukaisesti. Pelastustoimen omavalvonta perustuu lakiin pelastustoimen järjestämisestä⁶ sekä sisäministeriön antamiin mahdollisiin tarkentaviin sää-

⁵ Pelastuslaki 379/2011

⁶ Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021

döksiin. Pelastustoimen palvelutuotannon seurannan vähimmäistietosisältö määräytyy sisäministeriön asetuksen hyvinvointialueen seuranta- ja arviointivelvollisuudesta sekä aluehallintoviraston asiantuntija-arvion mukaan.⁷

Palvelutasopäätös on merkittävin pelastuslaitoksen lakisääteisten palvelujen tuottamista ohjaava asiakirja. Pelastustoimen palvelutasopäätös määrittelee valvonnan osaksi omaavolntan periaatteita sekä samalla huomioi asetetut painopisteet ja strategiset tavoitteet osaksi palvelujen tuottamisen ohjausta. Palvelutasopäätöksessä on kuvattu merkittävimmät kansalliset ja alueelliset riskit sekä uhat. Samalla määritellään palvelujen tuottamisen kokonaistavoitteet sekä niihin käytettävissä olevat suorituskyvyt.

Pelastustoimi toteuttaa omaavolntaa toimialan erityispiirteet huomioiden lainsäädännön sekä ohjeistusten mukaisen omaavolntasuunnitelman perusteella. Tässä toiminnassa tunnistetaan ja huomioidaan palvelutasopäätöksessä määritetyn palvelutuotannon, järjestämistehtävän sekä toiminnalle asetetun kehittämistavoitteiden asettamat vaatimukset. Pelastustoimen palvelutuotannon seuraaminen perustuu veloitteeseen tarkastella pelastustoimen palvelujen saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta, kustannuksia ja tuottavuutta.

Hyvinvointialueen on verrattava omaavolntalla tuotettua tietoa vastaavaan muita hyvinvointialueita koskevaan tietoon. Tietoa on hyödynnettävä pelastustoimen tietojohtamisessa päätöksenteon tukena sekä palvelutuotannon puutteellisuuden korjaamisessa. Omaavolntaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa sekä laadittava vuosittain selvitys pelastustoimen palvelujen toteutumisesta ja talouden tilasta alueellaan sisäministeriölle ja aluehallintovirastolle.

6.5. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien ohjaus ja valvonta

Ohjaus- ja valvontayksikön tehtävänä on sekä yksityisten palvelujen että hyvinvointialueen omien palvelujen valvonta ja ohjaaminen yhdessä palvelujen toimialojen edustajien ja valvontaviranomaisten kanssa. Hyvinvointialueen ohjauksen ja valvonnan tehtäviä ovat:

- päivittäinen ohjaus ja neuvonta mm. puhelimitse, sähköpostilla tai etäyhteydellä
- suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit tai etäkäynnit palveluyksiköihin, reaktiiviset valvontakäynnit palveluyksiköissä esimerkiksi valvontaviranomaisen pyynnöstä tai suoraan ohjaus- ja valvontayksikölle tietoon tulleiden epäkohtien perusteella
- tarvittaessa osallistuminen valvontaviranomaisen toteuttamaan ennakkotarkastukseen (valvontalaki 741/2023, 20 §)

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysten palvelujen valvontaa toteuttavat:

- valvontapäällikkö (yhteinen esihenkilövastuu ja toiminnan johtaminen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnassa)

⁷ Sisäministeriön asetus hyvinvointialueen seuranta- ja arviointivelvollisuudesta sekä aluehallintoviraston asiantuntija-arviosta

- neljä (4) sosiaalihuollon valvontakoordinaattoria
- neljä (4) terveydenhuollon valvontakoordinaattoria

Yksikössä työskentelee yksi (1) yhteyskoordinaattori, joka vastaa palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvistä asioista ja toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestelmän pääkäyttäjänä sekä valvontajärjestelmän pääkäyttäjänä. Yhteyskoordinaattori ei tee varsinaista valvontatehtävää.

Valvontaa toteuttavat viranhaltijat ovat sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisia. Hyvinvointialueella valvontaa suorittavat voivat hyödyntää hyvinvointialueen substanssiasiantuntijoiden osaamista valvontatyötä tehdessään. Asiantuntijoita voidaan pyytää mukaan valvontakäynneille tai heidän asiantuntemustaan voidaan hyödyntää esimerkiksi tarkasteltaessa yksikön tiloja, lääkahoitosuunnitelmaa ja lääkeshoidon toteuttamisen käytäntöjä.

Vaikuttava ohjaus ja valvonta edellyttävät aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen valvontaa toteuttavien, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten välillä. Valvonnan keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat ohjaus- ja valvontamenetelmät. Painopiste on asiakas/potilaskeskeytyksessä ja ennakoivissa toimitissa, kuten palveluyksiköiden omavalvonnan tukemisessa ja varmistamisessa. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palveluntuottajat itse valvovat palveluyksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

Ohjaus- ja valvontayksikön henkilöstön osaamistarpeita kartoitetaan säännöllisesti yhteisesti. Lisäksi yksikön henkilöstön yksilöllisiä tarpeita selvitetään vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Koulutustarpeet kirjataan tulosalueen vuosittaiseen koulutussuunnitelmaan. Koulutuskokonaisuuksien toteutumista seurataan ohjaus- ja valvontayksikössä aktiivisesti ja toteutuneet koulutukset talletetaan järjestelmään, jossa niiden toteutumista seurataan.

Ohjaus- ja tarkastuskäynti

Ohjaus- ja tarkastuskäynnit toteutetaan pääsääntöisesti parityönä ja käyntiin varataan aikaa 3–4 tuntia. Ohjaus- ja valvontakäynnillä tulee olla mukana palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö vastaa suoraan lain mukaisesti yksikkönsä toiminnallisesta johtamisesta. Vastuuhenkilön on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 10 §).

Suunnitelmallisen ohjaus- ja valvontakäynnin aikana käsitellään palveluntuottajan valvontajärjestelmään ennakolta täyttämä valvontalomake ja liitteisiin kirjatut tiedot. Käynnillä tarkistetaan yksikön tilat, keskustellaan palveluyksikön toiminnasta ja käytännöistä. Käynnillä voidaan haastatella ja kuulla mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaita ja työntekijöitä. Ohjaus- ja valvontakäynnin toteuttava valvonnan viranhaltija voi tarvittaessa ottaa valokuvia käynnin aikana. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §). Ohjaus- ja valvontakäynnillä käydään läpi myös mahdolliset palveluntuottajaa koskevat palautteet ja muut ajankohtaiset asiat. Niissä palveluissa, joissa on käytössä RAI-toimintakykymittari, käydään läpi RAI-mittaritietoja.

Valvontakäynneillä tarkastettavia alueita, kun ne koskevat valvottavan yksikön toimintaa:

- Palveluntuottajan tiedot
- Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen
- Omavalvonta
- Riskienhallinta
- Palvelun sisällön omavalvonta
- Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Ohjaus- ja valvontayksikön toteuttamien suunnitelmallisen ja reaktiivisen ohjaus- ja valvontakäynnin prosessit on kuvattu hyvinvointialueen käytössä olevaan prosessikuvausohjelmistoon.

Tarkastuskertomus

Ohjaus- ja valvontakäynnin jälkeen laaditaan tarkastuskertomus, johon kirjataan sitovat jatkotoimenpiteet, aikataulut ja seuranta. Tarkastuskertomukseen kirjataan ohjaus- ja valvontakäynnillä käsitellyt asiat sekä käynnillä tehdyt havainnot (Hallintolaki 434/2003, 39 §). Palveluntuottaja vahvistaa puutteiden ja epäkohtien korjaukset tehdyksi valvontajärjestelmään. Palveluyksikössä tehtyjen toimenpiteiden varmistamiseksi voidaan tarvittaessa tehdä seurantakäyntejä tai järjestää seurantatapaamisia, joissa käydään läpi tarkastuskertomukseen kirjatut havainnot ja edellytetyt muutokset.

Tarkastuskertomus kirjoitetaan viipymättä, jonka jälkeen se toimitetaan valvontajärjestelmän kautta palveluntuottajalle asiata tarkastettavaksi. Ohjaus- ja valvontayksikön viranhaltija allekirjoittaa tarkastuskertomuksen, jonka jälkeen se toimitetaan palveluntuottajalle sekä tiedoksi aluehallintovirastolle. Tarkastuskertomus toimitetaan lisäksi muille hyvinvointialueille, jotka ostavat palvelua kyseisestä palveluyksiköstä.

Kymenlaakson hyvinvointialueella tarkastuskertomukset arkistoidaan asianhallintajärjestelmään. Tarkastuskertomus ohjataan käsittelemään henkilöstön kanssa valvonnan kohteena olevassa yksikössä.

6.6. Viranomaisten välinen yhteistyö

Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan keskusvirasto, joka valvoo valtakunnallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen, alkoholielinkeinon sekä ympäristöterveydenhuollon asianmukaisuutta, myöntävät sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnonalan lupia ja ohjaavat aluehallintovirastoja. Valvira ylläpitää valtakunnallista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteriä (Soteri) palveluntuottajien ja sosiaali- ja terveystalujen rekisteröintiä, valvontaa, tilastointia sekä muiden viranomaisten lakisääteisiä tehtäviä varten. 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. Toiminta virallistuu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun aluehallintovirasto tai Valvira merkitsee palveluntuottajan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujenantajien rekisteriin.

7. Vaatimustenmukaisuus

7.1. Palvelujen ja hoidon saatavuus

Terveyden- ja sairaanhoitoa koskevien palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista tulee terveydenhuoltolain 55 §:n mukaan seurata kiireellisen ja kiireettömän palvelutarpeen osalta ja julkaista odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. Hyvinvointialueen tulee sosiaalihuoltolain 33 §:n mukaan tuottaa tietoa siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja hyvinvointialue järjestää ja tuottaa, millä perusteella palveluita on saatavilla ja miten palveluja voi hakea. Sosiaalihuoltolaki sekä sosiaalipalveluihin liittyvät erityislainsäädännöt asettavat asian vireille tulo käsittelylle, palvelutarpeen arvioinnille ja palveluihin pääsulle tiettyjä määräaikoja ja muita laatu- ja sisältövaateita, joita tulee noudattaa.

Kukin toimi- ja tulosalue seuraa palveluidensa saatavuutta ja saavutettavuutta tarkoituksenmukaisesti ja säännöllisesti. Palveluyksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan konkreettisesti kunkin palveluyksikön palveluiden seuranta ja raportointi.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalouden palvelutuotannossa hyödynnetään Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen vuosittaista sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevaa asiantuntija-arvioita, jossa tarkastellaan valtakunnallisesti, yhteistyöalueittain ja hyvinvointialueittain muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä arvioidaan tulevaa kehitystä. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannossa hyödynnetään palveluiden laadun, jatkuvuuden ja turvallisuuden seurannassa lisäksi muitakin THL:n tuottamia raportteja, sekä esimerkiksi ohjaus- ja valvontayksikön valvontakertomuksia. Lisäksi THL tuottaa muutakin sosiaalipalveluita hyödyttävää seurantaa, kuten henkilöstön riittävyys/välittömän asiakastyön mitoituksen seuranta, kerro-palvelustasi kyselyt ym. Sosiaali- ja terveystalouksissa korostuu omavalvonta, jonka ohella palveluita valvovat Aluehallintovirastot.

Hyvinvointialueella palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen kehittymistä seuraavat myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavat, joiden laatimassa vuosittaisessa selvityksessä tarkastellaan mm. palvelujen saatavuuteen ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä asioita.

Palveluja voidaan koota hyvinvointialuetta suurempiin kokonaisuuksiin silloin, kun palvelujen saatavuus ja laadun turvaaminen edellyttävät erityisosaamista tai kalliita investointeja tai kun palvelujen tarkoituksenmukainen, kustannusvaikuttava ja tehokas toteuttaminen sitä edellyttävät. Hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus.

Palvelun ja hoidon tarpeen arvioinnista sekä palveluun ja hoitoon pääsystä on sovitut menettelytavat, jotka noudattavat lakeja, säädöksiä, viranomaisvaatimuksia ja suosituksia. Terveydenhuollossa on kirjallisesti ohjeistettu hoidon kiireellisyysjärjestys (hoidon tarpeen arviointi) sekä varmistetaan hoitotakuun mukainen hoitoon pääsy. Sosiaalipalveluissa on kirjallisesti ohjeistettu palvelutakuuseen kuuluvat käytännöt (mm. lastensuojeluilmoituksen selvitys; vanhusten, vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien palvelutarpeen arviointi, palveluiden saantiin liittyvä päätöksenteko

sekä asiakas- ja palvelusuunnitelman laadinta). Sosiaalipäivystys on järjestetty säädösten mukaisesti. Julkisissa palveluissa on huomioitu asiakkaan ja potilaan oikeus valita hoitopaikka ja valinnan mahdollisuuden käyttöä seurataan.

Mittarit:

Terveys- ja sairaanhoidon palvelut:

Hoitoon pääsy/pth: hoitotakuu

Hoitoon pääsy/esh: hoitotakuu

Hoitoon pääsy/suun terveydenhuolto: hoitotakuu

Hoitoon pääsy/alle 23-vuotiaat/psykiatria: hoitotakuu

Kaiku-tiedoista/ volyymitiedot lääkärikonsultaatiot, etälääkärivastaanotot, hoitajavastaanotot

Kaiku-tiedoista/saatavuustiedot: keskimääräinen jonotusaika, chatien keskimääräinen jonotusaika

Sosiaalipalvelut:

Käsittelyajat/lakisääteiset: Toimeentulotuki 7 pv

Käsittelyajat/lakisääteiset: Lastensuojeluilmoitukset 7 pv

Käsittelyajat/lakisääteiset: Yli 75 v palvelutarpeen arviointi 7 pv

Henkilöstömitoitus/lakisääteiset: Lakisääteiset kohteet

Asiakkaat/lakisääteiset: Lapsimäärä/vastaava sosiaalityöntekijä

7.2. Palvelujen ja hoidon jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palveluprosessin läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluprosessit ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella pyritään varmistamaan keskeisen ja tarkoituksenmukaisen asiakastiedon välittymisellä eri palveluntarjoajien kesken.

Hoito- ja palveluprosessien tavoitteena on turvata asiakasnäkökulmasta asiakkaan palvelun tarkoituksenmukaisuus, sujuvuus ja turvallisuus yli organisaatorajojen sekä eri ammattiryhmien kesken. Niiden päämääränä on myös yhtenäistää hoitokäytäntöjä sekä selkiyttää tutkimusten ja hoidon porrastusta.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

Valmiutta ja varautumista määrittelevän lainsäädännön mukaisesti Hyvinvointialueelle on laadittu valmiussuunnitelman yleisen osa, jonka hyväksyy Aluehallitus. Yleistä osaa täydentävät, yksityiskohtaisemmat valmiussuunnitelmat laaditaan toimialoilla ja suunnitelmakokonaisuuden koordinaatiosta vastaavat Aluehallitus, Turvallisuuslautakunta sekä hyvinvointialueen johto. Varautumisen ja häiriötilanteiden edellyttämästä yhteistoiminnasta organisaatiossa vastaa valmiusjohtoryhmä.

Mittarit:

Sosiaalipalvelut:

Odotusajat/iäkkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen-Käsittelyaika/palvelun odotusaika pv

Odotusajat/iäkkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen-Yli 3 kk palvelua odottaneet hlö

7.3. Palvelujen ja hoidon turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että riskienhallinnan- ja laadunhallinnan periaatteiden toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus pohjautuu kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan ja Kymenlaakson hyvinvointialue- ja palvelustrategiaan, sekä pelastustoimen palvelutasopäätökseen, yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistaviin hyviin käytäntöihin, menetelmiin, ohjeisiin ja suosituksiin.

Vuosittaisen strategian itsearvioinnin perusteella muodostetaan tilannekuva hyvinvointialueen strategian toimeenpanoon liittyvistä vahvuuksista ja kehitystarpeista yhteistyössä toimialojen asiantuntijoiden kanssa. Itsearvioinnin kehityssuunnitelmaosan avulla priorisoidaan kehitystarpeet, asiakas- ja potilasturvallisuustyön suunnittelu ja aikataulutus.

Omavalvonnan kokonaisuudessa voidaan hyödyntää laaturekisterejä. Rekisterit sisältävät tietoa asiakkaiden tai potilaiden saaman hoidon laadusta, tuloksista ja vaikutuksista. Kansallisten laaturekisterien tarjoaman tiedon avulla voidaan kehittää hoidon ja palvelujen laatua kaikkialla Suomessa. Laaturekisterien raportit sisältävät tietoa asiakkaiden tai potilaiden saaman hoidon laadusta, tuloksista ja vaikutuksista. Mitä paremmin rekisterit kattavat tiedot potilasryhmän hoidosta,

sitä luotettavampia ovat niiden pohjalta syntyvät johtopäätökset hoidon laadusta, vaikuttavuudesta ja potilasturvallisuudesta. ⁸ Kymenlaakson hyvinvointialueella käytössä olevia laaturekisterejä ovat mm. sydämentahdistinrekisteri, polviproteesirekisteri, selkäleikkaustulosten rekisteri, tyrärekisteri, HIV-infektioiden esiintyvyys- ja hoito-ohjelmat kattava rekisteri, paksu- ja peräsuolen syöpärekisteri, rintasyöpärekisteri, 15D-elämänlaatumittarirekisteri, reumarekisteri, aivoverenkiertohäiriöiden rekisteri ja olkapääproteesirekisteri. Nykyisten laaturekisterien rekisteritiedon hyödyntäminen ei vielä ole systemaattista, vaan sekä tietoja että niiden käytettävyyttä kehitetään. Rekisteritietoja kootaan yhteen mm. vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä lääkehoito- ja tietoturvasuunnitelmat.

Mittarit:

Valvontakäyntien määrät: yksityiset/omat lkm

Havaintotyytit: yksityiset/omat/poikkeamat: lievä, vakava, kehittämissuositus, positiivinen /lkm

Auditoinnit: Laatuauditointien määrä kpl

Auditoinnit: Lisänäyttöjen määrä kpl

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano: Itsearviointityökalun toteutuneet tehtävät %

Asiakkaan tai potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma: Ilmoitusten kokonaismäärä kpl, Lähtä piti, tapahtui asiakkaalle/potilaalle, Muu asiakas- ja potilasturvallisuushavainto %/ kokonaismäärä

Asiakas- ja potilasturvallisuustapahtuman/havainnon tyyppi: Asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneiden ilmoitusten tyytit kpl, kuten kaatumiset, lääkehoito, tiedonkulku

Käsittelyn tuloksena ehdotetut kehittämistoimenpiteet: HaiPro-kehittämistoimenpiteet %/kokonaismäärä

HaiPro-ilmoitusten reagointiajat: Reagointi- ja tavoitereagointiajat vrk

Asiakkaiden, potilaiden, läheisten tekemät vaaratahtumailmoitukset: Ilmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista

PosiPro-onnistumisilmoitukset: Ilmoitusten kokonaismäärä kpl

Työturvallisuusilmoitukset; epäkohta joka voi aiheuttaa työtaturman vaaran: Ilmoitusten kokonaismäärä kpl

Toimintaympäristöilmoitus; epäkohta, joka voi aiheuttaa työtaturman vaaran työn suorittajalle: Ilmoitusten kokonaismäärä kpl

⁸ [THL:n laaturekisterit tukena hoidon laadun kehittämisessä – raportointia uudistettu - THL](#)

Tietoturvailmoitus; ilmoitettu ominaisuus, joka voi aiheuttaa riskin tietoturvaan: Ilmoitusten kokonaismäärä kpl

Whistleblower-ilmoituskanava: Ilmoitusten kokonaismäärä kpl

Omaavontasuunnitelma

Omaavontasuunnitelma on sosiaali- ja terveysalalla palveluyksiköittäin laadittava päivittäisen toiminnan työväline ja asiakirja, jossa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Sosiaali- ja terveysalalla toimialojen ja tulosalueiden tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Omaavontasuunnitelmassa palvelut kuvaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden kokonaisuuden ja keskeiset toimenpiteet, joiden avulla palvelun tuottajat varmistavat ja valvovat itse toimintaansa ja palvelun laatua. Turvallisuuden ja laadun omaavonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista. Suunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä suunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa huomioidaan asiakas- omais- ja läheis- sekä henkilöstöpalautte ja valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Pelastustoimen omaavontasuunnitelma toteutetaan toimialakohtaisesti, jossa on eritelty tulosalueet omiksi osioiksi. Omaavontasuunnitelmassa määritellään, miten palvelujen toteuttamista ja laatua seurataan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Pelastuslaitos noudattaa potilasturvallisuuden osalta hyvinvointialueen omaavonnan toimenpiteitä tuottamiensa ensihoitopalveluiden osalta.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito perustuu hyvinvointialueen alueelliseen sekä toimintayksiköiden lääkehoitosuunnitelmiin. Organisaatiosoinen alueellinen lääkehoitosuunnitelma on ohjausasiakirja, joka määrittelee ja kuvaa yhtenäiset lääkehoidon käytännöt. Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelmat ovat olennainen osa yksiköiden omaavontasuunnitelmia ja kuuluvat myös osaksi kuntien varhaiskasvatuksen- ja perusopetuksen suunnitelmia. Lähtökohtana on, että lääkehoitosuunnitelma on käytössä kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa toimintayksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Alueellinen lääkehoitosuunnitelma ja toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman pohja liitteineen löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta. Lisäksi suunnitelmat löytyvät Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstölle sisäisestä intranetistä.

Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma laaditaan johtajaylilääkärin johdolla. Lääkehoitosuunnitelman laatii lääkehoitotyöryhmä, joka koostuu Kymenlaakson hyvinvointialueen

toimialueilla nimetyistä edustajista sekä HUS Apteekin edustajista. Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy johtajaylilääkäri, joka vastaa lääketieteellisestä hoidosta Kymenlaakson hyvinvointialueella. Lääkehoitosuunnitelma viedään Kymenlaakson hyvinvointialueen hallitukselle tiedoksi.

Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina, kun uusi Turvallinen lääkehoito -opas julkaistaan. Muu päivitystarve arvioidaan Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitotyöryhmässä vähintään kerran vuodessa.

Toimintayksiköissä on oltava ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka tarkastetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Palveluesimies vastaa siitä, että toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja, että se tarkastetaan ja päivitetään säännöllisesti. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman tulee olla linjassa Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ja Turvallinen lääkehoito (STM, 2021) -oppaan asettamien suositusten kanssa. Toimintayksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat eivät ole julkisia asiakirjoja.

Tietoturvasuunnitelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden antajan on laadittava tietoturvasuunnitelma. Kymenlaakson hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa (703/2023) vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset, ja se on keskeinen käytännön työväline organisaation tietosuojaan ja tietoturvan suunnittelussa, toteuttamisessa ja käytännön seuraamisessa. Suunnitelman dokumentoinnin myötä on tarkoitus varmistua siitä, miten asiakastietojen käsittelyyn ja tietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset käytännössä varmistetaan asiakastietolain 77 §:n 1 momentin kohtien 1–9 ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaisesti tietoturvallisuuden omavalvonnan kohteessa, Kymenlaakson hyvinvointialueella.

Tietoturvasuunnitelmalla varmistetaan, että Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilökunta hallitsee käytössä olevien tietojärjestelmien käytön ja osaa ottaa huomioon asiakas- ja potilastietojen salassapitoon ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset. Lisäksi tietoturvasuunnitelmassa otetaan huomioon tietojärjestelmien käyttöympäristöön, ylläpitoon ja päivitykseen liittyvät asiat sekä lainsäädännön muutokset.

Tietoturvan hallintajärjestelmä

ISO 27001 tietoturvan hallintajärjestelmä on keskeinen osa organisaatiomme omavalvontaa. Sen avulla varmistamme, että tietoturvallisuuden periaatteet ja käytännöt ovat johdonmukaisesti integroituja kaikkiin toimintoihimme. Hallintajärjestelmä tarjoaa kehyksen, jonka puitteissa tunnistamme, arvioimme ja hallitsemme tietoturvallisuuteen liittyviä riskejä sekä toimenpiteitä niiden lieventämiseksi. Tämä mahdollistaa proaktiivisen lähestymistavan tietoturvan ylläpitoon ja parantamiseen, mikä on elintärkeää organisaatiomme toiminnan ja maineen kannalta.

Hallintajärjestelmän avulla toteutamme säännöllisiä tarkastuksia ja arviointeja, jotka auttavat meitä tunnistamaan mahdolliset tietoturva-aukot ja puutteet. Näin voimme ryhtyä tarvittaviin toi-

menpiteisiin niiden korjaamiseksi ja varmistaa, että tietoturvallisuuden taso säilyy korkeana. Lisäksi hallintajärjestelmä tukee jatkuvaa parantamista ja oppimista, mikä on tärkeää tietoturvan nopeasti muuttuvassa ympäristössä.

Omavalvonnan osalta, ISO 27001 hallintajärjestelmä auttaa organisaatioita valvomaan tietoturvan toteutumista ja tehtävien suorittamista. Hallintajärjestelmän sisäinen auditointi mahdollistaa säännöllisen tarkastelun ja varmistaa, että tietoturvan hallintajärjestelmä toimii tehokkaasti ja että tietoturvaan liittyvät tehtävät ja ohjeistukset toteutetaan asianmukaisesti.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on koordinoitua toimintaa, jolla organisaation riskienhallinnan osa-alueita sovitaan toimintaympäristön ja käytäntöjen mukaisiksi tukemaan päätöksentekoa. Organisaation kaikki tasot vastaavat riskienhallinnan liittämistä osaksi toimintaa, päätöksentekoa, johtamista ja esihenkilötyötä. Ennakollisella riskienhallinnalla varaudutaan riskeihin ja toimitaan siten, että palveluja voidaan toteuttaa turvallisesti, laadukkaasti, häiriöttömästi ja keskeytyksettä.

Asiakas- ja potilasturvallisuudessa riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintaan sisältyvien, turvallisuuteen vaikuttavien riskien tunnistamista, niihin liittyvän riskin suuruuden ja merkittävyyden arviointia, riskien hallinnan toimenpiteiden valintaa sekä hallinnan tilan seuranta, arviointia ja raportointia. Valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan osalta työ tarkoittaa jatkuvaa suunnittelua, kouluttamista ja harjoittelua. Organisaatiturvallisuuden osa-alueiden ylläpitäminen tapahtuu turvallisuusauditointien, turvallisuuskävelyiden ja erilaisten viranomaistarkastusten ohessa nousevien kehityskohteiden työstämistä ja kehittämistä mm. turvallisuuskoulutuksia järjestämällä. Koulutustarpeet nousevat esiin havainnoista, poikkeamailmoituksista ja riskienarvioinneista.

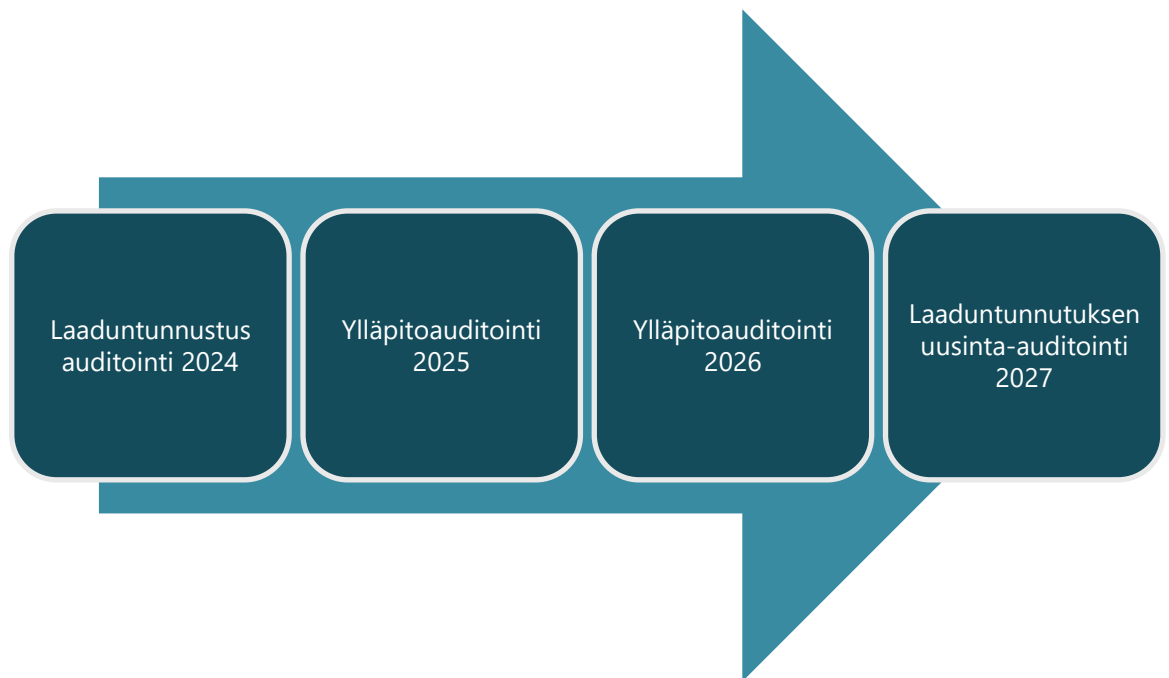
Laadunhallinta

Kymenlaakson hyvinvointialueella on käytössä kaikilla toimialueilla sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen laadunhallintajärjestelmä. Standardi pohjautuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen lainsäädäntö- ja viranomaisvaatimuksiin ja kansallisiin suosituksiin sekä yleisiin laadunhallinnan periaatteisiin. SHQS-standardin laadunhallinnan periaatteet ovat asiakaskeskeisyys, jatkuva parantaminen, riskiperusteinen ajattelu, moniammatillinen prosessien johtaminen, tietoon perustuva päätöksenteko ja henkilöstön osallisuus. Standardin perusteella tehtävät itsearvioinnit ja auditoinnit antavat organisaatiolle laadunhallinnan tilannekuvan sekä varmistavat vaikuttavien palvelujen kehittämisen yhä vaativimmissa asiakkuuksissa ja toimintaympäristöissä.

Laadunhallintajärjestelmä johtamisjärjestelmänä tukee ja varmistaa organisaation asettamien tavoitteiden toteutumista ja kykyä tuottaa asiakas- ja sidosryhmävaatimukset täyttäviä palveluja sekä mahdollisesti vähentää tarvetta valvontaviranomaisen puuttumiselle.

Laadunhallinnan vastuut on määritelty laatupäällikön, hyvinvointialueen johtoryhmän, toimialajohtajan, tulosaluejohtajan ja laadunhallinnan ohjausryhmän tasoille. Tärkeää on itsearvioinneissa, sisäisissä - ja ulkoisissa auditoinneissa sekä johdonkatselmuksissa esiin tulleisiin poikkeamiin reagoiminen ja juurisyiden tunnistaminen sekä tehdä tarvittavat korjaavat toimenpiteet, jotta mah-

dollistamme asiakkaillemme turvallista ja laadukasta toimintaa. Laadunhallinta on toiminnan jatkuvaa ja systemaattista arviointia, parantamista ja kehittämistä, mikä mahdollistaa laadukkaat, turvalliset, yhdenvertaiset ja vaikuttavat palvelut. Standardissa määritellyt laadunhallintajärjestelmää ja sosiaali- ja terveystoimintaa sekä pelastustoimintaa koskevat vaatimukset täydentävät palveluille asetettuja mm. lakisääteisiä vaatimuksia. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) mukainen omavalvonta tulkitaan standardissa laadunhallinnan periaatteiden mukaisesti yhdeksi laadunhallintajärjestelmän toiminnoksi. SHQS – auditoinneilla varmistetaan toiminnan vaatimustenmukaisuuden täyttymistä, joka mahdollistaa organisaation laadunhallintajärjestelmän sertifiointiin eli laaduntunnustuksen myöntämisen.



Kuva 6 SHQS-auditointiprosessi 2024-2027

Mittarit:

SHQS- laadunhallintajärjestelmän mukaiset:

Itsearvioinnit toteutuvat 100 %

Sisäiset auditoinnit toteutuvat 100 %

Ulkoiset auditoinnit toteutuvat 100 %

Johdon katselmus toteutuu 100 %

7.4. Palvelujen ja hoidon yhdenvertaisuus

Kymenlaakson hyvinvointialueella turvataan asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuus sekä huolehditaan siitä, että palvelut ovat saatavilla syrjimättömästi ja esteettömästi.

Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2024 - 2025 on valmistunut keväällä 2024. Palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelutyö käynnistyy syksyllä 2024.

7.5. Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus

Laki hyvinvointialueesta linjaa hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelun käyttäjien oikeudesta osallistua ja vaikuttaa Hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Tätä työtä tukemaan on laadittu Kymenlaakson hyvinvointialueen osallisuusohjelma vuosille 2023-2025, joka ohjaa osallisuutta edistävää työtä. Ohjelmassa kuvataan hyvinvointialueen yhteiset painopisteet strategiakaudelle 2023-2025, sekä kuvataan, millaisilla toimenpiteillä painopistetavoitteet saavutetaan. Aluevaltuusto on hyväksynyt osallisuusohjelman 20.6.2023. Ohjelma päivitetään seuraavalle strategiakaudelle.

Osallisuusohjelmassa kuvataan toimenpiteitä, joilla palvelujen käyttäjien osallisuutta pyritään edistämään. Toimenpiteitä ovat esimerkiksi asiakaspalauteprosessin kehittäminen, osallisuus- ja vuorovaikutuskoulutuksen tarjoaminen henkilöstölle, kokemusasiantuntijatoimintamallin luominen ja vaikuttamistoimielinten toiminnan vakiinnuttaminen osana hyvinvointialueen päätöksentekoa. Toimenpiteet on luotu ja niitä seurataan yhdessä organisaation sisäisen osallisuustyöryhmän kanssa.

Osallisuustyöstä vastaavat integraatiopalvelujohtaja sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta.

Mittarit:

[Osallisuusohjelmassa](#) kuvatut toimenpiteet, joilla palvelujen käyttäjien osallisuutta pyritään edistämään

7.6. Henkilöstö

Hyvinvointialueen strategia määrittelee henkilöstöön liittyväksi tavoitteeksi hyvinvoivan henkilöstön. Strategisena mittarina toimii henkilöstötyytyväisyys, jota mitataan kvartaaleittain eNPS-kyseilyllä. Lisäksi hyvinvointialuetasolla seurataan säännöllisesti muun muassa osavuosikatsausten yhteydessä henkilöstöön liittyvien muiden tunnuslukujen kehitystä. Tällaisia tunnuslukuja ovat esimerkiksi: sairauspoissaolot, koulutuspäivät, hakijakokemus, työturvallisuuspoikkeamat ja henkilöstökustannukset.

Henkilöstöasioihin liittyvää toimintaa ja kehittämistä tuetaan hyvinvointialueen HR- ja HRD-palveluista. Kehittämistoimenpiteitä ja -suunnitelmia sekä muutossuuntia käsitellään säännöllisesti ja tarvittaessa hyvinvointialueen johtoryhmässä, yhteistyötoimikunnassa, työsuojelutoimikunnassa ja henkilöstöjaostossa.

Hyvinvoivan, osaavan ja määrältään riittävän henkilöstöressurin varmistamista tuetaan muun muassa hyvinvointialueen henkilöstöohjelman ja tuottavuusohjelman toimenpiteillä ja projekteilla. Ohjelmien toteutumista tuetaan lisäksi henkilöstöohjeilla ja -koulutuksilla. Erityisesti kehittämisskohteiksi tuottavuusohjelman henkilöstöteemassa on määritelty muun muassa:

Työhyvinvointi ja työkyky

- Toimintalähtöiset ja joustavat työehdot
- Rekrytointimallien ja työnantajamielikuvan kehittäminen
- Toimintalähtöinen resurssisuunnittelu
- Henkilöstön osaamisen ja kyvykkyyden vahvistaminen sekä prosessien kehittämisen tukeminen
- Esihenkilö- ja johtamistyön kehittäminen

Henkilöstökokemuskysely, mittarina suositeltavuus (eNPS), toteutetaan Webropol kysely- ja raportointijärjestelmällä kvartaaleittain ja raportoidaan Kahva-tietojohdamisen työpöydällä (=Power-Bi). Kahva -tietojohdamisen työpöydällä esihenkilöt näkevät raportin kun valitulla suodattimella vastaajia on vähintään 5. Esihenkilöitä on ohjeistettu käymään tulokset läpi henkilöstönsä kanssa ja miettimään kehittämistoimenpiteitä. Kyselyn toteutuksesta vastaa HRD-palvelut ja henkilöstön kehittämispäällikkö.

Työnantajalla on ensisijainen velvollisuus valvoa palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa. Työnantaja pystyy ratkaisemaan useimmat ongelmatilanteet työpaikalla, eikä valvovan viranomaisen puuttumista tarvita. Ongelmatilanteesta pitää ilmoittaa valvontaviranomaiselle vasta, jos työnantajan omat keinot eivät riitä ongelman korjaamiseen ja ammattihenkilön toiminta edelleen vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Mittarit:

Työturvallisuusilmoitukset kpl

Toimintaympäristöilmoitukset kpl

Henkilöstökokemus eNPS-luku/organisaatio/-alue

Turvallisuuskulttuurin tila %-luku/organisaatio/-alue

7.7. Sopimushallinta

Hyvinvointialueesta annetun lain 10 §:n mukaan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ottaa hallintosäätöön ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset.

Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että hankittaessa palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta seuraavat asiat on huomioitu:

- yhdenvertaisuuden toteutuminen

- tehtyjen sopimusten noudattaminen
- palveluiden hankkiminen ei vaaranna järjestämisvastuun toteutumista
- yksityiseltä tuottajalta ei hankita palvelua, johon sisältyy julkisen vallan käyttöä
- vastuu palveluntarpeen arvioinnista säilyy hyvinvointialueella

Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus vastaa sopimusten hallinnan ja sopimusvalvonnan järjestämisestä ja antaa tarkemmat ohjeet sopimushallinnasta. Sopimushallintaa ohjataan aluehallituksen 22.12.2022 § 224 antamalla sopimushallinnan ohjeella. Hyvinvointialueen hankkiessa palveluita palveluntuottajilta, palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Hyvinvointialue varmistaa sopimusta tehdessä, että palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma vastaa palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kilpailutuksissa ja sopimuksissa huomioidaan lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (2021/612) 3 luvun sekä sote-valvontalain (741/2023) palveluntuottajien vaatimukset, että palveluntuottajien kyvykkyys tuottaa palveluita. Palvelujen ostoissa käytetään samaa palvelukuvausta ja laatutasoa mitä edellytetään omalta toiminnalta. Tämä turvaa hyvinvointialueen yhdenmukaiset palvelut sekä selkeyttää valvonnan toteuttamista. Sopimuksissa kiinnitetään huomiota siihen, että sopimusehdot mahdollistavat valvonnan toteuttamisen helposti

Sopimuksista ja niiden toteutumisen valvonnasta vastaa sopimukseen nimetty toimialan yhteyshenkilö. Sopimusohjausta ja -valvontaa tapahtuu säännöllisen yhteistyön ja vuoropuhelun lisäksi kuhunkin sopimukseen määritellyin menetelmin ja määräajoin. Lisäksi valvontayksikkö toteuttaa yksityisten palveluntuottajien valvontaa riskiperusteisesti ja ongelmien esiinnyttyä, sisältäen sopimuksen mukaisuuden. Sopimusvalvontaa on myös toimialojen aktiivinen sopimusjohtaminen ja palveluntuottajien kanssa käymä säännöllinen vuoropuhelu muutenkin kuin ongelmien ilmetessä.

Sopimusvalvonnassa arvioidaan toiminnan sopimuksen mukaisuutta. Lisäksi sopimusvastaavaksi nimetty toimialan yhteyshenkilö arvioi tarvetta puuttua toimintaan sopimuksen mahdollistamilla tavoilla (esim. hinnan alennus, sanktio, sopimuksen päättäminen). Valvonnassa tai muutoin ilmevät välittömät vahingot ja kustannukset, jotka ovat aiheutuneet palveluntuottajan sopimuksen mukaisen velvollisuuden täyttämättä jättämisestä, siirtyvät maksettavaksi kyseiselle palveluntuottajalle hyvinvointialueen sopimusehtojen mukaisesti.

Valvonnasta saatua tietoa hyödynnetään hyvinvointialueen sopimusehtojen ja sopimusvalvonnan kehittämisessä.

8. Omavalvontaohjelman raportointi ja päivittäminen

Omavalvontaohjelman tavoitteiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti osana päivittäisjohtamista. Valvontalaki edellyttää seuraamaan ja raportoimaan julkisesti omavalvontaohjelman toteutumiseen perustuvia havaintoja ja niiden perusteella tehtäviä toimenpiteitä neljän (4) kuukauden välein. Ohjelman toteutumista seurataan erikseen valittujen, ohjelmaan kirjattujen mittarien avulla.

Toimenpiteiden toteutumisen raportointia kehitetään ja arvioidaan osana tiedolla johtamista. Ohjelma päivitetään vähintään valtuustokausittain, ja sen päivityksestä vastaa riskienhallinnan tulosalue. Ohjelman hyväksyy Aluehallitus.

8.1. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannan periaatteet

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) § 26 ja laki pelastustoiminnan järjestämisestä (613/2021) § 16 määrittävät omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta. Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvontaohjelman toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Tähän omavalvontaohjelmaan kirjattu **julkinen mittaritieto (sini-sellä pohjalla)** sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot, ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen mittareiden osalta neljän (4) kuukauden välein julkisessa tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivuilla. Raportoitavan mittaritiedon kokonaisuuden rakentamistyö on käynnistetty ja sen toteutus edistyy vaiheittain vuonna 2024.

Palveluja kehitetään omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä palautteen perusteella. Havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivuilla.

9. Omavalvonnan kehittämistoimet ja painopisteet 2024 - 2029

9.1. Havaittujen epäkohtien korjaaminen

Kymenlaakson hyvinvointialueella havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä ja pyritään korjaamaan havaitut epäkohdat toiminnassa. Omavalvonnasta voidaan tunnistaa kolme eri tasoa: palvelunjärjestäjän omavalvonta, yksikkötason (palveluntuottajan) omavalvonta ja asiakastason (jokainen työntekijä) omavalvonta. Epäkohtiin tai epäkohdan uhkiin puututaan Kymenlaakson hyvinvointialueella omavalvonnan eri tasoilla seuraavasti:

Työkalun ensimmäisessä osassa arvioidaan tehtävien toteutumisen. Arvioinnin perusteella muodostuu hyvinvointialueen tilannekuva strategian toimeenpanoon liittyvistä vahvuuksista ja kehitystarpeista. Työkalun toinen osa, kehityssuunnitelmaosa, mahdollistaa keskeneräisten tehtävien priorisoinnin sekä asiakas- ja potilasturvallisuustyön suunnittelemisen ja aikataulutuksen. Kymenlaakson hyvinvointialueella itsearviointi toteutettiin keskitetysti ensimmäisen kerran vuonna 2023. Toimintatapaa päivitettiin vuoden 2024 alussa, jolloin perustettiin strategiakärkiä (4 kpl) vastaavat työryhmät kokoamaan sekä toimenpidetietoa että syntyviä kehitystarpeista organisaatiossa. Kehitystarpeet käsitellään tarvittavissa yhteistyöryhmissä omavalvonnan vastuutaulukon mukaista toimeenpanoa varten.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus hyödyntää itsearviointien tuottamaa tietoa kansallisessa vuosiraportissa ja WHO:n raportissa.



Kuva 8 Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 - vältämme vältettävissä olevan haitan

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisia kehittämiskohteita ovat asiakas-osallisuuden vahvistaminen ja asiakkaiden mukaanotto toiminnan arvioimiseen ja päätöksentekoon, lääkitysturvallisuuden kehittäminen ajantasaisen lääkehoitosuunnitelmien, lääkitysturvallisuusauditointien ja osastofarmasian kautta sekä laiteturvallisuuden kehittäminen osaamisen varmistamisen sekä turvallisten, huollettujen ja tarpeen mukaan jäljitettävien laitteiden käytöllä. Henkilökunnan hyvinvointiin ja turvallisuusosaamiseen kiinnitetään huomiota. Perehdytyksen ja lisäkoulutuksen

avulla varmistetaan turvallisuusosaamista sekä esimiehille että henkilökunnalle. Vaaratapahtumailmoituksista saatua tietoa käytetään toiminnan kehittämiseen ja riskin arviointiin. Turvallisuuskokemusta kartoitetaan sekä henkilökunnalle että asiakkaille tehdyin kyselyin. Turvallisista etä- ja digipalveluja kehitetään hankkeissa.

Mittarit

HUS Apteekin osastokäynnit kpl/osasto

Lääkitysturvallisuuden auditoinnit kpl/kohde

Sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus- ja valvonta

Terveydenhuollon palvelutuotannon osalta tavoitteena on tutustua terveydenhuollon palveluihin ohjaus- ja valvontakäynnein sekä käynnistää yksityisen terveydenhuollon valvonta. Lisäksi ohjaus- ja valvontayksikön tavoitteena on edelleen kehittää Laatuportin valvontajärjestelmää ja kehittää siihen liittyviä lomakkeistoja.

Ohjaus- ja valvontakäyntien avulla pyritään ohjauksen ja valvonnan keinoin varmistamaan yksiköiden henkilöstön osaamista ja riittävyttä sekä tukemaan palvelutuotannossa toteutettavaa omavalvontaa sekä johtamista. Ohjaus- ja valvontayksikkö pyrkii lisäksi varmistamaan lakisääteisten ja sopimusten mukaisten palveluiden toteutumista osaltaan.

Laatu

Alla mainittujen, myös omavalvonnan visiota toteuttavien tavoitteiden 1. ja 2. toteutumisen seuranta tuetaan henkilöstöteeman mukaisilla tavoitteilla (6 kpl), ohjelman seurannan raportoinnin yhteydessä. **Vihreällä pohjalla** hyvinvointialueen sisäistä tiedolla johtamista ohjaavat ja raportoivat mittarit.

1. Osaava, riittävä ja hyvinvoiva henkilöstö

Mittarit:

Henkilöstöteeman tavoitteiden raportoinnin mukaan

2. Osaava johtaminen

Mittarit:

Henkilöstöteeman tavoitteiden raportoinnin mukaan

3. Avoin ja turvallinen organisaatiokulttuuri

Mittarit:

Omavalvonnan periaatteet ja toimintatavat on sisällytetty toimintaprosessiin/lkm

Poikkeaman kirjaaminen ja käsittely on johtanut prosessin kehittämiseen/lkm

4. Laadukkaat, turvalliset, lainmukaiset ja vaikuttavat palvelut asiakkaille, joiden toteutumisista seurataan

Mittarit:

Asiakaskokemus, hoitotakuun toteutuminen, käytössä olevat vaikuttavuusmittarit/lkm

Asiakkaiden omavalvontaan osallistamista tukevat toimenpiteet

Tiedonhallintajärjestelmillä saavutettu tuki omavalvonnalle

Hyväksytyt prosessikuvat osana omavalvonnan kehittämistä

9.3. Omavalvonnan kehittäminen 2024 - 2029

Kehittämistavoitteista valitut, vision saavuttamista tukevat painopisteet ja toteutumisen seuranta



Kuva 9 Omavalvonnan kehittäminen

LÄHTEET

Laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Pelastuslaki 379/2011

Alihankintaa koskeva sääntely suhteessa sosiaali- ja terveydenhuollon yritystoiminnan erilaisiin organisoitumisen muotoihin työryhmän selvitys. STM julkaisuja 2023:25.

Pelastustoimen omavalvontamalli 2021

Sisäministeriön asetus hyvinvointialueen seuranta- ja arviointivelvollisuudesta sekä aluehallintoviraston asiantuntija-arviosta

Valtiovarainministeriö 2023. Riskienhallinnan käsikirja valtionhallinnon toimijoille. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:54. Viitattu 08.08.2024. Riskienhallinnan käsikirja valtionhallinnon toimijoille (valtioneuvosto.fi)

Valvira 2023. Hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omavalvonta.

<https://thl.fi/-/thl-n-laaturekisterit-tukena-hoidon-laadun-kehittamisessa-raportointia-uudistettu>
THL:n laaturekisterit tukena hoidon laadun kehittämisessä – raportointia uudistettu - THL

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/valvontaohjelma>

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020 - 2023

Kuviot ja taulukot

<i>Kuvio 1. Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiaa toteuttava omavalvonn</i>	6
<i>Kuva 2 Omavalvonn</i>	9
<i>Kuva 3 Kymenlaakson hyvinvointialueen strategia</i>	10
<i>Kuva 4 Hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuus</i>	
<i>Kuva 5 Omavalvonn</i>	13
<i>Kuva 6 SHQS-auditointiprosessi 2024-2027</i>	31
<i>Kuva 7 Kymenlaakson hyvinvointialueen omavalvonn</i>	36
<i>Kuva 8 Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 - vältämme vältettävissä olevan haitan</i>	
<i>Kuva 9 Omavalvonn</i>	39

Liitteet

Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma (18.4.2023)