



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Hoidon ja hoivan toimialueen valvontasuunnitelma vuodelle 2021-2023

Ikäihmisten palvelujen valvontasuunnitelman tarkoitus

- Turvataan Soite Kuntayhtymän ikäihmisten laadukkaat palvelut mahdollisimman yhdenmukaisina.
- Yhdenmukaistetaan valvontaa eri palvelutuottajien kesken.
- Varmistetaan valvonnan kohdentuminen oikeisiin asioihin.
- Tunnistetaan riskit jo ennen ongelmien syntymistä.
- Tuetaan palveluyksiköitä toimintansa kehittämässä ja ohjataan omavalvonnan toteutumista.

Kunnalla/kuntayhtymillä on vielä vuonna 2022 palvelujen järjestäjänä ja alueensa yksityisen palveluntuotannon valvojana ensisijainen ja keskeisin vastuurooli asiakkaiden ja potilaiden perusoikeuksien toteutumisen turvaamisessa, myös valvonnan keinoin. Järjestämisvastuuseen kuuluu valvoa sitä, että asukkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Kunnan/kuntayhtymän tulee valvoa alueensa sote-palvelutuotantoa, pystyvätkö palveluntuottajat tarjoamaan asukkaan tarvitseman hoidon, hoivan ja palvelun. Jos kunta/kuntayhtymä ei tuota palveluja itse, on sillä silti lakisääteinen vastuu valvoa järjestämäänsä tuotantoa. Kuntien/kuntayhtymien ostopalvelusopimuksissa voidaan sisällyttää erilaisia keinoja puuttua esimerkiksi huonoon hoitoon ja hoivaan. Julkisen vallan käyttöön liittyviä tehtäviä ei voi siirtää yksityisille palveluntuottajille. Aluehallintovirastot ja Valvira valvovat kuntia/kuntayhtymiä sekä järjestäjinä (ensisijaisesti) että tuottajina.

Tämä valvontasuunnitelma laaditaan Soite Kuntayhtymän Hoito ja Hoiva Ikäihmisten palvelujen järjestämien palvelujen valvonnan ohjausta varten. HH Joryn tehtävänä on oman toimintansa osalta hyväksyä hyvään johtamis- ja hallintotapaan, riskienhallintaan ja sisäiseen valvontaan liittyvät menettelytavat.

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, ikäihmisten palvelujen laatusuositusten sekä sopimuksen ehdot. Tämä valvontasuunnitelma ei sisällä palveluntuottajien taloudellista valvontaa eikä erota julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia toisistaan.

Valvontasuunnitelman yleinen osa päivitetään vuosittain. Suunnitelman toimeenpano-osa vahvistetaan Hoidon ja Hoivan joryssa vuosittain

Valvontasuunnitelmaa ohjaavat lait

- Perustuslaki 731/1999
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Sosiaalihuoltoasetus 607/1983
- Kuntalaki 1995/365
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992/733
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 218/2000
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992
- Yhdenvertaisuuslaki 21/2004
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Perhehoitajalaki 263/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvontasuunnitelmaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat

Valvontasuunnitelmaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat

- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020-23

1. Valvonnan arvopohja

Suomen perustuslain (731/1999 7§) mukaan lähtökohtana palvelutasolle on luoda kaikille ihmisille edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen mukaan jokaiselle on turvattava oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja hyvään kohteluun asuin- ja hoitopaikasta ja hoidon ja palvelun tarpeesta riippumatta. Ihmisarvoisen elämän turvaavia eettisiä periaatteita ovat muun muassa **itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus** (STM 2008).

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan 1.7.2013 alkaen. Lain tarkoituksena on:

- tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista
- parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa
- parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää
- vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista.

Jotta valvonnan arvot ja eettiset toimintaperiaatteet voisivat toteutua, on kuntalaisen kuuleminen ensiarvoisen tärkeää. Ensisijainen tapa käsitellä kuntalaispalautetta on asiakastilanteessa tapahtuva välitön palautteen vastaanotto ja siihen vastaaminen. Näin palvelua tarjoavan työntekijän ja yksikön on mahdollista reagoida annettuun palautteeseen ja huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet. Keskustelevan, osallistavan ja ratkaisukeskeisen työtteen merkitys on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelukulttuuria ja palvelujen omavalvontaa.

Mikäli palvelua saava asiakas tai hänen lähiomaisensa ovat tyytymättömiä palvelutuotantoyksikössä annettuun palveluun voi hän ilmaista tyytymättömyytensä usealla tavalla.

- Suora yhteydenotto hoitavaan henkilöön.

- Yhteydenotto toimintayksikön hoitavan henkilön esimieheen.
- Yhteydenotto potilas- tai sosiaaliasiamieheen.
- Yhteydenotto valvontapäällikköön
- Kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuulliselle henkilölle.
- Yhteydenotto ja/tai kantelu Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintoviranomaiseen.

2. Hoidon ja hoivan toiminnan valvonta

Ennakoiva valvonta

Välineinä ovat valvontasuunnitelman mukaiset mittarit, suunnitelmallinen valvonta ja reaktiivinen valvonta. Valvontakäynnit dokumentoidaan järjestelmällisesti. Valvontakäynneistä laaditaan raportit, johon palvelutuottaja/vastuualueyksikön esimies voi antaa oman vastineensa. Dokumentoinnin tulee olla avointa ja vastavuoroista.

Suunnitelmallinen valvonta

Palvelutuotannon valvonnan tulee olla hyvin suunniteltua ja järjestelmällistä. Näin pidetään huolta siitä, että kaikki palvelut toimivat asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Vuosittain päivitettävässä valvonta suunnitelmassa asetetaan valvonnan tavoitteet ja kohteet.

Suunnitelmaperustainen valvonta muodostaa suurimman osan kaikesta valvontatoiminnasta.

Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen valvottaville yksiköille tai ne voidaan tehdä ilmoittamatta.

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta on luonteeltaan yksittäisten tapausten jälkivalvontaa. Valvontakäynnit suoritetaan usein lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi. Valvontakäynnistä ei yleensä ilmoiteta valvottavalle yksikölle etukäteen. Valvontakohteet valikoituvat kuntalaisten yhteydenotoista, julkisesta keskustelusta tai tilaajan omasta harkinnasta.

Omavalvonta

Toimintayksiköiden sekä omien että ostopalveluiden osalta tulee jatkuvasti täyttää sovitut toimintaedellytykset. Tästä johtuen myös palvelutuottajien toimintakyvyn omavalvonnan on oltava säännöllistä.

Omavalvonnan periaatteena on, että palveluntuottaja systemaattisesti ja suunnitelmallisesti kehittää omaa toimintaansa, mikä käytännössä tarkoittaa Valviran määräyksessä vaaditun riskienhallinnan käyttöön ottamista. Omavalvonnalla varmistetaan, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Yksikössä on sovittava ensinnäkin siitä, kuka vastaa omavalvonnan toimeenpanosta, miten riskitietoa kerätään ja miten se käsitellään henkilökunnan kanssa. Sovittava on myös siitä, miten tieto välitetään sellaiselle taholle, jolla on toimivalta ja resurssit saada aikaan tarvittavat muutokset, elleivät yksikön sisäiset toimenpiteet ole riittäviä.

Palvelutuottajien omavalvontajärjestelmää arvioidaan osana valvontatoimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Työnantajan vastuulla on valvoa toimintayksikkönsä tiloja, siellä työskentelevän henkilökunnan osaamista sekä laitteiden toimintaa. Vain työnantajalla on mahdollisuus organisoida ja ohjeistaa toimintansa, seurata ja arvioida sitä reaaliaikaisesti ja tarvittaessa puuttua epäkohtiin välittömästi sekä varmistaa palvelujen saatavuus sekä asiakas- ja potilasturvallisuus ajoissa.

Yksityisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus kirjallisen omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Vuoden 2015 alusta velvollisuus on ulottunut myös julkisiin vanhuspalveluihin. Julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Myös vuoden 2015 alusta voimaan tullut muutos muistutusmenettelyn ensisijaisuudesta kanteluun nähdänsä korostaa omavalvonnan merkitystä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevan lain (HE 324/2014) mukaan sekä palvelujen järjestämistä tuottamisvastuussa olevien on laadittava omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuudenvarmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut sekä palvelukokonaisuudet. Palvelun tuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020-2023).

Omavalvontaa suoritetaan myös asiakkaiden ja omaisten tekemien muistutusten asianmukaisen käsittelyn avulla.

3. Yleiset valvonnan käytännöt

Hoito ja hoivan toimialueella tehdään valvontakäynnit vuosittaiseen valvontasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja painopistealueiden mukaisesti. Lisäksi tarkastustoiminnan kohteiden valinnassa käytetään omaa tilannekuvaa ja kuntalaisten yhteydenotoista muodostuvaa tietoa. Soite kuntayhtymän Hoidon ja hoivan palvelujen valvontasuunnitelman yhtenä pohjana ovat Valviran valtakunnalliset ohjeet: Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023.

Valvontakäynnit suorittavat ensisijaisesti Hoito ja hoivan valvontapäällikkö ja kliininen asiantuntija. Ennen ennalta ilmoitettua valvontakäyntiä lähetetään toimintayksikköön valvontakäynnin tieto palse.fi portaalin kautta vähintään viisi arkipäivää aikaisemmin. Valvontakäynnillä on läsnä myös valvottavan yksikön edustaja. Valvontakäynnillä haastatellaan ja kuullaan mahdollisuuksien mukaan myös asukkaita/ asiakkaita, heidän läheisiään sekä työntekijöitä.

Valvontakäyntiä varten tulee palveluntuottajan ilmoittaa tiedot henkilöstön määrästä, pätevyyksistä ja mitoituksesta. Palveluntuottajan tulee varautua esittelemään toimintaansa. Käynnin aikana tutustutaan palveluntuottajan tiloihin ja käytäntöihin valvontalomakkeen mukaisesti. Valvontakäynnin suorittaja voi tarvittaessa ottaa valokuvia käynnin aikana.

Ennen valvontakäyntiä ennalta suunnitellut valvontakäynnit ja käyntien sisältö ilmoitetaan tarkastettavalle yksikölle. Ilmoitus tulee palveluntuottajalle sähköisesti palse.fi portaalin kautta. Samaten viestintä ja raportointi tapahtuvat palse.fi portaalin välityksellä.

Valvontakäynnin aikana tutustutaan yksikön toimintaan ja käytäntöihin. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan. Keskustellaan käynnin aikana esiin tulleista havainnoista sekä sovitaan alustavat jatkotoimenpiteet.

Valvontakäynnin jälkeen laaditaan raportti Effectorin tuottajavalvontaosioon, josta raportti lähetetään palse.fi portaalin kautta palveluntuottajalle. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine. Raporttiin liitetään sitovat jatkotoimenpiteet ja aikataulut niiden suorittamiseksi.

4. Valvonnan seuranta ja toimenpiteet

Mikäli tarkastuskäynnillä ilmenee epäkohtia, joiden korjaaminen on tarpeen, annetaan palveluntuottajalle mahdollisuus kommentoida asiaa tarkastuskertomukseen. Tarkastuksen suorittaja voi myös kommentoida sitä, mitä toimenpiteitä on jo sovittu suoritettavaksi ja mihin kyseisten toimenpiteiden toteuttamisen määräaika on sovittu.

Mikäli valvonnassa havaitaan puutteita valvontapäällikkö voi:

- Antaa ohjeet ja aikataulut tilanteen korjaamiseksi.
- Mikäli tilanne ei korjaannu, valvontapäällikkö tuo asian tiedoksi Soiten toimivaltaiselle viranhaltijalle.

Valvontakäynnillä sovitaan seurantatoimenpiteistä ja määräajoista. Valvontaraportti tulee käsitellä valvonnan kohteena olevassa yksikössä. Valvontapäällikölle tulee toimittaa selvitys valvontakäynnin käsittelystä ja aiheutuneista toimenpiteistä yksikössä tai toiminnassa.

Valvontapäällikkö laatii vuosittain valvontatoimintakertomuksen Hoito ja Hoiva Jorylle. Kertomus sisältää selvityksen vuoden aikana toteutetusta valvontatoiminnasta, havaituista puutteista ja seurantatoimenpiteistä sekä palveluntuottajien/toimintayksiköiden toimenpiteistä. Samalla arvioidaan valvontatoiminnankehittämistarpeet ja painopistealueet seuraavalle vuodelle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman 2020-2023 painopiste vuodelle 2022

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman 2020–2023 päivitys vuodelle 2022 on julkaistu 19.1.2022. Valvontaohjelman osaan I on määritelty koko valvontaohjelmakautta linjaavat valvonnan perusteet ja tavoitteet. Osaan II Valvira ja aluehallintovirasto määrittelevät vuosittain suunnitelmallisen valvonnan kohteet riskinarvioinnin perusteella. Vuoden 2022 valvontakohteet painopistealueissa ei ole päivitetty ikäihmisten valvonnan kohteita, joten Hoidon ja Hoivan osalta valvonnan painopistealueet pysyvät saman kuin vuonna 2021.

1. Valvonnan painopisteet toimialueella Hoito ja Hoiva vuonna 2021-22

Tässä suunnitelmassa määritellään ne painopistealueet, joihin vuoden aikana toimintaa tullaan kohdistamaan. Samalla arvioidaan, kuinka paljon suunnitelmallista tarkastustoimintaa tullaan vuoden aikana suorittamaan.

Painopistealueet ovat:

- Omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstön pätevyudet
- Välillisen ja välittömän työn osuus
- Perehdytys
- Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat. Miten suunnitelmassa näkyy asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus? Onko suunnitelmat laadittu yhdessä asiakkaan kanssa?
- RAI arviointien hyödyntäminen hoitosuunnitelmien pohjana.
- Asiakas- ja potilasturvallisuus/Riskienhallinta
- Vartu ja Työhyvinvoinnin seuranta
- Asiakirjasäilytys ja asiakirjojen hävitys
- Asiakkaiden ja heidän omaisten kohtaaminen/huomioiminen

Suunnitelmalliset valvontakäynnit 2022

Suunnitelmalliset valvontakäynnit tehdään vuonna 2022 Hoidon ja hoivan kotihoidon toimintayksiköihin, tehostetun palveluasumisen ostopalveluyksiköihin sekä kotihoidon palveluseteli-tuottajien toimintayksiköihin.