

Hyvinvointialueen Omavalvontaohjelma 2023-2025

Aluehallituksen iltakoulu 15.11.2022

Hyvinvointialueen Omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelma perustuu Hyvinvointialuelakiin 611/2021 ja Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislakiin 612/2021

- Hyvinvointialuelaisissa (611/2021) 10 §:ssä säädetään, että hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa.
- Sote-järjestämislaissa (612/2021) 40 §:ssä säädetään, että hyvinvointialueen on;
 - toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen
 - erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus osana järjestäjän vaikuttavuusperusteista ohjausta. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.
 - laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.
 - Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontaohjelman sisältö (40 §)

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan

- 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 seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan

Hyvinvointialueen Omavalvontaohjelma

sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet
 - Tavoitteet
 - Lainsäädännöllinen perusta
 - Omavalvontaa ohjaavat periaatteet
3. Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen
 - Rakenteet ja vastuut
 - Resurssit ja osaamisvaatimukset
 - palveluntuottajien ohjaus ja valvonta
 - Valvonnan kohteet ja muodot
 - Ohjauksen ja valvonnan kohteet
 - palveluntuottajan omavalvonta
 - Ennakoiva valvonta
 - Suunnitelmallinen valvonta
 - Reaktiivinen valvonta
 - Sopimusohjaus ja -valvonta
 - Toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa
4. Hyvinvointialueen palvelujen seuranta ja arviointi (johto)
 - Palvelujen toteutumisen varmistaminen ja puutteiden korjaaminen
 - palveluntuottajien valvonnan työkalu ja tiedolla johtaminen
 - Omavalvontatiedon hyödyntäminen
5. Valvontaviranomaisten rooli ja yhteistyö
6. Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus
7. Omavalvontaohjelman päivittäminen
8. Liitteet
 - Liite 1 Keskeiset käsitteet
 - Liite 2 Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan periaatteet
 - Liite 3 Pelastustoimen omavalvontaohjelma
 - Liite 4 Valvontasuunnitelma
 - Liite 5 Omavalvontasuunnitelmat
 - Liite 6 Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
 - Liite 7 Lähteet

Hyvinvointialueen valvonnan ja omavalvonnan hybridimalli

Uudenmaan
hyvinvointialueiden, Helsingin
kaupungin ja HUS-yhtymän
yhteiset valvontarakenteet
HUS-järjestämissopimus

Hyvinvointialueen
järjestäjän vastuut

Hallintosäännön mukaisesti aluehallituksen, hyvinvointialuejohtajan, viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtävät



HVA-tason vastuut (sote) (Laatu- ja valvontapalvelut)

Asiavastuut

Delegointisäännön ja hallintosäännön mukaisesti

- Omien **sote-palvelutuotannon toimijoiden ohjaus ja valvonta**
- **Valvonnan ja omavalvonnan laadun varmistaminen, valvontatoimintojen koordinointi ja kehittäminen**
- **Valvontaosaamisen varmistaminen, ohjaus ja neuvonta, kouluttaminen**
- Omien yksiköiden muistutusten, kanteluiden, epäkohtailmoitusten ja asiakaspalautteiden seuranta ja ohjauksen/valvonnan toimenpiteet tarvittaessa
- Yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa



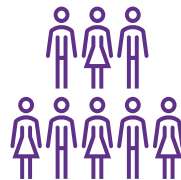
Omavalvontaohjelman
laadinta ja ylläpito



Omavalvontaohjelman toteutumisen
seuranta, raportointi ja julkaisu 4 x
vuodessa

Pelkistetty työnjako

SOTE-valvonnan
yhteistyöryhmä



Yhteisen
valvontasuunnitelman
(2v.) laadinta ja
ylläpito



Valvontasuunnitelman
seuranta ja raportointi
2 x vuodessa



Yhteinen
palveluntuottajien
valvonnan työkalu



Oman palvelutuotannon vastuut (IKVA, MIELA, HYTEAS, TEPASA)

Delegointisäännön ja hallintosäännön mukaisesti

- **Omavalvonnan toteuttaminen omavalvontasuunnitelman mukaisesti**
- **Yksityisten palveluntuottajien ohjaus ja valvonta**
- **Yksityisten palveluntuottajien lupa-/käyttöönottotarkastukset, ilmoitusmenettelyt ja lausunnot**
- **Sosiaalipalvelujen tukipalveluntuottajien rekisteröinti**
- **Ostopalvelujen sopimusvalvonta**
- **Asiakaskohtainen valvonta**
- Yksityisiin palveluntuottajiin kohdistuvien ja omien yksiköiden muistutusten, kanteluiden, epäkohtailmoitusten ja asiakaspalautteiden käsittely hyvinvointialueen delegointisäännön mukaisesti
- Yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa



Omien yksiköiden
omavalvontasuunnitelmien laadinta
ja ylläpito



Omien yksiköiden
omavalvontasuunnitelmien
toteutumisen seuranta ja raportointi

Keski-Uudenmaan
hyvinvointialue

Valvonnan muodot

- **Palveluntuottajan omavalvonta**
 - Oman palvelutuotannon valvonta toteutuu ensisijaisesti toimintayksiköiden toteuttamana omavalvontana
 - Keskeinen työkalu/keino: Omavalvontasuunnitelma ja Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- **Ennakoiva valvonta**
 - Palveluntuottajien ennakoivaa, kannustavaa ja kehittämismyönteistä ohjausta ja valvontaa, jolla varmistetaan asianmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut.
 - Keskeinen työkalu/keino: kouluttaminen, kirjalliset ohjauskirjeet, yhteistyötapaamiset, suunnitelmalliset toiminnanaikaiset valvontakäynnit jne.
- **Suunnitelmallinen valvonta**
 - Suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa kohdistetaan riskiperusteisesti riskiluokitukseen perustuen (dia 6) sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet.
 - Keskeinen työkalu/keino: palveluntuottajan valvonnan työkalu (käyttöönotto 1/2023) Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.
- **Reaktiivinen valvonta**
 - Reaktiivinen valvonta käynnistyy mm. asiakaspalautteiden, muistutusten, epäkohtailmoitusten, kantelujen tai aluehallintoviraston antamien selvityspyyntöjen/tarkastusmääräysten perusteella.
 - Keskeinen työkalu/keino: systemaattinen palautteiden, muistutusten jne. seuranta ja käsittely. Automatisoitu tilannekuvatieto (PBI)
- **Sopimusohjaus ja –valvonta**
 - Sopimusohjauksella tarkoitetaan ostopalveluna järjestettävän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon ohjaamista tilaajan ja tuottajan välisillä läpinäkyvillä sopimuksilla.
 - Hankintoja tekevät viranhaltijat varmistavat omavalvonnalla tehtyjen sopimusten noudattamisen.

Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallista valvontaa ja ohjausta kohdennetaan riskiperusteisesti alla olevaan riskiluokitukseen perustuen.

| | |
|--------------------|---|
| Riskiluokka I | Riskiluokka I: <ul style="list-style-type: none">• Sosiaalihuollon ympärivuorokautiset palvelut ja muut vaativaa hoitoa/palvelua tuottavat toimintayksiköt esim. kotihoito• Ohjaus- ja valvontakäynti toteutetaan vähintään kerran vuodessa tai useammin jos toimintayksikön toiminnassa on todettu aikaisemmassa valvonnassa yksikin vakava poikkeama tai useita lieviä poikkeamia. |
| Riskiluokka II | Riskiluokka II: <ul style="list-style-type: none">• Sosiaalihuollon ympärivuorokautiset palvelut ja muut vaativaa hoitoa/palvelua tuottavat toimintayksiköt esim. kotihoito• Ohjaus- ja valvontakäynti toteutetaan vähintään joka toinen vuosi jos toimintayksikön toiminnassa ei ole todettu vakavia poikkeamia ja palveluntuottaja on tehnyt asianmukaisesti korjaavat toimenpiteet aikaisemmassa valvonnassa todettuihin lieviin poikkeamiin tai kehittämissuosituksiin. |
| Riskiluokka III | Riskiluokka III: <ul style="list-style-type: none">• Muut sosiaalihuollon ilmoituksenvaraiset yksityiset palveluntuottajat tai niihin rinnastettava oma palvelutuotanto.• Toteutetaan ennakoivan ohjauksen ja valvonnan soveltuvien keinoin, esim. palveluntuottajien yhteistapaamisilla, ohjaus- ja koulutustilaisuuksilla, omavalvontasuunnitelmien tarkistamisilla vähintään joka toinen vuosi jos toimintayksikön toiminnassa ei ole todettu vakavia poikkeamia ja palveluntuottaja on tehnyt asianmukaisesti korjaavat toimenpiteet aikaisemmassa valvonnassa todettuihin lieviin poikkeamiin tai kehittämissuosituksiin, |

Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista. Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan riskiperusteista kohdentamista kehitetään valvonnan sähköisen työkalun käyttöönoton myötä.

**Miten järjestäjä varmistaa
omavalvonnallaan palvelujen saatavuuden,
jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden
yhdenvertaisuuden toteutumisen
(diat 9-11)**

Palvelujen

saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistaminen ja puutteiden korjaaminen

Taulukko 3

Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu

| Keskeiset indikaattorit seurantamittarit | Seuranta ja arviointi Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v | Vastuu | Havaittujen puutteiden/poikkeamien korjaaminen ja ohjaus |
|--|--|---|--|
| Hoitoon ja palveluun pääsyn lakisääteiset määräajat toteutuvat 100 % Tarkempi kuvaus Laapo-suunnitelmassa 2023-2024 luku 4.4 | Toteutumisen seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | Puutteiden/poikkeamien mukaiset: <ul style="list-style-type: none">johtamistoimenpiteet sovitaan,toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan |
| Palveluverkko on suunniteltu siten, että palvelut ovat saatavilla asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti | .. | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | .. |
| Palvelukohtainen asiakaskokemus "Sain tarvitsemani hoidon tai palvelun" > 80 % asiakkaista on täysin samaa mieltä | .. | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | .. |
| Oman tuotannon riittävä määrällinen osuus toteutuu palvelustrategiassa 2023-2025 määritellyn mukaisesti. Kvalitatiivinen määrittely v. 2023 aikana. | .. | Palvelujohtajat Hallintojohtaja Tieto- ja digijohtaja | .. |

Palvelujen

saatavuuden, **jatkuvuuden**, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistaminen ja puutteiden korjaaminen

Taulukko 3

Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu

| Keskeiset indikaattorit seurantamittarit | Seuranta ja arviointi Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v | Vastuu | Havaittujen puutteiden/poikkeamien korjaaminen ja ohjaus |
|--|--|--|--|
| Yhtenäinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä on otettu käyttöön kaikissa palveluissa 100 % | Toteutumisen seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia | Tieto- ja digijohtaja Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | Puutteiden/poikkeamien mukaiset: <ul style="list-style-type: none">johtamistoimenpiteet sovitaan,toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan |
| Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumailmoitukset | .. | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja Tieto- ja digijohtaja | .. |
| Sosiaalihuollon asiakkaan tarpeen mukainen omatyöntekijä on nimetty (SHL 42§) | .. | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | .. |
| Palveluketjuille ja asiakasprosesseille asetetut tavoitteet toteutuu suunnitellusti | .. | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | .. |
| Vaikuttavuusperustaista ohjausta tukevaa tietopohjaa kehitetään osana palveluketjujen mittariston kehittämistä vaiheittain, pilottina diabetes ja ikääntyneet asiakassegmentit | .. | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja Tieto- ja digijohtaja | .. |

hyvinvointialue

Palvelujen

saatavuuden, jatkuvuuden, **turvallisuuden**, **laadun** ja **asiakkaiden yhdenvertaisuuden** varmistaminen ja puutteiden korjaaminen

Taulukko 3

Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki (612/2021) 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu

| Keskeiset indikaattorit seurantamittarit | Seuranta ja arviointi Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v | Vastuu | Havaittujen puutteiden/poikkeamien korjaaminen ja ohjaus |
|--|--|--|--|
| Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistamisen prosessit, käytännöt, mittarit ja seuranta on kuvattu Laapo-suunnitelmassa 2023-2024 Liite 2 Tavoitteet ja mittarit 2023-2024 | Toteutumisen seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja Hallintojohtaja | Puutteiden/poikkeamien mukaiset: <ul style="list-style-type: none">johtamistoimenpiteet sovitaan,toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan |

Asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistaminen

| Keskeiset indikaattorit seurantamittarit | Seuranta ja arviointi Tilannekuvat 1 x kk Johdon katselmus 3 x v | Vastuu | Havaittujen puutteiden/poikkeamien korjaaminen ja ohjaus |
|--|--|---------------------------------------|--|
| Yhtenäiset palvelukuvaukset on laadittu ja palvelusisällöt yhtenäistetty hyvinvointialueen palvelukatalogiin | Toteutumisen seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia | Palvelujohtajat Integraatiojohtaja | Puutteiden/poikkeamien mukaiset: <ul style="list-style-type: none">johtamistoimenpiteet sovitaan,toimenpiteet vastuutetaan ja aikataulutetaan |

Eri väestöryhmien ja haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien yhdenvertainen pääsy palveluihin ja mahdollisuudet hyödyntää palveluita ja saada erityispalveluita (palveluverkko, asiakasmaksut, palveluissa käytettävä kieli

”

”

”

Seuranta ja raportointi

- Sote-valvonnan yhteistyöryhmä seuraa palvelujen saatavuuteen, jatkuvuuteen, turvallisuuteen, laatuun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuteen liittyviä poikkeamia sekä valvonnassa havaittuja palveluntuottajien toiminnan poikkeamia
Seuraa 1 x kuukaudessa sekä laatii tilannekuvatiedon ja raportin johdolle, johdon seurantaan, arviointia ja ohjaustoimenpiteitä varten
- Johtoryhmä
Seuranta ja arviointi kytketään osaksi johdon tilannekuviin (1 x kk) pohjautuvaa ohjausta ja johdon katselmuksia (3 x vuodessa)
- Aluehallitus
- Aluehallitus hyväksyy omavalvontaohjelman raportit sekä siinä annetut johtopäätökset, selvitykset toimeenpanosta ja tuloksista.

Omavalvontaohjelman toteutumisen raportointi ja julkisuus

- Omavalvontaohjelman toteutumisesta laaditaan 2 x vuodessa raportti, jossa arvioidaan myös omavalvonnan käytänteiden toimivuutta ja kehittämistarpeita. Omavalvontaohjelman raportti käsitellään myös osana johdon katselmuksia.
- Omavalvontaohjelma liitteineen on julkisesti saatavilla Keusote.fi -verkkosivulla.
- Raportit julkaistaan Keusote.fi -verkkosivuilla.

Omavalvontaohjelman päivittäminen

- Omavalvontaohjelma katselmoidaan vuoden 2023 aikana ja huomioidaan mahdolliset:
 - **Sote-valvontalain (1.1.2024 alk.) tuomat muutostarpeet palvelunjärjestäjän omavalvontaan ja omavalvontaohjelman sisältöön.**
 - Omavalvontaohjelmaa päivitetään tarvittavilta osin kansallisen ohjauksen ja ohjelmamallin mukaisesti
 - HUS-järjestämissopimuksen omavalvonnan ja laadun yhteistyökäytännöt ja rakenteet
- Aluehallitus hyväksyy päivitetyn omavalvontaohjelman

Jalkauttamissuunnitelma 2023

- Ohjelmaa jalkautetaan osana ennakoivaa ohjausta ja valvontaa
- Koulutukset
 - Ohjelma tuodaan tiedoksi osana *omavalvonnan-koulutuksia*
- Viestintä
 - Esittelyt esihenkilöaamuissa, henkilöstöinfoissa
 - Tiedottaminen HR-viikkotiedotteessa, Keunet- ja Keusote.fi-sivustolla
 - Laadunhallinnan kuukausittain julkaistavassa uutiskirjeessä
 - Sote-valvonnan yhteistyöryhmän jäsenet, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laatutyöryhmän jäsenet vievät tietoa omiin työyhteisöihinsä ja yhteistyöverkostoihinsa

Kiitos

Minna-Maarit Immonen
Laatupäällikkö

Keski-Uudenmaan
hyvinvointialue