



OMAVALVONTAOHJELMA

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Aluehallitus 9.9.2024, § 328

Aluehallitus 15.5.2023, § 183

Sisällysluettelo

Johdanto	1
Käsitteet.....	2
1 Omavalvonnan lähtökohdat.....	3
1.1 Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonnan kokonaisuus	3
1.2 Omavalvonta osana sisäistä valvontaa	4
1.3 Omavalvonta osana strategian toteuttamista.....	5
2 Omavalvonnan vastuut.....	7
3 Palveluntuottajan omavalvonta.....	8
3.1 Henkilöstön omavalvonta	8
3.2 Omavalvontasuunnitelmat	9
4 Palvelunjärjestäjän omavalvonta	10
4.1 Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	10
4.2 Palveluiden ohjaus ja valvonta	10
4.2.1 Ohjauksen ja valvonnan periaatteet	11
4.2.2 Ohjauksen ja valvonnan henkilöstöresurssi ja osaamisvaatimukset.	12
4.2.3 Ohjauksen ja valvonnan muodot.....	13
4.3 Toimenpiteet laatupoikkeamissa	14
4.4 Viranomaisten välinen yhteistyö.....	15
5 Asiakkaan ja potilaan asema, oikeudet ja rooli palveluiden kehittämisessä	16
6 Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus	16

Johdanto

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen (Oma Häme) tehtävänä on järjestää alueensa asukkaille laadukkaat, turvalliset ja vaikuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Hyvinvointialue voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa tai hankkia ne muilta palvelujen tuottajilta. Palveluiden asianmukaisen toteutumisen varmistamiseksi hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, § 26, myöhemmin valvontalaki) ja pelastustoimen järjestämisestä annetun lain (613/2021, § 16) mukaan laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan tai järjestäjän itse toteuttamaa palveluiden laadun varmistamista ja kehittämistä. Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa palveluiden laatua, ennaltaehkäistä riskien toteutumista ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Hyvinvointialueella on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestäjänä velvollisuus ohjata ja valvoa sekä omaa palvelutuotantoaan että ostamaansa yksityistä palvelutuotantoa. Yksityiseen palvelutuotantoon kuuluvat ostopalvelut, palvelusetelillä tuotetut palvelut ja perhekodit. Yksityisten palveluntuottajien ohjaus- ja valvontavastuu ulottuu myös palveluntuottajien käyttämiin alihankkijoihin.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestämisvastuuseen liittyvän ohjauksen ja valvonnan tavoitteena on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä viime kädessä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutuminen. Valvonnalla ja ohjauksella palveluntuottajia ohjataan toimimaan siten, että palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja vaikuttavia, ja että palvelujen käyttäjien oikeudet sekä palveluntuottajien lakisääteiset velvollisuudet toteutuvat.

Sosiaali- ja terveysministeriön ja sisäministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatisesta, ja Sosiaalialan lupa- ja valvontavirasto Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Oma Hämeen omavalvontaohjelma on voimassa hyväksymispäivämäärästä alkaen ja sitä päivitetään tarvittaessa. Omavalvontaohjelman liitteenä on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma (liite 1) ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueen valvontasuunnitelma (liite 2). Osana omavalvontaohjelmaa ovat lisäksi palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmat on koottu julkisesti nähtäväksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuille.

Käsitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan asiakas- ja potilasturvallisuustyön perusteet sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta edistävät käytännöt ja menettelytavat sekä niiden kehittämissuunnitelma. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma on osa omaevalvontaohjelmaa (Liite 1).

Ohjaus- ja valvontakäynti

Ohjaus- ja valvontayksikön suorittama käynti palveluyksikköön. Käynnin tarkoituksena on varmistaa asiakkaille ja potilaille tuotettavan palvelun lain- ja sopimuksenmukaisuus sekä laatu. Ohjaus- ja valvontakäynneistä voidaan käyttää myös termiä tarkastuskäynti. Tarkastuskäynneistä on säädetty laissa hyvinvointialueesta (611/2021, § 10).

Ohjaus- ja valvontayksikkö

Ohjaus- ja valvontayksikkö vastaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueella järjestäjätason sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden laillisuusvalvonnasta, laadun valvonnasta ja sopimustenmukaisuuden valvonnasta.

Omaevalvonta

Omaevalvonnalla varmistetaan lakisääteisten ja laadukkaiden palveluiden toteutuminen osana järjestämis- ja tuottamistehtävää.

- **Työntekijän omaevalvonta:** Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.
- **Palveluntuottajan omaevalvonta:** Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia, että toiminnassa toteutuvat lakien, asetusten ja laatusuosituksen vaatimukset ja valvontaviranomaisten antamat määräykset sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen ja sopimuskumppaneiden asettamat vaatimukset. Omaevalvonta perustuu toimintayksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennalta ehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin epäkohtiin ja kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.
- **Palvelunjärjestäjän omaevalvonta:** Palvelunjärjestäjällä on velvollisuus varmistaa tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä velvollisuus ohjata ja valvoa palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita. Omaevalvonnalla on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuus.

Omavalvontaohjelma

Hyvinvointialueen ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan strateginen dokumentti, joka kuvaa miten omavalvonta on järjestetty.

Omavalvontasuunnitelma

Päivittäistä arjen työtä ohjaava asiakirja, johon on kirjattu kaikki ne keskeiset toimenpiteet, joilla palveluyksikkö itse valvoo toimintaansa sekä tuottamiensa palveluiden laatua ja turvallisuutta.

Palveluntuottaja

Julkinen organisaatio, yhtiö, osuuskunta, yhdistys, yhteisö, säätiö tai yksityinen elinkeinonharjoittaja, joka ylläpitää sosiaali-, terveys- tai pelastuspalveluja tuottavaa palveluyksikköä tai -yksiköjä.

Palveluyksikkö

Toiminnallinen ja hallinnollinen kokonaisuus, jossa tuotetaan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tai pelastustoimen palveluja. Palveluyksikön ei tarvitse olla fyysinen rakennus, vaan palveluyksikön tuottamat palvelut voivat olla myös liikkuvia, useassa eri paikassa tai asiakkaan tai potilaan kotona tai etäpalveluna toteutettavia.

Valvontasuunnitelma

Oma Hämeen valvontasuunnitelmassa kuvataan ohjaus- ja valvontayksikön tavoitteita ja suunnitelmallisen valvonnan toteuttamista (liite 2).

Valvontaviranomainen

Sosiaali- ja terveystoimen valvontaviranomaisia ovat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja aluehallintovirastot (AVI). Aluehallintovirastot valvovat myös pelastustointia.

1 Omavalvonnan lähtökohdat

1.1 Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonnan kokonaisuus

Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonta rakentuu kolmiportaisesti. Tärkein valvonnan muoto on palveluntuottajan itse toteuttama omavalvonta, joka toteutuu

päivittäin arjen työssä tapahtuvana laadunvalvontana ja riskien arviointina. Palveluntuottajan omavalvontaa toteuttaa keskeisesti henkilöstö itse.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen perustuva omavalvonta koskee sekä hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelutuotantoa että ostopalveluja. Järjestämisvastuuseen liittyvää valvontaa voidaan toteuttaa ennakkollisesti, suunnitelmallisesti ja reaktiivisesti.

Valvontaviranomaisten eli aluehallintoviraston ja Valviran valvonta varmistavat hyvinvointialueen ja palveluntuottajan omavalvonnan toteutumista. Valvontaviranomaiset puuttuvat valvonnallaan tilanteisiin, joissa omavalvonta ei riitä.

Valvonnan perusrakenne on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden valvonnan kokonaisuus

1.2 Omavalvonta osana sisäistä valvontaa

Hyvinvointialueen kattavan valvontajärjestelmän muodostavat ulkoinen ja sisäinen valvonta sekä osana sisäistä valvontaa hyvinvointialueen omavalvonta.

Hyvinvointialueen **ulkoisen valvonnan** kohteena on erityisesti talouteen, hallintoon ja tilinpäätökseen liittyvä valvonta ja sitä toteuttavat tilintarkastajat, tarkastuslautakunta ja ulkoisen tarkastuksen viranhaltija. **Sisäisen valvonnan** tarkoituksena on edistää organisaation tehokasta johtamista, riskienhallintaa ja

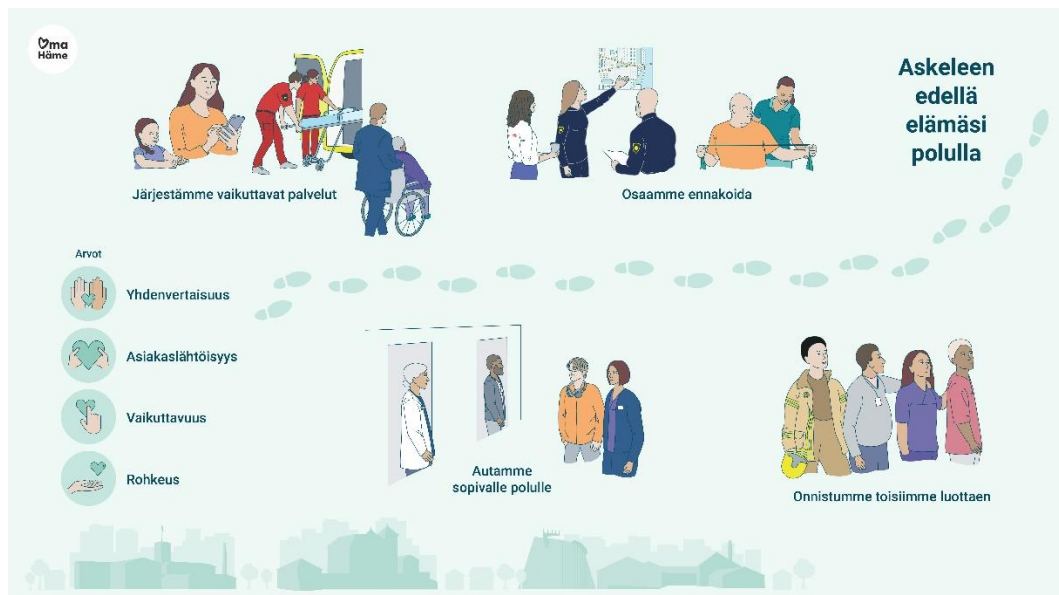
toiminnan tuloksellisuuden arviointia. Sisäistä valvontaa toteuttavat johtajat ja lähijohtajat omilla vastuualueillaan sekä hyvinvointialueen sisäinen tarkastus. Tarkemmin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kokonaisuutta kuvataan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohjeessa.

Omavalvonta on osa sisäistä valvontaa, ja sen kohteena on palveluiden lainmukaisuus, asiakas- ja potilasturvallisuus ja asiakaslähtöisyys sekä palveluiden laatu ja sopimustenmukaisuus. Omavalvontaa toteutetaan kaikilla organisaation tasoilla ja siitä ovat omalta osaltaan vastuussa niin johtajat ja lähijohtajat kuin yksittäiset työntekijätkin. Hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen liittyvää palveluyksiköiden omavalvontaa toteuttaa hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö.

1.3 Omavalvonta osana strategian toteuttamista

Hyvinvointialuestrategia määrittelee hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteet. Strategian painopistealueita on neljä:

- **Järjestämme vaikuttavat palvelut**
Suunnittelemme ja järjestämme palvelumme niin, että ne vastaavat asiakasryhmien kokoa ja tarpeita. Vaikuttavuus saavutetaan oikein mitoitettujen palvelujen tehokkaalla tuottamisella ja systemaattisella kehittämisellä.
- **Autamme sopivalle polulle**
Sopivan palvelupolun löytyminen vaatii asiakasymmärrystä ja näkemystä - syliä, johon voi tukeutua.
- **Osaamme ennakoida**
Toimimme aidon ennakoivasti ja varaudumme ympäristön muutoksiin niin, että kaikki kantahämäläiset voivat paremmin.
- **Onnistumme toisiimme luottaen**
Pyrimme johtamisessamme selkeyteen ja johdonmukaisuuteen. Hyvä johtaminen ja luottamus ovat avaimia työhyvinvointiin ja yhteiseen onnistumiseen.



Kuva 1. Hyvinvointialueen strategia

Osana hyvinvointialuestrategiaa on **palvelustrategia**, jossa määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteet valtakunnallisten tavoitteiden pohjalta sekä asetetaan tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut alueella toteutetaan. Strategiassa otetaan huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. Palvelustrategiassa määritettyjen tavoitteiden saavuttamista tukevat erilaiset toimenpide- ja kehittämisohjelmat, joiden kautta toteuttaminen konkretisoituu hallituksi ja päämäärätietoiseksi tekemiseksi. Omavalvontaohjelmalla tuetaan palvelustrategiassa määritettyjen tavoitteiden saavuttamista varmistamalla palveluiden laadun ja lainmukaisuuden toteutuminen.

Hyvinvointisuunnitelman avulla johdetaan ja kehitetään hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työtä. Hyvinvointisuunnitelman lähtökohtana ovat hyvinvointialueen strategia sekä hyvinvointikertomuksen tilasto-, tutkimus- ja kokemustietoon perustuva analyysi kantahämäläisten hyvinvoinnista ja terveydestä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on hyvinvointialueen perustoimintaa, joten se on osa myös omavalvontaa. Oma Hämeen sosiaali- ja terveystoimintaa tuottavat palveluyksiköt kuvaavat omavalvontasuunnitelmassaan hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaansa. Organisaatiotasolla hyvinvointisuunnitelman toteutumista raportoidaan vuosittain ja kerran neljässä vuodessa laaditaan laajempi hyvinvointikertomus.

Muita keskeisiä omavalvontaan kytkeytyviä strategisia asiakirjoja ovat muun muassa **osallisuusohjelma** ja **yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma**.

2 Omavalvonnan vastuut

Omavalvontaan liittyviä vastuita on määritelty yleisellä tasolla Oma Hämeen hallintosäännössä. Tässä omavalvontaohjelmassa täsmennetään vastuunjako.

Omavalvontaa toteutetaan jokaisella organisaation tasolla yksittäisestä ammattihenkilöstä organisaatiotasolle. Organisaatiotasolla omavalvonnan koordinoinnista vastaa Oma Hämeen **omavalvontaryhmä**. Omavalvontaryhmä koostuu sosiaali- terveys- ja pelastuspalveluita järjestävien toimialojen edustajista, henkilöstön edustajista sekä ohjauksen ja valvonnan, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja tiedolla johtamisen asiantuntijoista. Myöhemmin ryhmää voidaan täydentää asiakasedustajilla. Omavalvontaryhmän tehtävänä on omavalvontaohjelman ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman päivittäminen, seuranta ja raportointi sekä sosiaali- ja terveystalveluiden omavalvontasuunnitelmapohjan ja omavalvonnan raportointipohjan ylläpito.

Sosiaali- ja terveystalveluita Oma Hämeessä järjestävät ja tuottavat toimialat vastaavat oman toimintansa omavalvonnasta. Osana omavalvontaansa toimialat vastaavat myös asiakaskohtaisesta valvonnasta ja ammattihenkilövalvonnasta. Asiakaskohtaisella valvonnalla tarkoitetaan valvontaa, jolla varmistetaan, että asiakas tai potilas saa hoito- ja palvelusuunnitelman, kuntoutussuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman tai muun asiakassuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Ammattihenkilövalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan ja ammattioikeuksien valvontaa.

Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikkö ohjaa ja valvoo sekä hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa että ostopalvelutuotantoa, pois lukien lastensuojelun perhehoidon suunnitelmallinen valvonta, josta vastaa perhehoitoyksikkö Kanerva. Ammatillisten perhekotien valvonnasta vastaa ohjaus- ja valvontayksikkö.

Taulukko 1. Valvonnan ja omavalvonnan vastuut Kanta-Hämeen hyvinvointialueella

Ohjaus- ja valvontayksikkö	Palveluita järjestävä ja tuottava toimiala
<ul style="list-style-type: none"> • Palveluyksiköiden laillisuusvalvonta, laadunvalvonta sekä sopimustenmukaisuuden valvonta • Oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien omavalvonnan tukeminen (ohjaus, neuvonta, koulutukset) 	<ul style="list-style-type: none"> • Omavalvonnan toteuttaminen omavalvontaohjelman, omavalvontasuunnitelmien ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti • Omien yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadinta, ylläpito, toteutumisen seuranta ja raportointi

<ul style="list-style-type: none"> • Palvelusetelituottajien hyväksyminen ja hyväksynnän peruminen* • Oma Hämeen omavalvontaryhmän toiminnan koordinointi • Valvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja toteuttaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskohtainen valvonta • Ammattihenkilövalvonta • Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen ja hyväksynnän peruminen*
---	--

*Osa palvelusetelituottajista hyväksytään ohjaus- ja valvontayksikössä ja osa terveystalouden toimialalla.

3 Palveluntuottajan omavalvonta

3.1 Henkilöstön omavalvonta

Omavalvonta on jokaisen ammattihenkilön velvollisuus. Ammatilliset ovat vastuussa tekemästään työstä ja valvovat itse toimintansa laatua. Tarkoituksena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita, potilaita ja omaisia laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilöstön tulee myös ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, poikkeamista ja riskeistä. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskien ja poikkeamien ilmoittaminen on kuvattu Oma Hämeen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa (liite 1).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakiin (741/2023, § 29) perustuva velvollisuus ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa epäkohtailmoitus voidaan tehdä sähköisen järjestelmän kautta. Ilmoituksen voi halutessaan tehdä nimettömänä.

Yksityisten palveluntuottajien tulee itse järjestää henkilöstön epäkohtailmoitusten käsittely. Kanta-Hämeen hyvinvointialue tarjoaa lisäksi yksityisten palveluntuottajien henkilöstölle kanavan ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Ilmoituskanavaa voi käyttää silloin, kun asia ei ole palveluntuottajan omien kanavien kautta edennyt. Ilmoitus välittyy käsiteltäväksi Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikköön. Ilmoitus on mahdollista tehdä nimettömästi.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle

(aluehallintovirasto tai Valvira), jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

3.2 Omavalvontasuunnitelmat

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

Palveluyksikkökohtainen omavalvonnan toteuttaminen on kuvattu yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat valvovat itse toimintaansa. Suunnitelmassa sovitaan menettelytavat palveluyksikön toiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi.

Palveluyksikön vastuuhenkilön on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Oma Hämeen tuottamissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa (mukaan lukien ensihoito) omavalvontasuunnitelmien pohjana käytetään Oma Hämeen yhteistä omavalvontasuunnitelmapohjaa. Pelastustoimi laatii erikseen oman omavalvontasuunnitelmansa.

Omavalvontasuunnitelman tulee aina olla ajantasainen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, tai vastuuhenkilöitä vaihtuu. Lisäksi Oma Hämeen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain yhteisen aikataulun mukaisesti vuoden loppuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla palveluyksiköissä julkisesti nähtävillä ja lisäksi julkaistuna julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmat eivät saa sisältää salassa pidettävää tietoa. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen oman palvelutuotannon palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan kootusti hyvinvointialueen verkkosivuilla. Yksityiset palveluntuottajat vastaavat itse omien omavalvontasuunnitelmiansa julkaisusta.

Omavalvontasuunnitelmissa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen omavalvontasuunnitelman toteutumisen raportointi tehdään neljän kuukauden välein,

ja raportit julkaistaan julkisessa tietoverkossa sekä pidetään julkisesti nähtävillä palveluyksikössä.

Lääkehoitoa toteuttavat palveluyksiköt laativat omavalvontasuunnitelman lisäksi lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidon prosessia ohjaava toimintaohje, jonka tarkoituksena on lääkehoidon turvallisuuden varmistaminen. Lääkehoitosuunnitelma on yksikön sisäiseen käyttöön tarkoitettu asiakirja, joka on jatkuvasti pidettävä ajan tasalla.

4 Palvelunjärjestäjän omavalvonta

4.1 Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asiakkaan tai potilaan tarpeita vastaavia sosiaali-, ja terveys- ja pelastuspalveluita on riittävästi tarjolla ja jossa palvelut ovat oikea-aikaisesti käytettävissä. Hyvinvointialue seuraa tuottamiensa palvelujen laissa säädettyjen määräaikojen toteutumista ja julkaisee odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti.

Palveluiden jatkuvuudella tarkoitetaan hoidon ja palveluiden jatkuvuutta sekä asiakasnäkökulmasta että organisaation toiminnan näkökulmasta. Valmiussuunnitelmilla, koulutuksilla sekä muilla ennakkoivilla toimenpiteillä varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii onnettomuuksien ehkäisemisen ja varautumisen tulosalue, joka vastaa varautumisen ja valmiuden kokonaiskoordinoinnista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiat on koottu erikseen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan (liite 1). Palveluiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi hyvinvointialueella laaditaan vuoden 2024 aikana yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma. Osallisuuden tavoitteet, toimintatavat ja kehittämisen painopisteet määritellään Oma Hämeen osallisuusohjelmassa.

Hyvinvointialueen johto on vastuussa palveluiden saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta, laadusta ja yhdenvertaisuudesta hallintosäännössä määritellyn vastuun mukaisesti. Toimialojen oman seurannan lisäksi neljän kuukauden välein julkaistaan hyvinvointialueen omavalvontaraportti, jossa seurataan organisaatiotasolla keskeisten palveluiden laatuun liittyvien mittareiden kehittymistä.

4.2 Palveluiden ohjaus ja valvonta

Järjestämistason palveluyksikkökohtaisesta valvonnasta vastaa Oma Hämeessä ohjaus- ja valvontayksikkö, jonka toiminnan periaatteet kuvataan tässä luvussa. Lisäksi ohjaus- ja valvontayksikkö noudattaa suunnitelmallisessa valvonnassaan valvontasuunnitelmaa (liite 2).

4.2.1 Ohjauksen ja valvonnan periaatteet

Järjestäjätason omavalvontaa ohjaavat Kanta-Hämeessä seuraavat periaatteet.

Omavalvonnan ensisijaisuus

Palveluntuottajan omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Järjestäjätason valvonnalla on ensisijaisesti tarkoitus tukea ja varmistaa palveluntuottajan omaa omavalvontaa.

Ohjauksen ja valvonnan riippumattomuus ja puolueettomuus

Järjestäjätason omavalvontaa toteutetaan erillään palvelutuotannosta, ja valvontaa toteuttava ohjaus- ja valvontayksikkö sijoittuu organisaatiossa strategia- ja integraatiotoimialle. Näin varmistetaan ohjauksen ja valvonnan riippumattomuus ja puolueettomuus.

Ohjauksen ja valvonnan yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueen palvelujen toteutumista arvioidaan ja seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin.

Ohjauksen ja valvonnan riskiperustaisuus

Ohjausta ja valvontaa toteutetaan riskiperustaisesti niin, että valvonnan resurssia kohdistetaan eniten riskialteimpiin palveluihin, esimerkiksi ympärivuorokautisiin palveluihin. Riskiarvioinnin keskiössä on asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.

Ohjauksen ja valvonnan vuorovaikutuksellisuus

Järjestäjätason ohjauksella ja valvonnalla on tarkoitus tukea yksikön omavalvontaa ja sen kehittämistä. Omavalvonnan kehittämisessä onnistutaan parhaiten, mikäli ohjauksen ja valvonnan lähtökohtana on vuorovaikutuksellisuus, kehittämismyönteisyys ja kannustavan ilmapiirin luominen.

Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus valvonnassa

Kaiken ohjauksen ja valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaiden ja potilaiden saamien palveluiden laatu ja asianmukaisuus. Valvonnassa huomioidaan asiakkaiden ja potilaiden kokemukset palvelusta ja sen laadusta.

4.2.2 Ohjauksen ja valvonnan henkilöstöresurssi ja osaamisvaatimukset

Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikössä työskentelee valvontapäällikkö, valvontakoordinaattoreita ja valvonta-assistentti. Valvonnan työntekijät ovat viranhaltijoita, sillä valvontatapahtumasta voi olla päävastuussa vain virassa oleva henkilö. Asiakas- ja potilasturvallisuuden asiantuntijatehtävissä olevat henkilöt voivat tarvittaessa toimia asiantuntijoina valvontaprosessissa.

Valvontapäällikkö vastaa hyvinvointialueen järjestämistä vastuulla olevan palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan järjestämisestä. Valvontapäällikkö vastaa Oma Hämeen valvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja raportoinnista sekä koordinoi omavalvontaohjelman ja omavalvonnan raporttien laatimista yhdessä omavalvontaryhmän kanssa.

Valvontakoordinaattori vastaa valvonnan koordinoinnista ja toteuttamisesta sekä palveluntuottajien ohjauksesta ja neuvonnasta. Valvontakoordinaattorilla on oikeus tarkistaa palvelujen tuottajan toiminta, toimintayksiköt ja toimitilat sekä päättää tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Valvonta-assistentti vastaa palvelusetelituottajien hyväksymisestä ja hyväksynnän perumisesta. Valvonta-assistentti voi toimia myös valvontakoordinaattorin työparina ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Ohjaus- ja valvontayksikön kokonaisresurssi on kuusi henkilötyövuotta.

Ohjauksen ja valvonnan työntekijöiltä edellytetään:

- Palvelukohtaisen lainsäädännön, viranomaismääräysten, laatuvaatimusten ja -suositusten tuntemusta
- Järjestäjän velvollisuuksien tuntemusta palveluntuottajan valvontaan liittyen
- Palveluntuottajan velvollisuuksien tuntemusta omavalvontaan liittyen
- Ostopalvelusopimusten sisällön ja palvelukuvausten tuntemusta
- Substanssiosaamista/-ymmärrystä valvottavan kohteen palvelualueesta
- Hyvän hallinnon menettelyjen ja laadukkaiden ohjaus- ja valvontaprosessien hallintaa
- Hyvinvointialueen valvonnan ohjeiden tuntemista.

Valvonnan työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus huolehtia osaamisensa jatkuvasta kehittämisestä ja seurata lainsäädännön, viranomaisten määräysten ja ohjeistusten ja laatusuosituksen uudistuksia.

4.2.3 Ohjauksen ja valvonnan muodot

Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikkö toteuttaa ennakkollista ohjausta ja valvontaa, suunnitelmallista valvontaa, jälkikäteistä eli reaktiivista valvontaa ja sopimusvalvontaa. Kaikissa valvonnan muodoissa ensisijaista on omavalvonnan tukeminen ja ohjaus.

Ennakollinen ohjaus ja valvonta

Ennakollinen valvonta on etukäteen tapahtuvaa valvontaa, joka voi alkaa jo ennen varsinaisen palvelutuotannon käynnistymistä. Päävastuussa ennakkollisesta valvonnasta ovat aluehallintoviranomaiset ja Valvira. Kanta-Hämeen hyvinvointialue tekee ennakkollista valvontaa tarkastamalla ja hyväksymällä palvelusetelituottajat omaan rekisteriinsä. Ennakollista ohjausta on myös muun muassa omavalvontakoulutusten järjestäminen ja palveluntuottajien neuvonta. Ennakollisen valvonnan avulla pyritään ohjaamaan toimijoita siten, että mahdolliset ongelmat voitaisiin ennaltaehkäistä.

Suunnitelmallinen ohjaus ja valvonta

Oma Hämeen suunnitelmallinen valvonta perustuu valvontasuunnitelmaan (liite 2), jossa määritellään ohjauksen ja valvonnan painopisteet ja tavoitteet. Suunnitelmallista valvontaa tehdään esimerkiksi ohjaus- ja valvontakäynteinä tai dokumenttivalvontana. Suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit ilmoitetaan pääsääntöisesti palveluntuottajille etukäteen. Näin voidaan mahdollistaa toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus palveluntuottajan ja valvontakoordinaattorin välillä. Ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä valvontakoordinaattori voi antaa palveluntuottajalle neuvoja, ohjeita ja suosituksia sekä puuttua epäkohtiin ja vaatia korjaavia toimenpiteitä asettamassaan määräajassa.

Reaktiivinen ohjaus ja valvonta

Jälkikäteen tapahtuva eli reaktiivinen valvonta perustuu tietoon tulleisiin epäilyihin laatupoikkeamista tai epäkohdista. Oma Hämeen ohjaus- ja valvontayksikkö voi saada tietoonsa epäkohtia useista eri lähteistä. Näitä ovat muun muassa:

- asiakkaan, potilaan tai hänen läheisensä antama palaute
- muistutus tai kantelu
- henkilöstön epäkohtailmoitus
- viranomaisen ilmoitus
- media.

Reaktiivista valvontaa suoritetaan sekä ohjaus- ja valvontakäyntien että asiakirjavalvonnan muodossa. Ohjaus- ja valvontakäyntien kohdalla harkitaan tapauskohtaisesti, tehdäänkö käynti yksikköön sovitusti vai ennalta ilmoittamatta. Valvontakäynti tehdään ennalta ilmoittamatta, kun on tarpeen saada paikan päällä käsitys palvelun tosiasiallisesta toteutumisesta. Jälkikäteinen valvonta sisältää tarvittaessa ohjausta tai valvontaseuraamuksia, joiden tavoitteena on saattaa omavalvonta kuntoon.

Sopimusvalvonta

Sopimusvalvonnassa valvotaan sitä, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta. Valvontamenetelminä toimivat erilaisten mittarien seuraaminen, neuvottelut ja ohjaus- ja valvontakäynnit. Sopimuksissa voi olla sovittuna erilaisia keinoja puuttua laatupoikkeamiin, esimerkiksi sakko tai etusijajärjestyksen muuttuminen puitesopimuksissa.

Tilaaajavastuulaki (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006) velvoittaa palvelun järjestäjää seuraamaan ostopalveluiden ja palvelusetelituottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä sekä ennen sopimuksen kirjoittamista, että myös sopimuksen kirjoittamisen jälkeen koko hankinnan ajan.

4.3 Toimenpiteet laatupoikkeamissa

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden tai potilaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa palvelutuotannosta vastuussa oleva toimiala ja palveluntuottaja. Kunkin palveluyksikön on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan poikkeamailmoitusten kerääminen, analysointi ja raportointi sekä havaittujen puutteiden korjaamismenettelyt.

Asiakkaiden, potilaiden tai heidän läheistensä reklamaatiot ja henkilöstön epäkohtailmoitukset tehdään ensisijaisesti suoraan kyseessä olevaan palveluyksikön lähijohtajalle. Lähijohtaja on ensisijaisessa vastuussa yksikkönsä toiminnasta ja laatupoikkeamiin reagoinnista. Ohjaus- ja valvontayksikkö voi tarvittaessa puuttua laatupoikkeamatilanteisiin.

Palveluyksikköä koskevissa laatupoikkeamatilanteissa palveluntuottajalle annetaan ohjausta ja neuvontaa laatupoikkeaman korjaamiseksi. Tarvittaessa palveluntuottajalta pyydetään selvitystä ja vaaditaan korjaavia toimenpiteitä määräaikaan mennessä.

Sopimuksen vastaisista laatupoikkeamista tehdään aina sopimusoikeudellinen reklamaatio. Ostopalvelutuotannossa laatupoikkeamatilanteissa voidaan tapauskohtaisesti määrätä sopimussakko, pidättäytyä sovitun korvauksen maksamisesta, vaihtaa sijoitusjärjestystä tai asettaa yksikkö sijoituskiltoon. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialue ryhtyy toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Laatupoikkeamatietoa hyödynnetään myös uusien hankintapäätösten tekemisessä.

Palvelusetelituottajia koskevissa laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa Oma Häme reklamoi palveluntuottajaa palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti. Oma Hämeellä on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä palveluntuottajista.

Palveluntuottajan toiminnan epäkohdista, jotka eivät korjaannu ohjauksen ja korjausvaatimusten tai sopimuksen mukaisen reklamoinnin keinoin, annetaan tieto aluehallintovirastolle tai Valviralle. Aluehallintovirastolla ja Valviralla on valvontaviranomaisina käytössään laajemmat toimivaltuudet laatu- ja turvallisuuspoikkeamatilanteissa.

4.4 Viranomaisten välinen yhteistyö

Etelä-Suomen aluehallintovirasto valvoo toimialueellaan sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestämistä ja hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta ja antaa valvontaan liittyvää ohjausta.

Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa. Lisäksi Valvira valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvien palvelujen lainmukaisuutta sekä antaa valvontaan liittyvää ohjausta erityisesti silloin, kun kysymyksessä ovat periaatteellisesti tärkeät tai laajakantoiset asiat tai usean aluehallintoviraston toimialuetta koskevat asiat.

Lääkelaissa (395/1987) tarkoitettua toimintaa valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja säteilylaissa (859/2018) tarkoitettua toimintaa Säteilyturvakeskus.

Oma Häme ilmoittaa välittömästi palveluja valvovalle valvontaviranomaiselle palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja puutteet, mikäli niitä ei ole omavalvonnallisesti saatu korjattua. Vastaavasti myös valvontaviranomaisten tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle tiedot asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista. Lisäksi hyvinvointialueen ja valvontaviranomaisen on lähetettävä toisilleen tiedoksi laatimansa tarkastuskertomukset, jotka koskevat hyvinvointialueelle palveluja tuottavan palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toimintaa. Valvontaviranomainen ryhtyy tietoonsa tulleen valvonta-asian perusteella niihin toimenpiteisiin, joihin se asiakas- tai potilasturvallisuuden varmistamisen tai lain noudattamisen kannalta katsoo olevan aiheita.

Valvontaviranomaisella on oikeus maksutta ja salassapitosäännösten estämättä saada hyvinvointialueelta valvontatehtäviensä suorittamista varten välttämättömät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämistä, tuottamista tai toteuttamista sekä asiakasta tai potilasta koskevat tiedot.

5 Asiakkaan ja potilaan asema, oikeudet ja rooli palveluiden kehittämisessä

Asiakkailla ja potilailla sekä heidän läheisillään on merkittävä rooli palveluiden kehittämisessä ja palveluissa ilmenevien epäkohtien esiintuomisessa.

Palveluntuottajat kuvaavat tarkemmin palveluyksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa asiakkaan tai potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamista palvelussa. Omavalvontasuunnitelman tulee kuvata asiakkaan tai potilaan kohtelu, itsemääräämisoikeuden varmistaminen, osallisuus ja oikeusturva sekä asiakkaiden tai potilaiden palvelua koskevien suunnitelmien laatiminen ja seuranta.

Mikäli asiakas tai potilas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Muistutuksen voi tehdä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa.

Mikäli muistutus ei tuota toivottua selvitystä tai ratkaisua, tai kyseessä on merkittävä epäkohta, asiasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai Valviralle. Aluehallintovirastot valvovat oman alueensa palveluntuottajien toimintaa. Valvira käsittelee valvonta-asiaa silloin, jos siinä on kysymys periaatteellisesti tärkeästä tai laajakantoisesta asiasta tai on olemassa epäily kuolemaan tai vakavaan vammautumiseen johtaneesta hoitovirheestä.

Asiakas, potilas tai hänen läheisensä voi tarvittaessa olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaaviin. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat asiakkaita ja potilaita näiden asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä ja voivat esimerkiksi avustaa muistutuksen tekemisessä.

6 Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta, raportointi ja julkisuus

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan ja raportoidaan neljän kuukauden välein Oma Hämeen omavalvonnan raportissa. Omavalvonnan seurannan osa-alueita ovat muun muassa palvelujen saatavuus, asiakas- ja potilasturvallisuus ja asiakaskokemus sekä palvelutuotannon ohjaus ja valvonta. Omavalvonnan raportti annetaan tiedoksi Oma Hämeen johtoryhmälle, elämänkaarilautakunnalle, terveyden ja toimintakyvyn edistämisen lautakunnalle, turvallisuuslautakunnalle, integraatiovaliokunnalle, aluehallitukselle ja vaikuttamistoimielimille.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvonnan raportit ovat julkisia ja ne julkaistaan Oma Hämeen verkkosivuilla.