

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointi- alueen järjestämistoimintojen valvonnan valvontasuunnitelma vuodelle 2023

Tulevaisuuslautakunta 1.3.2023

Aluehallitus 14.3.2023

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Valvonnan ohjauksen ja valvonnan rakenteet	3
3. Valvonnan tarkoitus ja tavoite	4
4. Valvonnan kohteet ja muodot	6
4.1. Ohjauksen ja valvonnan kohteet	6
4.2. Ennakollinen valvonta	9
4.3. Suunnitelmallinen ohjaus- ja valvonta	10
4.4. Reaktiivinen valvonta	11
4.5. Sopimusvalvonta	12
5. Toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa	13
6. Hyvinvointialueen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan periaatteet	15
7. Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen valvonta	16
7.1. Valvonnan vastuu valvonnan ja toimi- ja tehtäväalueiden välillä	16
7.2. Hankintojen osalta tehtävä yhteistyö	19
8. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelma 2023	20
8.1. Valvonnan kehittämisen painopistealueet	20
9. Valvontasuunnitelman seuranta ja raportointi	22
Liitteet	23
Termipankki	24
Lait ja asetukset	27
Valvontaa ohjaavat valtakunnalliset linjaukset, ohjeet ja ohjelmat	28
Valvontaa ohjaavat laatusuosituksien ja oppaat	28
Valvontaa ohjaavat sisäiset asiakirjat	29

1. Johdanto

Vuoden 2023 alusta alkaen sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämis- ja valvontatehtävistä on vastannut hyvinvointialueet. Meneillään on myös sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain valmistelutyö, joka on tavoitteena saada voimaan 1.1.2024 alkaen.

Järjestämisvastuuseen sisältyy palveluiden yhdenvertaisuuden ja saatavuuden vaade, tarpeiden, määrän sekä laadun määrittely, tuottamistavan valinta, tuottamisen ohjaus ja valvonta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttäminen. Palvelun järjestäminen voidaan toteuttaa omana tuotantona tai ostopalveluna, joiden ammatillisia, toiminnallisia ja taloudellisia edellytyksiä tulee valvoa ja ohjata. (Laki hyvinvointialueesta, ss. 7§, 9§-10§).

Hyvinvointialueen asukkaiden näkökulmasta järjestettyjen sosiaali- ja terveyspalveluiden on oltava yhdenvertaisia, turvallisia, lainmukaisia ja laadukkaita huolimatta siitä miten palvelut on järjestetty. Valvontavastuu koskee kaikkea sen järjestämisvastuulla olevaa toimintaa, niin omaa palvelutuotantoa kuin alueellaan sijaitsevaa ja muualta ostettua yksityistä palvelutuotantoa. Valvonnassa korostuu vastuu asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisen turvaamisesta, palvelujen laadusta sekä potilas- ja asiakas-turvallisuudesta.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (jatkossa hyvinvointialue) sote-palvelujen valvontaa toteutetaan osana järjestämistoimintoja. Valvontasuunnitelma on operatiivinen omavalvontaohjelmaan kuuluva suunnitelma, joka pohjautuu hyvinvointialueen palvelustrategiaan ja järjestämisuunnitelmaan. Valvontasuunnitelma ohjaa sekä hyvinvointialueen omien että yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnan toteuttamista käytännössä. Johtajaylilääkärillä ja sosiaalijohtajalla on osaltaan omat lakisääteiset valvontatehtävänsä, jotka toteutetaan yhteistyössä hyvinvointialueen järjestämistoimintojen ja toimialueiden henkilöstön kanssa.

Valvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään tarvittavilta osin ajantasaisesti ja toimintaohjeet tarkistetaan vuosittain vastaamaan valtakunnallista valvontaohjelmaa. Vuosittain laaditaan kooste valvonnan toteutuksesta ja se saatetaan tiedoksi hyvinvointialueen tulevaisuuslautakunnalle ja aluehallitukselle.

2. Valvonnan ohjauksen ja valvonnan rakenteet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki potilaan oikeuksista ja asemasta edellyttävät laadukkaiden ja syrjimättömien palveluiden toteuttamista.

Hyvinvointialueilla on sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontavelvollisuus, jossa tehtävänä on varmistaa palveluita tuottavien oman tuotannon ja yksityisten palveluntuottajien riittävät ammatilliset, toiminnalliset sekä taloudelliset edellytykset. Valvontavelvollisuuteen sisältyy oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta välttämättömät tiedot ja



selvitykset sekä oikeus tarkastaa tiloja ja laitteita. (Laki hyvinvointialueesta, s. 10 §).

Lisäksi hyvinvointialueiden ja yksityisten palvelutuottajien on laadittava omavalvontaohjelma. Ohjelmaan tulee määritellä ne keinot, millä palveluiden toteuttamista, turvallisuutta, laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan, miten havaitut puutteet korjataan ja tehtyjä sopimuksia noudatetaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, s. 40 §)

Alueellisena valvontaviranomaisena toimii **aluehallintovirasto**. Pohjois-Pohjanmaa kuuluu Pohjois-Suomen aluehallintoviraston alaisuuteen yhdessä Kainuun kanssa. Peruspalveluihin kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus ja valvonta, terveyden edistäminen, yksityisten sosiaali- ja terveystalujen tuottajien luvat, palvelujen rekisteröinti ja valvonta sekä kantelujen käsittely. (Aluehallintovirasto, 2022)

Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toimiva virasto, jonka tehtävänä on valvoa muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan asianmukaisuutta. Lisäksi tehtäviin kuuluu myöntää sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnonalan lupia ja ohjata aluehallintovirastoja. Valvira myöntää ammattioikeudet sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden laillistamisen, nimikesuojauksen ja määräaikaiset luvat. (Valvira, 2022)

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa valtakunnallisesta hyvinvointialueiden yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä sekä valvonnasta. Lisäksi vuosittaisissa hyvinvointialueiden kanssa käytävissä neuvotteluissa seurataan ja arvioidaan järjestämisvastuun toteutumista ja tarvittaessa annetaan toimenpidesuosituksia. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, ss. 21 §, 24 §)

Muina valvontaviranomaisena toimii valtioneuvoston oikeuskansleri, joka toimii valtioneuvoston ylimpänä laillisuusvalvojana. Lisäksi eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa ja edistää laillisuutta sekä perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Tahoilta on mahdollista tehdä kantelu asiassa, jossa epäillään lainvastaista toimintaa.

3. Valvonnan tarkoitus ja tavoite

Hyvinvointialueella on lakisääteinen velvollisuus huolehtia järjestämisvastuulle kuuluvan palvelutuotannon ohjauksesta ja valvonnasta. Valvonnan tarkoitus ja tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa on **varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen asuinpaikasta riippumatta**. Lähtökohtana palvelujen toteuttamisessa ja niiden valvonnassa on palvelutaso, joka toteuttaa perusoikeudet, vastaa ihmisten yksilölliseen tarpeeseen ja luo kaikille ihmisille edellytykset ja mahdollisuuden toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä mahdollisesta toiminnallisesta tai muusta rajoitteesta riippumatta.

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnalla pyritään

varmistamaan ja lisäämään palvelujen laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta asiakkaat saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Palveluntuottajien valvontaa toteutetaan yhdenmukaisin periaattein. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa ja ostopalvelujen valvontaa toteutetaan yhdenmukaisin menetelmin. Menettelyllä varmistetaan yhdenvertaisten palvelujen toteutuminen. Valvonta kohdistuu palveluntuottajien omavalvonnan toteutumisen ja sen riittävyyden arviointiin sekä ostopalvelujen osalta palvelujen sopimuksenmukaisuuteen.

Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista ja avointa yhteistyötä hyvinvointialueen valvontaa toteuttavien, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten välillä. Valvonnan keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat ohjaus- ja valvontamenetelmät. Painopiste on asiakaskeisyydessä ja ennakoivissa toimissa, kuten toimintayksiköiden omavalvonnan tukemisessa ja varmistamisessa. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

4. Valvonnan kohteet ja muodot

4.1. Ohjauksen ja valvonnan kohteet

Hyvinvointialueen oma palvelutuotanto

Hyvinvointialue tuottaa suurimman osan sosiaali- ja terveyspalveluistaan omana palvelutuotantona. Oman palvelutuotannon valvonta toteutuu ensisijaisesti toimintayksiköiden toteuttamana omavalvontana. Ohjausta ja valvontaa kohdennetaan hyvinvointialueen omiin toimintayksiköihin riskiperusteisesti.

Hyvinvointialueella sijaitsevat yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajat

Nykyisessä voimassa olevassa lainsäädännössä hyvinvointialueella on tiettyjä vastuita alueellaan sijaitsevien yksityisten palveluntuottajien lupahakemus- tai ilmoitusmenettelyissä, rekisteröinnissä sekä ohjauksessa ja valvonnassa myös niiden palveluntuottajien osalta, joilta hyvinvointialue ei osta palvelua.

Ohjausta ja valvontaa kohdennetaan hyvinvointialueella sijaitseviin yksityisiin sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajiin riskiperusteisesti.

Ostopalvelujen sopimusvalvonta

Hyvinvointialue järjestää osan sosiaali- ja terveyspalveluistaan 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.

Ostopalvelujen sopimusvalvonnan vastuu ulottuu myös hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevien ostopalveluntuottajien valvontaan. Sosiaalipalveluissa valvontaa toteutetaan tällöin yhteistyössä sen hyvinvointialueen kanssa, jonka alueella palveluyksikkö sijaitsee. Palveluyksikön sijaintihyvinvointialueen toteuttama valvonta ei kuitenkaan poista hyvinvointialueen vastuuta ostamiensa palvelujen sopimusvalvontaan.

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 valvonnan menettelytavat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa kuvattuja palveluntuottajan vaatimuksia, oikeuksia ja velvollisuuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelipalveluntuottajia koskee sama lainsäädäntö ja laatuvaatimukset kuin muitakin yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia.

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. Perhehoitajan ja perhekodin hyväksyntään, ohjaukseen ja valvontaan on hyvinvointialueella perhehoitajalain (263/2015) mukaiset toimintaohjeet.

Asiakaskohtainen valvonta

Palvelujen järjestämisen tavasta riippumatta hyvinvointialueen viranhaltijat valvovat lisäksi asiakaskohtaisesti sitä, että sosiaalihuollon asiakkaan saamat palvelut vastaavat asiakkaan palvelutarpeita ja että ne toteutetaan lain mukaisesti. Asiakkaan tulee saada hoito- ja palvelusuunnitelman, kuntoutussuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman tai muun asiakassuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaisia palveluja. Huomiota kiinnitetään myös asiakkaan kohteluun ja osallisuuteen, hoivan ja huolenpidon laatuun ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Asiakaskohtaista valvontaa toteutetaan yleensä asiakassijoituksiin liittyvillä käynneillä tai tapaamisilla, esim. hoito- ja palvelusuunnitelmien tai asiakassuunnitelmien tarkastuksilla tai muilla asiakastapaamisilla. Asiakaskohtaisilla tapaamisilla kuullaan asiakkaan ja omaisen toiveet palvelun suhteen yksilöllisyys huomioiden sekä kokemus palvelun laadusta ja toteutumisesta. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus keskusteluun niin, että palveluntuottajan edustaja ei ole läsnä. Jos asiakaskohtaisessa valvonnassa havaitaan epäkohtia palveluntuottajan toiminnassa, informoidaan siitä kyseisen palvelun valvonnan työntekijöille, että he voivat tarvittaessa tehdä laajempia selvityksiä palveluntuottajan toiminnasta ja puuttua tilanteeseen valvonnan menetelmin ja toimenpitein.

4.1.1. Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvontaa ohjaa strategisen tason omavalvontaohjelma ja käytäntöjä operatiivisen tason omavalvontasuunnitelmat. Omavalvonta jakautuu oman ja ostopalvelutuotannon omavalvontaan ja järjestämistoimintojen omavalvonnan kokonaisuuteen.

Palveluntuottajan omavalvonta on palvelujen asianmukaisuuden varmistamisen ensisijainen muoto. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että sen toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuositusten vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset aina ja jatkuvasti palveluja tuottaessa. Palveluntuottaja seuraa, arvioi ja kehittää omavalvonnalla palvelujen laatua ja turvallisuutta toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvonta perustuu toimintayksiköissä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta

epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonta edellyttää palveluntuottajien, henkilöstön ja asiakkaiden aktiivista osallistumista toiminnan jatkuvaan arviointiin. Tärkeää on omavalvontakulttuurin omaksuminen osaksi toimintayksikön johtamista, laatutyötä ja työn kehittämistä.

Palveluntuottajan omavalvonnan keskeinen työväline on omavalvontasuunnitelma, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajan itse arvioi ja seuraa palveluprosessien laatu- ja asiakasturvallisuusriskejä. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Omavalvontaan liittyviä asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädöstenmukaisuus varmistetaan.

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon lainsäädännössä on eroavaisuuksia omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelmien suhteen.

Julkinen terveydenhuolto

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 8 §:n mukaisesti julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut asetuksen (341/2011), joka määrittelee suunnitelmassa sovittavista asioista ja täytäntöönpanosta.

Yksityinen terveydenhuolto

Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) 6 §:n mukaan palveluntuottajan toimiessa useammassa kuin yhdessä toimipaikassa luvanvaraisten yksityisten terveydenhuollon tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma. Valvira on antanut määräyksen koskien yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista (Valvira 2/2012).

Julkinen ja yksityinen sosiaalihuolto

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:n mukaisesti kaikkien sosiaalihuollon toimintayksiköiden, niin julkisten kuin yksityisten on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman on oltava aina ajan tasalla ja sen toteutumista on seurattava.

Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Valvira on antanut määräyksen omavalvontasuunnitelmien sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (Valvira 2014).

Hyvinvointialueen kaikki sosiaalihuollon toimintayksiköt laativat omavalvontasuunnitelman. Toimintayksiköt käyttävät hyvinvointialueen omaa omavalvontasuunnitelman lomakepohjaa, joka täyttää sisällöltään Valviran antaman määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laadinnasta (Valvira 1/2014) ja mukaillee Valviran omavalvontasuunnitelman

lomakepohjaa. Toimintayksikön vastuhenkilö (esihenkilö) on vastuussa omavalvontasuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä ja toimeenpanosta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua niin omavalvonnan suunnitteluun kuin toteutukseenkin. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun turvataan asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. Toimintayksikössä omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, tai vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta ja tarkastaa ne aina päivityksen yhteydessä ja valvontakäynneillä. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä, asiakkaiden saatavilla toimintayksiköissä ja ne on julkaistu hyvinvointialueen verkkosivuilla (pohde.fi).

Hyvinvointialue edellyttää yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia laatimaan toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että omavalvontasuunnitelma on aina ajantasalla, julkisesti nähtävillä ja julkaistu palveluntuottajan verkkosivuilla.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalipalvelujen omavalvontaan liittyy sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 §:ien mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus. Laki velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Hyvinvointialueella on sosiaalihuollon henkilöstölle ilmoituksen laatimiseen ja käsittelyyn sisäinen ilmoituslomake ja toimintaohje Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

Terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuuksia

Terveydenhuollon työntekijän on käytössä HaiPro on raportointityökalu, joka on tarkoitettu potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Järjestelmään voi liittää myös mm. henkilöstöön kohdistuvien (työturvallisuus) vaaratapahtumien raportoinnin (WPro) ja tietoturva-/tietosuojapöytäkirjojen raportoinnin. HaiPro mahdollistaa vaaratapahtumista oppimisen ja on yksikön toiminnan kehittämisen apuna. Terveydenhuollon johto saa raportointityökalun kautta tietoa varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksesta.

4.2. Ennakollinen valvonta

Ennakolliseen valvontaan kuuluvat sosiaali- ja terveystalvelujen rekisteröinti-ilmoitusten, lupahakemusten käsittely sekä lupa- ja käyttöönotto- /toimitilataarkastukset ennen palvelutuoannon aloittamista. Ennakollista ohjausta ja valvontaa toteutetaan myös mm.

ostopalvelujen kilpailutusprosessissa, palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa ja perhehoitajien rekrytoinnissa ja valmennuksessa.

Ennakollisella valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukainen, laadukas ja tarpeita vastaava palveluiden järjestäminen ja ehkäisemään virheellisiä, epäasianmukaisia tai laadultaan riittämättömiä palvelukäytäntöjä. Ennakolliseen valvontaan kuuluu lausuntojen antaminen yksityisten palveluiden tuottajien toimittamiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin. Ennakollisessa valvonnassa varmistetaan, että palveluntuottaja on toimintaa käynnistäessään ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön ja tilaajavastuulain vaatimukset. Ennakollisessa valvonnassa varmistetaan palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset: kuntoutumista edistävä toiminta, uuden palvelun toiminnan organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen, henkilöstömäärä ja koulutusvaatimukset, mahdolliset toimitilat, asiakkaiden asema ja oikeudet, asiakkaiden perustarpeista huolehtiminen, terveyden- ja sairaanhoito sekä dokumentointi ja asiakirjahallinta. Palveluntuottajalta edellytetään, että oman toiminnan ja turvallisuuden riskit on kirjattu ennakoivasti (omavalvonta).

4.3. Suunnitelmallinen ohjaus- ja valvonta

Suunnitelmallista toiminnan aikaista ohjausta ja valvontaa toteutetaan hyvinvointialueella säännöllisesti.

Ohjauksella viitataan vaikuttamiseen, eli antamalla sellaista tietoa, joka auttaa toimijoita kehittämään omaa toimintaansa ja sen turvallisuutta sekä toimintakykyä. Ohjuksen välineitä ovat muun muassa neuvonta, arviointitieto, oppaat ja suositukset. Ohjausta voidaan antaa myös kirjallisesti.

Suunnitelmalliseen valvontaan kuuluvat valvontasuunnitelmaan perustuvat valvontakäynnit. Valvontakäyntiyksiköt valitaan eri kriteerein, pääsääntöisesti riskiarvioinnin perusteella, mutta myös lain tai sopimusehtojen mukaisesti. Lisäksi huomioidaan Valvira yhdessä aluehallintovirastoiden kanssa määrittelemät painopisteet sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmassa. Kohteet ja valvonnan tavoitteet suunnitellaan jo etukäteen- vuosisuunnitelmaa tehtäessä.

Painopiste on ennakoivassa ja vuorovaikutteisessa valvonnassa ja tavoitteena on lisätä valvonnan läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta. Käynneillä pyritään ennakoimaan riskejä ja yhdessä palveluntuottajan kanssa kehittämään toimintaa entistä laadukkaammaksi. Palveluntuottajilta saadun palautteen perusteella myös he kokevat käynnit pääsääntöisesti informatiivisina. Toiminnan aikaisen ohjauksen ja valvonnan tavoitteena on tukea palveluntuottajan toiminnan kehittämistä ja omavalvontaa.

4.3.1 Riskiperusteinen valvonta

Suunnitelmallinen valvontaa kohdennetaan niihin sote-palveluihin, joihin liittyy erityisiä riskejä esimerkiksi asiakaskunnan haavoittuvuuden vuoksi tai palveluntuottajiin, joiden laatu tai turvallisuus on arvioitu heikoksi, eikä omavalvonta ole toteutunut riittävästi. Valvonta ja tarkastukset perustuvat tällöin yleisiin riskinarviointeihin tilannekohtaisesti heikosti suoriutuviin toimijoihin ja valvontahistoriaan.

Riski 1	Riski 2	Riski 3
<p>Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ympärivuorokautiset palvelut ja muut vaativaa hoitoa/palvelua tuottavat toimintayksiköt esim. kotihoito/ päivystys.</p> <p>Ohjaus- ja neuvontakäynti toteutetaan vähintään kerran vuodessa tai useammin, jos toimintayksikön toiminnassa on todettu aikaisemmassa valvonnassa yksikin vakava poikkeama tai useita lieviä poikkeamia</p>	<p>Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ympärivuorokautiset palvelut ja muut vaativaa hoitoa/palvelua tuottavat toimintayksiköt esim. kotihoito/ päivystys.</p> <p>Ohjaus- ja neuvontakäynti toteutetaan vähintään, joka toinen vuosi, jos toimintayksikön toiminnassa on todettu aikaisemmassa valvonnassa yksikin vakava poikkeama ja palveluntuottaja on tehnyt asianmukaisesti korjaavat toimenpiteet aikaisemmassa valvonnassa todettuihin lieviin poikkeamiin tai kehittämissuosituksiin.</p>	<p>Muut ilmoituksenvaraiset yksityiset palveluntuottajat tai niihin rinnastettava oma palvelutuotanto.</p> <p>Toteutetaan ennakoivan ohjauksen ja valvonnan soveltuvin keinoin, esim. palveluntuottajien yhteistapaamisilla, ohjaus- ja koulutustilaisuuksilla, omavalvontasuunnitelmien tarkistamisilla vähintään, joka toinen vuosi, jos toimintayksikön toiminnassa on todettu aikaisemmassa valvonnassa yksikin vakava poikkeama ja palveluntuottaja on tehnyt asianmukaisesti korjaavat toimenpiteet aikaisemmassa valvonnassa todettuihin lieviin poikkeamiin tai kehittämissuosituksiin.</p>

Arvioitaessa kohteen riskiä tutustutaan yksikön valvontahistoriaan ja keskustellaan palveluntuottajan tilanteen tuntevien viranhaltijoiden ja aluehallintoviraston / Valviran ylitarkastajien kanssa. Riskiperustaisuuden arviointia tehdään olemassa olevasta valvontatiedosta; valvonta- ja tarkastuskertomuksista, valvontaviranomaiselta saatavasta tiedosta, muisti- oista, sanktioista ja vastaavista selvityksistä, jotka sisältävät riskitietoa.

Riskitiedoksi voidaan tunnistaa esimerkiksi tiedot puutteista palvelun asiakas- ja potilasturvallisuudessa, henkilöstömitoituksessa ja -rakenteessa, lääkeshoidossa, runsaassa itsemääräämisoikeuden rajoittamisessa, päivystyspalveluiden saatavuudessa sekä tiedot epäasiallisesta asiakkaiden/ potilaiden kohtelusta tai poliisin tutkintapyynnöt palveluntuottajasta.

4.4. Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa jälkikäteisvalvontaa ja/tai -ohjausta. Reaktiivinen valvonta käynnistyy asiakaspalautteiden, muistutusten, epäkohtailmoitusten tai kantelujen perusteella.

4.4.1. Ennalta ilmoittamaton valvonta

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, koska valvontakäynnillä halutaan saada mahdollisimman luotettava kuva tosiasiallisesta tilanteesta.

4.5. Sopimusvalvonta

Valvontatehtävään liittyy palvelun tuottamisen valvonnan lisäksi myös sopimuksen toteutumisen valvonta.

Sopimusvalvontaa tehdään sekä valvontakäynneillä että palveluntuottajalta säännöllistä raportointia edellyttämällä, jolloin seurataan sopimuksen ja palvelukuvauksen edellyttämiä asioita kuten mitoitusta, asiakas- ja potilasturvallisuutta, riskienhallintaa ja erityiskoulutuksia. Valvontakäynti ja sopimusvalvonta voivat johtaa sanktioon kuten sakkoon ja äärimmillään sopimuksen purkamiseen.

Terveystieteiden palveluiden valvontaa toteutetaan tavanomaisesti sopimusvalvonnan keinoin. Sopimusvalvontaan kuuluu myös ohjausta ja neuvontaa, jotta palveluntuottaja ymmärtää palvelukuvauksen ja sopimuksen sisältämät vähimmäisvaatimukset palvelulle. Palveluntuottajat perehdytetään sopimuskauden alussa palvelukuvaukseen ja sopimusehtoihin hankinnan asiantuntijoiden toimesta.

Sopimusvalvonnassa havaitut puutteet ja virheet palveluntuottajan toiminnassa voivat johtaa sanktioon kuten sopimussakkoon, korvauksen alentamiseen tai maksamisesta pidättäytymiseen tai äärimmillään sopimuksen purkamiseen. Palveluntuottajalle voidaan asettaa hankintakielto, jonka aikana palvelua ei hankita tai asiakkaita ei ohjata yksikköön ennen tilanteen korjaamista.

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.

5. Toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnan laadussa tai turvallisuudessa todetaan poikkeamia eli epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen valvonnan työntekijä vaatii niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määräajassa. Palveluntuottajaa tuetaan ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen valvonnan työntekijä vaatii niiden korjaamista välittömästi. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan poikkeamasta riippuen joko niin, että palveluntuottaja osoittaa kirjallisella/suullisella selvityksellä ja dokumentaatiolla, että asia on korjattu tai korjaavien toimenpiteiden toteutuminen varmistetaan valvontakäynnillä. Jos kyse ei ole varsinaisesta poikkeamasta, vaan kehittämissuosituksesta, voidaan seurantaa tehdä pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi seuraavan suunnitelmallisen valvontakäynnin yhteydessä. Valvonnan työntekijä kirjaa kehittämissuositukset ja poikkeamat ja niiden korjaavien toimenpiteiden määräajat ja antaa ne tiedoksi palveluntuottajan vastuuhenkilölle. Palveluntuottajan vastuuhenkilö antaa selvityksen kirjaa korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Valvonnan asiantuntija tarkastaa tehdyt korjaavat toimenpiteet ja hyväksyy käsittelyn, kun korjaavat toimenpiteet on toteutettu hyväksyttävästi.

Sopimuksen vastaisista laatu- ja turvallisuuspoikkeamista hyvinvointialueen kyseisestä sopimuksesta vastaava viranhaltija tekee aina virallisen sopimusoikeudellisen reklamaation palveluntuottajalle sopimuksessa ja hyvinvointialueen hankintaohjeessa määritellyllä tavalla. Sopimusreklamaatiossa voidaan velvoittaa toimimaan sopimusehdoissa määritellyn sanktion tai sopimuksen purkamisen uhalla. Jos yksityinen palveluntuottaja tai tämän alihankkija ei korjaa epäkohtia tai puutteita asetetussa määräajassa, hyvinvointialueen viranhaltija ryhtyy toimenpiteisiin sopimuksen mukaisen korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Jos palveluntuottaja ei reklamoinnista huolimatta korjaa epäkohtia tai puutteita tai jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen viranhaltija ryhtyy toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Sopimuksesta vastaavalla viranhaltijalla on oikeus purkaa viranhaltijapäätöksellä ostopalvelusopimus sopimuksessa olevien ehtojen mukaisesti, mutta poikkeamista on pitänyt reklamoida asianmukaisesti, että niillä on sopimusoikeudellinen merkitys.

Palvelusetelipalvelujen tuottajia koskevissa laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa hyvinvointialueen valvonnan työntekijä reklamoi palveluntuottajaa palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa hyvinvointialueella on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä palveluntuottajista sääntökirjan mukaisesti.

Hyvinvointialueen valvonnan asiantuntijat ilmoittavat välittömästi Pohjois-Suomen aluehallintovirastoon kaikista heidän tietoonsa tulleista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneistä asiakas- ja potilasturvallisuutta tai palvelun laatua olennaisesti vaarantavista epäkohdista ja puutteista. Valvonnan työntekijät toimittavat laaditut valvonta-/tarkastuskertomukset AVI:iin. Valvonta- /tarkastuskertomukseen kirjataan selkeästi, että mitä hyvinvointialueen valvonnan asiantuntijat ovat tehneet epäkohtien/puutteiden korjaamisen edistämiseksi eli miten palveluntuottajaa on ohjattu toiminnan korjaamisessa, mitkä ovat palveluntuottajalta edellytetyt konkreettiset korjaustoimet ja niille asetettu määräaika.

Hyvinvointialueen rekisteröimien ilmoituksenvaraisten sosiaalihuollon tukipalvelujen palveluntuottajien kohdalla hyvinvointialue voi perua palveluntuottajan rekisteröinnin eli hyväksynnän sosiaalipalvelujen tuottajaksi, jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa lain mukaiseksi ohjauksella ja neuvonnalla.

6. Hyvinvointialueen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan periaatteet

Hyvinvointialueen järjestämistoiminnon valvonta toteuttaman valvonnan tehtävänä on varmistaa, että sosiaali- ja terveystalouden asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohtaja vastaa sote-palvelutuotannon valvonnan periaatteista. Järjestämisjohtajan alainen valvonnan vastuualue vastaa viranomaisvalvonnasta, sopimusvalvonnasta ja omavalvonnan kokonaisuuden koordinoinnista ja kehittämisestä yhteistyössä toimialueiden, tehtävälajohtajien ja yksityisen palvelutuotannon kanssa.

Valvonnan ja ohjauksen periaatteet:

1. Hyvinvointialue ohjaa, neuvoa ja valvoo sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa, yksityisiä palvelujen tuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuotettaessa. Valvonta on samansisältöistä sekä omaan ja yksityiseen sote-palvelutuotantoon;
2. Hyvinvointialueella on tarkoituksenmukaiset rakenteet, resurssit ja osaaminen hoitaa valvonta. Yhteistyötä valvonnan toteuttamiseksi tehdään toimialueiden ja hankinnan kanssa. Toimialueet toimivat valvonnan osalta alueellisina vastinpareina. Asiakaskohtaisen palvelun valvonnan toteutuminen on asiakkaan työntekijän vastuulla.
3. Valvonnassa hyödynnetään tarkoituksenmukaisia menetelmiä, kuten etäyhteyksin toteutettava valvontaa, valvontakäyntejä, asiakirjavalvontaa ja työparityötä toimialueiden kanssa. Toimialue voi toteuttaa alueellaan olevassa yksikössä käynnin valvonnan pyynnöstä.
4. Hyvinvointialue dokumentoi hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti toimenpiteensä ja hallintomenettelyt kirjallisesti ja toimittaa laaditut tarkastuskertomukset valvontaviranomaiselle ja ilmoittaa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet välittömästi;
5. Hyvinvointialue kerää ja kokoaa valvonnasta kertyvää tietoa ja hyvät käytännöt sekä jakaa ne palvelutuotannon hyödyksi. Järjestämisvastuu omavalvonta Valvonnan raportointi toteutetaan kvartaaleittain toiminnan ja talousseurannan yhteydessä. Toimialueiden omavalvonnan raportointi toteutetaan vastaavasti kvartaaleittain, esimerkiksi hoito- ja palvelutakuun toteutuminen sekä mitoituksen toteutuminen.
6. Muistutuksiin, kanteluihin, epäkohtailmoituksiin sekä oikeusasteiden päätöksiin ym. edellytetään toimialueilta selvitys omavalvonnallisista toimenpiteistä.

7. Sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta

Hyvinvointialueen hankinta, hallinta, ohjaus ja valvonta palvelualueen valvonnan asiantuntijan tehtäviin kuuluvat muun muassa:

- päivittäinen ohjaus ja neuvonta mm. puhelimitse, sähköpostilla tai etäyhteydellä, suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit tai etäyhteydet toimintayksiköihin,
- reaktiiviset valvontakäynnit toimintayksiköissä esimerkiksi Aluehallintoviraston (AVI) pyynnöstä tai suoraan valvontaan tietoon tulleiden epäkohtien perusteella,
- lausuntojen laatiminen yksityisten palveluntuottajien lupahakemuksiin/muutoslupahakemuksiin, toimitilatarkastukset sekä osallistuminen aluehallintoviraston johtamaan lupatarkastukseen,
- lausunnon laatiminen sekä ilmoitustenvaraisten sosiaalipalvelujen ilmoitusten käsittely ja rekisteröinti.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa toteuttavat valvontapäällikkö, sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan koordinaation asiantuntija ja 8,5 valvonnan asiantuntijaa. Valvontaa toteuttavat asiantuntijat ovat sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisia.

Hyvinvointialueella valvontaa suorittavat voivat hyödyntää hyvinvointialueen substanssiasiantuntijoiden asiantuntijoiden (lakimies, lääkäri) osaamista valvontatyötä tehdessään. Asiantuntijoita voidaan pyytää mukaan valvontakäynneille tai heidän asiantuntemustaan voidaan hyödyntää esimerkiksi tarkasteltaessa yksikön tiloja, lääkehoitosuunnitelmaa ja lääkeshoidon toteuttamisen käytäntöjä.

7.1. Valvonnan vastuu valvonnan ja toimi- ja tehtävälueiden välillä

Hyvinvointialueen valvonta vastaa järjestäjätason sosiaali- ja terveystalveluiden laillisuusvalvonnasta, laadun valvonnasta ja sopimusvalvonnasta.

Sosiaali- ja terveystalveluita hyvinvointialueella tuottavat toimialat vastaavat oman toimintansa omavalvonnan lisäksi myös asiakaskohtaisesta valvonnasta. Asiakaskohtaisella valvonnalla tarkoitetaan valvontaa, jolla varmistetaan, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman, kuntoutussuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman tai muun asiakassuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut.

Hyvinvointialueen oman palvelutuotannon valvonta toteutuu ensisijaisesti toimintayksiköiden toteuttamana omavalvontana. Hyvinvointialueen hallintosäännössä on omavalvonnan toteuttamisen vastuu toimialuejohtajilla. Toimialuejohtajat delegoivat vastuuta alaisilleen. Omavalvonnasta tulee kaikkien työntekijöiden kantaa vastuu omalta osaltaan. Toimintayksiköissä toteutettavan omavalvonnan on tarkoitus rakentua saumattomaksi kokonaisuudeksi hyvinvointialueen toteutettaman omavalvonnan kanssa.

Hyvinvointialueen toimi- ja tehtävälueet toimittavat kuukausittain valvontaan tiedoksi hoito- ja palvelutakuiden ja henkilöstömitoitusten toteutumisen seuranta tiedot. Lisäksi epäkohtailmoitusten, muistutusten, kanteluiden osalta tehty omavalvonnalliset toimenpiteet.



Kuva 1. Valvonnan vastuut hyvinvointialueella

7.1.1. Asiakaskohtainen valvonta

Yksittäisen asiakkaan palvelussa tai hoidossa tapahtunut epäkohta, olipa palvelu tuotettu omassa toiminnassa, ostopalvelussa tai palvelusetelipalvelussa, vastuu epäkohdan selvittämisessä on toimialueella toiminnan johtamisessa eri tasoilla. Epäkohta on voinut tulla esille palautteena, muistutuksena tai kanteluna, joihin vastataan toimialueelta. Kanteluiden osalta valvonnan kanssa sovitaan yhteistyö asiakkoittain.

Asiakaskohtaisen ostopalvelusopimuksen seuranta ja valvontavastuu on vastuu- tai omatyöntekijällä. Asiakaskohtaiset neuvottelut järjestetään tarvittavassa laajuudessa. Valvontaan laitetaan tiedoksi pyynnöt ja vastaukset.

7.1.2. Ostopalvelujen tuottajat

Ohjauksen ja valvonnalla seurataan ostopalvelutuottajien toimintaedellytysten, sopimusten, kilpilutuksen ja sen määrittelemien tarjouspyyntöasiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumista sopimuksessa määritellyllä tavalla.

7.1.3. Työntekijä / viranhaltija

Työntekijään tai viranhaltijaan kohdistuvat palautteet, muistutukset tai kantelut selvitetään ja vastataan toimialueilta delegointisäännön mukaisesti. Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien osalta valvonta vastaa selvityksen tekemisestä. Terveyden- ja sairaanhoidon osalta johtajaylilääkäri antaa vastaukset.

Valvontaan laitetaan tiedoksi pyynnöt ja vastaukset.

7.1.4. Toimintayksikköjen valvonta

Oman toiminnan toimintayksikköihin kohdentuvat toimintayksikkötasoiset palautteet, epäkohtailmoitukset, muistutukset ja kantelut selvitetään ja lausutaan toimialueella delegointisäännön mukaisesti. Valvontaa laitetaan tiedoksi pyynnöt ja vastaukset. Kanteluiden osalta valvontayksikön kanssa sovitaan yhteistyö asiakohtaisesti.

Ostopalveluihin kohdentuvat toimintayksikkötasoiset palautteet, epäkohtailmoitukset, sopimusrikkomukset, muistutukset ja kantelut selvitetään ja lausutaan valvonnassa. Selvitykseen sisältyy usein erilaisia neuvotteluja, joissa mukana ovat toimintayksikön vastuuhenkilöt ja -johtajat. Tilanteisiin liittyy myös sopimussakot.

Asiakaskohtaisen ostopalvelusopimuksen seuranta ja valvontavastuu on vastuu- tai omatyöntekijällä. Asiakaskohtaiset neuvottelut järjestetään tarvittavassa laajuudessa. Valvontaan laitetaan tiedoksi pyynnöt ja vastaukset.

7.1.5. Lausuntojen antaminen

Ylimmille laillisuusvalvoille (Eduskunnan oikeusasiamiehelle, oikeuskanslerille) annettavista lausunnoista ja selvityksistä vastaavat sosiaalijohtaja tai johtajaylilääkäri oman professionsa mukaisesti. Valvontaan laitetaan tiedoksi pyynnöt ja vastaukset. Jos pyyntö kohdistuu yksityiseen palveluntuottajaan, valvontayksikkö on osaltaan vastaamassa lausuntopyyntöihin.

7.2. Hankintojen osalta tehtävä yhteistyö

Valvontayksikön asiantuntijat ovat osallistuvat sovitusti hankintojen valmisteluun. Sopimusvalvontaan kuuluu esimerkiksi palvelun sisällön ja laatuvaatimusten, ilmoituksen tai luvamukaisuuden toteutuminen. Sopimusten toteutumisesta käydään neuvotteluja ja sopimusten noudattamisen rikkeistä käynnistetään reklamaatio- ja sanktioprosessi, johon voi kuulua sopimussakkojen tai palvelun hankintakielto.

Valvonnan asiantuntijat osallistuvat hankinnoista järjestettäviin koulutustilaisuuksiin hyvinvointialueen henkilökunnalle ja palveluntuottajille. Tilaisuuksissa valvontayksiköstä voidaan antaa informaatiota muun muassa siitä, miten kyseistä sopimusta tai palveluseteliä on suunniteltu jatkossa valvottavan.

8. Hyvinvointialueen valvontasuunnitelma 2023

Hyvinvointialueen toteuttamassa valvonnassa huomioidaan kansallisen valvontaohjelman painopisteet. Lisäksi huomioidaan hyvinvointialueen omat valvonnalle asettamat strategiset painopisteet. Hyvinvointialue alkaa toteuttamaan valvontaa kokonaisvaltaisesti.

Asiantuntijoita on ohjeistettu huomioimaan suunnitelmallista valvontasuunnitelmaa tehdessään valvontasuunnitelmaan kirjatut riskiperustaiset tekijät: ”Suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan niihin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, joihin liittyy erityisiä riskejä esimerkiksi asiakaskunnan haavoittuvuuden vuoksi tai palveluntuottajiin, joiden laatu tai turvallisuus on arvioitu heikoksi, eikä omavalvonta ole toteutunut riittävästi.”

Valtakunnallisen valvontaohjelman painopisteet toimivat hyvinvointialueen valvonnan painopisteinä. Valtakunnallisen valvontaohjelman painopisteet vuodelle 2023 ovat seuraavat:

- Hoitoon pääsy
- Lastensuojelu
- Neuvola-asetuksen toimeenpano sekä lasten ja nuorten ehkäisevä terveydenhuolto
- Kotihoito

Lainsäädännön asettamat jatkuvan seurannan painopistealueet ovat:

- Lastensuojelun työntekijä kohtaiset asiakasmäärät,
- Hoito- ja palvelutakuut,
- Hoitajamitoitus.

Näiden lisäksi hyvinvointialueen itse asettamat **valvonnan painopisteet** ovat oman palvelutuotannon osalta (suunnitelmallinen valvonta riskiarvion perusteella):

- Omavalvonnan toteutuminen,
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut (lapset, nuoret ja aikuiset),
- Asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen; sopimusvalvonta.

Muut keskeiset valvonnan vastuualueen tehtävät liittyvät omavalvontaohjelman toteutuksen seurantaan, raportointiin ja kehittämiseen.

Yksityisten palveluntuottajien kanssa tehdään yhteistyötä heidän omavalvontaohjelmien liittämisiksi hyvinvointialueen omavalvontaohjelman kokonaisuuteen.

Valvontakohteet päivitetään vuosittain.

8.1. Valvonnan kehittämisen painopistealueet

1. Valvontaprosessit ja -käytännöt sekä valvontatiedon hallinta

- Valvonnan tasalaatuisuutta ja vaikuttavuutta parannetaan kuvaamalla suunnitelmallisesti toteutettavan ja jälkikäteisen valvonnan prosessit.
- Valvontakertomuslomakkeiden rakenne ja sisällöt ovat yhtenäiset riskienhallinnan ja tietojohdamisen näkökulmasta.

- Yhdenmukaisten omavalvontasuunnitelmapohjien, terveydenhuollon valvontaprosessin ja terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman käyttöönoton (julkiset terveyspalvelut) kehittäminen
 - Tietojärjestelmien käyttöönotto (valvontajärjestelmä / karttajärjestelmä).
2. Yhteistyön kehittäminen toimialueiden ja muiden toimijoiden kanssa.
- Asiakaskohtaisten sopimusten valvonnan toteutuminen
3. Tukea koulutuksilla valvontaa tekevien asiantuntijoiden erikoistumista valvontatyöhön, -menetelmiin sekä työn tuloksellisuuden arviointiin.

9. Valvontasuunnitelman seuranta ja raportointi

Valvontaa ohjaavat tämän suunnitelman lisäksi lait ja asetukset, valtakunnalliset linjaukset ja ohjelmat sekä laatusuosituksset ja oppaat.

Valvontaa kehitetään ja tilannekuvaa ylläpidetään viikoittain kokoontuvissa valvontatiimeissä ja vastuualueen yhteisissä tapaamisissa. Valvontapäällikkö seuraa valvontasuunnitelman ja sen aikataulutuksen toteutumista. Valvonnasta raportoidaan:

- Vastuualuejohtajan lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisjohdolle vähintään neljännesvuosittain ja tarvittaessa useammin, mikäli valvonta-asia on esimerkiksi omaan toimintaan laajasti vaikuttavaa tai useaa toimialuetta koskeva asia.
- Hyvinvointialueen toimialuejohtoa, tehtävälajohtajia ja tulevaisuuslautakuntaa tiedotetaan ajantasaisesti valvonnan poikkeamista sekä oman että yksityisen palvelutuotannon tilanteen osalta.

Tulevaisuuslautakunnalle ja aluehallitukselle annetaan yhteenveto valvontasuunnitelman ja -toteuman osalta vuosittain, omavalvontaohjelman raportoinnin yhteydessä.



2. kuva. Valvontasuunnitelman laatiminen, toteuttaminen ja raportointi

Raportissa annetaan tiedot toteutuneen ohjauksen ja neuvonnan määrästä, omavalvonnan ohjauksesta ja huomioista, lupa- ja toimitilalausuntojen määrästä sekä valvontatehtävistä (valvontakäynnit, sopimusvalvonta). Valvontaraportissa annetaan myös tiedot sopimusrekламаatioista, -sakoista ja toimeenpannuista hankintakielloista. Lisäksi annetaan yhteenveto toimialueiden, valvontaviranomaisen, laillisuusvalvojien ja oikeusasteiden antamasta palautteesta, huomioista, päätöksistä tai korjaustoimenpiteistä ja mitä omavalvonnallisia toimenpiteitä on käynnistetty.

Liitteet

Liite 1. Sosiaalipalveluiden toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmapohja

Liite 2. Sosiaalipalveluiden avopalveluiden omavalvontasuunnitelmapohja

Liite 3. Yksityisten terveydenhuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma

Termipankki

Asiakas: Sosiaalihuollon asiakas ja terveydenhuollon potilas

Asiakaskohtainen sopimus: Yksittäistä sosiaali- tai terveydenhuollon asiakasta koskeva palvelusopimus, joka voi perustua sopimukseen tai suorahankintaan.

Asiakas- tai potilaspalaute: suullinen, sähköinen tai kirjallinen palaute voi sisältää kiitoksen, moitteen, pyynnön, toiveen tai esityksen toiminnan kehittämiseksi. Palaute käsitellään ja asiakkaalle vastataan toimintayksikkö-/palveluntuottajatasolla. Palautetta tulee kerätä säännöllisesti osana laadunvarmistusta.

Lupaviranomainen: Aluehallintovirasto ja Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 3 §).

Monituottajuus: Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut voidaan tuottaa omana palveluntuotantona, ostopalveluna tai palvelusetelipalveluna.

Muistutus: (lähtökohtaisesti kirjallinen) sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, jossa asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja/tai palveluun tai on muuten tyytymättömyyden aiheutta. Muistutukset voivat koskea mm. epäasiallista kohtelua, lääke- tai hoitovirheitä, hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyviä poikkeamia, käymättä jääneitä/ huomattavasti myöhästyneitä käyntejä tai palvelussa tapahtuneita muita virheitä. Kun asiakas haluaa kirjallisen selvityksen, on asia aina käsiteltävä muistutuksena

Oma tuotanto: Hyvinvointialue tuottaa itse perus- sekä erityistason sosiaali- ja terveystieteiden palveluita. Toiminnan ja palveluiden laatua, vaikuttavuutta sekä turvallisuutta suunnitellaan, ohjataan sekä valvotaan erilaisten suunnitelmien avulla.

Omatyöntekijä: Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen asiakkaan omatyöntekijä tai muu asiakkaan työntekijä.

Omavalvonta:

Omavalvonta on keino parantaa hoidon ja palvelun laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas ja potilas saa laadukasta ja turvallista sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa omavalvonta voidaan jakaa kolmen eri toimijan näkökulmaan:

Työntekijän omavalvonta: Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti. Se sisältää velvollisuuden ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

Palveluntuottajan omavalvonta: Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuosituksen vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset. Omavalvonta perustuu toimintayksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas/-potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennalta ehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin epäkohtiin ja kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Palvelunjärjestäjän omavalvonta: Palvelunjärjestäjällä on velvollisuus varmistaa tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä velvollisuus ohjata ja valvoa palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Omavalvonnalla on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus.

Omavalvontaohjelma: Järjestämislain 40 §:n mukainen strateginen ohjelma, jolla varmistetaan hyvinvointialueen järjestämisvastuun ja palveluiden lainmukaisesta toteutumisen varmistamisesta. Pelastustoimi tekee pelastustoimen järjestämisestä annetun lain mukaisen omavalvontaohjelman.

Omavalvontasuunnitelma: Julkinen asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta.

Ostopalvelu/ yksityinen palveluntuottaja: Sosiaali- ja terveyspalveluita tuottava yksityisten palveluntuottaja, jonka tulee ennen toiminnan aloittamista tehdä joko ilmoitus tai lupahakemus aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Palveluntuottaja: Esimerkiksi yhtiö, yhteisö, ammatinharjoittaja tai yksityishenkilö julkista sosiaali- tai terveyspalvelua tuottava palveluntuottaja, joka tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja. Myös järjestäjällä on palveluntuottajia omassa toiminnassaan.

Palveluseteli: Yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisäätteisiä sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluja. Palveluseteli on hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämä sitoumus (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Toimintayksikkö: Toiminnallinen kokonaisuus, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveydenhuollonpalveluja. Toimintayksikön ei tarvitse olla fyysinen rakennus, vaan toimintayksikön tuottamat palvelut voivat olla myös liikkuvia, useassa eri paikassa tai asiakkaan kotona tai etäpalveluna toteutettavia.

Valvonnan työntekijä: Valvonnan työntekijöillä on palveluntuottajien ohjauksen ja neuvonnan velvollisuus sekä oikeus tarkastaa palvelujen tuottajan toiminnan, toimintayksiköt ja toimitilat sekä tehdä johtopäätökset jatkotoimenpiteistä. Valvonnan työntekijät toteuttavat ohjaukseen ja valvontaan liittyvät tehtävät, valvontakäynnit, valvontatapaamiset, selvitykset ja muut ohjauksen ja valvonnan toimenpiteet käytännössä.

Riskienhallinta: Suunnitelmallista toimintaa, johon sisältyy riskianalyysi sekä tilanteessa tarvittavien toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja korjaavien toimenpiteiden toimeenpanon.

Sopimusvalvonta: Sopimusvalvontaa voidaan kohdistaa laatuun, sopimuksen toteutumiseen, reklamaatioon tai omaisuuden valvontaan.

Terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma: Palvelutuottajan toimiessa kahdessa tai useammassa toimipaikassa on terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan vastuulla laatia toiminnan laadun varmistamiseksi palvelujen tuottajan ja sen erillisten toimipaikkojen toiminnan kattava kirjallinen omavalvontasuunnitelma.

Viranomaisvalvonta: Lakisääteinen viranomaistoiminto (valvonta), joka kohdistetaan kaikkiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Valvontaviranomaisen valvonnan tarkoituksena on varmistaa hyvinvointialueiden omavalvonnan toteutuminen.

Lait ja asetukset

- Valvontaa ohjaavat lait ja asetukset
- Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (744/1990)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) (2016/679)
- Hallintolaki (434/2004)
- Kuntalaki (410/2015)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), muutos 1.10.2020 (HE 4/202 vp)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)
- Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta (815/2015)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Päihdehuoltolaki (41/1986)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytännönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisestä terveydenhuollosta (7/2006)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Suomen Perustuslaki (731/1999)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Valvontaa ohjaavat valtakunnalliset linjaukset, ohjeet ja ohjelmat

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (STM 2022:2)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020-2023, Päivitys vuodelle 2022 (Valvira 19.1.2022)
- Kuntien ja hyvinvointialueiden on noudatettava lakia julkisten hallintotehtävien ulkoistamisessa (Valvira, AVI:t Ohje Dnro V/1193/2022, 1.4.2022)
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Yksityisten terveydenhuollonpalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset (Valvira 2/2012)

Valvontaa ohjaavat laatusuositukset ja oppaat

- Apuvälinepalvelujen laatusuositus (STM 2003:7)
- Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit (Stakes 3/2006)
- Kouluterveydenhuollon laatusuositus (STM 2004:8)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. (STM 2020:29)
- Laatutähteä kiertämässä. Ehkäisevän päihdetyön laatukäsikirja. (Soikkeli&Warsel toim. 2013)
- Lastensuojelun laatusuositus (STM 2019:8)
- Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta (Rousu&Holma 2004)
- Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus (STM 2007:13)
- Mielenterveyspalveluiden laatusuositus (STM 2001:9)
- Palliatiivisen hoidon ja saattohoidon kansallinen laatusuositus (THL Ohjaus 4/2022)
- Päihdepalvelujen laatusuositukset (STM 2002:3)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: Valtakunnallinen suositus. (STM, Stakes, Suomen Kuntaliitto 1999)
- Suositus palliatiivisen hoidon palveluiden tuottamisesta ja laadun parantamisesta Suomessa: Palliatiivisen hoidon asiantuntijaryhmän loppuraportti (STM 2019: 68)
- Terveyden edistämisen laatusuositus (STM 2006:19)
- Terveydenhuollon laatuopas (Kuntaliitto 2019)
- Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset (STM 2013:11)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM 2021:6)
- Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus (STM 2003:4)
- Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus (Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja THL 2020:4)

Valvontaa ohjaavat sisäiset asiakirjat

- Järjestämissuunnitelma
- Hallintosääntö
- Sosiaalihoitajan ja toimialueiden johtajien ohje 1/2023.
- Johtaja ylilääkärin ja toimialueiden johtajien ohje 1/2023