

Omavalvontaohjelma

**Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Aluehallitus 13.2.2024



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Johdanto	4
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	5
Hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia ja palvelulupaus	6
Valvonnan tarkoitus ja tavoite	7
Lainsäädännöllinen perusta	7
Omavalvonta	9
Omavalvontaohjelmaa täydentävät dokumentit	9
Omavalvontasuunnitelma	9
Valvontasuunnitelma	10
Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma	11
Muut omavalvontaan liittyvät hyvinvointialueen ohjelmat ja suunnitelmat	11
Hyvinvointialueen toteuttama valvonta ja vastuut	13
Valvontaviranomaiset	13
Valvonnan vastuut hyvinvointialueella	14
Toimialat.....	15
Järjestämisen tuki ja hankinnat.....	16
Turvallisuus- ja varautumisyksikkö	19
Yhteistyö	19
Valvonnan kohteet	20
Hyvinvointialueen järjestämismvastuun toteutuminen ja sen valvonta	21
Palvelujen saatavuus, yhdenvertaisuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus	22
Henkilöstö ja työhyvinvointi.....	22
Pelastuslaitos.....	23
Valvonnan menetelmät ja toteuttaminen	23
Ennakollinen valvonta	23
Soteri-rekisteri.....	24
Suunnitelmallinen valvonta	24
Sopimusohjaus ja -valvonta	25
Reaktiivinen valvonta.....	26
Ammattihenkilöiden valvonta	27
Asiakkaan ja potilaan oikeusturva	27
Asiakaspalaute.....	28
Oikaisuvaatimus	29
Muistutus	29



Kantelu	30
Aluevalitus.....	30
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat	31
Havaittujen laatupoikkeamien ilmoittaminen ja korjaaminen	32
Ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudet	32
Velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta	33
Laatupoikkeamat	34
Asiakas ei saa palvelupäätöksen mukaisia palveluja	34
Laatupoikkeamien käsittely.....	34
Ilmoitus valvontaviranomaiselle	36
Tiedolla johtaminen ja mittarit	36
RAI.....	37
HaiPro ja Spro	38
Valvontatapahtumat	39
VAKE-Pulssi.....	39
Raportointi, seuranta ja arviointi	40
Lainsäädäntö.....	40
Käsitteitä	41
Lähteet	42

Julkaisija
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
2/2024
Järjestämisen tuki ja hankinnat/ Valvonta ja
tuottajaohjaus laadunvalvonta@vakehyva.fi



Johdanto

Palvelunjärjestäjän eli hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23 §.)

Omavalvonta on valvonnan tärkein ja ensisijaisin muoto. Palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma tulee laatia sähköisesti ja julkaista julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 26 §.) Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on kaksi erillistä omavalvontaohjelmaa; toinen Keski-Uudenmaan pelastuslaitokselle ja toinen sosiaali- ja terveystalouksien palveluihin. Sosiaali- ja terveystalouksien palvelujen omavalvontaohjelma on luettavissa hyvinvointialueen internetsivuilla.

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän 23 §:ssä ja palveluntuottajan 27 §:ssä tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumisesta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 26 §.) Omavalvontaohjelman täydentävänä asiakirjana on Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka sisältää myös hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman. Vastuu omavalvontaohjelman päivittäisestä on järjestämisen tuen ja hankintojen palvelualueella. Hallintosäännön mukaan aluehallitus hyväksyy omavalvontaohjelman.



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on vastuussa sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämisestä alueensa 278 000 asukkaalle. Vantaan ja Keravan väestön ennustetaan kasvavan yli 48 000 asukkaalla vuoteen 2030 mennessä. Pelastustoimen osalta Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on järjestämisvastuussa myös Keski-Uudenmaan hyvinvointialueesta, joten pelastuslaitos palvelee 478 000 asukasta; Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen väestön ennustetaan kasvavan 9 000 asukkaalla vuoteen 2030 mennessä. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluksessa on noin 5 400 työntekijää. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue; suomen kieli ja ruotsin kieli ovat yhdenvertaiset.

Alueen väestö on nuorta, mutta yli 75-vuotiaiden määrä kasvaa 40 % vuoteen 2030 mennessä yhteensä noin 6 300 asukkaalla. Ikääntyneiden määrän suuri kasvu vaikuttaa esim. hoivapalvelujen ja muihin ikääntyneiden palvelujen tarpeisiin tulevina vuosina. Ikärakenteen muutoksiin perustuvien ennusteiden mukaan alueen sosiaali- ja terveystalouden kustannusten kasvun ennakoidaan vuosina 2020–2030 olevan keskimäärin 2,3 prosenttia vuodessa (koko maassa 1,4 %). Sairastavuus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella - kuten muuallakin Uudellamaalla - on maan pienimpiä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [THL] sairastavuusindeksi=83 vrt maan keskiarvo=100; ikävakioidut vertailuluvut).

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella vaikuttavat monet metropolialueen ilmiöt. Alue on tiheästi asuttua lentokenttäaluetta. Vieraskielisten osuus alueen väestöstä on maan suurin, yli viidennes, ja se kasvaa vuosittain. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella useampi kuin joka neljäs lapsiperhe on yhden vanhemman perhe. Lasten, nuorten ja perheiden palvelutarpeet korostuvat alueella. Myös korkeat asumiskustannukset, asunottomuus ja päihdeongelmat ovat metropolialueen heijastumia alueelle.



Hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia ja palvelulupaus



Kuva 1: Hyvinvointialueen missio, visio ja arvot

Aluevaltuuston hyväksymä Vantaan ja Keravan hyvinvointialuestrategia sisältää strategiset tavoitteet valtuustokaudelle 2023–2025. Hyvinvointialuestrategia sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon osalta myös palvelustrategisia linjauksia, ja se huomioi pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksen. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen 23 strategista tavoitetta nousevat lainsäädännöstä, hyvinvointialueuudistukselle asetetuista tavoitteista sekä alueen asukkaiden palvelutarpeista. Tavoitteita tarkastellen viidestä, onnistumista edellyttävästä näkökulmasta, jotka ovat: ”**vahvistamme hyvinvointia ja turvallisuutta, parannamme palveluja, arvostamme henkilöstöämme, toimimme yhdessä ja huolehdimme kestävästä taloudesta.**”

Yhteisen toiminnan perustaksi strategiassa on määritetty Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen arvot, missio sekä visio vuoteen 2030. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen toimintaa eli organisaatio- ja johtamiskulttuuria kuvaavat arvot ovat **oikeudenmukaisuus, vastuullisuus ja rohkeus**. Hyvinvointialueen perustehtävän kiteyttävä missio on: ”**Järjestämme alueen sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti. Vahvistamme peruspalveluja ja tarjoamme asiakkaalle hänen yksilöllisten tarpeittensa mukaisen, yhteensovitun palvelukokonaisuuden.**”

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen visio 2030 on, että vuonna 2030 asukkaiden hyvinvointi ja tyytyväisyys palveluihin ovat valtakunnallisesti korkeimmat Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Palveluja on uudistettu rohkeasti tietoa hyödyntäen ja



asukkaita ja kumppaneita kuullen. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on työpaikkana halutuin hyvinvointialue.

Valvonnan tarkoitus ja tavoite

Valvonnan tarkoituksena on varmistaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonnan toteutuminen ja tehtyjen sopimuksien noudattaminen. Valvonnassa korostuu palveluntuottajan omavalvonta sekä vastuu toimintansa asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvonnan seurannasta.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta ja laatua valvotaan, jotta voidaan varmistaa kansalaisten perusoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutuminen. Valvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen sekä tuottamiseen. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen toteuttama valvonta on yhdenvertaista riippumatta siitä, onko kyseessä julkinen vai yksityinen palveluntuottaja perustuen palvelun riskiarvioon.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla lain ja sopimusten mukaiset palvelut. Hyvinvointialueella turvataan jokaiselle asiakkaalle yhdenvertaiset, vaikuttavat ja oikeat palvelut, oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Laatupoikkeamien ennaltaehkäisy on kaiken toiminnan lähtökohdana ja hyvinvointialueella painotetaan omavalvonnan ja ennakkollisen valvonnan merkitystä. Tavoitteena on mahdollistaa jatkuva oppiminen ja toiminnan kehittäminen.

Lainsäädännöllinen perusta

Lainsäädäntö ohjaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa. Hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden:

1. yhdenvertaisesta saatavuudesta;
2. tarpeen, määrän ja laadun määrittämisestä;
3. tuottamistavan valinnasta;
4. tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta;
5. viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä (Laki hyvinvointialueista 611/2021 7 §)

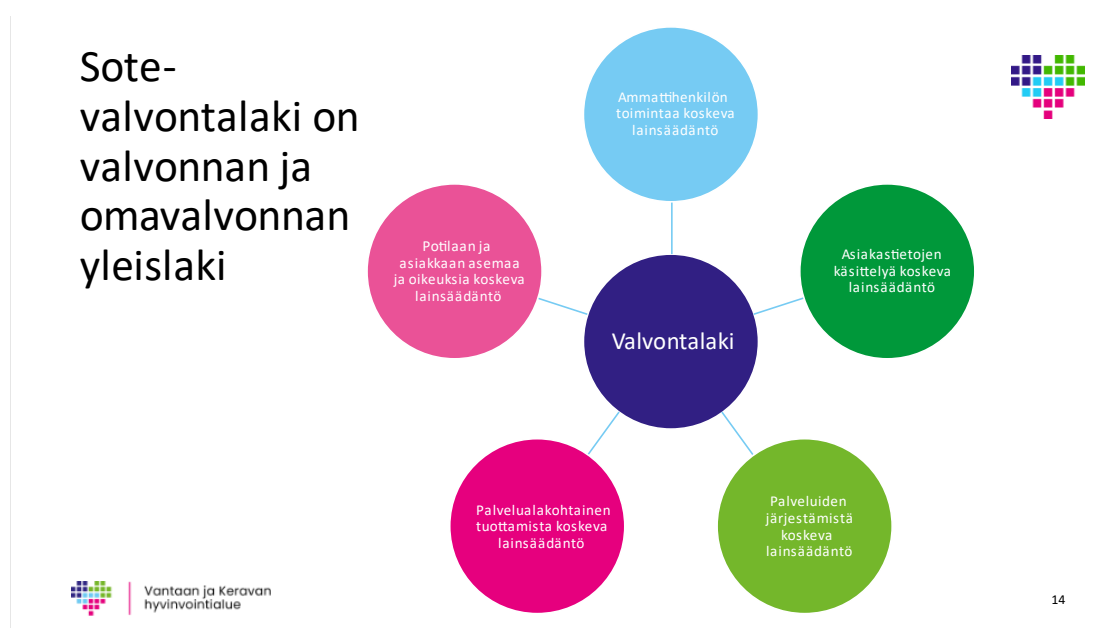
Hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Asiakkaan yksilöllisestä palvelutarpeesta ja hoidon tarpeen arvioinnista säädetään erikseen. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina



sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Palveluja voidaan koota hyvinvointialueen alueella suurempiin kokonaisuuksiin silloin, kun palvelujen saatavuus ja laadun turvaaminen edellyttävät erityisosaamista tai kalliita investointeja tai kun palvelujen tarkoituksenmukainen, kustannusvaikuttava ja tehokas toteuttaminen edellyttävät sitä. Hyvinvointialueen on turvattava järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4 §.)

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ottaa hallintosääntönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset. (Laki hyvinvointialueista 611/2021 10 §).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) eli valvontalaki on keskeisin sosiaali- ja terveystalouden valvontaa määrittelevä laki. Valvontalain tavoitteena on yhtenäistää nykyistä valvonnan ja omavalvonnan sääntelyä ottaen huomioon uudistuvat palvelujen tuottamistavat. Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveystalouden käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä.



Kuva 2: Sote-valvontalaki valvonnan ja omavalvonnan yleislakina



Omavalvonta

Omavalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 23 §:n mukaan palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat toimintaansa. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen.

Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. (Valvira, 2023.) Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Tärkeä rooli omavalvonnassa on yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa sekä koko hyvinvointialueen kattavalla omavalvontaohjelmalla. Omavalvontaohjelma on strateginen dokumentti, joka osoittaa ne organisaatiotason johtamiseen ja toimintaan liittyvät menettelytavat, joilla lainsäädännön noudattaminen sekä puutteiden korjaaminen järjestämisessä ja tuottamisessa varmistetaan. Omavalvontaohjelma ohjeistaa ylätasoisesti, kuinka valvontaa hyvinvointialueella toteutetaan ja kuinka hyvinvointialue varmistaa järjestämisvastuunsa toteutumisen. STM:llä on asetuksenantovaltuus omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä.

Omavalvonta voidaan jäsentää kolmelle tasolle:

1. Ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta
2. Palvelujen tuottajien omavalvonta
3. Järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen omavalvonta

Omavalvontaohjelmaa täydentävät dokumentit

Omavalvontasuunnitelma

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27 §:n mukaan palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki



palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää hallinnollisesti ja toiminnallisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveystalvolutu.

Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toimintayksikössä tai toimintakokonaisuudessa toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajat valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. (Valvira, 2023). Valviralla on määräyksenantovalta omavalvontasuunnitelmien tarkemmasta sisällöstä.

Palveluntuottaja eli hyvinvointialue tai yksityinen palveluntuottaja vastaa aina ensisijaisesti palvelujensa laadusta ja turvallisuudesta ja osoittaa sen omavalvontasuunnitelmallaan. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan pääasiassa yksikkökohtaisina. Hyvinvointialueella on erilliset mallipohjat sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmille. Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Palveluyksikössä on nimetty henkilö, joka vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Palvelutuotanto laatii omavalvontasuunnitelmat ja valvonta ja tuottajaohjaus neuvoo ja valvoo palveluntuottajia omavalvontasuunnitelmiin liittyvissä asioissa. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottajilla on päivitetty omavalvontasuunnitelmat, joihin myös henkilökunta on sitoutunut. Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.

Valvontasuunnitelma

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtäväalue laatii vuosittain valvontasuunnitelman, joka toimii valvonnan operationaalisena työkaluna. Valvontasuunnitelman avulla viedään omavalvontaohjelma käytäntöön eli siinä kerrotaan, miten valvontaa kyseisenä vuonna hyvinvointialueella toteutetaan, mihin fokusoidaan ja käytetään resursseja ja mitkä ovat valvonnan painopistealueet. Keskeinen lähtökohta valvontasuunnitelman laatimisessa on palvelujen riskiperusteisuus. Toisin kuin omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma, valvontasuunnitelma ei ole lakisääteinen, vaikkakin sen avulla toteutetaan lain vaatimuksia.

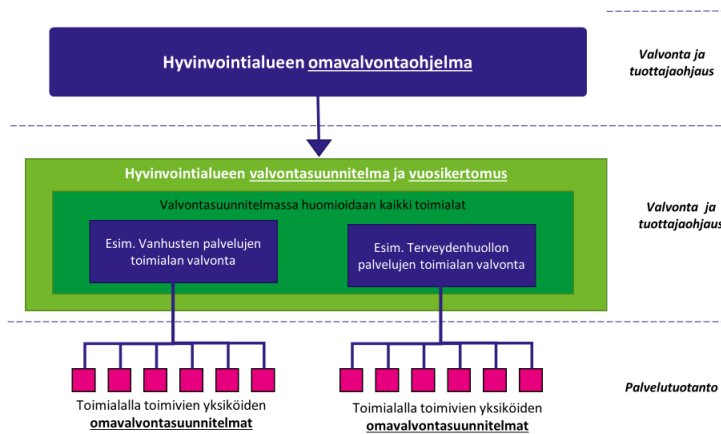
Lisäksi Valvira laatii aluehallintovirastojen kanssa yhteistyössä kullekin hallitusohjelmakaudelle valtakunnalliset valvontaohjelmat, jotka huomioidaan



hyvinvointialueen valvontaa suunniteltaessa ja hyvinvointialueen omaa valvontasuunnitelmaa laadittaessa. Valvontasuunnitelman toteutumista seurataan valvonnan vuosikertomuksen avulla.

Valvonnan suunnittelussa eri tahoilla omat roolinsa

Valvonnan suunnittelu organisaation eri tasoilla



Oma- ja tuottajaohjelma – hyvinvointialueella

Vastuu: Valvonta ja tuottajaohjaus laatii ja aluehallitus hyväksyy

- Oma- ja tuottajaohjelma on uusi strateginen dokumentti, joka kuvaa yltäosaisesti, kuinka valvontaa toteutetaan hyvinvointialueella ja kuinka hyvinvointialue varmistaa järjestämisvastuun toteutumisen
- Vaaditaan myös yksityiseltä palveluntuottajalta, jos hän tuottaa palveluja useamman kuin yhdessä palveluyksikössä

Valvontasuunnitelma – toimialakohtaisesti

Vastuu: Valvonta ja tuottajaohjaus laatii ja toimialan henkilöstö tukee tarvittaessa

- Valvontasuunnitelma on vuosittain tehtävä operatiivinen työkalu, jolla oma- ja tuottajaohjelmaa viedään käytäntöön
- Valvontasuunnitelmassa huomioidaan kaikki toimialat ja avataan valvontaa toimialakohtaisesti
- Valvontasuunnitelman toteutumista seurataan valvonnan vuosikertomuksen avulla.

Oma- ja tuottajaohjelmat –yksikkötasolla

Vastuu: Palvelutuotanto laatii ja valvonta ja tuottajaohjaus neuvoo ja valvoo

- Yksikön johto ja henkilökunta laativat oma- ja tuottajaohjelmien yhteistyönä
- Valvonta ja tuottajaohjaus neuvoo ja valvoo palveluntuottajien oma- ja tuottajaohjelmien laatimista ja suunnitelmien toteutumista tarvittaessa

Kuva 3: Oma- ja tuottajaohjelmien vastuut ja roolit

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman keskeinen tarkoitus on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitetta väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä terveyserojen kaventamisesta turvaamalla potilaille tai asiakkaille tarpeen mukaista, oikea aikaista ja mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavaa, laadukasta ja vaikuttavaa hoitoa tai palvelua. Turvallinen lääkehoito kuuluu tärkeänä osana asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja sitä varmistetaan lääkehoitosuunnitelman avulla, joka on merkittävä osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden päivittäistä varmistamista. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma ovat tämän oma- ja tuottajaohjelman täydentäviä asiakirjoja.

Muut oma- ja tuottajaohjelmaan liittyvät hyvinvointialueen ohjelmat ja suunnitelmat

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen **osallisuusohjelma** on aluevaltuuston hyväksymä asiakirja, jossa käsitellään alueen asukkaiden, palvelujen käyttäjien, henkilöstön ja muiden



sidosryhmien eli muiden asiaan liittyvien henkilöiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa. Asiakirjassa käsitellään myös sitä, miten ihmisiä voidaan kannustaa osallistumaan ja vaikuttamaan. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ensimmäinen osallisuusohjelma on tehty vuosille 2023–2025.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (HYTE) on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määritelmän mukaan toimintaa, jolla pyritään väestön hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamiseen ja jolla tuetaan ihmisten mahdollisuuksia hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden sekä työ- ja toimintakyvyn ylläpitoon ja parantamiseen. Edellä mainittuja mahdollisuuksia luodaan pitämällä huolta olosuhteista, jotka tukevat hyvinvointia ja terveellisten valintojen tekemistä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen **hyvinvointikertomus ja -suunnitelma** on aluevaltuuston hyväksymä hyvinvointialueen strategiaa toimeenpaneva asiakirja, jota toteutetaan vuosina 2024–2025. Hyvinvointikertomus ja -suunnitelma sisältää ikäryhmäkohtaisen hyvinvointitiedon sekä suunnitelmat lasten ja nuorten, työikäisten sekä ikääntyneiden osalta. Jokaisen ikäryhmän osalta kertomuksessa ja -suunnitelmassa on huomioitu vammaiset henkilöt sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiin kuuluva väestö.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jolla on velvollisuus lain mukaan huolehtia ruotsin- ja suomenkielisen väestön oikeuksien yhdenvertaisesta toteutumisesta hyvinvointialueen kaikilla palvelualueilla asioitaessa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on laadittu **kaksikielisyysohjelma**, jonka tarkoitus on antaa suunnitelmallista ja järjestelmällistä tukea koko henkilöstölle siten, että lainsäädännössä säädetyt kielelliset oikeudet saavutetaan. Tavoite on, että kaikessa toiminnassa otetaan johdonmukaisesti ja läpileikkaavasti huomioon asiakkaan oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään ruotsiksi tai suomeksi. Kaksikielisyysohjelma on laadittu kolmesta näkökulmasta: asiakkaat, henkilöstö ja tukitoiminnot.

Palvelujen turvaamiseksi hyvinvointialue laatii **uudistusohjelman**, jolla toiminnan tuottavuutta parannetaan vuosittain 2 %:lla. Myös valtio rahoittajana on edellyttänyt hyvinvointialueita laatimaan muutosohjelmat, ja niiden toimeenpanoa seurataan valtion ja alueen välisissä lakisäätteisissä hyvinvointialueneuvotteluissa. Uudistusohjelmalla 2024–2030 haetaan toimenpiteitä, joilla hyvinvointialue ja toimialat pyrkivät varmistamaan rahoituksen riittävyyden kattamaan asukkaiden palvelutarpeet talousarvio vuonna 2024, taloussuunnitelmavuosina 2025–2026 sekä pidemmällä aikavälillä kohti vuotta 2030.



Hyvinvointialueen toteuttama valvonta ja vastuut

Valvontaviranomaiset

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan yleinen ohjaus kuuluu **sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle**. Laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot. **Viranomaisvalvonnan** tehtävänä on valvonnan ja ohjauksen keinoin varmistaa, että hyvinvointialueiden järjestämisvastuu, asiakkaiden ja potilaiden oikeudet sekä palvelujen turvallisuus ja laatu toteutuvat lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Viranomaisvalvonnan painopiste on toimintayksiköiden omavalvonnan edistämässä, tukemisessä ja varmistamisessa.

Viranomaisvalvonnan tehtävä on edistää lakisääteisen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja omavalvonnan toteutumista ja puuttua tilanteeseen silloin, kun omavalvonta ei riitä. Tavoitteena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen. Valvonnalla puututaan palvelujen järjestämisessä tai toteuttamisessa ilmenneisiin lainvastaisiin epäkohtiin ja puutteisiin. Valvonnan tarkoituksena on, että toiminnassa havaitut puutteet ja epäkohdat korjataan.

Valvira valvoo valtakunnallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämistä ja toteuttamista. **Aluehallintovirastot** ohjaavat ja valvovat toimintaa toimialueillaan. Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa. Valvira valvoo erityisesti silloin, kun kyseessä ovat periaatteellisesti tärkeät tai laajakantoiset asiat, sekä silloin, kun asia koskee usean aluehallintoviraston toimialuetta tai koko maata. Valvira valvoo myös silloin, kun asia liittyy olennaisesti Valvirassa käsiteltävänä olevaan muuhun sosiaalihuollon tai terveydenhuollon valvonta-asiaan. (Valvira, 2023).

Valvira ja aluehallintovirastot julkaisevat sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman nelivuotiseksi kaudeksi kerrallaan. Valtakunnallinen valvontaohjelma ohjaa valvontaviranomaisten yhteistä suunnitelmallista sote-valvontaa. Valvontaa kohdennetaan erityisesti palveluihin, joiden saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa on suurimpia puutteita.

Eduskunnan oikeusasiamies valvoo ja edistää laillisuutta ja perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista viranomaisten ja julkista tehtävää hoitavien yksityisten toiminnassa. Oikeusasiamies voi laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle esityksen tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan korjaamiseksi. Oikeusasiamies voi tehtävänsä hoitaessaan kiinnittää valtioneuvoston tai muun lainsäädännön valmistelusta vastaavan toimielimen huomiota säännöksissä tai



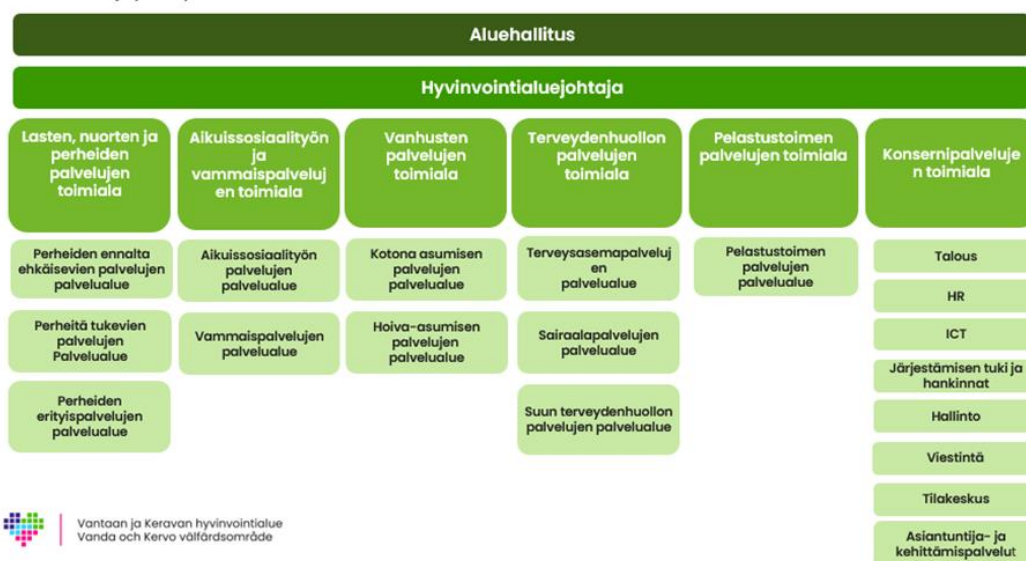
määräyksissä havaitsemiinsa puutteisiin sekä tehdä esityksiä niiden kehittämiseksi ja puutteiden poistamiseksi.

Valtioneuvoston oikeuskansleri toimii ylimpänä laillisuusvalvojana. Oikeuskansleri valvoo, että viranomaiset noudattavat lakia ja tekevät velvollisuutensa. Kansalaiset voivat tehdä oikeuskanslerille kantelun viranomaisen toiminnasta, jota epäilevät lainvastaiseksi.

Valvonnan vastuut hyvinvointialueella

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen organisaatio

Toimialojen ja palvelualueiden välille muodostuu ja lisätään yli meneviä kehittyviä toimintamalleja, prosessien suunnittelua ja yhteistyötä.



Kuva 4: VAKEn organisaatio

Vantaan ja Keravan hallintosäännön mukaan aluehallitus vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä omavalvontaohjelman ja varautumisen että hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden valvonnan järjestämisestä ja niiden toimeenpanon ja tuloksellisuuden valvonnasta.

Hyvinvointialuejohtaja vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä ja yhteen sovittamisesta siten, että hyvinvointialueen toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan. Hyvinvointialuejohtaja vastaa sisäisen valvonnan ja kokonaisvaltaisen riskienhallinnan järjestämisestä siten, että hyvinvointialueentoiminnan olennaiset riskit tunnistetaan ja kuvataan, riskin toteutumisen vaikutukset, toteutumisen todennäköisyys ja mahdollisuudet hallita riskejä arvioidaan.

Tarkastuslautakunta vastaa toimialallaan sisäisestä valvonnasta ja sen toteutumisen järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta. Sisäiseen valvontaan kuuluu riskienhallinta, omavalvonta, varautuminen, hyvä hallinto ja lainmukaisuus eli



vaatimustenmukaisuus sekä sopimushallinta. Lautakunta raportoi aluehallituksellisessä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteutumisesta ja keskeisistä johtopäätöksistä.

Sisäinen tarkastaja vastaa sisäisen valvonnan toiminnoista ja raportoi hyvinvointialuejohtajalle. Sisäinen tarkastus voidaan järjestää myös esimerkiksi yhteistoimintana muiden hyvinvointialueiden kanssa tai sitä voidaan hankkia ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Konsernijohto vastaa osaltaan sisäisen tarkastuksen tukena sisäisen valvonnan tehtävistä ja saatujen huomioiden ja raporttien käsittelystä.

Toimialat

Järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue ohjaa ja valvoo hankkimiensa palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista samalla tavalla kuin omia palveluitaan. Hyvinvointialueen valvontavelvollisuus koskee myös yksityisten palveluntuottajien alihankkijoiden palveluita. Hyvinvointialueen pitää varmistaa, että sille palveluja tuottavalla yksityisellä palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on kuusi toimialajohtajien johtamaa toimialaa:

- lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimiala
- aikuissosiaalityön ja vammaisten palvelujen toimiala
- vanhusten palvelujen toimiala
- terveydenhuollon palvelujen toimiala
- Keski-Uudenmaan pelastuslaitos
- konsernipalvelujen toimiala

Toimialajohtajat sekä palvelualuejohtajat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan, mukaan lukien omavalvonta, varautuminen, hyvä hallinto, ja lainmukaisuus sekä sopimushallinnan toteutumisen toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueellaan sekä raportoivat aluehallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Toimialajohtajat sekä palvelualuejohtajat ohjaavat ja seuraavat alaistiaan toimintaa asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan toimialajohtajan toimivaltaan kuuluu päättää vastauksen antamisesta toimialansa toimintaa koskevaan muistutukseen ja kanteluun. Useampaa toimialaa koskevissa muistutuksissa ja kanteluissa kukin toimialajohtaja (jonka toimialaa asia koskee) allekirjoittaa vastauksen osaltaan. Palvelualueen johtajan toimivaltaan kuuluu päättää vastauksen antamisesta palvelualueensa toimintaa koskevaan muistutukseen ja kanteluun. Tehtäväalueen päällikön toimivaltaan kuuluu päättää vastauksen antamisesta tehtäväalueensa toimintaa



koskevaan muistutukseen ja kanteluun. Vastuita on kuvattu tarkemmin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hallintosäännössä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelutuotannon laadunvalvonta on keskitetty valvonta ja tuottajaohjauksen tehtävälueella osaksi järjestämisen tuen ja hankintojen palvelualueetta. Seuraavissa kappaleissa kuvataan tarkemmin järjestämisen tukea ja hankintoja sekä valvonta ja tuottajaohjauksen tehtäviä ja tarkoitusta.

Palveluyksiköiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on johtaa palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjaamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa. Omavalvonnan tulee olla osa koko henkilökunnan jokapäiväistä toimintaa.

Järjestämisen tuki ja hankinnat

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella konsernipalveluissa toimii järjestämisen tuen ja hankintojen palvelualue. Järjestämisen tuen ja hankintojen tavoitteena on turvata palvelujen saatavuutta, tarpeenmukaisuutta ja kokonaistaloudellisuutta kehittämällä hyvinvointialueen palveluiden järjestämistä, hankintoja ja valvontaa tietoon perustuen sekä rakentaa vaikuttavampia järjestämisen toimintamalleja. Järjestämisen tuki ja hankinnat on jaettu kolmeen tehtävälueeseen: järjestämisen tuki, hankinnat sekä valvonta ja tuottajaohjaus. Järjestämisen tuki ja hankinnat palvelualueetta johtaa järjestämisen tuen johtaja vastaten palvelualueen kokonaistaloudesta, henkilöstöstä ja toiminnasta.

Järjestämisen tuen ja hankintojen palvelualueen perustehtävänä on toimia hyvinvointialueen järjestämistehtävän tukena laadukkaiden, kustannusvaikuttavien, saavutettavien ja yhdenvertaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen varmistamisessa. Palvelualue suunnittelee, tukee, kehittää ja toteuttaa hyvinvointialueen palveluiden järjestämistä, valvontaa ja hankintoja sekä tuottaa hyvinvointialueen laajuista tietoa ja arviointeja palvelujen tuotantotapojen valinnan tueksi. Järjestämisen tukea ja hankintoja ohjaavat hyvinvointialueen tavoitteet ja strategia.



Hyvinvointialueen järjestämisen tuen ja hankintojen toimintamallin ajatus



Tavoitteena on turvata palvelujen saatavuutta, tarpeenmukaisuutta ja kokonaistaloudellisuutta kehittämällä hyvinvointialueen palveluiden järjestämistä, hankintoja ja valvontaa tietoon perustuen sekä rakentaa vaikuttavampia järjestämisen toimintamalleja.



9

Kuva 5: Hyvinvointialueen järjestämisen tuen ja hankintojen toimintamallin ajatus

Järjestämisen tuki

Järjestämisen tuen ydintehtäviin kuuluvat tuotantotapa-analyysit, palveluihin ohjautumisen prosessi ja Effector-ostopalvelujärjestelmän sekä Apotin tuoteluettelon omistajuudet. Tuotantotapa-analyysien tarkoitus on tarkastella palveluiden tai palvelukokonaisuuksien mielekkäitä tuotantotapoja, tarkastella palvelutuotannon eri näkökulmia ja tehdä suosituksia tuotantotapojen valintoihin tai toiminnan tehostamisen, laadun, vaikuttavuuden tai asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Palveluihin ohjautumisen prosessin johtamisen kokonaisuuteen liittyy prosessin mittaaminen ja kehittäminen sekä kustannusnäkökulmasta, että asiakkaan näkökulmasta. Oleellisena osana prosessin kehittämistä on varmistaa, että oikeat asiakkaat saavat oikean palvelun hyvinvointialueen kriteerien mukaisesti. Järjestämisen tuen muut vastualueet liittyvät hyvinvointialueen kriittisten työkulkujen ja tiedon saannin varmistamiseen.

Hankinnat

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on hankintalain (laki julkisista hankinnoista 1397/2016) tarkoittama julkinen hankintayksikkö, jonka hankinnat toteutetaan julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön, hyvinvointialueen toimintaa säätelevän muun lainsäädännön, hyvinvointialueen hallintosäännön sekä hankintaohjeiden mukaisesti. Hyvinvointialueen hankinnoissa tärkeimpinä periaatteina ovat hankinta- sekä hyvinvointialuelain ja EU:n perustamissopimuksen periaatteet; avoimuus, tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu sekä suhteellisuus kynnyksarvoista riippumatta.



Hyvinvointialueen hankintoja toteutetaan, ohjataan ja koordinoidaan hankintapalvelujen sekä tietohallinnon toimesta (ICT-hankinnat). Jokaiselle toimialalle on hankintapalvelujen toimesta nimetty hankintavastaava, jonka tehtävänä on muun muassa vastata vastuualueensa sopimuskannan kehittämisestä ja suunnittelemisesta yhteistyössä toimialan kanssa. Hankintavastaavat myös jakavat tietoa ja jalkauttavat toimintatapoja toimialoille. Jokaiselle hankintapalveluiden vastuulle kuuluvalla hankintasopimukselle on nimetty sopimuksesta vastaava asiantuntija, joka valvoo hankintasopimuksia yhteistyössä toimialojen kanssa.

Valvonta ja tuottajaohjaus

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveystalvelujen palveluntuotannon laadunvalvonta ja tuottajaohjaus on keskitetty yhdelle tehtävälle osaksi konsernipalveluja. Sijoittaminen järjestämisen tuen ja hankintojen alle mahdollistaa tiedon tuottamisen järjestämistehtävän tueksi, jotta voidaan varmistua hyvinvointialueen palvelujen laadusta, vaikuttavuudesta ja saatavuudesta.

Valvontaan ja tuottajaohjaukseen on keskitetty palvelutuotannon yksikkö- ja tuottajatasoinen laadunvalvonta ja tuottajaohjaus sekä näihin olennaisesti kytkeytyvät tehtävät, kuten valvontaviranomaisille osoitettujen kanteluihin tehtävien selvityspyyntöjen koordinointi. Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävänä on hyvinvointialueen valvonnan suunnittelu, kehittäminen ja toteuttaminen. Valvonta ja tuottajaohjaus toimii yhteistyörajapinnoissa niin toimialojen kuin palveluntuottajien, valvontaviranomaisten sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Valvonta ja tuottajaohjaus kerää, analysoi ja kokoaa valvontatietoa. Keskitetyn yksikön avulla varmistetaan, että sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta ei ole yhdestä henkilöstä tai tahosta riippuvaista ja valvonta on yhdenmukaista sekä omalle toiminnalle että yksityiselle palveluntuottajalle. Yksikön avulla valvontatyötä tekee siihen erikoistunut henkilökunta yhteistyössä toimialojen kanssa.

Valvonta ja tuottajaohjaus tehtävälle alueen avulla varmistetaan, että valvonta on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista. Valvonta perustuu riskiarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskiössä. Samalla mahdollistetaan koko hyvinvointialueen tilannekuvan muodostamisen toteutuneen laadun osalta sekä saadaan tietoa tuotantotapa-analyysiin sekä strategisten hankintojen toteuttamiseen. Valvonta ja tuottajaohjauksen tehtävänä on tukea laadunvalvontatyössä toimialoja. Keskitetyn yksikön avulla varmistetaan palvelujen laatu, sekä asiakas- ja potilasturvallisuus ja pystytään reagoimaan tarvittaessa nopeasti muuttuviin tilanteisiin, esimerkiksi äkillisten, ennalta ilmoittamattomien huolikäyntien tekeminen mahdollistuu aiempaa paremmin.

Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävänkuvat on rakennettu siten, että ne mahdollistavat moniammatillisen organisaation, joka pystyy vastaamaan moninaisesti eri valvonnan



haasteisiin. Vuoden 2023 aikana yksikön rakentumisessa on painotettu yhteistyötä ja sen rakentumista yli valvottavien substanssirajojen. Valvonnan ja tuottajaohjauksen organisaation rakentuminen jatkuu vuoden 2024 aikana.

Laadunvalvonnan päällikkö
Erityisasiantuntija
Toimistosihteerit
Kaksi laatuvaastavaa
Kaksi laadunvalvonnan sosiaalityöntekijää
Viisi laadunvalvonnan erityisasiantuntijaa
Neljä laatuasiiantuntijaa
Kaksi sosiaali- ja potilasasiavastaavaa
<i>Taulukko 1: Valvonnan ja tuottajaohjauksen vakanssit</i>

Turvallisuus- ja varautumisyksikkö

Turvallisuus- ja varautumisyksikkö on osa Keski-Uudenmaan pelastuslaitos-toimialaa, mutta vastaa hyvinvointialueen kaikista turvallisuuden osa-alueista kuten esimerkiksi henkilö, tila, ja tietosuojaturvallisuudesta. Turvallisuus ja varautumisyksikön tarkoituksena on tukea ja auttaa hyvinvointialueen toimialojen yksiköitä turvallisuuden ja varautumisen suunnittelussa sekä käytännön ratkaisuihin. Yksikkö toteuttaa systemaattisesti eri toimialojen yksiköiden turvallisuuskäytänteiden riskinarviointia yhdessä tilahallinnon, tietohallinnon, työsuojelun sekä pelastustoimen asiantuntijoiden kanssa. Seuranta toteutetaan myös omavalvonnan keinoin.

Yhteistyö

Uudenmaan erillisratkaisun mukaisesti Uudellamaalla sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisvastuu on Vantaan ja Keravan, Keski-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueilla sekä Helsingin kaupungilla. Lisäksi erikoissairaanhoidon järjestämisestä vastaa HUS-yhtymä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla 615/2021). HUS-järjestämissopimuksessa määritellään HUS-yhtymän omavalvonnan periaatteet ja toteuttaminen.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue tekee yhteistyötä myös Vantaan ja Keravan kaupunkien kanssa sekä muiden hyvinvointialueiden kanssa. Uudenmaan hyvinvointialueet ja Helsinki ovat yhdessä kilpailuttaneet vuonna 2022 lastensuojelun ja perhesosiaalityön ympärivuorokautiset palvelut. Yhteisen puitesopimuksen piirissä (2023–2026) on useita satoja lasten sijaishuollon ja perhekuntoutuksen palveluntuottajia ympäri Suomea. Etenkin näiden yhteisen sopimuskumppaneiden palvelujen valvonnassa tehdään tiivistä



ohjaus ja valvontayhteistyötä Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin kesken. Palvelujen sopimuksenmukaisuutta ja laatuvaatimusten täyttymistä valvotaan ensisijaisesti järjestämisvastuuseen perustuen.

Valvontaviranomaisten on tarvittaessa toimittava yhteistyössä keskenään ja muiden viranomaisten kanssa hoitaessaan laissa säädettyjä tehtäviään. Hyvinvointialueen on ilmoitettava välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet. Jos valvontaviranomainen saa valvontatoiminnassaan tiedon asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa, valvontaviranomaisen on vastaavasti ilmoitettava asiasta välittömästi hyvinvointialueille, joilla palveluntuottaja tuottaa palveluja. Lisäksi hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on lähetettävä toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa.

Valvontaviranomainen voi tehdä ohjaus- ja arviointikäyntejä hyvinvointialueille. Ohjaus- ja arviointikäynnit ovat luonteeltaan ennakkollista valvontaa ja ne liittyvät toiminnan ohjaukseen, arviointiin ja seurantaan. Niiden ajankohta ja ohjelma sovitaan ennakkoon kyseisen yksikön kanssa. Ohjaus- ja arviointikäynneillä valvontaviranomainen ja hyvinvointialue vaihtavat keskenään tietoa: viranomainen saa hyvinvointialueelta tietoa tämän toiminnasta, palvelujen toteutuksesta ja paikallisista olosuhteista. Hyvinvointialue puolestaan saa viranomaiselta tietoa muun muassa lainsäädännöstä, sosiaali- ja terveydenhuollon ajankohtaisista asioista ja valvontaohjelmasta. (Valvira, 2023.)

Valvonnan kohteet

Hyvinvointialueella järjestämisvastuuseen kuuluu oikeus päättää, miten palveluja tuotetaan. Vaikka hyvinvointialue hankkii palveluja muulta palvelujen tuottajalta, sillä säilyy järjestämisvastuu. Tuottamista rajoitetaan hyvinvointialuelain 7 §:ssä sekä sotejärjestämislain 8, 12 ja 13 §:ssä. Hyvinvointialueella tulee olla riittävä oma palvelutuotanto. Palvelujen tuotantotapoja valittaessa pyritään palvelutarpeiden muutoksia ennakoivaan suuntaan. Hyvinvointialueella kehitetään palvelujen vaikuttavuuden, kustannusten ja laadun arviointia, jotta palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin laadukkaasti ja kustannusvaikuttavasti.

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 10§). Hyvinvointialue valvoo toteuttamiaan ja hankkimiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita omalla alueellaan sekä muiden hyvinvointialueiden alueella toimivia yksiköitä/ palveluja, joita se ostaa ja hankkii asukkailleen. Hyvinvointialueen valvontavelvollisuus koskee myös yksityisten palveluntuottajien alihankkijoiden palveluita. Hyvinvointialueen pitää varmistaa, että sille



palveluja tuottavalla yksityisellä palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. (Valvira, 2023.)

Valvontalain myötä hyvinvointialueilla ei enää ole yleistä valvontatehtävää alueellaan sijaitsevia yksityisiä palveluyksiköitä koskien. Hyvinvointialueiden (oma)valvontatehtävät koskevat sen lukuun tuotettavia palveluja. Yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien, joilta hyvinvointialue ei hanki palveluja, toiminnan valvonta kuuluu pääosin 1.1.2024 alkaen Valviralle ja aluehallintovirastoille.

Hyvinvointialueen järjestämismvastuun toteutuminen ja sen valvonta

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue järjestää palvelut omana tuotantona sekä kumppanuuksia hyödyntäen yhteistyössä muiden julkisen sektorin toimijoiden, yritysten ja järjestöjen kanssa monituottaja-mallilla. Hyvinvointialueella on käytössä palveluseteli mm. erilaisissa ikääntyneille suunnatuissa palveluissa, henkilökohtaisessa avussa, omaishoidon vapaan aikaisessa palvelussa, lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa ja suun terveydenhuollossa. Henkilökohtaista budjetointia kehitetään vammaisten palveluissa. Perhehoito on vakiintunut yhdeksi palveluntuottamisen tavaksi lasten, vammaisten sekä vanhusten palveluissa.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella varmistetaan, että palvelut vastaavat asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Sote-uudistuksen tavoitteiden mukaisesti Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on tavoitteena parantaa palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja jatkuvuutta. Näin vähennetään ongelmien syvenemistä ja kasautumista ja hillitään kustannuksia. Laadukas ja vaikuttava sosiaali- ja terveydenhuolto on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, josta asiakas kokee saavansa apua, joka aidosti auttaa ja vastaa tarpeeseen.

Kehittämistyössä huomioidaan tuottajakentän monipuolisuus ja lähipalvelujen saavutettavuus. Erityistä huomiota kiinnitetään paljon palveluja tai erityistä tukea tarvitsevien ihmisten palvelujen kehittämiseen. Palvelukuvaukset mahdollistavat palvelujen läpinäkyvyyden sekä mahdollisimman helpon ohjautumisen oikeiden palvelujen piiriin. Asiakkaat löytävät tiedon ja yhteydenottokanavan helposti, mutta hyvinvointialueella varmistetaan myös se, että asiakkaat ohjataan oikean palvelun piiriin. Yhteydenoton on oltava sujuvaa ajasta ja paikasta riippumatta.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen käytäntöjä ja palveluja yhdenmukaistetaan hyvinvointialueella siten, että alueellinen tasa-arvo toteutuu. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen ja kielellinen yhdenvertaisuus huomioidaan palvelujen järjestämisessä sekä viestinnässä. Asiakas saa tarvitsemansa tuen ja palvelun



elämäntilanteeseensa oikea-aikaisesti yhdellä yhteydenotolla. Asiakas tietää, miten hänen asiansa etenee ja keneen olla jatkossa yhteydessä. Asiakkaalle annetaan tieto erilaisista vaihtoehdoista.

Palvelujen saatavuus, yhdenvertaisuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus

Saatavuudella tarkoitetaan, että asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalvueluita sekä pelastustoimen palveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Asukkaiden näkökulmasta mm. palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen huomioi asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten ja vähemmistöjen tasa-arvon edistämisen. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta. Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Hyvinvointialue seuraa tuottamiensa palvelujen laissa säädettyjen määräaikojen toteutumista kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaisee odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. Toimialat ja palvelualueet seuraavat palveluidensa saatavuutta ja saavutettavuutta tarkoituksenmukaisesti ja säännöllisesti kuukausittain. Toimialat ovat lisäksi nostaneet keskeiset mittarit koskien palvelujen saatavuutta, yhdenvertaisuutta ja jatkuvuutta osaksi omavalvontaohjelman raportointia.

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Toimialat huolehtivat suunnitelmallisesti omassa toiminnassaan siitä, että hyvinvointialueen asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oikea-aikaisesti ja vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen toimintaan. Lisäksi hyvinvointialueella toimii 13 jäseninen lähidemokratia- ja osallisuuslautakunta. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella palvelujen saatavuutta seurataan erilaisten mittareiden avulla, esimerkiksi seuraamalla hoitoon pääsyn määräaikoja, puhelinpalvelujen määräaikoja sekä käsittelyaikoja sosiaalipalveluissa.

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Sosiaali- ja terveystalvueluiden järjestämisvastuun toteuttamiseksi hyvinvointialueella on oltava poikkeuksetta toiminnan edellyttämä sosiaali- ja terveydenhuollon



ammattihenkilöstö. Asiakkaan ja potilaan tarvitseman hoidon ja palvelujen turvallinen toteuttaminen edellyttää riittävää henkilöstä, jolla on koulutuksella sekä perehdytyksellä varmistetut tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset valmiudet. Henkilöstön ammatillisen osaamisen sekä henkilöstön riittävyyden arviointi ovat osa jatkuvaa toiminnan johtamista ja omavalvontaa. Henkilöstön määrästä, kelpoisuusvaatimuksista ja täydennyskoulutuksesta on voimassa lisäksi, mitä niissä muualla lainsäädännössä erikseen säädetään. Henkilöstön riittävyyttä, rekrytointia, perehdyttämistä ja koulutusta kuvataan tarkemmin hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa sekä yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

Pelastuslaitos

Pelastustoimen omavalvontavelvoite on esitetty laissa pelastustoimen järjestämisestä. Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palveluiden saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Pelastustoimen tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Sisäministeriö vastaa pelastustoimen yleisestä valvonnasta ja siihen liittyvästä ohjauksesta. Aluehallintovirasto valvoo pelastustointia sekä pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja tasoa toimialueellaan.

Pelastustoimella on oma omavalvontaohjelma, joka säätelee heidän toimintaansa. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma kattaa sekä pelastustoimen palvelut että pelastuslaitoksen tuottamat ensihoidon palvelut.

Valvonnan menetelmät ja toteuttaminen

Järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue ohjaa ja valvoo hankkimiensa palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista samalla tavalla kuin omia palveluitaan. Hyvinvointialueen valvontavelvollisuus koskee myös yksityisten palveluntuottajien alihankkijoiden palveluita. Valvonta voi olla joko ennakoivaa, suunnitelmallista tai reaktiivista. Lisäksi valvontaa toteutetaan ammattihenkilövalvonnan ja sopimusohjauksen keinoin.

Ennakollinen valvonta

Ennakollinen valvonta on nimensä mukaisesti etukäteen tapahtuvaa toimintaa, jonka tavoitteena on palvelun järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuuden, laadun ja turvallisuuden varmistaminen. Ennakolliseen valvontaan kuuluvan ohjauksen ja neuvonnan tarkoituksena on ehkäistä jo ennakkoon asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä



asiakkaan ja potilaan oikeuksia vaarantavien olosuhteiden ja käytäntöjen syntymistä. Ennakoivaa valvontaa on myös yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluntuottajien rekisteröintimenettely, joka valvontalain myötä on siirtynyt kokonaan valvontaviranomaisille.

Soteri-rekisterin käyttöönoton myötä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella ennakkollista valvontaa tullaan toteuttamaan edelleen uusien palvelusetelituottajien kohdalla. Näin varmistetaan, että palvelusetelituottajat täyttävät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palvelusetelituottajille asettamat kriteerit ja taataan asiakkaille laadukkaat ja asiakas- ja potilasturvalliset palvelut sekä yhdenvertaisuus palvelun tuotantotavasta riippumatta. Hyvinvointialueen toteuttama muu ennakkollinen valvonta pitää sisällään monipuolisen yhteistyön palveluntuottajien kanssa ja tuottajien omavalvonnan ohjeistamisen sekä tukemisen. Yhteistyön muotoja on monia, esimerkiksi palveluntuottajille järjestetyt koulutustilaisuudet, perhehoidon rekrytointi ja valmennus, palveluntuottajaseminaarit, kyselyt sekä palautteiden kerääminen.

Soteri-rekisteri

Valvontalain myötä on otettu käyttöön uusi kattava valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteri Soteri, johon sisältyvät kaikki julkisen ja yksityisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat, -palveluyksiköt ja -palvelut. Valvira ylläpitää Soteria palveluntuottajien ja sosiaali- ja terveyspalvelujen rekisteröintiä, valvontaa ja tilastointia sekä muiden viranomaisten lakisääteisiä tehtäviä varten. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoiminnan aloittaminen edellyttää, että sekä palveluntuottaja että palveluyksikkö on rekisteröity Soteriin ja että rekisteröinnistä on annettu päätös. Palveluntuottajan rekisteröinti on edellytys palveluyksikön rekisteröinnille. (STM, 2023).

Rekisteröintimenettely koskee sekä yksityisiä että julkisia palveluntuottajia. Julkisen palveluntuottajan on annettava valvontaviranomaiselle valvontalain 16 §:ssä tarkoitetut tiedot ennen valvontalain 3 luvun voimaantuloa 1.1.2026. Tiedot tallennetaan valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) maksutta viimeistään 31.12.2028. (STM, 2023).

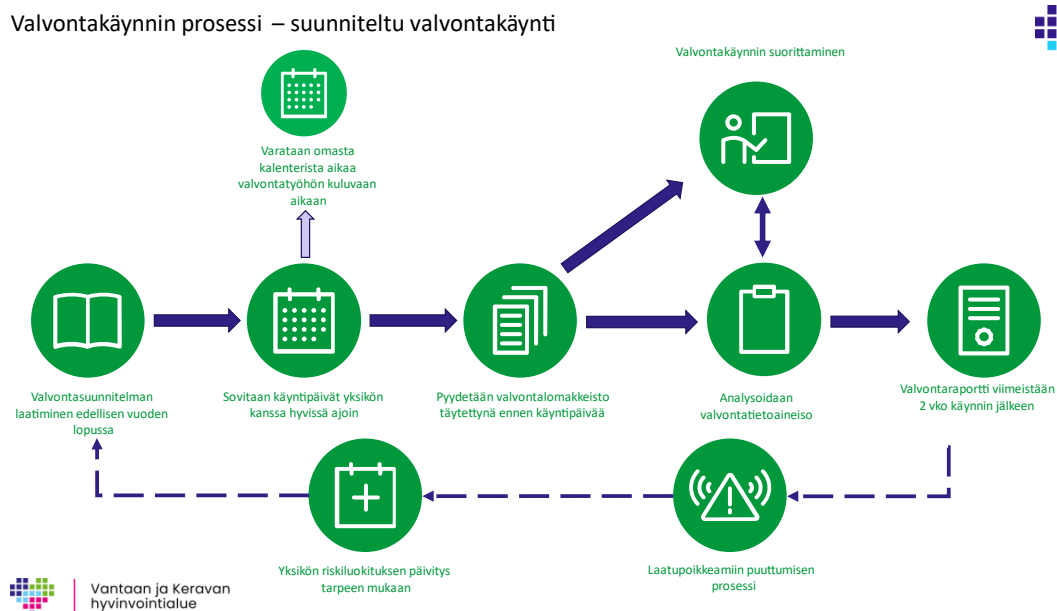
Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan pääsääntöisesti ohjaus- ja valvontakäynteinä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella toimivien sekä julkisten että yksityisten, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa, joilta hyvinvointialue hankkii palveluja. Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan vuosittaisen valvontasuunnitelman mukaan.



Kohteet ja valvonnan tavoitteet suunnitellaan etukäteen valvontasuunnitelmaa tehtäessä. Valvottavat toimintayksiköt valitaan eri kriteerein, pääsääntöisesti riskiarviointin perusteella. Muiden hyvinvointialueiden alueilla sijaitsevissa toimintayksiköissä valvontaa toteutetaan asiakaskohtaisesti niissä yksiköissä, joissa on hyvinvointialueen sijoittamia asiakkaita.

Suunnitelmallinen valvonta varmistaa omavalvonnan onnistumista ja riittävyttä. Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan ohjaus- ja valvontakäyntien lisäksi esimerkiksi asiakirjavalvontana sekä monimuotoisena yhteydenpitona palveluntuottajien kanssa. Suunnitelmallisesta valvontakäynnistä laaditaan tarkastuskertomus, joka lähetetään tiedoksi palveluntuottajalle, aluehallintovirastolle sekä palvelun järjestäjille.



Kuva 6: Suunnitellun valvontakäynnin prosessi

Sopimusohjaus ja -valvonta

Sopimusohjauksessa toiminnasta sovitaan seikkaperäisin sopimuksin ja niitä käytetään keskeisenä toiminnan ohjauksen välineenä. Sopimusohjauksessa palvelujen järjestäjä eli hyvinvointialue määrittelee toiminnan, jonka palveluntuottaja hyväksyy. Palvelujen hankintasopimuksilla määritellään millaisia ja minkä tasoisia palveluita hyvinvointialue ostaa. Sopimusehdot ja palvelukuvaukset muodostetaan palvelukohtaisesti, joissa määritellään palvelussa noudatettavat ehdot ja sopimusosapuolien velvollisuudet. Sopimusehdot sisältävät myös hankintakohtaisesti tarvittavat sopimussanktiot tilanteita varten, jossa palveluntuottaja toimii sopimuksen vastaisesti. Tällä tavoin hyvinvointialueella on keinot puuttua sopimuksen vastaiseen toimintaan.

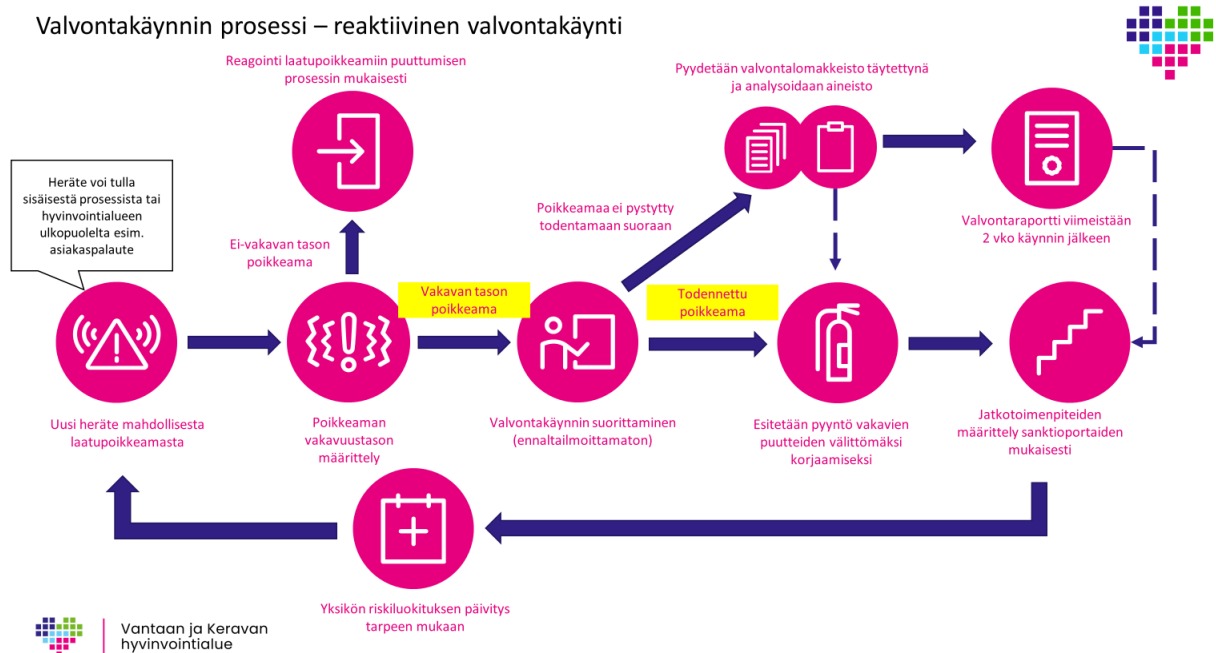


Sopimusvalvonnassa varmistetaan, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta kaikilta osin. Mikäli osana sopimusvalvontaa tulee esille, että palveluntuottaja ei noudata hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välistä sopimusta, hyvinvointialue hyödyntää sopimuksessa asetettuja toimenpiteitä (mm. sanktiot) varmistaakseen, että palveluntuottaja korjaa toimintansa sopimuksen mukaiselle tasolle. Viime kädessä kyseeseen voi tulla sopimuksen päättämisen toimenpiteet (irtisanominen/purkaminen).

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta saa alkunsa laatupoikkeamaepäilystä, joka voi tulla ilmi esimerkiksi palautteen, epäkohtailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden perusteella, muilta hyvinvointialueilta tai viranomaisilta tulleen tiedon perusteella, tuomioistuimilta saatujen ilmoitusten johdosta sekä eri viranomaisten lausuntopyyntöjen perusteella. Tieto mahdollisesta toiminnan epäkohdasta voi tulla myös sosiaali- ja potilasasiavastaavalta.

Reaktiivisen valvonnan tarkoituksena on ehkäistä haittatapahtumien toistumista. Reaktiivinen valvonta voi alkaa myös suunnitelmallisen valvonnan jälkeen, mikäli valvontakäynnillä herää vakava huoli toimintayksikön tilasta. Ennalta ilmoittamattomien valvontakäyntien periaatteet ja määräykset sisältyvät hyvinvointialueen ja palveluntuottajien keskinäisiin sopimuksiin.



Kuva 7: Reaktiivisen valvontakäynnin prosessi



Ammattihenkilöiden valvonta

Työnantajalla on aina ensisijainen vastuu seurata, johtaa ja valvoa vastuullaan olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja sitä, miten työntekijät työskentelevät ja suoriutuvat tehtävistään. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden valvonnassa työnantajalla on ensisijainen vastuu huolehtia siitä, että työntekijät toimivat laissa säädettyjen velvollisuuksien ja työnantajan ohjeiden mukaisesti. Viime kädessä julkisesta sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta vastaa palveluiden järjestämismääräyksen mukaisesti oleva hyvinvointialue.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt merkitään Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin Julki-Suosikkiin tai Julki-Terhikkiin. Alaikäisten kanssa työskenteleviltä vaaditaan kelpoisuuden lisäksi rikosrekisteriote. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen voimaan tulee velvollisuus/oikeus tarkistaa työntekijän rikosrekisteriote iäkkäiden henkilöiden sosiaali- ja terveystoimissa. Vammaisten henkilöiden osalta tarkistaminen tulee voimaan 1.1.2025 uuden vammaispalvelulain myötä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivalla työnantajalla, apteekilla ja hoitavalla taholla on salassapitosäännösten estämättä oikeus tehdä ilmoitus Valviralle asiasta, joka voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta. Jos työnantaja ei pysty itse varmistamaan asiakas- ja potilasturvallisuutta, se voi tehdä ilmoituksen valvontaviranomaiselle. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun ammattihenkilö ei ole enää työnantajan palveluksessa ja työnantaja epäilee ammattihenkilön hakeutuvan alentuneesta toimintakyvystään huolimatta asiakas- tai potilastyöhön. Valvontaviranomaiselle ilmoittaminen ei poista työnantajan työnjohdollisia ja omavalvonnallisia velvollisuuksia. Valviran internetsivuilla on valmis lomakepohja, jota työnantaja voi hyödyntää tehdessään ilmoituksen sosiaali- / terveydenhuollon ammattihenkilöstä.

Myös hoitava taho, kuten lääkäri tai terveyskeskus, voi tehdä Valviraan ilmoituksen, jos se havaitsee sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön ammatillisen toimintakyvyn ja terveydentilan heikentyneen siten, että toimintakyvyn heikkeneminen voi hänen toimiessaan ammatissaan vaarantaa potilas- ja/tai asiakasturvallisuutta.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hyviin sosiaalipalveluihin sekä hyvään kohteluun. Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta pitää kunnioittaa. Lisäksi asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

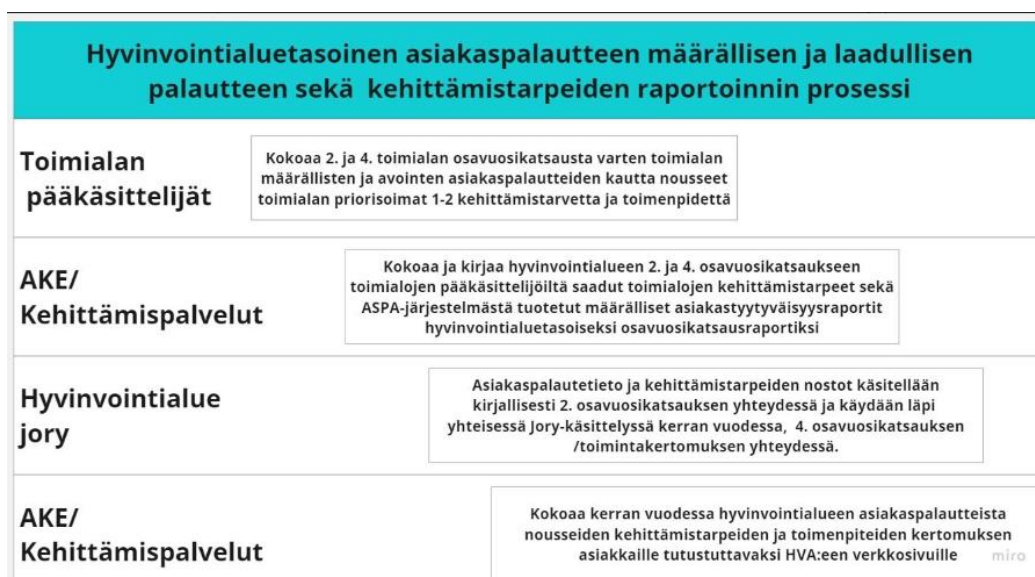


Asiakaspalaute

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaiden antama palautetta ja kokemusta saaduista palveluista. Asiakaskokemustietoa hyödynnetään palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä. Osallisuuden vahvistamisen osalta tavoitteena on, että asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin yhdessä ammattilaisten kanssa.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalveissa kerätään jatkuvaa asiakaspalautetta sekä saavutettavalla verkkolomakkeella että paperisella palautelomakkeella. Asiakkaat voivat antaa myös suullista palautetta suoraan palvelun yhteydessä. Jatkuva asiakaspalautekysely sisältää sekä asiakastytyväisyyttä mittaavia kysymyksiä että palvelun ja hoidon laatua mittaavia kysymyksiä. Palautekyselyssä voi myös antaa avoimen kiitoksen, moitteen tai kehittämisohdotuksen palveluiden laatuun liittyen.

Asiakaskokemustiedon käsittelyä ja raportointia varten on kuvattu hyvinvointialuetasoiset prosessit, joiden mukaan sosiaali- ja terveystalvejen toimialat käsittelevät palautteita.



Kuva 8: Hyvinvointialuetasoinen asiakaspalautetiedon raportoinnin prosessi

Asiakaskokemustieto sekä asiakaspalautteen perusteella tehdyt kehittämistarpeet ja kehittämistoimenpiteet raportoidaan osana hyvinvointialueen osavuositarkastusraporttia sekä osana omavalvontaohjelman raportointia. Asiakaspalauteraportit ovat julkisesti esillä asiakkaille ja asukkaille hyvinvointialueen verkkosivuilla. Palautteen perusteella sosiaali- ja terveystalveja ja prosesseja kehitetään vastaamaan asiakastarvetta niin strategisella, kuin yksikkötasolla ja varmistetaan asiakkaiden ja asukkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä.



Pelastuslaitos kerää omasta toiminnastaan jatkuvaa palautetta omalla verkkolomakkeella palvelun kohdentuessa sekä Keski-Uudenmaan että Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen väestölle.

Oikaisuvaatimus

Aluehallituksen ja lautakunnan sekä niiden jaoston ja alaisen viranomaisen päätökseen tyytymätön saa vaatia siihen oikaisua. Oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisenä. Oikaisuvaatimus tehdään aluehallituksen ja lautakunnan sekä niiden jaoston ja alaisen viranomaisen päätöksestä asianomaiselle toimielimelle. Oikaisuvaatimus hyvinvointialueen liikelaitoksen johtokunnan 71 §:n 2 momentissa tarkoitetusta päätöksestä tehdään päätöksen tehneelle johtokunnalle. Jos aluehallitus on 97 §:n nojalla ottanut alaisensa viranomaisen tai jaostonsa päättämän asian käsiteltäväkseen, päätöksestä tehty oikaisuvaatimus on käsiteltävä aluehallituksessa. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 139 §.)

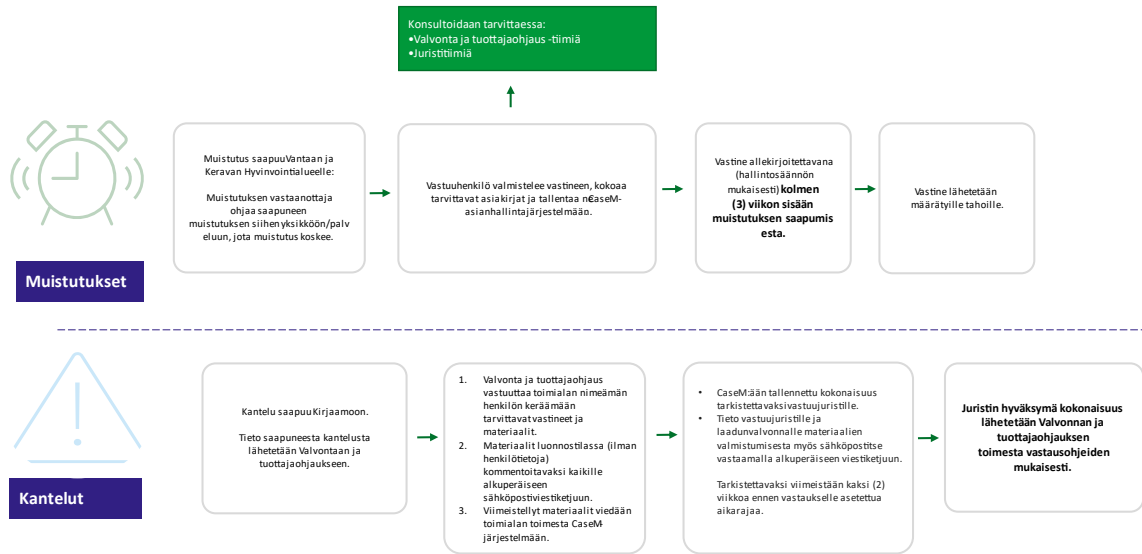
Muistutus

Muistutus on asiakaspalautteen vakavampi muoto, se vaatii aina selvitystä. Asiakkaalla tai potilaalla on lainmukainen oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Mikäli asiakas ei kykene esimerkiksi sairauden tai muun syyn vuoksi tekemään itse muistutusta, voi sen tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheinen. Toimintayksikössä on tiedotettava oikeudesta muistutuksen tekemiseen ja sen tekeminen on oltava mahdollisimman vaivatonta. Joko toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava kirjallinen vastaus viivyttämättä perusteluineen.

Myös aluehallintovirasto voi siirtää heille tulleen kanteluasian hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena. Alla olevassa prosessissa on kuvattu muistutuksien ja kanteluiden käsittely Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella tilanteissa, joissa muistutus tai kantelu saapuu aluehallintovirastolta, Valviralta tai eduskunnan oikeusasiamieheltä.



Muistutus- ja kanteluprosessi



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

Päivitetty 31.01.24

42

Kuva 9: Muistutus- ja kanteluprosessi

Kantelu

Kantelu on palautteen vakavin muoto. Kantelun voi tehdä viranomaisen, tai siihen palvelusuhteessa olevan henkilön, lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä. Kantelu tulee ensisijaisesti tehdä kirjallisena. Aluehallintovirasto käsittelee pääosin sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaan liittyviä kanteluita, mutta Valvira käsittelee ne silloin, jos hoitovirheen epäillään johtaneen potilaan kuolemaan tai pysyvään, vaikeaan vammaan. Kantelu voi johtaa kurinpidollisiin toimenpiteisiin tai rikostutkintaan, mutta yleisimpiä seuraamuksia ovat niin sanotut hallinnolliset ohjauskeinot eli huomion kiinnittäminen, huomautus tai vakava huomautus.

Aluevalitus

Aluevalitus korvaa hyvinvointialueiden aloitettua hallinto- eikä kunnallisvalitukset. Aluevaltuuston päätökseen, hyvinvointiyhtymän yhtymävaltuuston ja yhtymäkokouksen päätökseen sekä aluehallituksen ja lautakunnan tai johtokunnan ja viranhaltijan oikaisuvaatimukseen antamaan päätökseen saa hakea muutosta aluevalituksella hallinto-oikeudelta. Valituksen saa tehdä sillä perusteella, että:

1. päätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä;
2. päätöksen tehnyt viranomainen on ylittänyt toimivaltansa; tai



3. päätös on muuten lainvastainen.

Valittajan tulee esittää 2 momentissa tarkoitetut valituksen perusteet ennen valitusajan päättymistä. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021 140 §.)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien sekä potilaan oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään sosiaaliasiavastaavia ja potilasasiavastaavia (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 1 §). Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnan tulee olla riippumatonta ja puolueetonta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa asiakas- ja potilaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Lisäksi sosiaali- ja potilasasiavastaavien tulee seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä koota siitä tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenottojen perusteella.

Hyvinvointialueen tulee nimetä sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnalle vastuuhenkilö, kun sosiaali- ja potilasasiavastaavia on enemmän kuin yksi. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilönä toimii aluksi toinen sosiaali- ja potilasasiavastaavista. Jatkossa suunniteltuna on, että sosiaali- ja potilasasiavastaavat jakavat vastuuhenkilön tehtävän. Perustehtäviensä lisäksi toiminnan vastuuhenkilöiden tulee ohjata ja koordinoita ja osaltaan kehittää sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa, seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä sosiaali- ja potilasasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle sekä tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue järjestää sosiaali- tai potilasasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa, HUS terveysosiaalityössä sekä varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on nimettynä kaksi sosiaali- ja potilasasiavastaavaa, jotka sijoittuvat järjestämisen tuki- ja hankinnat palvelualueelle valvonnan ja tuottajaohjauksen tiimiin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien ajantasaiset yhteystiedot ovat saavataavilla hyvinvointialueen



internetsivuilla. Lisäksi yhteystiedot tulee olla toimintayksiköissä nähtävillä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa valvovat aluehallintovirastot ja Valvira.

Yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat eivät järjestä potilasasiamestointia toimintayksiköissään, mutta niiden tulee muun muassa viestiä potilailleen mahdollisuudesta tehdä muistutus, käsitellä saapuneet muistutukset ja vastata palvelujensa omavalvonnasta. Tavoitteena on, että toiminnan keskittäminen hyvinvointialueille yhdenmukaistaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa.

Hyvinvointialueen omavalvontaan ja viranomaisvalvontaan sovelletaan sen järjestäessä sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa, mitä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään hyvinvointialueen järjestämän sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta.

Havaittujen laatupoikkeamien ilmoittaminen ja korjaaminen

Ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudet

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on useita ilmoitusvelvollisuuksia salassapitosäännösten estämättä. Näitä ovat mm.

1. Lastensuojeluun liittyvät ilmoitukset
 - ammattihenkilöiden lastensuojeluilmoitusvelvollisuus
 - velvollisuus ilmoittaa lapsen kohdistuneista rikosepäilyistä
2. Sosiaalihuollon tuen tarpeen arviointiin liittyvät ilmoitukset
 - ilmoitusvelvollisuudet sosiaalihuollon tuen tarpeesta
 - ilmoitusvelvollisuus iäkkään henkilön palveluntarpeesta
 - ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta sosiaalihuollon toteutuksessa
3. Liikenteeseen liittyvät ilmoitukset
 - lääkärin erilliset ajoterveyden heikentymisen ilmoitusvelvollisuudet
 - terveydenhuollon ammattihenkilöiden velvollisuus ilmoittaa uhasta liikenneturvallisuudelle
4. Pelastusviranomaiselle tehtävät ilmoitukset
 - velvollisuus ilmoittaa palo- tai onnettomuusvaarasta
5. Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle tehtävät ilmoitukset
 - lääkärin ja hammaslääkärin tartuntatauti-ilmoitusvelvollisuus
6. Muut ilmoitusvelvollisuudet
 - lääkärin velvollisuus tehdä ampuma-aseilmoitus
 - velvollisuus ilmoittaa törkeän rikoksen suunnittelusta
 - lääkärin velvollisuus ilmoittaa ammattitautiepäilyistä



- syntymästä ja kuolemasta tehtävät ilmoitukset

Velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta

Valvontalain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksetä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt epäkohtailmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä epäkohtailmoitusta.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on prosessi epäkohtailmoituksen tekemistä varten koko henkilöstön tueksi.



Laatupoikkeamat

Hyvinvointialueella on velvollisuus reagoida sen järjestämisvastuulle kuuluvissa palveluissa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin. Laatupoikkeama syntyy, kun palveluntuottaja (julkinen tai yksityinen palveluntuotanto) ei noudata lainsäädäntöä tai palvelukuvauksen ja sopimuksen myötä yhteisesti sovittuja asioita. Hyvinvointialue saa tiedon laatupoikkeamasta esimerkiksi asiakaspalautteena, muistutuksena, kanteluna, huoli- tai epäkohtailmoituksena tai viranomaisilmoituksena. Laatupoikkeama voi ilmetä myös hyvinvointialueen omavalvontaa toteuttaessa esimerkiksi valvontakäynnin yhteydessä. Hyvinvointialue seuraa lisäksi erilaisilla mittareilla palvelujen laatua ja mahdollisia laatupoikkeamia, esimerkiksi HaiPron, Spron ja henkilöstömitoituksen kautta.

Jokainen hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluva yksikkö on velvoitettu laatimaan toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, jossa määritellään, kuinka yksikön omavalvontaa toteutetaan ja kuinka mahdollisiin laatupoikkeamiin reagoidaan. Hyvinvointialueen tietoon saamat palautteet tallennetaan ja käsitellään yhteisen prosessin mukaisesti. Hyvinvointialueella on yhteinen linjaus palautteiden vakavuuden arvioinnista. Laatupoikkeaman käsittelyprosessi riippuu laatupoikkeaman vakavuuden asteesta. Vakavat laatupoikkeamat käsitellään valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtäväalueella ja palautteet, jotka eivät vaadi välitöntä puuttumista, käsittelee toimiala.

Asiakas ei saa palvelupäätöksen mukaisia palveluja

Mikäli asiakas ei Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella saa palvelupäätöksen mukaisia palveluja hyvinvointialueesta johtuvasta syystä, on hyvinvointialueella käytössä erilaisia keinoja tilanteen hoitamiseksi palvelun mukaan. Mikäli palveluun pääsy on ruuhkautunut, viestitään tilanteesta alueen asukkaille sekä vaikuttamistoimielimille. Osa palveluista on mahdollista järjestää ostopalveluna, mikäli hyvinvointialueen omassa toiminnassa on jonoja. Asiakkaalle ja tarvittaessa läheisen/omaisen kanssa viestitään tilanteesta ratkaisujen etsimiseksi ja sopimiseksi. Asiakkaan kanssa sovitaan palvelun toteuttamisen ajankohdasta tai uudesta toteuttamistavasta. Lisäksi turvataan asiakkaan odotusaika korvaavilla palveluilla, esimerkiksi asumispalvelujen odottajilla kotona tukevian palvelujen vahvistamisella tai lyhytaikaisella hoivalla.

Laatupoikkeamien käsittely

Jos palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa viivytyksettä palveluntuottajaa ja tämän alihankkijaa tai tarvittaessa pyytää heiltä selvitystä asiaan. Vakava laatupoikkeama aiheuttaa välittömän yhteydenoton palveluyksikköön ja kirjalliseen selvityspyyntöön, tai

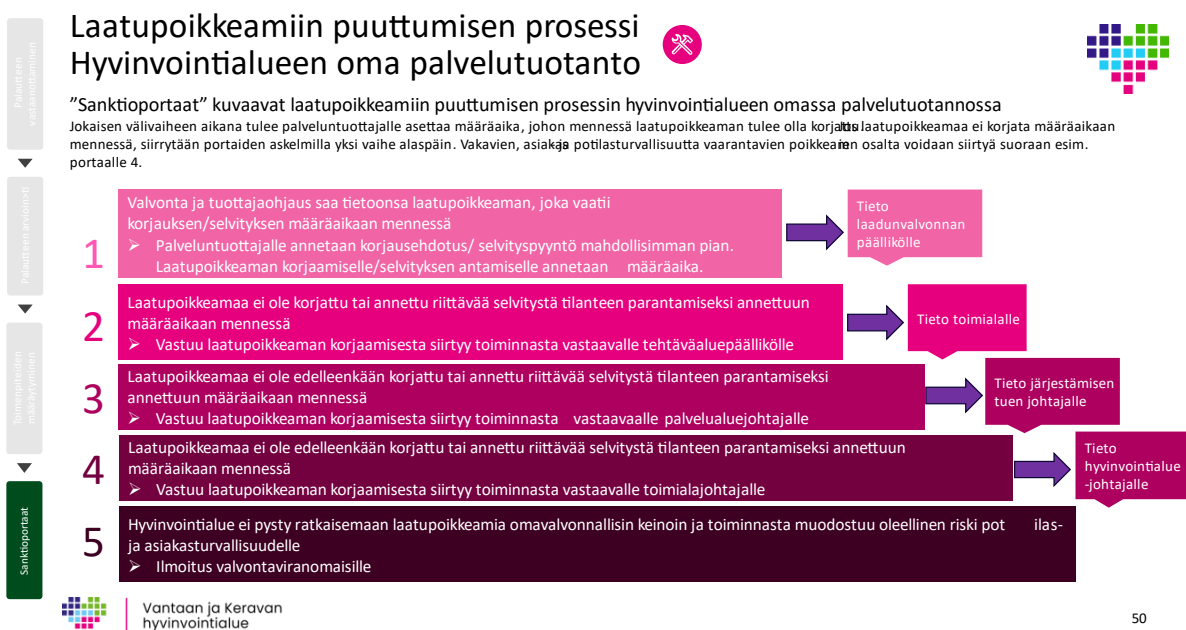


palveluyksikköön voidaan tehdä tarkastuskäynti ennalta ilmoittamatta. Palveluntuottajan velvollisuus on korjata laatupoikkeama.

Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, on vaadittava, että ne korjataan välittömästi. Joissain tapauksissa korjaustoimenpiteille voidaan asettaa määräaika. Laatupoikkeaman korjaus pyydetään todennettavaksi tai yksikköön voidaan tehdä tarkastuskäynti ja todeta korjaustoimenpiteet tehdyiksi. Hyvinvointialue ilmoittaa viivytyksettä valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenevät olennaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat/puutteet.

Jollei palveluntuottaja tai tämän alihankkija korjaa epäkohtia tai puutteita asetetussa määräajassa, hyvinvointialue ryhtyy alla olevan prosessikuvauksen mukaisiin toimenpiteisiin. Prosessissa on eroteltu hyvinvointialueen oma palveluntuotanto sekä yksityinen palveluntuotanto. Hyvinvointialue huolehtii, että omavalvonnalliset toimenpiteet epäkohtiin puuttumisesta on kirjattu asianmukaisesti.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvia puutteita, laatu puutteita ei ole korjattu sovituksessa aikataulussa tai laatuongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin, hyvinvointialue voi ottaa palveluntuottajan yksikön tehostettuun valvontaan. Tehostetulla valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja korjaa toimintaansa hyvinvointialueen edellyttämien laatuvaatimusten mukaiseksi. Kun toimintayksikkö voidaan luotettavasti todeta korjanneen epäkohdat, voidaan tehostettu valvonta purkaa ja siirtyä kevyempiin valvontaprosesseihin.



Kuva 10: Laatu poikkeamiin puuttumisen prosessi omassa palvelutuotannossa

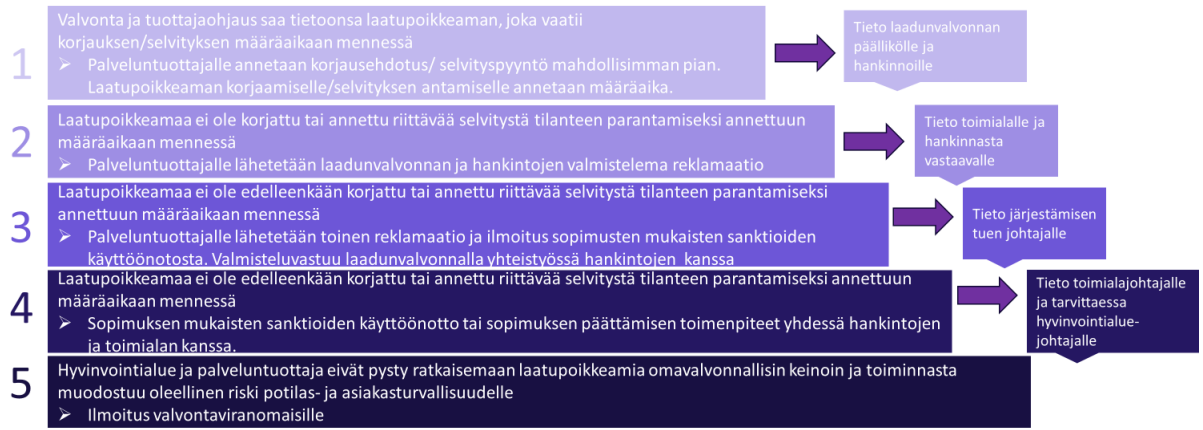


Laatupoikkeamiin puuttumisen prosessi Yksityinen palvelutuotanto



”Sanktioporaat” kuvaavat laatupoikkeamiin puuttumisen prosessin yksityisessä palvelutuotannossa, joka kuuluu hyvinvointialueen järjestämistä vastuulle

Jokaisen väli vaiheen aikana tulee palveluntuottajalle asettaa määräaika, johon mennessä laatupoikkeaman tulee olla korjattu. Jos laatupoikkeamaa ei korjata määräaikaan mennessä, siirrytään portaiden askelmilla yksi vaihe alaspäin. Vakavien, asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien poikkeamien osalta voidaan siirtää suoraan esim. portaalle 4. Sanktioporaatit on huomioitu hyvinvointialueen tekemisissä sopimuksissa.



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

51

Kuva 11: Laatupoikkeamiin puuttumisen prosessi yksityisessä palvelutuotannossa

Ilmoitus valvontaviranomaiselle

Jos hyvinvointialue ei pysty omavalmionalla ratkaisemaan esiin tulleita epäkohtia tai puutteita ja toiminnasta muodostuu oleellinen riski asiakas- ja potilasturvallisuudelle, toiminnan lainmukaisuudelle tai asiakkaan ja potilaan keskeisten oikeuksien toteutumiselle, on sen ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle.

Tiedolla johtaminen ja mittarit

Järjestämistehtävän tueksi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella tuotetaan ajantasaista ja luotettavaa tietoa palvelutuotannon toiminnasta, oman tuotannon ja ostopalvelujen suhteesta sekä ennakoimaan tulevia tarpeita mm. väestön kehityksen ja tarpeiden, lainsäädännön ja toimintaympäristön muutoksien näkökulmasta. Hyvinvointialueelle rakennettu tietoallaskokonaisuus tulee mahdollistamaan analytiikan, tietojen yhdistelemisen sekä jatkuvan automaattisen tilannekuvaraportoinnin johtamisen tueksi koko hyvinvointialueelle. Tietojen kertymisen seurauksena tietoallas mahdollistaa myös mm. ennustavan analytiikan ja koneoppimisen mallien implementointeja sekä muita edistyneitä tietopohjaisia analyysejä ja ratkaisuja.

Oman palvelutuotannon ja ostopalvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannuksia seurataan perustuen valtakunnallisiin ja hyvinvointialueen määrittelemiін tavoitteisiin sekä hyvinvointialuestrategiaan. Tässä hyödynnetään palvelujen järjestämisessä



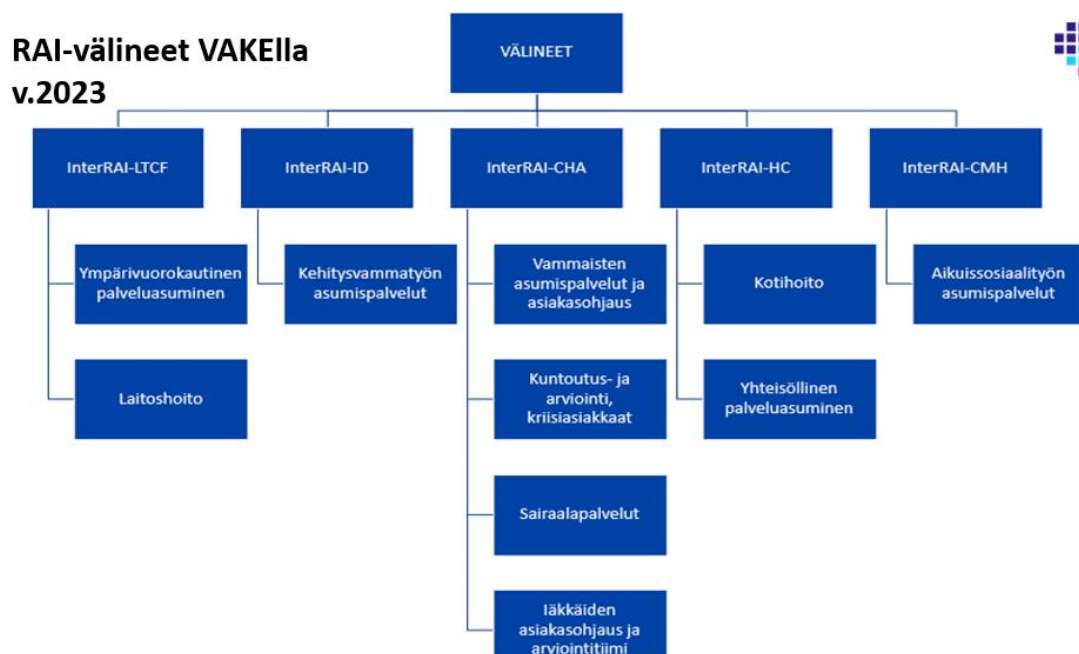
käytettävää tuotantotapojen analyysimallia tietoon perustuvan päätöksenteon työkaluna. Menettelyllä turvataan asiakastarpeisiin vastaavien kustannusvaikuttavien palvelujen ohjautuminen asiakkaalle.

RAI

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012 15a §) velvoittaa hyvinvointialueita käyttämään RAI-arviointityökalua iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa.

Lyhenne RAI tulee sanoista Resident Assessment Instrument. RAI on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin väline, joka on tarkoitettu erityisesti iäkkäiden palvelujen tai kehitysvammopalvelujen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen, mutta myös muissa palveluissa käytetään RAI-välineistöä. RAI-arvioinnissa ammattilainen kerää tietoa esimerkiksi asiakkaan arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta, kuntoutumisen voimavaroista sekä lähipiiriltä saamastaan tuesta. Terveyden – ja hyvinvoinnin laitos (THL) ylläpitää Suomessa RAI- välineitä ja hallinnoi lisenssiä. RAIsoft on yksi ohjelmistotoimittajista.

RAI-järjestelmä koostuu useista eri arviointivälineistä eri kohderyhmille.



Kuva 12: RAI-välineet VAKella

Arviointiväline on suunniteltu kansainvälisesti käyttökelpoiseksi ja hyödylliseksi ja se ohjaa kokonaisvaltaisen hoidon suunnittelua, korostaen asiakkaan omatoimisuutta ja elämän



laatua. Toistuvilla arvioinneilla saadaan tuloksiin pohjautuvaa arvioitua tietoa asiakkaan hoitovasteesta erilaisin tunnusluvuin (mittarit ja CAPSIt), joiden avulla tehdään yksilöllinen palvelutarpeen arviointi sekä hoito- ja palvelusuunnitelma.

RAI-arviointien tulokset ja niiden tulkinta ovat tärkeitä operatiivisen tason toimijoille toteutettaessa hyvää ja laadukasta hoitoa ja hoivaa. Vertailukehittämisen kautta kaksi kertaa vuodessa THL:stä saatavat palauteraportit sekä RAI-tietokantojen käyttö ja analysointi antavat tietoa strategisen tason johtamiselle. Palauteraporteista nähdään yksiköittäin, organisaatiotasolla ja hyvinvointialueitasoisesti eri mittarien tuottamaa tietoa sekä tiettyjä laatuindikaattoreita. Raporteista voidaan tarkastella mittaritulosten lisäksi yksikön asiakasrakennetta ja hoidon laatua. Raporttien aineisto määräytyy arviointipäivämäärän perusteella. Vuoden ensimmäinen aineisto koostuu aikaväliltä 1.1.–30.6. ja toinen ajalta 1.7.–31.12. THL:n tiedonsiirrot tapahtuvat 1.2. ja 1.8. Arvioinnit tulee olla lukittuina 30.6 ja 31.12 mennessä.

Vanhustenpalveluissa valitaan vuosittain laatuindikaattorit, joiden tuloksia seurataan. Näiden lisäksi yksiköt voivat määritellä omia laatuindikaattoreitaan, joihin kyseinen yksikkö kiinnittää erityistä huomiota ja laatii näiden pohjalta kehittämissuunnitelman. Tällä tavoin yksiköt kehittävät asukkaiden saamaa hoidon laatua.

HaiPro ja Spro

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on käytössä HaiPro, joka on tarkoitettu potilas- / asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien ilmoittamiseen sekä raportointiin. SPro on vastaavasti tarkoitettu sosiaalihuoltolain mukaisiin epäkohta- ja epäkohdan uhka ilmoituksiin ja niiden raportointiin. Kunkin yksikön toimintaa koskevat HaiPro- sekä SPro-ilmoitukset käsitellään säännöllisesti yhteisissä kokouksissa henkilöstön kanssa ja ne pyritään käsittelemään moniammatillisesti, etenkin jos ilmoitus koskee useamman ammattikunnan edustajaa. Ilmoitusten käsittelyn tavoitteena on epäkohdan tai epäkohdan uhan poistaminen, ennaltaehkäisy, tapahtumista oppiminen sekä toimintatapojen kehittäminen turvallisemmaksi. Yksikön esimiehet voivat viedä laajempia potilas- ja asiakasturvallisuusasioita palvelualueen tai toimialan johtoryhmän käsittelyyn.

Järjestelmällinen raportointi edistää epäkohdista sekä haitta- ja vaaratapahtumista oppimista, jonka lisäksi johto saa tietoa varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista. Tarkoituksena on oppia tapahtumista selvittämällä taustalla olevia syitä ja syntymekanismeja parhaiden ennaltaehkäisevien ja korjaavien toimenpiteiden löytymiseksi. Hyvinvointialueella on valmistelussa ohje vakavien vaaratapahtumien prosessista ja käsittelyyn.



Valvontatapahtumat

Valvonta- ja tuottajaohjaus tilastoi ohjaus- ja valvontakäynnit, jossa näkyy käyntiaika ja osallistujat, yksikössä tehdyt keskeiset havainnot ja kehittämiskohteet sekä niiden toteutumisen seuranta. Valvontaraportissa nostetaan esille myös havaitut onnistumiset laadukkaan palvelun tuottamisessa. Valvonta- ja tuottajaohjaus raportoi toteutuneita valvontatapahtumia laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnin yhteydessä.

Lisäksi valvonta- ja tuottajaohjaus huomioi ohjaus- ja valvontakäyntien seurannassa valvontaviranomaisille toimitettavat aihepiirien havainnot. Aihepiirejä on yhteensä kuusi;

- toiminnan johtaminen ja henkilöstö
- omavalvonta ja omavalvontasuunnitelma
- hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus
- tilat, laitteet ja järjestelmät
- asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot sekä tietosuoja ja tietoturva
- asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Kukin aihepiiri arvioidaan 3-portaisella asteikolla:

- Toiminta asianmukaista
- Toiminta osin epäasianmukaista (lievä puute)
- Toiminta ei asianmukaista (vakava puute)

VAKE-Pulssi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on käytössä VAKE-Pulssi, joka on keskeinen työkalu työpaikan kehittämisessä. VAKE-Pulssi kertoo henkilöstön työn sujuvuudesta ja henkilöstökokemuksesta. VAKE-Pulssin kautta saadaan henkilöstön ääni kuuluviin ja jatkuvaa tietoa siitä, miten henkilöstö voi ja miten työn tekemisen edellytykset toteutuvat. VAKE-Pulssin vastauksien ja vastaajien kommenttien perusteella kertyvän datan reaaliaikainen ja älykäs analyysi auttaa tiimejä, esihenkilöitä ja johtoa ymmärtämään paremmin organisaatiotaan ja kehittämään oikeita asioita hyvinvointia ja työn tekemisen edellytyksiä tukevaksi. Pulssikyselyssä on 6 kysymystä työhyvinvointiin ja työn sujuvuuteen liittyen. Kysely toteutetaan joka toinen kuukausi, jotta asioihin voidaan tarttua nopeasti. Tuloksia hyödynnetään toimialojen johtoryhmissä sekä muilla kehittämiseen ja päätöksentekoon liittyvillä foorumeilla. Myös tiimeiltä odotetaan tulosten käsittelyä ja toimintatapojen kehittämistä tulosten pohjalta. Esihenkilöt saavat ohjeita ja vinkkejä tulosten käsittelyyn ja kehitystoimenpiteiden asettamiseen.



Raportointi, seuranta ja arviointi

Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 26 §.)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella omavalvontaohjelman toteutumista seurataan jatkuvasti. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen internetsivuilla 4 kertaa vuodessa osavuositarkastuksien kanssa samassa syklissä. Vastuu omavalvontaohjelman raportoinnista on valvonta- ja tuottajaohjauksen tehtäväalueella.

Omavalvontaohjelma päivitetään tarpeen mukaan ja vastuu päivittämisestä on järjestämisen tuki ja hankinnat yksiköllä. Aluehallitus hyväksyy Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalouden omavalvontaohjelman.

Lainsäädäntö

- Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulosta (616/2021, Voimaantulolaki)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021, Hyvinvointialuelaki)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, Sote-järjestämislaki)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021)
- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)



- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)
- Päihdehuoltolaki (41/1986)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (702/2023)
- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

Käsitteitä

Jatkuvuus	Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuus. Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.
Laatu	Organisaation keskeinen menestystekijä, joka perustuu organisaation toiminnan, palvelun tai tietyn prosessin kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimuksiin tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin.
Laadunhallinta	Laadunhallinnalla tarkoitetaan menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla organisaatio suunnittelee, toteuttaa, seuraa ja kehittää toimintansa ja palvelujensa laatua. Laadunhallinta voidaan ajatella yläkäsitteenä, joka sisältää laadun suunnittelun, varmistamisen, kehittämisen, johtamisen ja ohjauksen.
Laatutavoite	Sisältää määritelmän tavoiteltavasta laadun tasosta. Laatutavoitteet määritellään erikseen organisaation eri toiminnoille ja palveluille.
Omaevalvonta	Sisäinen laadunhallinnan työkalu, jonka avulla systemaattisesti seurataan palvelujen lainmukaisuutta, saatavuutta, toteutusta, laatua, yhdenvertaisuutta ja vaikuttavuutta sekä kehitetään palveluja kerätyn ja analysoidun arviointitiedon valossa.
Omaevalvontaohjelma	Kirjallinen, strateginen dokumentti, joka ohjaa hyvinvointialueen omaevalvonnan toteuttamista.
Omaevalvontasuunnitelma	Yksikkökohtainen omaevalvontaa käytännön tasolla ohjaava dokumentti, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.
Poikkeama (=laatupoikkeama)	Mikä tahansa organisaation tai palvelun toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka on mahdollisesti vaarantanut tuotetun palvelun laadun, turvallisuuden tai järjestelmän toimivuuden.
Poikkeamanhallinta	Menettelytavat, joilla havaitut poikkeamat, riskit, vaaratilanteet ja laadulliset puutteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja korjataan (ml. poikkeamatiedon raportointi, hallinta ja hyödyntäminen).
Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma	Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman keskeinen tarkoitus on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitetta väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä terveyserojen kaventamisesta turvaamalla potilaille tai asiakkaille tarpeen mukaista, oikea aikaista ja mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavaa, laadukasta ja vaikuttavaa hoitoa tai palvelua.



Riskienhallinta	Systemaattista toimintaa, joka sisältää riskianalyysin sekä tarvittavien toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja korjaavat toimenpiteet.
Saatavuus	Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluita sekä pelastustoimen palveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.
Sisäinen valvonta	Hyvän hallinnon, riskienhallinnan ja toiminnan vaatimustenmukaisuuden varmistaminen. Menettelyitä, ratkaisuja ja toimintatapoja, joiden avulla voidaan saada kohtuullinen varmuus toiminnan lainmukaisuudesta, varojen turvaamisesta, toiminnan tuloksellisuudesta sekä taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottamisesta.
Valvonta	Valvontaviranomaisen toteuttama valvonta eri indikaattorein ja valvontatyön keinoin. Perinteisesti termiä on käytetty kuvaamaan viranomaisten valvontaroolia.
Yhdenvertaisuus	Asukkaiden näkökulmasta mm. palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta.

Lähteet

STM. (2023). Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen. Noudettu 23.1.2024 osoitteesta <https://stm.fi/documents/1271139/1365571/Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf/90ebc10a-8a10-3bb4-423e-d2cb1259c4b0/Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf?t=1701349668622>

Valvira. (2023). Hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omavalvonta. Noudettu 11.10.2023 osoitteesta <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvonta>

Valvira. (2024). Hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omavalvonta. Noudettu 22.1.2024 osoitteesta <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/hyvinvointialueiden-valvonta>

Valvira. (2024). Palveluntuottajien valvonta. Noudettu 22.1.2024 osoitteesta <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajien-valvonta>