

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025

Sisällys

[1. Johdanto 2](#_Toc121318094)

[2. Omavalvontaohjelman tarkoitus ja tavoite 3](#_Toc121318095)

[3. Valvonnan vastuut ja tehtävät 4](#_Toc121318096)

[4. Valvontaan tarvittavat resurssit ja osaaminen 7](#_Toc121318097)

[5. Hyvinvointialueen palvelujen toteutumisen seuranta 7](#_Toc121318098)

[6. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta 9](#_Toc121318099)

[6.1 Valvonnan menetelmät 9](#_Toc121318100)

[7. Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet 10](#_Toc121318101)

[8. Raportointi ja viestintä 12](#_Toc121318102)

[9. Valvonnan kehittäminen ja jatkuva parantaminen 12](#_Toc121318103)

[Keskeiset käsitteet 14](#_Toc121318104)

[Omavalvontaohjelmaa koskeva keskeinen lainsäädäntö 15](#_Toc121318105)

# Johdanto

Kainuun hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisestä. Hyvinvointialueella on palvelujen järjestäjänä vastuu sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastuspalvelujen valvonnasta sekä ohjauksesta. Hyvinvointialueen järjestäjän valvonnan vastuu muodostuu oman toiminnan, hankintojen sekä yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan muodostamasta kokonaisuudesta.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto ja omavalvontaohjelma on lakisääteinen dokumentti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021), jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvonta kohdistuu hyvinvointialueen palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Kainuun hyvinvointialueen strategia on suunnitelmakokonaisuus lakisääteisten tavoitteiden saavuttamiseksi ja perustuu arvioon väestön hyvinvoinnista, alueen tilanteesta ja taloudesta sekä näiden muutoksista ja on lakisääteinen suunnitelma siitä, kuinka hyvinvointialue saavuttaa tavoitteensa. Kainuun hyvinvointialueen strategia ohjaa omavalvontaohjelmaa ja hyvinvointialueen valvontaa. Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma sisältää hyvinvointialueelle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien ja palveluiden sekä pelastustoiminnan valvonnan ja omavalvonnan keskeiset strategiset periaatteet. Siinä määritellään, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua seurataan, miten havaitut puutteellisuudet korjataan ja raportoidaan. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet raportoidaan osana toiminnan ja talouden raportointia. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot julkaistaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palvelujen laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tehtävät. Näihin tehtäviin kuuluu mm. sisäisen tarkastuksen, riskienhallinnan, hyvän hallintotavan sekä omavalvonnan järjestäminen, toimeenpano ja tuloksellisuuden valvonta. Sisäinen valvonta on osa johtamista. Omavalvontaohjelma laaditaan valtuustokausittain, päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan vuosittain. Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan aluehallitus hyväksyy hyvinvointialueen omavalvontaohjelman. Omavalvontaohjelmaa täydennetään vuoden 2023 aikana hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmalla, pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksellä sekä laadunhallinnan toimintasuunnitelmalla.

# Omavalvontaohjelman tarkoitus ja tavoite

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa ja laatia vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut poikkeamat korjataan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021)

Omavalvontaohjelman tavoitteena on varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla Kainuun hyvinvointialueen strategian painopisteiden mukaisesti hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit ja osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien ja toiminnan jatkuvalla kehittämisellä.

Omavalvonnan periaatteet

* Valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.
* Valvonta ja ohjaus on samanlaista sekä yksityiselle että omalle toiminnalle.
* Valvonnan kokonaisvastuu määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä.
* Valvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettely on kirjattu hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmaan.
* Valvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä pelastuspalveluihin ja on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista.
* Valvonta perustuu palvelutapahtuman riskinarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeistä.
* Valvontaa tekee valvontatyöhön koulutettu ja sen osaava henkilökunta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan omavastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Palvelutuottaja systemaattisesti ja suunnitelmallisesti kehittää omaa toimintaansa ja varmistaa, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovittujen käytännön mukaisesti. Palveluntuottajalla tarkoitetaan sekä hyvinvointialueen itsensä tuottamaa palvelua (eri yksiköt) sekä yksityistä palveluntuottajaa. Omavalvontaa toteutetaan palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Lainsäädäntö ohjaa Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaa ja omavalvontaohjelmaa. Keskeinen lainsäädäntö on kuvattu omavalvontaohjelman lopussa. Kainuun hyvinvointialueen valvontaohjelma noudattaa Valviran laatimaa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallista valvontaohjelmaa. Tämän lisäksi valvontaa kohdennetaan riskiperusteisesti erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille ja palveluihin, joihin sisältyy erityisiä riskejä esimerkiksi asiakkaiden haavoittuvaisuuden vuoksi tai palvelujen laatu ja/tai turvallisuus on arvioitu heikoksi. Yksityisten palveluntuottajien sopimusaikainen valvonta kohdentuu riskiperusteisuuden lisäksi sopimuksen täytäntöönpanoon liittyviin asiakokonaisuuksiin. Riskiperusteisen ajattelun avulla määritellään ne tekijät, jotka voivat saada organisaation prosessit ja laadunhallintajärjestelmän poikkeamaan suunnitelluista tuloksista sekä otetaan käyttöön ehkäiseviä hallintakeinoja, joilla vähennetään haitallisia vaikutuksia (SFS-EN ISO 9001). Keskeiset tunnistetut riskit Kainuun hyvinvointialueen aloittaessa liittyvät palvelujen ja henkilöstön saatavuuteen sekä palvelujen yhdenvertaiseen toteutumiseen.

Omavalvontaohjelma kokoaa yhteen hyvinvointialueen palvelujen laatuun ja turvallisuuteen vaikuttavat keskeiset asiakirjat. Kainuun hyvinvointialueen strategiakokonaisuus ohjaa omavalvontaohjelmaa. Strategiakokonaisuus sisältää palvelustrategian, palvelulupauksen ja pelastustoimen palvelutasopäätöksen lisäksi myös muita sille lainsäädännössä kuuluvia ohjelmia ja suunnitelmia mm. järjestämissuunnitelman, henkilöstö-, viestintä-, talous- ja investointisuunnitelmat, hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman, valmiussuunnitelman ja yhteistyösopimukset. Kokonaisuutta täydentävät muut ohjelmat ja suunnitelmat kuten omistajapolitiikan linjaukset, tiedolla johtamisen suunnitelma, riskienhallinnan, suunnitelmat jne. Omavalvontaohjelman valmisteluvaiheessa osa tähän liittyvistä asiakirjoista on valmisteilla ja nämä tuodaan päätöksentekoon erillisen aikataulun mukaisesti. Omavalvontaohjelma täydentyy vuoden 2023 aikana hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmalla, laadunhallinnan toimintasuunnitelmalla sekä pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksellä.

# Valvonnan vastuut ja tehtävät

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma laaditaan hyvinvointialuetasolla ja sen hyväksyy hallintosäännön mukaisesti aluehallitus. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta ja -suunnitelmasta sekä laadunhallinnan toimintasuunnitelmasta ja niiden ylläpidosta vastaa järjestämisen tuki -yksikön valvontatiimi järjestämisjohtajan johdolla. Pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksessä määritellään toiminnan laatu- ja suorituskykyvaatimukset. Palvelutasopäätöksen hyväksyy hyvinvointialueen aluevaltuusto.

Hyvinvointialueen järjestäjän valvonnan vastuu muodostuu oman toiminnan, hankintojen sekä yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan muodostamasta kokonaisuudesta.

Kainuun hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat laaditaan palveluyksikkötasolla. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat hyväksy palvelualuepäällikkö ja pelastuslaitoksen osalta pelastusjohtaja.

Yksityisten palvelutuottajan lakisääteinen velvollisuus on laatia omavalvontaohjelman lisäksi palvelukohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä toimia tosiasiallisesti näiden asiakirjojen mukaisesti. Palveluntuottajan velvollisuus on valvoa myös alihankkijoidensa toimintaa sekä siihen liittyvien laatuvaatimusten täyttymistä.

Valviran ja Aluehallintovirastojen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen valvontaa kohdennetaan valtakunnallisten valvontaohjelmien mukaisesti erityisesti palveluihin, joiden saatavuudessa, laadussa tai oikea aikaisuudessa on suurempia puutteita. Valvontaviranomainen toteuttaa sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Sisäministeriö vastaa pelastustoimen yleisestä suunnittelusta, ohjauksesta, valvonnasta ja koordinoinnista sekä niiden kehittämisestä. Valtioneuvosto määrittää kansalliset strategiset tavoitteet pelastustoimen järjestämiseksi. Alueellisella tasolla palvelutasopäätös määrittää pelastustoimen strategiset tavoitteet palveluiden toteuttamiseksi sekä palvelutason kehittämiseksi.

Kainuun hyvinvointialueen keskeiset valvonnan toimijat, vastuut ja tehtävät:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Toimija** | **Vastuu** | **Tehtävät** |
| Aluevaltuusto | Vastaa Kainuun hyvinvointialueen toiminnasta ja taloudesta. Hyväksyy pelastustoimen palvelutasopäätöksen | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Aluehallitus | Vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä omavalvontaohjelman ja varautumisen että hyvän hallinnon ja lainmukaisuuden valvonnan järjestämisestä ja niiden toimeenpanon ja tuloksellisuuden valvonnasta | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Hyvinvointialuejohtaja | Vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä ja yhteensovittamisesta sekä osaltaan toteuttaa sisäisen valvonnan, mukaan lukien omavalvonta, toteutumisen tehtäviä | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Järjestämisjohtaja | Vastaa oman ja ostopalvelutuotannon valvonnasta | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Toimialuejohtaja | Johtaa, kehittää ja valvoo toimialueensa toimintaa ja vastaa sen toiminnasta, tehokkuudesta ja tuloksellisuudesta | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Palvelualuepäällikkö | Vastaa alueensa toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta ja raportoinnista toimialuejohtajalle | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Palveluyksikköpäällikkö | Vastaa palveluyksikkönsä toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta ja raportoinnista palvelualuepäällikölle | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Johtajaylilääkäri | Raportoi hyvinvointialuejohtajalle sekä hallitukselle terveydenhuollon toimiluvan alaisesta toiminnasta | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Hoitotyön johtaja | Raportoi hyvinvointialuejohtajalle sekä hallitukselle terveydenhuollon toimiluvan alaisesta toiminnasta hoitotyön osalta | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |
| Pelastusjohtaja | Johtaa pelastuslaitoksen toimintaa sekä huolehtii pelastuslaitoksen toiminnan, talouden ja organisaation kehittämisestä | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sisäinen tarkastaja | Sisäinen tarkastus arvio objektiivisesti ja riippumattomasti sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja konsernivalvonnan järjestämistä ja tuloksellisuutta, raportoi arvioinnin tuloksista sekä esittää toimenpide-ehdotuksia järjestelmän kehittämiseksi | Kainuun hyvinvointialueen hallintosääntö |

# Valvontaan tarvittavat resurssit ja osaaminen

Kainuun hyvinvointialueella valvonta sisältyy järjestämisen tuen toimintoihin. Järjestämisen tukeen sisältyy järjestämisjohtajan johtama ja ohjaama valvontatiimi. Vuoden 2023 alusta järjestämisen tuessa aloittavat ikäihmisten palvelujen valvonta, sisäinen tarkastus sekä laadunhallinta.

Vuoden 2023 aikana omavalvontaohjelmaa täydennetään ja tarkennetaan, lisäksi valmistellaan omavalvontaohjelman osana olevat omavalvontasuunnitelmat sekä kuvataan valvontaprosessi vuosikelloineen ja ohjeineen. Kainuun hyvinvointialueella valvontaa toteuttaa valvontatyöhön perehtynyt henkilökunta, jonka osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Vuoden 2023 aikana määritellään valvontaan tarvittavat resurssit sekä täsmennetään osaamisen vaatimuksia. Valvontatiimillä on käytössään lakimiehen konsultaatiomahdollisuus.

Valvonta kuuluu toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan. Palvelutuotannossa valvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista. Myös jokaisen työntekijän lakisääteinen ja eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti ja toteuttaa toiminnassaan omavalvontasuunnitelmaa, ylläpitää omaa osaamistaan ja ammattitaitoa sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

# Hyvinvointialueen palvelujen toteutumisen seuranta

Hyvinvointialue vastaa sille lailla säädettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteen sovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelystä, tuottamistavan valinnasta, tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Hyvinvointialue seuraa tehtävien lainmukaisuuden hoitamista, palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta tulevaisuudessa hyvinvointialueiden yhteisten mittareiden kautta. Omavalvontaohjelmaa laadittaessa yhteinen kansallinen mittaristo ei ole vielä käytettävissä.

Kainuun hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia ja toimeenpano-ohjelmat ohjaavat palvelujen toteutumisen seurantaa. Hyvinvointialueen palvelujen toteutumista seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin.

**Palvelujen saatavuus**

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltavat ja toteutettavat palvelut ovat laajuudeltaan ja laadultaan sellaisia kuin asukkaiden tarve edellyttää. Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Eri palvelujen toteuttamisen ja hoitoon pääsyyn enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan niin kiireellisen ja kuin kiireettömän palvelutarpeen osalta. Palvelujen saatavuutta koskevat odotusaika tiedot julkaistaan odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti.

**Palvelujen jatkuvuus**

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu, toteutus ja arviointi varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Palvelujen jatkuvuus normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa varmistetaan valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa. Suunnitelmissa varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin ja erilaisiin poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

**Palvelujen turvallisuus ja laatu**

Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi määritellään omavalvontasuunnitelmaan selkeät menettelytavat ja niiden toteumista seurataan ja arvioidaan osana omavalvontatoimintaa.

Asiakkaiden, potilaiden sekä heidän läheistensä kokemuksia seurataan asiakaskyselyillä ja raportoidaan säännöllisesti yhtenäisin menettelytavoin, nämä menettelytavat kuvataan omavalvontasuunnitelmassa. Säännöllistä palautetietoa kerätään myös palveluja tuottavalta henkilöstöltä.

Hoidon ja palvelujen turvallisuutta seurataan palautejärjestelmien, vaaratapahtumaraportoinnin sekä muun palautetiedon (mm. muistutukset, kantelut jne.) ja seurantatiedon (riskienhallinta) kautta. Turvallisuuden seurantaan liittyvä kokonaisuus täydennetään omavalvontaohjelmaan riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumiseen liittyvien suunnitelmien valmistuttua.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa hyödynnetään kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteitä ja mittareita. Nämä kuvataan laadunhallinnan toimintasuunnitelmaan ja liitetään omavalvontaohjelmaan vuoden 2023 aikana. Poikkeavan palvelun, muistutusten ja kantelujen osalta noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen yhtenäistä hallinnollista ohjeistusta.

# Hyvinvointialueen toteuttama valvonta

Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo omia sekä ostopalvelutuottajiaan. Valvonta painottuu omavalvontaan, sen ohjaamiseen ja tukemiseen. Palveluntuottajien toimintaa valvoo entistä selkeämmin järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue.

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

Ostopalvelujen osalta valvonnan painopisteet määrittyvät palveluntuottajien kanssa tehtävissä sopimuksissa.

Valvonta voi olla ennakoivaa, suunnitelmallista tai reaktiivista. Lisäksi valvontaa toteutetaan ammattihenkilövalvonnan ja sopimusohjauksen kautta.

### 6.1 Valvonnan menetelmät

**Ennakoiva valvonta**

Ennakoiva valvonta on ohjausta, tiedonvälitystä ja vuorovaikutusta. Ennakoivan valvonnan mahdollisuudet ovat parhaat silloin kun toimintayksiköt itse seuraavat aktiivisesti prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistavat laatua uhkaavat riskit jo ennakolta ja toimivat nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi. Ennakoivan valvonnan toimintakäytäntöjä ovat mm. palautekäytänteiden systemaattinen seuranta (asiakastyytyväisyys, onnistumisilmoitukset, poikkeamat). Lainsäädännössä toiminnasta käytetään nimitystä omavalvonta.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan yksikköä kehittämään toimintaansa niin, että se on lainmukaista ja se täyttää asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimukset. Samalla varmistetaan omavalvonnan toteutuminen ja se, että toiminta täyttää sopimuksen vaatimukset.

Ennakoiva valvonta vuoden 2023 aikana kohdistuu myös aluehallintovirastolle ja Valviralle tehtyihin ilmoituksiin ja hakemuksiin yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta. Vuonna 2024 tämä valvonta siirtyy aluehallintovirastoille. Yksityiset sosiaalipalvelut tallennetaan toistaiseksi Valveri-rekisteriin. Mutta vuoden 2024 alusta yksityiset ja hyvinvointialueen itsensä tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt rekisteröidään samaan valtakunnalliseen palveluntuottajia koskevaan Soteri-rekisteriin, joka toimii myös valvontatiedon rekisterinä.

**Suunnitelmallinen valvonta**

Suunnitelmallista valvontaa toteutetaan vuosittain valvontasuunnitelman mukaisesti. Hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukainen suunnitelmallinenvalvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa suurimmat puutteet. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Kainuun hyvinvointialueen valvontasuunnitelma laaditaan jatkossa Valviran valvontaohjelman linjausten mukaisesti. Valvontasuunnitelma päivitetään ja vahvistetaan vuosittain.

**Reaktiivinen valvonta**

Reaktiivinen valvonta on jälkikäteistä, joko ennalta ilmoitettu tai ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti yksikköön asiakaspalautteen, vaaratilanneilmoituksen, epäkohtailmoituksen tai huolenilmauksen perusteella. Valvontakäynnistä laaditaan raportti, johon kirjataan mahdolliset poikkeamat ja kehittämiskohteet sekä jatkotoimenpiteet. Jatkotoimenpiteiden toteutumista seurataan ja toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan.

# Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet

Hyvinvointialue seuraa palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua myös palautteiden ja poikkeamailmoitusten kautta. Palvelutuottajat kuvaavat osaltaan omavalvontasuunnitelmissaan, kuinka he keräävät ja käsittelevät palautteet ja poikkeamailmoitukset sekä raportoivat ne hyvinvointialueelle. Palvelun järjestäjän ja palvelutuotannosta syntyvän tiedon avulla pystytään korjaamaan niin palvelujen järjestämiseen kuin tuottamiseen liittyviä poikkeamia ja kehittämään toimintaan.

**Poikkeavalla palvelutoiminnalla** tarkoitetaan kaikkia palveluun tai hoitoon tai kuntoutukseen haitallisesti vaikuttavia asioita, esimerkiksi asiakas-/potilasvalitukset, asiakkaan saama poikkeava palvelu/hoito/kuntoutus, henkilöstön epäammatillinen käytös, henkilöstön havaitsemat poikkeamat, vialliset toiminnat lääkintälaitteissa tai muissa tutkimus- ja hoitolaitteissa. Poikkeamatilanne on vaatimuksista poikkeamista.

Hyvinvointialueella noudatetaan poikkeavan palvelun käsittelystä annettuja ohjeita. Poikkeavan palvelun -ohjeessa ohjataan tunnistamaan palveluvaatimukset ja niihin liittyvät poikkeamat. Menettelyohjeessa kuvataan ohjaustoimenpiteet ja niihin liittyvät vastuut ja valtuudet, joiden avulla poikkeavaa palvelua/toimintaa käsitellään toimi- ja palvelualueella Toimintamenettelyyn liittyy tapahtumaan johtavien syiden selvittely, välittömien toimenpiteiden suorittaminen ja eri toimintavaiheiden vastuiden määrittelyt, merkittävien poikkeamatilanteiden kirjaaminen sekä ennaltaehkäisevien toimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen saman ongelman uudelleen esiintymisen ehkäisemiseksi sekä seurantamenettelyt ja vaatimustenmukaisuuden uudelleen todentaminen.

**Vakavat vaaratapahtumat** ilmoitetaan järjestämisen tukeen ja niiden osalta noudatetaan vakavien vaaratapahtumien käsittelyohjetta. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään erillisessä johtajaylilääkärin ohjaamassa työryhmässä. Vakavien haittatapahtumien käsittely on hyvinvointialueen omaa sisäistä turvallisuusselvitystä. Tavoitteen on varmistaa johdonmukainen menettelytapa vakavan haittatapahtuman käsittelyyn syyllistämättömästi ja systeemilähtöisesti sekä asianomaisten tukeminen prosessin jokaisessa vaiheessa. Vakavien vaaratapahtumien käsittely ja niistä oppiminen kehittää organisaation turvallisuutta ja turvallisuuskulttuuria.

**Sisäisessä arvioinnissa** todettujen poikkeamien toimintatapa ohjeistetaan sisäisen arvioinnin ohjeessa. **Prosessikatselmusten** osalta toimintamalli ja -ohjeistus luodaan vuoden 2023 aikana.

**Valvontakäynnillä todetut poikkeamat ja kehittämiskohteet**

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa ensisijaisesti palvelutuotannosta vastuussa oleva palvelutuottaja. Palveluntuottajat kuvaavat omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan.

Palveluntuottaja korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialue ohjaa yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialue vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialue vaatii niiden välitöntä korjaamista.

# 8. Raportointi ja viestintä

Hyvinvointialue laatii vuosittain selvityksen järjestämiensä palvelujen toteutumisesta ja talouden tilasta. Selvityksessä kuvataan ja arvioidaan kuinka asetutut tavoitteet ovat toteutuneet. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan hyvinvointialueella ja julkaistaan Kainuun hyvinvointialueen verkkosivuilla. Kainuun hyvinvointialueen arvojen mukaisesti omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle. Kainuun hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan aluehallitus päättää raportoinnin aikataulun ja tavan. Aluehallitus antaa toimintakertomuksessa tiedot sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä sekä selvityksen konsernivalvonnasta ja merkittävistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä sekä antaa selvityksen omavalvonnan toimeenpanosta ja tuloksista.

Toimi- ja palvelualueet sekä palveluyksiköt käyvät säännöllisesti läpi henkilöstönsä kanssa omavalvonnassa havaittuja ja kirjattuja asioita. Valvontatiedot viedään osaksi toiminnan ja talouden seurantatietoja ja raportoidaan samassa yhteydessä.

Valvonnan raportoinnin tarkemmat menettelytavat ja viestintäkanavat määritellään tarkemmin hyvinvointialueen käynnistyessä.

# Valvonnan kehittäminen ja jatkuva parantaminen

Toiminnan jatkuva parantaminen tähtää palvelun ja hoidon laadun parantumiseen ja turvallisuuden kehittymiseen. Toiminnan kehittämistä ohjaa Kainuun hyvinvointialueen strategia ja toimeenpano-ohjelmat. Omavalvontaohjelma on keskeinen tiedolla johtamisen ja palvelujen kehittämisen työkalu. Strategian mukaisesti valvonnassa ja kehittämisessä korostuu palvelujen saatavuus ja asiakaslähtöisyys, laatu ja turvallisuus, henkilöstön saatavuus ja osaamisen kehittäminen, prosessien ja toimintatapojen sujuvuus, sekä työympäristön kehittäminen ja riskien hallinta. Perustehtävän mukaisesti terveys, turvallisuus ja hyvinvointi on yhteisen työmme perusta.

Toiminnan jatkuva parantaminen edellyttää, että huomiomme ja poistamme ennakoivasti poikkeavan ja muun epäsuotavan tilanteen syyt, jotta tällainen tilanne ei toteutuisi. Tämä tarkoittaa mm. vaara- ja läheltä piti tilanteista oppimista, syyllistämätöntä toimintakulttuuria, riskien ennakoimista ja hallintaa, valmius- ja pelastussuunnitelmien sekä henkilöstön ammattitaidon ajan tasalla pitämistä. Valvonnan kautta saatua tietoa hyödynnetään Kainuun hyvinvointialueen toiminnan, tuotannon ja talouden ohjauksessa, johtamisessa, kehittämisessä sekä päätöksenteon tukena. Kainuun hyvinvointialueen strategian mukaisesti edistämme tehokkaita toimintatapoja ja päätöksentekokykyä sekä muutoskykyä ja ketterää kehittämistä. Tiedon jakamisella, tiedolla johtamisella ja avoimuudella luomme pohjan sujuvalle ja tehokkaalle toiminnalle, jota omavalvonnalla tuemme ja varmistamme.

# Keskeiset käsitteet

**Asiakas- ja potilasturvallisuus** tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, jotka varmistavat hoidon ja palvelun turvallisuuden sekä suojaavat asiakkaista ja potilaista vahingoittumasta. Turvallisuuteen kuuluu tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä toimiva tiedonkulku. Sosiaalihuollossa korostuu asiakkaan taloudellisen turvallisuuden varmistaminen.

**Omavalvonnalla** tarkoitetaan toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonnassa palveluprosesseja arvioidaan lainmukaisuuden, laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Omavalvonta on laatu -ja turvallisuustyötä ja valvonnan tärkein muoto.

**Omavalvontaohjelma** on kirjallinen, strateginen dokumentti, jonka avulla hyvinvointialueen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti.

**Omavalvontasuunnitelma** on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee laatia toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava.

**Oma palvelutuotanto** Kainuun hyvinvointialueella muodostuu viidestä toimialueista, joita ovat terveyden ja sairaanhoidon palvelut, akuuttihoidon ja pelastuksen palvelut, sosiaali- ja perhepalvelut, ikäihmisten palvelut sekä hallinnon ja tuotannon tukipalvelut. Toimialueet jakautuvat palvelualueisiin, palveluyksiköihin ja toimintayksiköihin.

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

**Palvelujen järjestäjän** tehtävänä hyvinvointialueella on kartoittaa alueen väestön palvelutarpeet ja alueen varautumistarpeet ja suunnata palveluita niiden mukaan. Hyvinvointialue määrittää kartoituksen perusteella palveluiden laadun, palveluvalikoiman ja saavutettavuuden. Järjestäjä myös päättää, mitä palveluita se tuottaa itse, mitä yhdessä muiden toimijoiden kanssa ja mitä hankkii yrityksiltä tai yhdistyksiltä. Järjestäjä vastaa palvelutuotannon valvonnasta. Kainuun hyvinvointialueella järjestäjän puolelle kuuluu hyvinvointialueen johto. Johdolla tarkoitetaan aluehallitusta ja -valtuustoa, hyvinvointialuejohtajaa, järjestämisen tuki yksikköä sekä hyvinvointialueen johtoryhmän jäseniä.

**Palvelujen tuottajalla** tarkoitetaan hyvinvointialueen palveluja tuottavaa tahoa. Palvelutuotanto voi olla hyvinvointialueen itsensä tuottamaa omaa palvelutuotantoa sekä yksityisiltä ja kolmannelta sektorilta hankittua sopimukseen pohjautuvaa palvelutuotantoa. Palvelutuottajalla on lakisääteinen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma ja toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa myös alihankintana tilattua tuotantoa.

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

# Omavalvontaohjelmaa koskeva keskeinen lainsäädäntö

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Suomen perustuslaki (731/1999)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)  
Terveydenhuoltolaki (1326/2010)  
Mielenterveyslaki (1116/1990)  
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja  
terveyspalveluista (980/2012)  
Lastensuojelulaki (417/2007)  
Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)

Toimeentulotukilaki (1412/1997)

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteistyöstä (1369/2014)

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Perhehoitolaki (263/2015)

Laki omaishoidontuesta (937/2005)  
Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (1990/744)  
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisestä terveydenhuollosta (7/2006)  
Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)  
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)  
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)  
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 ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015)  
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)  
Työterveyshuoltolaki (1383/2001)

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (243/2015)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)  
Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta