



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
Mellersta Österbottens välfärdsområde

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma

Hyväksytty 13.2.2023, Aluehallitus 42 §

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Keskeiset käsitteet	4
3. Omavalvonnan tehtävien lainmukainen hoitaminen	5
3.1. Sisäisen valvonnan vastuut ja tavoitteet	6
4. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	7
5. Valvonnan kohdentaminen	8
6. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	9
6.1. Palvelujen saatavuus	9
6.2. Palvelujen jatkuvuus	9
6.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu	10
6.4. Palvelujen yhdenvertaisuus	11
7. Valvonnan toteuttaminen hyvinvointialueella, resurssit	12
8. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	12
9. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	13

1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021) mukaan hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla omien tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonta koskee hyvinvointialueen omaa toimintaa ja yksityisiä palveluntuottajia. Toiminnassa on varmistettava erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvonta toteutetaan osana palvelujen tuottamista ja järjestämistä.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen omavalvonnan periaatteet. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveystyöpalvelujen toteutumista, saatavuutta, jatkuvuutta ja muuta laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten mahdolliset havaitut puutteet korjataan. Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta. Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua sekä muuta palveluntuottajaa.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on laadittu siten kuin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaissa (612/2021) on määrätty. Omavalvontaohjelma on laadittu niin, että se vastaa järjestämislain 40 §:n mukaisesti seuraaviin asioihin:

- miten varmistetaan tehtävien lainmukainen hoitaminen
- miten varmistetaan tehtyjen sopimusten noudattaminen
- miten varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- miten edellä mainittujen asioiden toteutumista seurataan
- miten havaitut puutteellisuudet korjataan
- miten seurannassa tehdyt havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan

Omavalvontaohjelmaan kohdistuvia säännöksiä ja määräyksiä seurataan sekä mahdollisia lainsäädännön muutoksia seurataan ja niihin reagoidaan tarvittaessa. Omavalvontaohjelma on voimassa 1.1.2023 alkaen.

2. Keskeiset käsitteet

Oma-valvontaohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään organisaation oma-valvonnan menettelytavat. Oma-valvontaohjelmassa kuvataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Oma-valvontaohjelma toimii ohjaavana dokumenttina suhteessa oma-valvontasuunnitelmiin.

Oma-valvontasuunnitelma on päivittäistä arjen työtä ohjaava asiakirja, johon on kirjattu kaikki ne keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja itse valvoo toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua ja turvallisuutta. Oma-valvontasuunnitelma tulee laatia yhteistyössä toimintayksikön henkilöstön kanssa.

Oma-valvonta on yksi sisäisen valvonnan ohjausväline ja osa toimivaa johtamisjärjestelmää. Oma-valvonnan avulla organisaatio ja toimintayksiköt varmistavat lakisääteisten ja laadukkaiden palveluiden toteutumista osana järjestämis- ja tuottamistehtävää sekä arvioivat toimintaedellytysten ja vaatimusten täyttymistä.

Hyvinvointialueen valvovalla viranomaisella tarkoitetaan tässä ohjelmassa hyvinvointialueen puolesta valvontaa suorittavaa viranhaltijaa (ostopalvelu- ja valvontapäällikkö tai muu valvontaa tekevä viranhaltija). Valvovan viranomaisen tehtävänä on ohjata ja valvoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan oma-valvonnan toteutumista sekä hyvinvointialueen itse tuottamissa palveluissa että yksityisiltä palveluntuottajilta ostetuissa tai palvelusetelijärjestelmän kautta järjestetyissä palveluissa.

Valvontaviranomaisella tarkoitetaan esimerkiksi valtion viranomaisen kuten aluehallintoviraston (AVI), Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) viranomaisen toteuttamaa valvontaa. Valvontaviranomainen suorittaa valvontaa suhteessa hyvinvointialueisiin ja sen tarkoituksena on varmistaa hyvinvointialueiden oma-valvonnan ja laissa määrättyjen velvollisuuksien toteutuminen.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä ohjelmassa sekä hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua (ns. omaa palvelutuotanto) että yksityistä palveluntuottajaa.

Potilasturvallisuussuunnitelmassa julkinen terveydenhuollon toimintayksikkö kuvaa miten laadunhallinta ja potilasturvallisuus pannaan täytäntöön. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 8§). Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakas -ja potilasturvallisuus sisältyy laadunhallinnan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä arjen työssä laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä hyvinvointialueen palveluissa.

Palvelujen järjestäjän tehtävänä hyvinvointialueella on kartoittaa alueen väestön palvelutarpeet ja alueen varautumistarpeet ja suunnata palveluita niiden mukaan. Järjestäjä myös päättää, mitä palveluita se tuottaa itse, mitä yhdessä muiden toimijoiden kanssa ja mitä hankkii yrityksiltä tai

yhdistyksiltä. Järjestäjä vastaa palvelutuotannon valvonnasta. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella järjestämistä edustavat aluevaltuusto, aluehallitus, hyvinvointialuejohtaja, johtajaylilääkäri, johtajaylihoitaja, sosiaalihoitaja sekä muutosjohtaja.

Poikkeama on mikä tahansa suunnitellusta toiminnasta poikkeava tapahtuma, joka on mahdollisesti vaarantanut tuotetun palvelun tai hoidon laadun, turvallisuuden tai järjestelmän toimivuuden. Poikkeamien hallinnan avulla organisaatio tunnistaa, selvittää ja ennaltaehkäisee erilaisia toiminnan poikkeamia.

3. Omavalvonnan tehtävien lainmukainen hoitaminen

Hyvinvointialueen omavalvonnan lainsäädännöllisen perustan muodostavat hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädetyt lait (*Laki hyvinvointialueesta 611/2021, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021*). Nämä kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään erityislainsäädännössä, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien osalta.

Omavalvontaohjelma laaditaan hyvinvointialueetasolla ja sen hyväksyy aluehallitus. Hallintosäännön 20 §:n mukaisesti hyvinvointialueen aluehallituksen tehtävänä on vastata hyvinvointialuekonsernin omistajaohjauksesta sekä hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen muiden tuottajien ohjauksesta ja valvonnasta sekä huolehtia hyvinvointialueen sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnan järjestämisestä.

Hyvinvointialueen johtosäännön 3 § mukaan johtajaylilääkäri vastaa terveydenhuollon omavalvonnasta. Sosiaalihoitaja vastaa (4 §) sosiaalihuollon omavalvonnasta. Johtajaylihoitaja 5§ vastaa (5§) alallaan omavalvonnasta. Laatupäällikön tehtävänä on (94§) vastata hyvinvointialueen omavalvontaohjelman suunnittelusta ja koordinoinnista. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaan sisältyy sosiaali- ja terveydenhuollon toiminta hyvinvointialueella.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiakokonaisuus ohjaa omavalvontaohjelmaa. Strategiakokonaisuus sisältää palvelustrategian, palvelulupauksen ja pelastustoimen palvelutasopäätöksen lisäksi myös muita sille lainsäädännössä kuuluvia ohjelmia ja suunnitelmia mm. järjestämissuunnitelman, henkilöstö-, viestintä-, talous- ja investointisuunnitelmat, hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman, valmiussuunnitelman ja yhteistyösopimukset. Kokonaisuutta täydentävät muut hyvinvointialueelle laaditut ohjelmat ja suunnitelmat kuten omistajapolitiikan linjaukset, tiedolla johtamisen suunnitelma, riskienhallinnan suunnitelmat jne.

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan yksikötasolla. Esihenkilöiden tehtävänä on valmistella ja koordinoita omavalvontasuunnitelma. Henkilöstön tulee olla mukana omavalvontasuunnitelmien laatimisessa, toteuttaa sitä sekä raportoida havaitsemistaan puutteista ensisijaisesti omalle esihenkilölleen. Yksiköiden omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualuejohtaja/esihenkilö.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia

Omavalvonnalla seurataan palvelustrategiassa päätettyjen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteiden toteutumiseksi laadittuja suunnitelmia ja johtamista sekä sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. Hyvinvointialueella (hallintosääntö 19 §) sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategiasta päättää aluevaltuusto. (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 11§*) Palvelustrategia julkaistaan hyvinvointialueen nettisivuilla.

Hyvinvointisuunnitelma ja -kertomus

Hyvinvointialue seuraa asukkaiden elinoloja, hyvinvointia ja terveyttä sekä niihin vaikuttavia tekijöitä alueittain ja väestöryhmittäin. Hyvinvointialue raportoi asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, niihin vaikuttavista tekijöistä sekä toteutetuista toimenpiteistä. Hyvinvointialue valmistelee valtuustokausittain alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman edellä mainituista asioista. (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 7§*) Keski-Pohjanmaan aluetta koskeva hyvinvointikertomus valmistellaan hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunnassa (hallintosääntö 22§). Hyvinvointikertomus hyväksytään aluevaltuustossa. Hyvinvointialue toimii hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi yhteistyössä alueensa kuntien kanssa ja tukee niitä asiantuntemuksellaan. Kunnalla on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy kunnan muihin lakisääteisiin tehtäviin.

Talousarvio ja -suunnitelma

Aluevaltuusto hyväksyy hyvinvointialueelle talousarvion vuodeksi kerrallaan. Samassa yhteydessä hyväksytään taloussuunnitelma vähintään kolmeksi vuodeksi. Talousarvion ja -suunnitelman laadinnassa on noudatettava hyvinvointialuelakia (115 §). Talousarvion toteutumista seurataan osavuosikatsausten avulla vähintään kolmen kuukauden välien. Valtuusto käsittelee edellistä vuotta koskevan tilinpäätöksen.

Hyvinvointialueen toimialueiden, palvelualueiden ja vastuualueiden on seurattava osana omavalvontaa palveluidensa vaikuttavuutta toiminnan muutosten, tilanteen vakautumisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatua muutosta ihmisen toimintakyvyssä, terveydentilassa tai hyvinvoinnissa.

3.1. Sisäisen valvonnan vastuut ja tavoitteet

Hyvinvointialuelain 22 § mukaisesti aluevaltuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista; kun taas 3 § mukaan aluehallituksen tehtävänä on (yhdessä hyvinvointialuejohtajan kanssa) huolehtia hyvinvointialueen sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnan järjestämisestä. Hallintosäännössä on määräykset sisäisestä valvonnasta, riskienhallinnasta ja sopimusten hallinnasta.

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta ovat organisaation ylimmän johdon vastuulla olevia ohjaus- ja toimintaprosesseja, joiden avulla pyritään varmistamaan organisaation toiminnan lainmukaisuus, omaisuuden ja voimavarojen turvaaminen, toiminnan tehokkuus, tarkoituksenmukaisuus ja tuloksellisuus sekä taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottaminen.

Omavalvonta on osa sisäistä valvontaa, ja se voidaan nähdä käytännön menettelytapooppaana jostain tietyistä toiminnosta: omavalvontakontrolleilla on tarkoitus osoittaa toiminnan lain- /vaatimuksenmukaisuus sekä tehtyjen sopimusten noudattaminen. Omavalvonnan avulla on tarkoitus varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista: omavalvontaa toteuttavat sekä hyvinvointialue itse, että yksityinen palveluntuottaja. Hyvinvointialue valvoo yksityisen palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä SHQS standardin mukainen laatujärjestelmä. Laatujärjestelmä tukee tehokasta sisäistä valvontaa antamalla viitekehyksen, jonka sisältämiin asioihin organisaation on laadittava yhtenäiset menettelytavat. Laatujärjestelmällä tavoitellaan järjestelmällisten menettelytapojen jalkautumista. Osana laatujärjestelmää organisaatiossa toteutetaan sekä sisäisiä laatuauditointeja että ulkoisia auditointeja. Auditoinnit antavat arvokasta tietoa kehittämistoimenpiteitä edellyttävistä kohteista.

Sisäinen tarkastus on osa sisäistä valvontaa, ja sen tehtävänä on objektiivisella arviointi- ja varmistustoiminnalla sekä konsultointitoiminnalla tukea organisaation kehittämistä ja tavoitteiden saavuttamista. Sisäisen tarkastuksen työ kohdistuu koko organisaation toiminnan sisäiseen valvontaan, riskienhallintaan sekä johtamis- ja hallintoprosesseihin. Sisäisen tarkastuksen varmistamiseksi organisaatiossa on sisäisen tarkastajan virka.

Sisäiseen valvontaan liittyy läheisesti myös omistajaohjaus. Valtuusto vahvistaa omistajaohjaukselle periaatelinjaukset. Omistajaohjauksella sekä sopimuksin tulee varmistaa palveluiden yhdenvertainen saatavuus sekä niiden laatu, vaikuttavuus ja kustannustehokkuus. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella ei kuitenkaan ole toiminnan alkaessa omia tytäryhtiöitä, joten omistajaohjausta voidaan käytännössä toteuttaa sopimusohjauksen lisäksi vain yhteistyössä eri in house -yhtiöiden muiden omistajien kanssa sekä hallitustyöskentelyn kautta niissä yhtiöissä, joissa hyvinvointialueella on hallituspaikka.

Sisäistä valvontaa toteutetaan osana organisaation päivittäisjohtamista, sekä hallitus- ja muussa poliittisessa toimielintyöskentelyssä. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta annetaan kerran vuodessa erillinen selonteko ja sisäinen valvonta raportoidaan myös osana hyvinvointialueen toimintakertomusta.

4. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hyvinvointialue tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa tai hankkii ne sopimukseen perustuen muilta palveluiden tuottajilta. Kun hyvinvointialue hankkii palveluita muilta palveluntuottajilta, järjestämisvastuu säilyy aina hyvinvointialueella. Palvelun tuottajan vastuulla on noudattaa lakeja sekä toimia sen mukaan, mitä hyvinvointialue ja tuottaja ovat vastuunjaosta sopineet. Hyvinvointialueen pitää varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla toimijalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta.

Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo kaikkea sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Hyvinvointialueen viranomaisella on lisäksi palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten oikeus tarkastaa yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä yksityisen palveluntuottajan ja tämän alihankkijan hallinnassa oleviin tiloihin. (Laki hyvinvointialueesta 611 / 2021; 9§ ja 10§). Omavalvonnan toteuttamisen varmistamiseksi ja selkiyttämiseksi tulee omavalvontaa koskevat oikeudet ja ostettavalle palvelulle asetettavat vaatimukset kirjata riittävän konkreettisina ostopalveluiden hankintaprosessin eri vaiheissa sekä sopimusehdoissa.

Omavalvonnalla varmistetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta hankittaessa on huomioitu seuraavat seikat:

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

(Valviran ja AVIn ohje 4/2022 Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotohtävien ulkoistamisessa)

5. Valvonnan kohdentaminen

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 aiempaa selkeämmin järjestämisvastuussa oleva toimija, hyvinvointialue. Palvelujen valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin. (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 40§*)

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, turvallisuuteen, saatavuuteen ja asiakkaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkeshoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, lääkinnällisten laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Valvontaviranomaisten Valviran ja AVIn keskeiset suunnitelmallisen valvonnan painopisteet määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa. Valtiontalouden tarkastusvirasto VTV tulee suorittamaan vuosittain kaikkien hyvinvointialueiden taloudenhoitoon kohdistuvia tarkastuksia.

Ennakoiva valvonta

Yksityisiä palveluntuottajia koskeva **ennakoiva valvonta** on lupahallintoa, palvelujen tuottajan ja valvojan viranomaisen välistä vuorovaikutusta, ohjausta, tietojen tarkastamista ja lausuntojen antamista. Ennakoidun valvonnan mahdollisuudet ovat parhaat silloin kun palveluyksiköt itse seuraavat aktiivisesti prosesse-

jaan ja palvelujensa laatua, tunnistavat laatua uhkaavat riskit jo ennakolta ja toimivat nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi.

Suunnitelmallinen valvonta

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

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta kohdennetaan jälkikäteisesti esim. ilmoitusperusteisesti epäkohtailmoituksen, huolenilmauksen tai haitta- ja vaaratapahtuman perusteella. Valvontaviranomainen käynnistää valvontoja myös oma-aloitteisesti ja muiden viranomaisten yhteydenottojen perusteella.

6. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

6.1. Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4§, STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus, THL: Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut*).

Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaistaan odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. (*Terveydenhuoltolaki 55 §, Sosiaalihuoltolaki 33 §*).

6.2. Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat jatkuvia ja sujuvia. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien välillä.

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. (*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 50§*) Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnitelman päivittämisestä vastaa turvallisuus- ja valmiuspäällikkö (Johtosääntö 93§)

6.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että riskienhallinta- ja laatu politiikan toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmien toteutumisen seurannalla. Omavalvontasuunnitelmassa ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan, miten asiakkaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia seurataan sekä se, miten asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiamestoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. (*Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011*). Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palveluntuottajien omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden omavalvonta.

Laadunhallinta ja asiakas- /potilasturvallisuussuunnitelma

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella laadunpäällikkö vastaa (Johtosäntö 94 §) laadunhallinta ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelman laatimisesta ja ylläpitämisestä, joka julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava. Suunnitelmassa huomioidaan potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa (*Terveydenhuoltolaki 1326/2010 8§, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus 341/2011*).

Suunnitelman tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä arjen työssä laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä. Suunnitelma pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan, kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan, kansallisiin säädöksiin, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin. Hyvinvointialueen arvojen tulee näkyä organisaation ja työntekijöiden päivittäisessä toiminnassa ja sen johtamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito yksikössä perustuu aina lääkehoitosuunnitelmaan. Se on osa terveydenhuoltolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmaa. Sosiaalihuollon yksiköissä se on osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa ja kuuluu myös osaksi varhaiskasvatus- ja opiskeluhoitosuunnitelmia. Lähtökohtana on, että lääkehoitosuunnitelma tulee olla kaikissa, myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisissa työyksiköissä, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osal-

listuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella organisaatiotason lääkehoitosuunnitelman laatimisesta/päivittämisestä ja koordinoinnista vastaa lääkehoidon koordinaattori. Yksiköissä lääkehoitosuunnitelmien laadinnasta vastaavat esihenkilöt ja yksiköissä nimetyt lääkehoidon vastaavat. (STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021)

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta tulee selvittää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. Tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja koordinoinnista vastaa tietoturvavastaava. (Tietoturvasuunnitelmat - THL, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021)

Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että strategisessa päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti ja systemaattisesti, vähintään kerran vuodessa.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, palvelualue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa riskienhallinnan arvioinnista ja analysoinnista ja näihin liittyvien suunnitelmien laatimisesta vastaa turvallisuus- ja valmiuspäällikkö (johtosääntö 93§).

Edellä olevien lisäksi hyvinvointialueilla on muitakin keskeisiä suunnitelmia, joiden toteutumista omavalvontaohjelmalla varmennetaan. Näitä ovat mm. infektioraportti, tietotilinpäätös, sosiaali- ja potilasasiain miehen raportit.

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena organisaatiossa on, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Hyvinvointialue palvelujen järjestäjänä seuraa sekä oman, että ostopalvelutuottajiensa henkilöstön laatua ja riittävyyttä.

6.4. Yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueella edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 5 §:n mukaisesti viranomaisen velvollisuus on arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta sekä laatia suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä. Hyvinvointialueella noudatetaan yhdenvertaisuustyöryhmän ohjetta yhdenvertaisuuden toteutumisesta arvioinnin, hoidon, kuntoutuksen sekä ohjauksen osalta asiakastyössä. Hyvinvointialueen osallisuusohjelma tukea osaltaan yhdenvertaisuutta ja lisää asiakkaiden osallisuutta.

7. Valvonnan toteuttaminen hyvinvointialueella, resurssit

Valvonnan johtaminen ja koordinointi tapahtuvat Hyvinvointialueella järjestämisen ja strategisen johtamisen kokonaisuudessa. Valvontaa johtavat johtajaylilääkäri ja sosiaalijohtaja. Laatupäällikkö vastata hyvinvointialueen omavalvontaohjelman suunnittelusta ja koordinoinnista. Valvontatyötä toteuttavat valvontatyöhön perehtyneet viranhaltijat.

Sosiaalihuollon valvontatiimi paneutuu erityisesti sosiaalihuollon valvontaan. Tiimiin kuuluvat Perheiden palvelujen ja Hoidon ja hoivan toimialueiden osto- ja valvontapäälliköt sekä osana muuta muita tehtäviä valvontatehtäviä suorittavat viranhaltijat, 3-5 henkilöä. Sosiaalijohtaja osallistuu sosiaalihuollon valvontatiimin työhön. Valvontaa suoritetaan sekä hyvinvointialueen omissa yksiköissä että ostopalveluyksiköissä.

Laatu- ja asiakas-/potilasturvallisuus työryhmä käsittelee laajasti laatuasioita sekä potilas- ja asiakasturvallisuutta. Työryhmä ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon laatutyötä ja valvoo sovittujen potilasturvallisuuteen liittyvien ohjeiden ja määräysten noudattamista, esim. hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma ja potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Sosiaali- ja potilasasiamies toimii aktiivisesti laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuustyössä ja tuo asiakasnäkökulmaa ja kehittämistarpeita esille. Hän toimii myös yhteistyössä valvonnan kanssa ja tuo tietoon asiakkaiden/potilaiden esittämiä kehittämiskohteita.

Hyvinvointialueella kehitetään valvontatoimintaa ja selkiytetään valvontakokonaisuutta sekä arvioidaan valvontaresurssien riittävyttä. Valvontatyötä ja laatutyötä tehdään mahdollisuuksien mukaan jatkossa entistä enemmän sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden yhteistyönä. Valvontaresurssin riittävyden arvioinnin pohjalta tehdään tarvittaessa lisäresursointia tai tehtävämuutoksia niin, että valvontatyölle jää tarpeeksi aikaa.

8. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan. Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva palveluntuottaja.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi haitta- ja vaaratapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta. Palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassa tai asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelmassa em. ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen laadukkaan hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Haitta- ja vaaratapahtumien määrät, syyt ja käsittelyprosessi käydään läpi hyvinvointialueen valvontakäynneillä, samalla käydään läpi mahdolliset jo tehdyt muutokset tai jatkossa tarvittavat muutokset toimintaan.

Palveluntuottaja varmistaa, että Sosiaalihuoltolaissa 1301/2014, sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvonta- ja potilasturvallisuussuunnitelmissa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus 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 vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle erityisesti silloin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

9. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella sovitulle taholle ja julkaistaan hyvinvointialueen julkisessa portaalissa ja muissa sovituisissa julkisissa kanavissa. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä voidaan uutisoida tilanteen mukaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille tai medialle.

Omavalvonnan keräämät tiedot viedään osaksi toiminnan ja talouden seurantatietoja ja raportoidaan samassa yhteydessä. Valvontatietoja käytetään hyväksi myös toiminnan jatkuvassa kehittämisessä. Palvelu-, vastualueet sekä toimintayksiköt käyvät säännöllisesti läpi henkilöstönsä kanssa omavalvonnassa ja laatutöissä havaittuja ja kirjattuja asioita. Näin toimien valvontatyö ei jää erilliseksi toiminnaksi, vaan tukee omalta osaltaan toiminnan kehittämistä.