



KAINUUN

hyvinvointialue

Järjestämisen

tuki/Laadunhallinta ja valvonta

Suunnitelma

Laadittu 7.5.2024

Hyväksytty 8.5.2024

Korhonen Virpi

Lindberg Jukka

1 (13)

Kainuun hyvinvointialueen valvontasuunnitelma vuosille 2024-2026



Johdanto

Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma ja –suunnitelma ohjaavat valvontasuunnitelman sisältöä. Valvontasuunnitelma koskee hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvia sote-palveluita eli itse tuotettuja, ostettuja ja palveluseteleillä järjestettyjä palveluita sekä Kainuun alueella sijaitsevan yksityisten sosiaalipalvelujen palveluiden valvontaa. Pelastustoimen osalta laaditaan erillinen valvontasuunnitelma.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta ohjaa hyvinvointialueen valvontaa. Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Järjestämisvastuulla tarkoitetaan hyvinvointialueiden asukkaiden palveluiden järjestämisen onnistumisen ja siihen liittyvän riskinhallinnan varmistamista.

Järjestämisvastuun valvontaan kuuluu oman palvelutuotannon valvonta sekä muun tuotannon asianmukainen hankinta ja tehdyn hankinnan sopimuksen mukainen seuranta ja valvonta. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa. Järjestämisvastuuseen kuuluu myös poikkeavan palvelun käsittelyn ohjaus ja seuranta, palautteiden, vaara- ja haittatapahtumien, henkilöstön epäkohtailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden sekä omavalvonnassa ilmenneiden epäkohtien ohjaus ja seuranta sekä korjaavien- ja kehittämistoimenpiteiden seuranta ja arviointi. Järjestämisen tuen vastuulla on luoda yhtenäiset menettelytavat poikkeavan palvelun seurantaan ja käsittelyyn sekä valvoa niiden toteutumista. Järjestämisen tuen valvontatiimi kokoontuu kuukausittain käsittelemään valvonnan tilannekuvaa.

Palveluntuottajan on turvattava palvelujen laatu, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukaisuus sekä valvottava niiden toteutumista. Palvelun tuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palvelutuotanto vastaa oman toiminnan valvonnan johtamisesta resurssoinnista sekä suunnittelusta, toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista omavalvontaohjelman ja suunnitelmien mukaisesti. Palvelutuotanto kerää säännöllinen palautetta (asiakkaat/potilaat, läheiset ja työntekijät) toiminnastaan sekä käsittelee palautetiedon, kehittää ja arvio toimintaa ja raportoi suunnitellusti. Palvelutuotanto huolehtii poikkeavan palvelun käsittelystä (mm. vaara- ja haittatapahtumat, epäkohtailmoitukset, muistutukset, kantelut, reklamaatiot) hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Valvontasuunnitelma kuvaa hyvinvointialueen omavalvonnan ja valvonnan painopisteet, valvontakohteet ja -menetelmät. Oma palvelutuotanto kuvaa oman toimintansa ja oman alueensa sopimusohjauksen ja –valvonnan valvontakohteet ja -menetelmät, tämän suunnitelman liitteenä olevalle lomakepohjalle.

Omavalvonnan ja valvonnan vastuunjako

Valvonnan keskeiset vastuut määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä ja omavalvontaohjelmassa. Järjestämisvastuun ja palvelutuotannon omavalvonnan vastuut on kuvattu tarkemmin valvonnan vastuumatriisissa.



Valvontasuunnitelman osalta vastuut määrittyvät seuraavasti:

Järjestämisen tuen valvontatiimi	Palvelutuotanto toimi- ja palvelualueilla
Valvontasuunnitelman laadinta, toteutuksen koordinointi ja raportointivastuu	Vuosittain laadittavan/päivitetävän valvontasuunnitelman toimeenpaneva osa (liite, valvontakohteet ja -menetelmät)
Valvontasuunnitelman ylläpito: Tarkastaa vuosittain ja päivittää lainsäädännön, kansallisen ohjauksen ja painopisteiden mukaisesti	Toteuttaa oman toiminnan ja ostopalveluiden valvonnan sekä Kainuun alueella sijaitsevan yksityisten sosiaalipalvelujen palveluiden valvonnan

Taulukko 1. Valvontasuunnitelman vastuut ja velvoitteet

Riskiperusteinen ajattelu

Riskiperusteinen ajattelu on valvonnan kulmakivi ja riskiarvioinnin keskiössä on asiakas- ja potilasturvallisuus. Yhtenäisillä riskinarvioinneilla ja suunnittelulla varmistetaan palveluntuottajan kyky toimia erilaisissa häiriötilanteissa. Valvontaa kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen ja viranomaisten asiantuntemuksen mukaan on puutteita palvelujen saatavuudessa, laadussa ja turvallisuudessa. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista. Tarkoituksena on turvata erityisesti iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden henkilökohtaista koskemattomuutta ja turvallisuutta.

Palvelujen valvonnan riskiluokat jaetaan kolmeen tasoon: tihennetty valvonta, säännöllinen valvonta ja harvennettu valvonta.

- Tihennettyä valvontaa** toteutetaan useamman kerran vuodessa.
 - Kohteet, joiden omavalvonnassa on merkittäviä puutteita
 - Kohteet, joiden palvelujen saatavuudessa, laadussa ja turvallisuudessa merkittäviä puutteita
 - Kohteet, joiden valvontahistoria osoittaa tehostetun valvonnan tarpeen
- Säännöllistä valvontaa** toteutetaan säännöllisesti vuosittain tai joka toinen vuosi
 - Kohteet, joiden palvelun laatu ja laajuus on monipuolinen
 - Kohteet, joiden valvontahistoriassa ei ole puutteita
- Harvennettu valvontaa** toteutetaan tarpeen mukaisesti, harvemmin kuin joka toinen vuosi.
 - Kohteet, joiden palvelun laadussa ja turvallisuudessa ei ole havaittu puutteita
 - Kohteet, joiden systemaattinen omavalvonta toteutuu ja poikkeavan palvelun menettelytavat ovat todennetusti käytössä
 - Valvontaa voidaan toteuttaa asiakirjavalvontana tai osana sisäistä arviointia ja prosessikatselmusta. Valvontaa toteutetaan myös palautteiden, vaara- ja haattatapahtumailmoitusten, epäkohtailmoitusten ja yhteydenottojen perusteella.

Valvonnan painopisteet

Omavalvonnan painopistealueet muodostuvat valvontaviranomaisten, hyvinvointialueen strategian ja omavalvontaohjelman, asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian, tarkastuskäyntien ja omavalvonnan



seurannan havaintojen pohjalta. Painopisteitä määriteltäessä huomioidaan edellisvuoden seurannan kohteet ja havainnot, seuranta- ja arviointiraportit, poikkeavan palvelun havainnot, palauteet, vaara- ja haittilanteet, epäkohtailmoitukset sekä muistutukset ja kantelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma sekä Avin ja Valviran ohjaus- ja arviointikäynnit ohjaavat myös Kainuun hyvinvointialueen valvontaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset valvontaohjelman linjaukset:

- Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen
- Perustason palveluiden järjestäminen ja integraatio
- Perusterveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen saavutettavuus ja vaikuttavuus
- Palveluprosessien yhdenmukaisuus, sujuvuus ja toimintavarmuus
- Päätöksentekoprosessien lainmukaisuus ja hyvän hallinnon noudattaminen
- Lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut ja lastensuojelu
- Mielenterveys ja päihdepalvelujen järjestämisvastuun sekä omavalvonnan toteuttaminen
- Vammaisten henkilöiden palvelujen järjestäminen ja omavalvonta
- Ikääntyneiden palvelujen turvaamisen ja laadun varmistaminen, omavalvonta

Kainuun hyvinvointialueen omavalvonnan painopisteet:

Jokaisen vuoden läpi leikkaavana teemana on taloudellisen tilanteen vaikutus palveluihin ja muutoksen johtamisen toteutuminen. Vuosikohtaiset teemat tarkastellaan ja päivitetään vuosittain. Vuoden 2025 ja 2026 teemat ovat siis alustavia omavalvonnan painopisteitä. Valvontasuunnitelma on myös erillisenä lomakkeena, jatkossa voidaan myös mahdollisesti käyttää valvonnan kokonaisuuden hallintaan tarkoitettua järjestelmää.

Vuosi 2024 Palvelujen laatu, turvallisuus ja jatkuvuus	Vuosi 2025 Palvelujensatavuus ja saavutettavuus	Vuosi 2026 Palvelujen yhdenvertaisuus
Asiakas- ja potilasturvallisuus, turvallisuuskulttuuri	Palveluverkko, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus	Strategia ja johtaminen
Asiakkaan asema ja oikeudet, kohtelu, rajoitus- ja pakkotoimenpiteet	Etä- ja digipalvelut	Osallisuus
Hoito ja palveluprosessit, palveluprosessien sujuvuus, toimintavarmuus ja yhdenmukaisuus	Ostopalvelut, sopimusvalvonta	Yhdenvertaisuus
Omavalvonta, omavalvontasuunnitelma	Henkilöstön perehdytys, osaaminen, resurssointi, työhyvinvointi ja työturvallisuus	Asiakirjahallinta
Varautuminen, riskienhallinta		Tietoturva- ja tietosuoja

Taulukko 2. Omavalvonnan painopisteet vuosina 2024–2026



Omavalvonnasta ja valvonnasta järjestetään vuosittain ohjausta, neuvontaa ja koulutusta huomioiden valvonnan painopisteet. Vuoden 2024 ohjauksen painopisteet ovat:

- Valvontalain sisältö
- Omavalvontasuunnitelman laatiminen
- Epäkohtailmoituksen laatiminen ja käsittely
- Asiakas- ja potilasturvallisuus, turvallisuuskulttuuri
- Hankintaohjeen soveltaminen käytäntöön

Kainuun hyvinvointialueen valvontakohteet 2024–2026

Järjestämisvastuun valvontaa toteutetaan yhteistyössä palvelutuotannon kanssa hyödyntäen eri menetelmiä mm. sisäisten arviointien, prosessikatselmusten ja johdon katselmusten kautta. Sisäisen auditoinnin kohteet päivitetään vuosittain huomioiden seuranta- ja raportointitieto. Lääkehoidon arviointia ja lääkintälaiteturvallisuuden arviointia toteutetaan vuosittain riskiperusteisesti erillistä tarkastuslistaa hyödyntäen. Lisäksi valmistellaan asiakirja-arviointia.

Sisäinen auditointi on osa järjestämisvastuun valvontaa, jota tehdään yhteistyössä oman palvelutuotannon kanssa (koulutetut sisäiset arvioijat). ISO 9001 edellyttää, että säännöllisin välein arvioidaan laadunhallintaa koskevien vaatimuksen mukaisuus.

Sisäisen auditoinnin kohteet 2024	Sisäisen auditoinnin kohteet 2025	Sisäisen auditoinnin kohteet 2026
Asumispalvelujen arviointi (ikäihmiset, vammaispalvelut ja mielenterveys- ja päihdepalvelut)	Lasten ja perheiden terveystalvelut	Hallinto ja tukipalvelut
Osastohoidon arviointi (esh, pth, psykiatria, kehitysvammayksikkö)	Kuntoutustutkimus ja erityisterapiapalvelut	Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut
Vastaanottotoiminta, akuutti	Fysioterapia ja fysioterapiapalvelut	Järjestämisen tuki
Päivystys	Lasten ja nuortenpsykiatria	Vastaanottotoiminta, pp-tiimi
Sosiaalipäivystys	Lastensosiaalityö, aikuissosiaalityö, vammaisten sosiaalityö	Poliklinikkatoiminta
Mielenterveys- ja päihdepäivystys	Perheneuvola, perheoikeudelliset palvelut, koulupsykologi- ja kuraattoripalvelut	Leikkaus ja anestesia
Työsuojelu ja -turvallisuus	Ensihoito, kotisairaala ja tilannekustointi	Teho- ja valvonta
	Kotona asumista tukevat palvelut, kotihoito	Apuväline- ja hoitotarvikepalvelut
	Henkilöstöpalvelut, rekrytointi, osaamisen kehittäminen	Suun terveydenhuolto

Taulukko 3. Sisäisen auditoinnin kohteet 2024–2026



Prosessikatselmukset

Ydinprosessienkokonaisuuteen kuuluu yhtenä osana prosessikatselmoinnit. Prosessikatselmoinnista vastaa ydinprosessin koordinoija, prosessitiimin tuella.

Prosessikatselmuksen tarkoituksena on varmistaa järjestämisvastuun toteutuminen erityisesti asukkaan ja asiakkaan näkökulmasta. Katselmus sisältää palvelutarpeeseen vastaamisen, asukkaiden palveluiden järjestämisen onnistumisen ja siihen liittyvän riskinhallinnan varmistamisen (mm. riittävä henkilöstö, toimitilat, välineet, laitteet, toimintaympäristö, toiminnan jatkuvuus ja riittävä oma palvelutuotanto).

Prosessikatselmukset koskevat niin omaa kuin ostopalvelua ja ne toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä järjestämisen tuen prosessitiimin ja palvelutuotannon sekä kehittäjäasiakkaiden kanssa.

Vuosisuunnitelma laaditaan prosessitiimissä huomioiden valvonnan painopisteet sekä valvontakohteet ja sisäisen arvioinnin kohteet sekä mahdolliset palautteet ja vaaratapahtumat.

Vuonna 2024

Luodaan toimintamalli, -ohjeet ja tarkistuslista sekä pilotoidaan prosessikatselmuksen toimintamallia seuraavilla prosesseilla:

- Palliatiivinen prosessi
- Paljon tukea tarvitsevan asiakkaan prosessi (aikuissosiaalityön ja mielenterveys ja päihdepalvelujen yhteinen asiakas)

Johdon katselmukset

Johdon katselmukset sisältyvät laadunhallintajärjestelmään ja niiden tavoitteena on varmistaa järjestämisvastuun ja strategian toteutuminen. Laadunhallintajärjestelmä katselmoidaan hyvinvointialueen tasolla vuosittain käyttäen erillistä katselmukseen tarkoitettua lomaketta. Toimialueet katselmoivat oman toimintansa toimialuejohtajan johdolla palvelualueittain oman suunnitelmansa mukaisesti. Johdon katselmukset suunnitellaan osaksi johtoryhmätyöskentelyä.



Hankinnat, sopimusohjaus ja valvonta

Kainuun hyvinvointialueen organisaatio toimii hankintalain tarkoittamana hankintayksikkönä. Hankinnat ja tarvittavat kilpailutukset toteutetaan tiiviissä yhteistyössä toimi- ja palvelualueiden sekä järjestämisen tuen kanssa sen sijaan että organisaatiossa olisi erillinen hankintoihin keskittyvä palveluyksikkö.

Kainuun hyvinvointialueella palvelujen strateginen hankinta on keskitetty hallintosäännön 20 § mukaisesti järjestämisen tuki -yksikköön. Tavara- ja materiaali palvelut sekä ICT-hankinnat puolestaan tuotannon tuki- ja hallintopalvelujen toimialueelle. Edellä mainitut tahot hoitavat hankintalain (1397/2016) mukaiset hankinnat yhteistyössä hankinnan suorittavan yksikön kanssa.

Kainuun hyvinvointialueen hankintaohje toimii Kainuun hyvinvointialueen hankinnan toimintatapoja yhtenäistävänä ja kehittämistä tukevana mallina. Ohjeessa kuvataan organisaation hankintatoiminnan organisointi, tehtävät, työnjako ja hyväksymisvaltuudet. Sopimusaikaista varautumista normaaliolojen poikkeustilanteissa on kuvattu hankintaohjeen lisäksi Kainuun hyvinvointialueen valmiussuunnitelmassa.

Hankintoja koordinoidaan järjestämisen tuesta, joka vastaa myös kilpailutusprosessin teknisestä toteutuksesta Cloudia järjestelmässä. Toimialueilta nimetään hankintayhteyshenkilöt joko toimialue tasolle ja/tai tarpeen mukaan palvelualuekohtaisesti. Hankintasopimukset siirtyvät allekirjoituksen jälkeen CaseM -asiakirjahallintajärjestelmään (= sopimusrekisteri).

Hankintasopimuksen sopimuskauden aikaisesta valvonnasta ja laadun seurannasta vastaa sopimusyhdyshenkilö työparinaan sopimuksen palveluntuotannosta vastaava yhteyshenkilö.

Ammattihenkilövalvonta

Työnantajalla on ensisijainen velvollisuus valvoa palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan suunnitelmallisella omavalvonnalla, jolla se puuttuu nopeasti ja mahdollisimman varhain ammattihenkilöiden epäasianmukaiseen toimintaan. Työnantajan toimenpiteet ovat työnjohdollisia ohjauksen ja valvonnan keinoja, kuten työtehtävien muokkaamista ja rajaamista sekä työterveyshuoltoon ohjaamista

Ammattihenkilövalvontaan kuuluu ammattioikeuden tarkistaminen sekä lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisterin tarkistaminen noudattaen henkilöstöhallinnon hallinnollista ohjetta; Työntekijöiden velvollisuus näyttää rekisteriote. Palvelutuotanto vastaa ja toteuttaa ammattihenkilövalvontaa oman palvelutuotannon henkilöstön osalta.

Ulkoinen auditointi

Hyvinvointialueella on käytössä ISO 9001 standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä. Osa hyvinvointialueen palveluista on sertifiointiarvioinnin piirissä. Sertifiointiarviointi suoritetaan kolmen vuoden välein ja seuranta-arvioinnit vuosittain. Vuonna 2024 toteutetaan sertifiointin piirissä olleille palveluille uudelleen sertifiointi. Tavoitteena on jatkossa laajentaa palveluja sertifiointin piiriin erillisen suunnitelman mukaisesti. Vuosien 2024–2026 ulkoinen auditointi toteutetaan Labqualityn Oy:n toimesta.

Ulkoisen arvioinnin piirissä ovat: akuuttihoito palvelut (ei kotisairaala ja tilannekeskus), kuntoutuspalvelut, aikuisten somaattinen erikoissairaanhoito sisältäen osastohoidon, leikkaus- ja



anestesiatoiminnan ja poliklinikkapalvelut, kuvantaminen ja patologia. Lisäksi arvioidaan laadunhallintajärjestelmän kokonaisuus, johtaminen ja hallinto.

Valvonnan kehittämisen painopisteet

Valvonnan, omavalvonnan ja hankintojen kehittämistä tehdään järjestämisen tuen johdolla yhdessä toimialueiden kanssa. Kehittämisen tueksi käynnistyy tammikuussa 2024 kehittämishanke. Kehittämisen tavoitteena on Kainuun hyvinvointialueen järjestämisvastuun ja palvelutuotannon hankintojen, omavalvonnan ja valvonnan toimintamalli kehittäminen ja käyttöönotto sekä 1.1.2024 voimaan astuvan sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain velvoitteiden yhtenäinen täytäntöönpano.

Valvonnan keskeiset kehittämistoimenpiteet ovat:

- Kainuun hyvinvointialueen strategisten hankintojen sekä omavalvontaohjelman ja -suunnitelman täytäntöönpanon tukeminen
- Hankinta- ja valvontaprosessit, sisältäen toimintamallit, tarvittavat ohjeet ja lomakkeet sekä vuosikellon
- Tiedonhallinta; valvontatiedon ja sopimusten hallinta sekä valvontaan liittyvä lakisääteinen raportointi
- Osaamisen kehittäminen ja koulutus

Ohjauksen ja neuvonnan sekä suunniteltujen valvontakäyntien lisäksi toteutetaan reaktiivista eli jälkikäteistä valvontaa. Reaktiivisesta valvonnasta oma palvelutuotanto ilmoittaa järjestämisen tuen valvontatiimille.

Valvonnan menetelmät

Kainuun hyvinvointialueella valvontaa ja arviointia toteutetaan hyödyntäen tapaus- ja tilannekohtaisesti eri menetelmiä esim. asiakirjavalvontaa, ohjaus- ja valvontakäyntiä, tarkastuskäyntiä, sisäistä- ja ulkoista arviointia, prosessi- ja johdon katselmuksia sekä ohjaus- ja arviointikäyntejä. Toimialueet alueet kuvaavat oman palvelutuotannon valvontakohteet ja -menetelmät erilliselle lomakkeelle (oma toiminta sekä ostopalvelujen sopimusohjaus- ja valvonta). Ohjausta ja arviointia voidaan toteuttaa etänä kuitenkin niin, että valvonta- ja tarkastuskäynnit ovat läsnäolotilaisuuksia, jotka tapahtuvat valvonta tai tarkastuskohteessa.

Menetelmä	Tarkoitus
Ohjaus ja neuvonta	Palvelunjärjestäjän ohjausvelvollisuus (Valvontalaki 24 §)
Sopimusohjaus- ja valvonta	Palvelunjärjestäjän kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista (Valvontalaki 23 §)
Asiakirjavalvonta	Suunnitelmallisen valvonnan menetelmä, jossa palveluntuottajaa pyydetään raportoimaan kulloinkin vaadittavista asioista



Tarkastuskäynti	Epäkohtaan tai sen epäilyyn tai muuhun ilmoitukseen perustuva hyvinvointialueen ennalta ilmoittamaton käynti
Ohjaus- ja arviointikäynti	Valvontaviranomaisen toteuttama ennalta sovittu käynti hyvinvointialueelle
Sisäinen auditointi	Organisaation sisäistä, riippumatonta toiminnan varmistamista, että toiminta toteutuu suunnitelmien mukaan ja siinä noudatetaan annettuja toimintaohjeita
Ulkoinen auditointi, sertifiointi	Sertifiointi on todentamista, että organisaation toiminta (tai tuote) täyttää sille asetetut vaatimukset esim. ISO 9001 standardin vaatimukset. Organisaatiolle myönnetään kirjallinen todistus siitä, että toiminta tai tuote täyttää sille asetetut vaatimukset
Prosessikatselmus	Prosessikatselmoinnin tarkoitetaan määrätyn väliajoin tehtävä arviointia prosessin, hoito- ja palveluketjun ajan tasalla olosta, sen riittävästä tasosta ja että se täyttää sille asetetut vaatimukset Katselmuksessa arvioidaan, toteutuuko palvelujen saatavuus, saavutettavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus sekä yhdenvertaisuus Tarkastelussa on myös prosessin sujuvuus, prosessiin liittyvät kipupisteet ja riskit sekä se, kuinka pystymme vastaamaan asiakkaan ja asukkaiden palvelutarpeeseen
Johdon katselmus	Johdon katselmus on määrätyn väliajoin tehtävä arviointi laadunhallintajärjestelmän ajan tasalla olosta, sen riittävästä tasosta ja että se täyttää sille asetetut vaatimukset. Katselmuksessa arvioidaan, toteutuuko laadunhallintajärjestelmä käytännössä, eli toimitaan kuvausten ja ohjeiden mukaisesti ja siitä saatava arviointitieto on riittävää

Taulukko 4. Valvonnan menetelmät

Valvonnan raportointi

Kainuun hyvinvointialueen omaoikeusohjelman ja -suunnitelmien toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella toteutetut tai toteutettavat korjaavat toimenpiteet raportoidaan ja julkaistaan osana toiminnan- ja talouden seurantaan kolmen kuukauden välein.

Raportoitava tieto

- Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja jatkuvuus
- Laatu ja turvallisuus, vaikuttavuus
- Asiakaskokemus, asiakastytyväisyys, osallisuus ja yhdenvertaisuus
- Vaara- ja häiriötilanteet, onnistumiset
- Henkilöstön mitoitus ja tyytyväisyys, työelämän laatu
- Omaoikeusohjelman ja -suunnitelman sekä valvonta- ja arviointikäyntien toteutuminen, keskeiset havainnot sekä seurannassa havaittujen puutteiden korjaaminen ja kehittäminen



Liite 1. Käsitteitä

Asiakasosallisuus	Tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa
Palvelutarpeen arviointi Hoidon tarpeen arviointi	Toiminta, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan. Eri asiakasryhmille on lainsäädännössä määritelty erilaisia määraaikoja. Terveystenhuollossa palvelutarpeen arviointi toteutuu yleensä hoidon tarpeen arviointina
Järjestämisvastuu	Järjestämisvastuulla tarkoitetaan oikeudellista vastuuta siitä, että lailla säädetty palvelut ja velvoitteet tulevat säännösten mukaisesti hoidetuiksi. Järjestämisvastuussa oleva kunta tai muu toimija vastaa siitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa palvelut laadukkaasti ja oikea-aikaisesti.
Palveluiden saatavuus	Palveluiden saatavuudella tarkoitetaan asiakkaiden (tosiasiallista) mahdollisuutta saada palveluja. Saatavuuteen kuuluu ensinnäkin se, onko palveluja ylipäänsä tarjolla, ja toiseksi se, onko palveluja tarjolla riittävästi väestön tarpeisiin nähden. Usein saatavuustermiin liitetään myös se, kuinka nopeasti asiakas pääsee palveluihin.
Palvelujen saavutettavuus	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 4 § Selite: Palvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan ihmisten mahdollisuuksia päästä palvelujen luo. Saavutettavuus liittyy välimatkoihin, mutta myös laajemmin asiakkaiden liikkumismahdollisuuksiin, elämäntilanteisiin, sähköisiin palveluihin sekä liikennepalvelujen tarjontaan. Saavutettavuuteen vaikuttavat myös esimerkiksi palvelujen tuottajien aukioloajat ja ajanvarauskäytännöt
Palvelupiste	Tosiasiallinen paikka, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille/ potilaille. Palveluyksiköllä on aina vähintään yksi palvelupiste. Palvelupiste sijaitsee yleensä tietyssä käyntiosoitteessa, mutta se voi olla myös virtuaalinen (esimerkiksi verkko- tai puhelinpalvelu)
Palveluseteli	Tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Palveluseteli on hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämä sitoumus (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.
Palveluyksikkö	Julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämä toiminnallinen ja hallinnollisesti järjestetty kokonaisuus, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikkö voi koostua palveluntuottajan yhdestä tai useammasta sosiaali- tai terveydenhuollon rekisteriteknisestä palvelupisteestä.
Oma palvelutuotanto	Hyvinvointialue tuottaa itse perus- sekä erityistason sosiaali- ja terveyspalveluita. Toiminnan ja palveluiden laatua, vaikuttavuutta sekä turvallisuutta suunnitellaan, ohjataan sekä valvotaan erilaisten suunnitelmien avulla
Oma työntekijä	Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen asiakkaan omatyöntekijä tai muu asiakkaan työntekijä
Omavalvontasuunnitelma	Julkinen asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta
Omavalvontaohjelma	Järjestämislain 40 §:n mukainen strateginen ohjelma, jolla varmistetaan hyvinvointialueen järjestämisvastuun ja palveluiden lainmukaisesta toteutumisesta



	varmistamisesta. Pelastustoimi tekee pelastustoimen järjestämisestä annetun lain mukaisen omavalvontaohjelman
Omavalvonta	Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.
Ostopalvelu	Palvelu, jonka palvelunjärjestäjä hankkii korvausta vastaan oman organisaationsa ulkopuoliselta palveluntuottajalta
Muistutus	(lähtökohtaisesti kirjallinen) sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, jossa asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja/tai palveluun tai on muuten tyytymättömyyden aiheutta. Muistutukset voivat koskea mm. epäasiallista kohtelua, lääke- tai hoitovirheitä, hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyviä poikkeamia, käymättä jääneitä/ huomattavasti myöhästyneitä käyntejä tai palvelussa tapahtuneita muita virheitä. Kun asiakas haluaa kirjallisen selvityksen, on asia aina käsiteltävä muistutuksena
Riskienhallinta	Järjestelmällinen toiminta, joka sisältää riskianalyysin sekä tarvittavien toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja korjaavat toimenpiteet
Sertifiointi	Menettely, jolla todennetaan toiminnan, organisaation tai hyvinvointisovelluksen täyttävän sitä koskevat tuotantokäyttöä varten vaadittavat olennaiset vaatimukset
Sopimusvalvonta	Sopimusvalvontaa voidaan kohdistaa laatuun, sopimuksen toteutumiseen, reklamaatioon tai omaisuuden valvontaan

Lähde: Valtioneuvosto [Laaja sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistamisen sanasto](#)



Liite 2. Toimi- ja/tai palvelualueiden valvontakohteet ja -menetelmät

valvontakohteet vuonna 2024–2026

Menetelmiä esim. ohjaus- ja valvontakäynti, asiakirjavalvonta, tarkastuskäynti, sisäinen auditointi, ulkoinen auditointi, prosessikatselmus, johdon katselmus (katso valvontasuunnitelma)

Kohde	Valvonta-kohteiden määrä	Arviointi-kohteiden määrä 2024	Arviointi-kohteiden määrä 2025	Arviointi-kohteiden määrä 2026	Menetelmä/riskiluokka (1-3)	Vastuu/toteutus/päivämäärä
Oma palvelutuotanto						
Sopimusohjaus- ja valvonta						
Palvelusetelit						



KAINUUN

hyvinvointialue

Järjestämisen
tuki/Laadunhallinta ja valvonta

Suunnitelma

Laadittu 7.5.2024

Hyväksytty 8.5.2024

Korhonen Virpi

Lindberg Jukka

13 (13)