

# Sote-palvelujen valvonta ja kehittäminen

**Kirsi Sario, projektipäällikkö**

**Jaana Mäenpää, suunnittelija**

[etunimi.sukunimi@pirkanmaa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirkanmaa.fi)



PIRKANMAA

# Tilannekuva 2021

- Sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta
  - ei perustu riskinarvioon, eikä asiakas- ja potilasturvallisuus ole keskiössä
  - osa nykyisistä valvontakäytännöistä ei perustu lainsäädäntöön vaan maan tapaan
  - valvontaviranomaisen toimivalta ja vastuut sekä kunnan rooli epäselvä ja ristiriitainen
  - paljon päällekkäistä työtä, valvotaan samoja kohteita, lausuntoja ym.
  - ei ole kattavaa, kunnat valvovat vain osaa palvelutuotannosta
  - tehdään pääosin otona
  - on epätasaista ja vaihtelee kunnittain sekä henkilöittäin

# Tilannekuva jatkuu

- Nykyinen lainsäädäntö on sekava ja rakentunut monikerroksiseksi
  - Eri palveluntuottajia kohdellaan eriarvoisesti
- Ei ole yhtä palveluntuottajarekisteriä eikä yhteistä tietoaallasta
- Julkisuuslain vaatimukset eivät täyty valvonta-asiakirjoissa
- Käytössä ei ole yhtenäisiä valvontalomakkeita tai muistioita
- Asiakas (asukas tai kohde) ei juuri hyödy valvontamuistioista
  - Tarkastuskertomukset eivät täytä hallintolain vaatimuksia
- Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmissa ei ole asetettu toiminnan tavoitteita, vaarojen arviointia, mittareita eikä tehdä toiminnan todentamista

# 1. Pirkanmaan hyvinvointialueen sotepalveluita valvova ja kehittävä toimintakokonaisuus

- Hyvinvointialue valvoo tuottamiaaan ja hankkimiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä muuta yksityistä palveluntuotantoa omalla alueellaan, vaikka ei sitä ostakaan – uusi valvontalaki määrittelee tarkemmin?
- Valvonta on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista
  - Koskee kaikkea palveluntuotantoa: lastensuojelu, ikäihmiset, vammaiset, päihde- ja mielenterveyspalvelut, sairaalat, avopalvelut jne.
- Valvonta perustuu palvelutapahtuman riskinarviointiin, jossa asiakas- ja potilasturvallisuus on keskiössä
- Valvonta on järjestelmällistä, kattavaa ja tasapuolista. Valvontaa tekee valvontatyöhön erikoistunut henkilökunta
- Valvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettelyt on kirjattu valvontasuunnitelmaan
- Painopisteenä palvelutuotannon ohjaus ja laadun kehittäminen

# Valvontasuunnitelmassa kuvataan mm.

Hyvinvointialue varautuu toimimaan ensisijaisena palvelujen valvojana ja ohjaajana

- Laillisuusvalvonta, palvelustrategian ja sopimusten toteutumisen valvonta
- Palveluntuottajiin kohdennettavat valvontamenettelyt ja –toimenpiteet
- Valvonta kohdentuu palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman riittävyyteen ja suunnitelman toteuttamisen arviointiin
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian olennaiset osat (STM 2022:2)
- Palveluntuottajien ohjaustilaisuuksien suunnittelu ja toteutus. Paino on palvelutuotannon riskien arvioinnissa ja omavalvontasuunnitelman hallintatoimenpiteissä
- Palveluntuottajien ja –yksiköiden perus- ja valvontatietojen täydentäminen ja päivittäminen – Soteri-hankkeen aikataulu



## 2. Henkilökunta

- Valvonnasta ja kehittämistä vastaava henkilöstö on motivoitunutta ja erikoistunut valvontatyöhön. He ovat palvelukokonaisuuksien vaatimuksenmukaisuuden asiantuntijoita
  - Mitoitus 1 hlö / 70 palveluyksikköä?
- Valvonta on ammattitaitoista, tasalaatuista ja tehokasta
- Jokaiselle toimintakokonaisuudelle on vähintään työpari: ikäihmiset, lastensuojelu, terveydenhuolto jne.
  - Potilas- ja sosiaaliasiamiehet mukana kokonaisuudessa
- Kartoitetaan nykyisin valvontatyötä tekevien osaaminen ja pätevyys
- Koko henkilöstölle perehdytysohjelma:
  - Hyvän hallinnon koulutuskokonaisuus
  - Valvontatyön koulutuskokonaisuus
  - Laatutyön koulutuskokonaisuus
  - Hyvinvointialueen lainsäädännön koulutuskokonaisuus joka sisältää omavalvontasuunnitelmien osiot
  - Substanssilakien koulutuskokonaisuus





### 3. Valvonnasta kertyvän tiedon hyödyntäminen palvelutuotannon kehittämiseksi

- Hyvinvointialueella otetaan käyttöön menetelmät laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelutuotannon kehittämiseksi – valvontayksikössä/muussa tukipalvelussa?
  - Kerätään ja kootaan valvonnasta kertyvä tieto ja hyvät käytännöt sekä jaetaan ne palveluntuottajien hyödyksi
    - Hyvien käytäntöjen mallinnus on valmis
    - Jakamiseen käytettävän alustan suunnittelu
  - Osallistutaan hankkeeseen palvelukuvausten yhtenäistämiseksi
    - Valvonnan kohdentaminen palveluprosessien kriittisiin kohtiin
  - Palvelutuotannon laatu järjestelmät ja niiden arvioiminen
  - Asiakas- ja henkilöstöpalautetta sekä valvontatietoja hyödynnetään palvelujen parantamiseksi
  - Kertynyttä tietoa hyödynnetään hyvinvointialueella asiakaskokemuksen johtamisessa



## 4. Toiminnanohjaus- ja tiedonhallintajärjestelmän kehittäminen ("Sotevati")

- Pirkanmaan hyvinvointialueella on sopimus Ruokaviraston kanssa toiminnanohjausjärjestelmän (järjestelmä) kehittämiseksi
- Järjestelmään perustetaan jokaiselle palveluntuottajalle/palveluyksikölle (valvontakohteelle) "kansio", johon tallennetaan kohteen perus- ja valvontatiedot
  - Kohteen rekisteröintitiedot, toiminnan luonne ja laajuus, palvelutuotannon riskit sekä valvontatiedot kirjataan järjestelmään
- Järjestelmään tehdään kohdetietojen ja lainsäädännön muutokset, jotta se soveltuu sotevalvontaan
- Järjestelmällä turvataan valvonnan kattavuus ja valvontatietojen säilyminen ja hyödyntäminen.





- Järjestelmästä saa kattavat raportit esim. kohdetyypeittäin, kohteittain, tarkastajittain, eri toimenpiteiden perusteella jne.
- Tavoitteena on, että järjestelmästä on rajapinta Valviran valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin, jolloin mahdollistuu:
  - palveluyksikön tietojen tarkastaminen Soterista
    - Kaikki valvontaa tekevät saavat palveluyksiköiden valvontatiedot, vältetään moninkertainen valvontatyö
  - valvonta-asiakirjojen toimittaminen hva ja viranomaisten välillä
- Järjestelmää kehitetään sotepalveluiden valvontaan tämän vuoden aikana, jotta kaikki palveluyksiköt saadaan syötetyksi järjestelmään ennen vuoden vaihdetta
  - Järjestelmä hakee palveluntuottajat suoraan PRH rekisteristä. Entä Soteri?



# 5. Valvonnan selainpohjainen laatujärjestelmä

- Laadunhallinnalla varmistetaan valvonnan yhdenmukaisuus ja sotevalvonnan jatkuva kehittäminen
- Laatujärjestelmä kattaa valvonnan laatukäsikirjan, vuosikellon, toimintaprosessit ja laadunhallinnan asiakirjat
- Järjestelmään laaditaan valvontatoimintaa ja vaikuttavuutta kuvaavat indikaattorit (kansallisesti?)
- Keskiössä on tasalaatuinen valvontatoiminta ja yhtenäisesti toteutettava laatutyö, joka sisältää mm.
  - valvonnan asiakaspalautteen ja sen käsittelyn
  - poikkeama- ja reklamaatiohallinnan
  - sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä
  - henkilökunnan työhyvinvointikyselyt ja täydennyskoulutuksen
- Selainpohjainen laatujärjestelmä on ollut käytössä ympäristöterveyden valvonnassa muutaman vuoden. Sisäiset auditoinnit ja valvontayksiköihin kohdenneet interkalibroinnit tukevat valvonnan yhdenmukaistamista koko valtakunnassa
  - Sisäiset auditoinnit osallistavat työntekijät kehittämään omaa työtään



# Kansallisen ohjauksen tarve on ilmeinen

- Valvontasuunnitelman sisältö:
  - Valvonnan menettelyt
  - Valvontaa tekevän henkilöstön pätevyysvaatimukset
  - Palveluyksiköiden riskinarviointi ja valvontatarpeen määrittely
  - Valvontahenkilöstön mitoitusuusitus
  - Tarkastusmuistiopohjat, tarkastettavat kohteet yms. asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi
- Avoimia asioita hyvinvointialueesta:
  - Valvontavastuu, toimivalta, valvonta-asian siirto viranomaiseen yms.
  - Toimivalta erityisesti omassa tuotannossa
- Omavalvonta/omavalvontaohjelma/omavalvontasuunnitelma niin järjestämis- kuin tuotantovastuulle

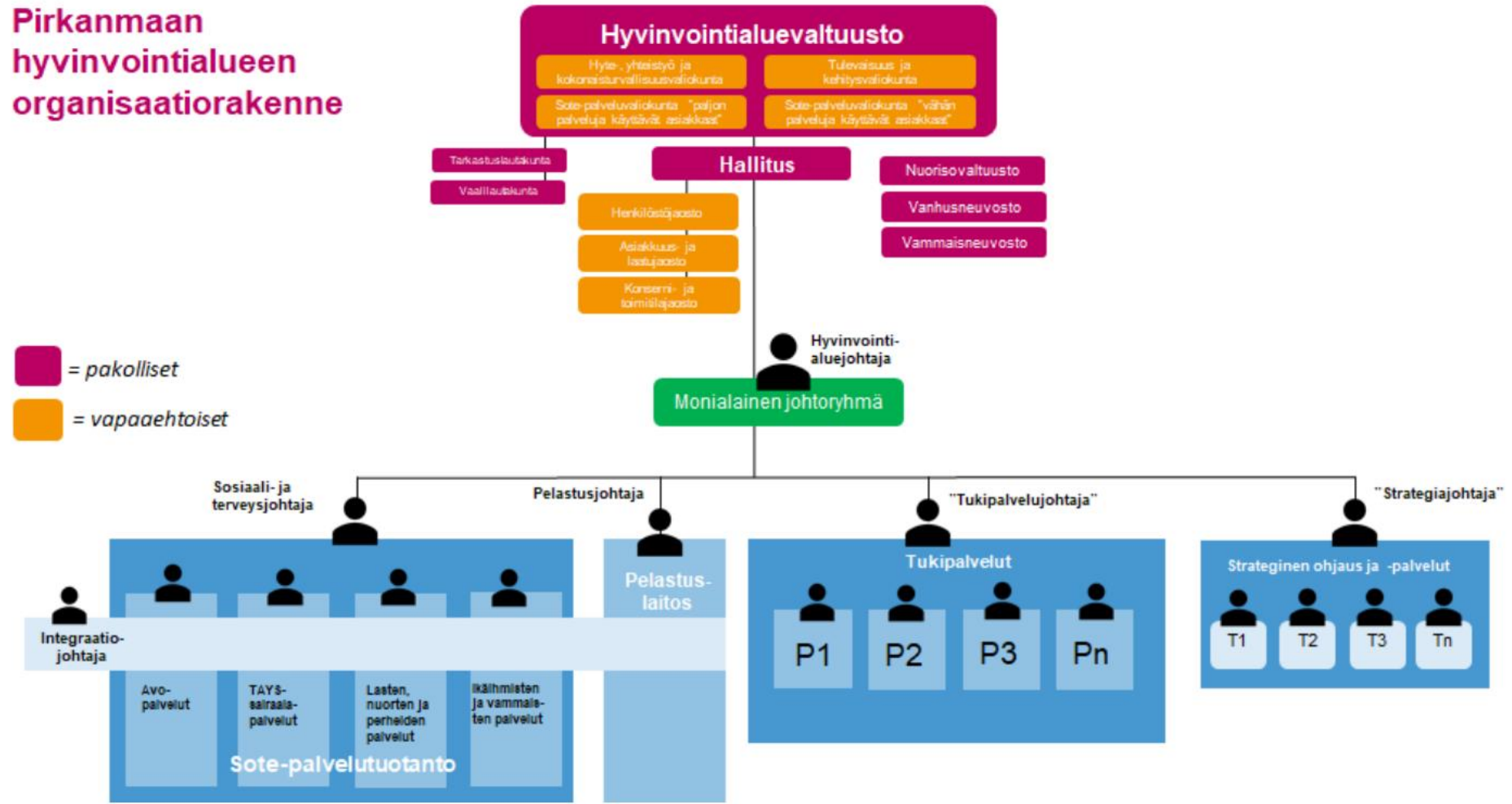


# Pirkanmaan hyvinvointialueella

- Kolmitoiminen hyvinvointialue, jonka kokonaisuudet ovat 1) strateginen ohjaus, 2) tuki- ja hallintopalvelut sekä 3) palveluntuotanto
- Valvonnan kokonaisuuden strateginen suunnittelu ja ohjaus tapahtuvat strategisen ohjauksen kokonaisuudessa
- Palvelutuotannon valvonta ja ohjaus sijoittuu tuki- ja hallintopalveluihin
- Aluehallituksen alaisuudessa on asiakkuus- ja laatujaosto, joka toimii hyvinvointialueen viranomaisena (hyvinvointialuelaki 10 §) sekä hyväksyy mm. omavalvontaohjelman



# Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaatorakenne



= pakolliset  
 = vapaaehtoiset

# Aluehallituksen jaostot

- Aluehallituksella kolme jaostoa
  - Henkilöstöjaosto
  - Konserni- ja toimitilajaosto
  - Asiakkuus- ja laatujaosto
    - Tehtävät ovat valmisteilla hallintosääntöön, esityksenä on, että:
      - Järjestämisvastuun toteutumisen arviointi (hyvinvointialuelaki 7 §)
      - Toimii hyvinvointialueen viranomaisena (hyvinvointialuelaki 10 §)
      - Hyväksyy omavalvontaan sisältyvän valvontasuunnitelman sekä sen toteutuman
      - Vastaa palvelutuotannon ohjauksesta ja valvonnasta

# Valvontalakiluonnos

- Kaikkien palveluntuottajien samanlaiset vaatimukset ja rekisteröinti
- Valviran, avien ja hyvinvointialueiden toimivalta ja vastuu
  - Valvontaviranomaiselle tulee tehtäviä, joita ei voi delegoida hva:lle
  - Työnjakoa ja toimivaltaa tulee täsmentää sekä selventää hva viranomaistehtävät ja -status
- Omavalvontaohjelman ja – suunnitelman tarkentaminen
  - Järjestämisvastuu
  - Tuottamisvastuu
  - Toiminnan vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointia tulee täsmentää







PIRKANMAA

Tampella

