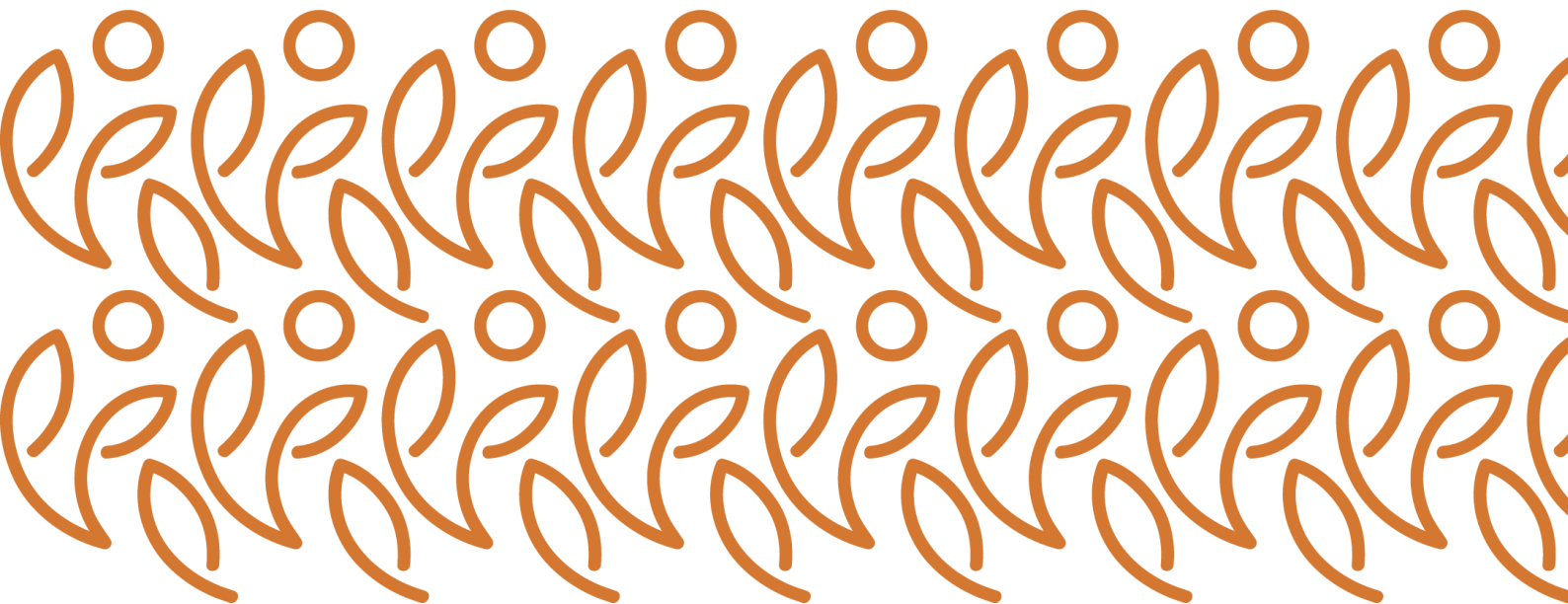


VALVONTAKERTOMUS

2023

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Käsittely: Valvonnan ohjausryhmä 1.2.2024
Annettu tiedoksi: Aluehallitus 19.2.2024; §60
Laatija: Valvontapäällikkö
9154-2024-0



Sisällys

1	Johdanto.....	3
2	Hyvinvointialueen omavalvonta ja valvontavastuu.....	4
2.1	Valvonnan organisointi, resurssit ja tehtävät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella	5
2.2	Koulutukset ja yhteistyötapaamiset.....	6
2.3	Valvonnan painopisteet vuonna 2023	7
3	Valvonnan eri muodot ja valvonnan toteuttaminen.....	8
3.1	Omavalvonta.....	8
3.2	Ennakollinen valvonta	9
3.3	Suunnitelmallinen valvonta	10
3.4	Sopimusvalvonta	12
3.5	Jälkikäteinen (reaktiivinen)valvonta	13
3.6	Raportointi.....	14
3.7	Lapsikohtainen valvonta	15
3.8	Keskeiset valvontahavainnot Etelä-Pohjanmaalla v. 2023	16
4	Yhteenvedo valvonnan toteutumisesta vuonna 2023	17
5	Liitteet.....	19
5.1	Liite 1. Valvontaviranomaisten (AVI / Valvira) antama ohjaus:	19

1 Johdanto

Järjestämislain (40§) mukaan Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan varmistettava erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Tämä valvontakertomus on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ensimmäinen (ja jatkossa vuosittain laadittava) raportti, jossa arvioidaan ja kuvataan edeltäneen vuoden omavalvonnan, valvontatoiminnan ja -suunnitelman toteutuminen sekä arvioidaan valvontatoiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamista.

Valvontakertomus käsitellään valvonnan ohjausryhmässä ja sen hyväksyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen johtoryhmä. Valvontakertomus viedään tiedoksi aluehallitukselle.

Valvontakertomus sisältää yhteenvedon edellisen vuoden aikana tehdyistä valvontakäynneistä, valvontatapahtumista ja keskeisimmistä valvontahavainnoista.

Valvonnan raportoinnilla ja tällä valvontakertomuksella pyritään lisäämään toiminnan läpinäkyvyyttä ja tuottamaan tietoa päättäjille, johdolle, esihenkilöille, henkilöstölle, asiakkaille, potilaille ja läheisille Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluiden laadusta ja turvallisuudesta sekä omavalvonnan ja valvonnan toteutumisesta.

Saatujen tietojen pohjalta tavoitteena on kehittää toimintaa ja hoito- ja palveluprosesseja tavoitteena lainmukainen, laadukas ja asiakas- ja potilasturvallinen toiminta.

2 Hyvinvointialueen omavalvonta ja valvontavastuu

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on aloittanut toimintansa 1.1.2023. Se on vastannut sosiaali- ja terveystalvveluiden järjestämisestä alueensa asukkaille järjestämislain asettamien vaatimusten mukaisesti. Järjestämisvastuun ohella hyvinvointialueelle siirtyi myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvonta. Valvontavelvollisuus koskee kaikkia hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ml. oma palvelutuotanto ja ostopalvelut.

Järjestämisvastuun nojalla hyvinvointialueen on ohjattava ja valvottava yksityiseltä palveluntuottajalta tai muilta palveluntuottajilta hankkimiensa palvelujen laatua, lainmukaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista kuten omia palveluitaan. Hyvinvointialueen valvontavelvollisuus koskee myös yksityisten palveluntuottajien alihankkijoiden tuottamia palveluita. Yksityisten palveluntuottajien valvonta on osa hyvinvointialueen omavalvontaa.

Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja noudattaen, mitä hyvinvointialueesta annetussa laissa (611/2021) ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetussa laissa säädetään.

Yksityisten terveydenhuollon palveluiden osalta hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavelvollisuus koskee niitä palveluntuottajia, ja niiden alihankkijoita, joilta hyvinvointialue hankkii palveluita. Hyvinvointialueen tulee toteuttaa valvontaa ja ohjausta jatkuvasti toiminnan aikana.

Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla (julkisella ja yksityisellä palveluntuottajalla) on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Hyvinvointialueella on lisäksi velvollisuus valvoa, että ostopalveluita ja palvelusetelillä sosiaali- ja terveystalvveluita tuottavat yksityiset palveluntuottajat noudattavat hyvinvointialueen kanssa tehtyjä sopimuksia (ml. palvelukuvaukset) ja palvelusetelien soveltamisohjeita (sääntökirjat).

Valvonnan tarkoituksena on varmistaa tuotettujen palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen. Valvonnan tarkoituksena on myös edistää ja varmistaa sosiaali- ja terveystalvveluiden laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito-, palvelu- ja toimintakäytäntöjä antamalla omavalvonnan ohjausta sekä puuttumalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin.

Sosiaali- ja terveystalvelun tuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan toteuttama omavalvonta on palveluiden valvonnan ensisijainen muoto. Omavalvonta on yksi keskeisistä palveluntuottajan työkaluista, jonka avulla palveluntuottaja voi päivittäisessä asiakastyössä jatkuvasti arvioida ja kehittää tuottamiensa palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta. Omavalvonnan tulisi olla osa koko henkilökunnan jokapäiväistä toimintaa

2.1 Valvonnan organisointi, resurssit ja tehtävät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa sille siirtyi 1.1.2023 alkaen aiemmin kunnilla ollut sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvontavastuu. Valvontatyötä on eri kunnissa toteutettu hyvin eri tavoin ja erilaisin resurssein.

Valvonnan keskittämällä yhteen yksikköön hyvinvointialueella on pyritty ja pyritään vastaamaan lainsäädännön velvoitteisiin ja siihen, että valvontaa pystytään toteuttamaan samoin perustein, menettelytavoin ja kriteerein kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa riippuen siitä, onko kyseessä hyvinvointialueen oma palvelutuotanto tai yksityisen palveluntuottajan tuottamat palvelut.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella valvontatoiminnan kokonaisuudesta vastaa Ohjaus- ja valvontapalvelut. Ohjaus- ja valvontapalvelut on uusi yksikkö, joka on vuoden 2023 alussa perustettu hyvinvointialueelle lainsäädännön edellyttämän ohjauksen ja valvonnan toteutumisen turvaamiseksi. Yksikköön kuuluu myös potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelut. Organisatorisesti yksikkö on osa Hallintopalveluja.

Ohjaus- ja valvontapalvelut- yksikkö

Yksikön lähiesihenkilönä toimii valvontapäällikkö, joka vastaa ohjaus- ja valvontapalveluiden kokonaisuudesta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ja johtaa yksikön toimintaa.

Laadunhallinta (oma kp)

Varsinaista valvontatehtävää yksikössä toteuttavat valvontakoordinaattorit, joita on 9. Valvontakoordinaattoreilla on lähtökohtaisesti oma tehtäväalue, mikä jakautuu pääosin toimialan substanssin mukaisesti: ikäihmisten palvelut, vammaisten palvelut, työikäisten palvelut (mt- ja päihdepalvelut), lastensuojelu ja terveydenhuolto.

Valvontakoordinaattoreiden rekrytointi on toteutettu vuodenvaihteessa 2022-2023. Valintapäätökset on tehty tammikuussa 2023. Valvontakoordinaattorien toimiin valitut työntekijät ovat aloittaneet työt eri ajankohtina kevään 2023 aikana. Viimeisimmät ovat aloittaneet työt huhtikuussa 2023.

Valvontakoordinaattorit vastaavat hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan suunnittelusta, aikatauluttamisesta, toteutuksesta ja valvontakäyntien raportoinnista vuosittaisen valvontaohjelman ja -suunnitelman mukaisesti.

Valvontakoordinaattorit suorittavat ohjaus- ja valvontakäynnit ja laativat ohjaus- ja valvontakertomukset. He tekevät tiivistä yhteistyötä palveluntuottajien ja aluehallintoviraston kanssa. Valvontakoordinaattorit antavat ohjausta, neuvontaa ja koulutusta omasta asiantuntijuudesta käsin.

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

Sosiaali- ja potilasasiamiehet toimivat ohjaus- ja valvontapalveluissa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi heille laissa määriteltyjen tehtävien mukaisesti. Sosiaaliasiamiestoiminta on siirtynyt SonetBotnialta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle 1.4.2023 alkaen.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii 2 potilasasiamiestä ja 1 sosiaaliasiamies. Vuonna 2023 Kuusiolinnan alueen potilasasiamiespalvelut on hoidettu alueen toimesta itsenäisesti aikaisempien vuosien tapaan.

2.2 Koulutukset ja yhteistyötapaamiset

Valvontapäällikkö ja kaikki valvontakoordinaattorit ovat suorittaneet keväällä 2023 Sote-valvonnan perusteet- koulutuksen. Koulutuksen järjestäjätahona oli Etelä-Pohjanmaan kesäyliopisto. Koulutuksen tavoitteena oli mm. saada päivitettyä ja ajankohtaista tietoa valvontatehtävään liittyvästä laajasta teoriapohjasta (ml. keskeinen lainsäädäntö) ja vahvistaa valvontaosaamista. Koulutus muodostui kolmesta eri osakokonaisuudesta (Toimivan valvonnan periaatteet ja käytännöt, Asiakkaan turvallisuus ja oikeudet, Valvontakäytännöt) ja oppimistehtävästä. Kouluttajina toimivat valvonnan ja eri alojen asiantuntijoita.

Vuoden 2023 aikana LSSAVI on järjestänyt yhteistyötapaamisia (3) ja ohjaus- ja neuvontakäyntejä (1) eri tehtävä- ja vastuualueisiin liittyen. Näissä yhteistyötapaamisissa ja ohjaus- ja neuvontakäynnillä AVI on nostanut ohjauksellisesti esiin näkökulmia liittyen eri asioihin. Asioita on tarkentunut vuoden 2023 aikana myös uusien lakien ja ohjeiden / määräysten myötä.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue järjesti Sote-palveluntuottajien valvontaa tekevien ensimmäiset kansalliset koulutuspäivät Turussa syyskuussa 2023. Järjestäjätahona oli Ylikunnallinen valvontakeskushanke, Varsinais-Suomen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystakeskushanke.

Myös valvontapäälliköllä ja valvontakoordinaattoreilla oli mahdollisuus osallistua näille päiville. Koulutus antoi ”eväitä” käytännön valvontatyöhön.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen (Varhan) vetämä ylikunnallinen valvontakeskushanke on järjestänyt sote-valvonnan koulutuksia ja koordinoitua valvonnan valtakunnallisia kehittämissyömiä (terveydenhuolto ja sosiaalihuolto), joihin on ollut mahdollisuus osallistua.

Valvira on vuoden 2023 loppupuolella järjestänyt webinaareja liittyen 1.1.2024 voimaan tulleeseen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki). Aiheina mm. Valvonta ja omavalvonta, Valvontalain mukaiset uudet rekisteröintiprosessit ja Soteri, Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon toimintayksiköissä.

Valvontaviranomaiset (Valvira ja AVI) suorittivat hyvinvointialueen omavalvonnan ohjauksen toteuttamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman mukaisen ohjaus- ja arviointikäynnin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021; 45§) Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle 9.11.2023.

Kooste viranomaisten antamasta ohjauksesta liitteenä (Liite 1).

2.3 Valvonnan painopisteet vuonna 2023

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on toteutettu valvontaa [Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020-2023](#) mukaisesti.

Vuonna 2023 on seurattu hyvinvointialueiden järjestämisvastuun ja siihen liittyvän omavalvonnan toteutumista seuraavilla osa-alueilla.

- Terveydenhuollon kiireelliseen ja kiireettömään hoitoon pääsy (perusterveydenhoito, suun terveydenhoito ja erikoissairaanhoido)
- Lastensuojelu (henkilöstömitoitus, käsittelyajat, yhteistyö eri toimijoiden kesken)
- Neuvola-asetuksen toimeenpano sekä lasten ja nuorten ehkäisevä terveydenhuolto (neuvolapalvelut, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto)
- Kotihoito (henkilöstötilanne: riittävyys ja osaaminen), palvelujen laatu

3 Valvonnan eri muodot ja valvonnan toteuttaminen

3.1 Omavalvonta

Palveluntuottajien omavalvonta on ensisijainen valvonnan menetelmä. Omavalvonnalla on merkittävä rooli palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Palveluntuottajalla on ensisijainen vastuu tuottamansa palvelun vaatimustenmukaisuudesta, turvallisuudesta ja laadusta.

Jokaisella hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköllä on oltava ajantasainen omavalvontasuunnitelma (sosiaalihuolto ja yksityinen terveydenhuolto) tai potilasturvallisuus- ja laadunhallintasuunnitelma (julkinen terveydenhuolto). Suunnitelma on laadittava ja päivitettävä toimintayksikön vastuuhenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä ja se on pidettävä jatkuvasti ajantasaisena. Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa ja kuuntelee asiakkaita ja heidän läheisiään laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Parhaimmillaan omavalvonta toimii työntekijöiden päivittäisen asiakastyön työkaluna, jonka avulla toteutetaan asianmukaista ja turvallista palvelua, puututaan epäkohtiin, arvioidaan palvelun toteutumista ja kehitetään yksikön toimintaa.

Omavalvonnalla ei voida kokonaan korvata viranomaisvalvontaa. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa palveluntuottajien omavalvontaa ja puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä. Omavalvonnan riittävyyden varmistaminen ja omavalvonnan tukeminen ovat merkittävässä roolissa myös hyvinvointialueen toteuttamassa valvonnassa.

Valvonta 2023:

- Omavalvontasuunnitelmat on laadittu lähes kaikissa sosiaalihuoltoa antavissa ja yksityisissä terveydenhuollon yksiköissä.
- Terveydenhuollossa ei pääosin ole vielä laadittuna omavalvontasuunnitelmia, koska laki ei ole sitä vielä vuonna 2023 edellyttänyt. Yksiköitä ohjattu omavalvontasuunnitelmien tekemiseen (Terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman pohja julkaistu intranetissä v.2023 aikana). Julkisissa terveydenhuollon yksiköissä on laadittu potilas- ja laadunhallinnan suunnitelma. Julkisissa terveydenhuollon yksiköissä on tiedossa HVA Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.
- Yksiköissä omavalvontasuunnitelmat on usein laadittu esihenkilön / vastuuhenkilön toimesta. Ohjattu ja kannustettu ottamaan henkilöstö mukaan omavalvontasuunnitelman laadintaan.

- 1.1.2024 voimaan tulleen valvontalain mukaisesti Omavalvontasuunnitelma tulee olla laadittuna kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja.

3.2 Ennakollinen valvonta

Ennakollinen valvonta on palvelun ennakoiwaan suunnitteluun liittyvää ohjausta ja valvontaa. Ennakollisen valvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä epäasianmukaisten ja asiakasturvallisuutta vaarantavien toimintakäytäntöjen muodostumista, varmistaa palvelujen laatu ja asiakkaiden oikeuksien toteutuminen ennakolta sekä ehkäistä tilanteet, joiden perusteella valvontaviranomaisen pitäisi jälkikäteisen valvonnan keinoin puuttua yksiköiden toimintaan. Ennakollinen valvonta tukee palveluntuottajia oman toiminnan kehittämässä nostamalla esiin mahdollisia toiminnassa esiintyviä asiakasturvallisuutta vaarantavat riskejä tai epäkohtia ja ehkäisemällä niitä jo ennakolta.

Ennakollista valvontaa ovat neuvonta, ohjaus, koulutus, tiedottaminen sekä erilaisten ohjeiden laatiminen, jotka auttavat palveluntuottajia suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaansa vaatimusten mukaisiksi. Ohjaus, neuvonta ja koulutus sisältyvät jokaisen valvontakoordinaattorin tehtäviin oman vastuualueensa osalta.

Ennakolliseen valvontaan on v. 2023 kuulunut lausuntojen antaminen yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien tekemiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin, tukipalveluntuottajien ilmoitusten käsittely ja hyväksyntäpäätösten antaminen sekä yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien toimitilojen käyttöönottotarkastusten toteuttaminen.

Valvonta 2023:

- Ennakollista valvontaa on toteutettu mm. ohjauksen ja neuvonnan antamisella erilaisessa muodossa ja eri tilanteissa. Yhteydenottaminen on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi: valvontakoordinaattoreilla säännölliset puhelinajat, nettisivut, puhelinnumerotiedot löytyvät nettisivuilta, valvonnalla yhteissähköposti (valvonta@hyvaep.fi)
- Valvontakoordinaattorit ja valvontapäällikkö ovat pitäneet tarvittaessa koulutusta eri tehtäväalueiden valvontaan / yleisohjaukseen liittyvissä asioissa + lisäksi eri toimi- ja palvelualueiden vastuuviranhaltijoiden kanssa on pidetty yhteistyöpalavereja.
- HVA:lla kehitettiin v. 2023 oma toimintamalli yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamiseen edellytettävien ilmoitusten käsittelyyn. Palveluntuottajat lähettivät vaadittavat asiakirjat kirjaamoon.
- Palveluntuottajien ilmoitus ja vaadittavat asiakirjat käsiteltiin pääosin Teams-palaverissa, johon osallistui sosiaalitoimen professiojohtaja, palveluntuottaja(t) sekä

- valvontakoordinaattori (t) ja/ tai valvontapäällikkö. Palaverin jälkeen professiojohtaja teki vastaavana viranhaltijana vaadittavan lausunnon. Lausunto vaadittavine asiakirjoinen lähetettiin AVIin päätettäväksi.
- **Palveluntuottajaksi hyväksytyt palveluntuottajat lisättiin HVA Tukipalveluntuottajarekisteriin hallinnon sihteerin toimesta. Tukipalveluntuottajarekisteri on julkaistu HVA nettisivuilla.**
 - V. 2023 käsiteltiin em. toimintamallin mukaisesti yhteensä 27 sosiaali- ja terveydenhuollon ilmoituksenvaraisen palveluntuottajan asiakirjat (ajalla 10.3.-10.10.2023).
 - Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien tilatarkastukset toteutettiin pääosin professiojohtajien tai heidän valtuuttamien viranhaltijoiden toimesta. Joillekin tarkastuskäynneille osallistui myös muita vastuuhenkilöitä- / viranhaltijoita, AVI:n ylitarkastajia, valvontakoordinaattoreita /- päällikkö. Vaadittavat lausunnot laadittiin vastuuviranhaltijoiden toimesta.

3.3 Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallinen valvonta koostuu palvelun säännöllisestä seurannasta sekä yhteydenpidosta ja tapaamisista toimintayksiköiden kanssa. Painopiste myös suunnitelmallisessa valvonnassa on ennakoivassa, vuorovaikutteisessa ja ohjauksellisessa valvonnassa. Suunnitelmallista valvontaa toteutettiin ohjaus- ja valvontakäyntien sekä asiakirjavalvonnan avulla.

Valvontatoiminnasta suurin osa oli suunnitelmallista valvontaa. Suunnitelmallista valvontaa kohdistettiin erityisesti niihin yksikköihin, joissa asiakas- / potilasturvallisuusriskit arvioitiin suurimmaksi, kuten ympärivuorokautisia palveluja tuottaviin yksikköihin eri vastuualueilla sekä erityisen haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille / potilaille suunnattuihin palveluihin.

Suunnitelmallisille valvontakäynneille osallistui yksiköstä ja tilanteesta riippuen 1 tai 2 valvontakoordinaattoria, valvontapäällikkö, palveluyksikköjohtaja tai muu vastuuhenkilö palvelualueelta, lääkitysturvallisuuskoordinaattori (lääkeasiat) ja tarvittaessa muita asiantuntijoita (mm. sairaalafarmaseutti).

Suunnitelmallisilla valvontakäynneillä yksikön vastuuhenkilön / -henkilöiden käytiin läpi ja tarkastettiin yksikön toiminnan ja omavalvonnan keskeiset osa-alueet huomioiden kansalliset painopistealueet. Käynneillä haastateltiin mahdollisuuksien mukaan asiakkaita / asukkaita ja henkilöstöä. Suunnitelmallisilla käynneillä käytiin läpi keskeiset toimintaa ohjaavat asiakirjat huomioiden substanssilainsäädäntö. Kaikki asiakirjat pyydettiin etukäteen nähtäväksi ennen valvontakäyntiä.

Suunnitelmallisilla valvontakäynneillä käytiin perusteellisesti läpi yksikön henkilöstörakenteeseen, henkilöstön riittävyteen ja osaamiseen sekä henkilöstömitoitukseen asiat suhteessa hoidettaviin asiakkaisiin / potilaisiin.

Suunnitelmallisten käyntien tavoitteena on ennakoida riskejä ja kehittää toimintaa yhdessä palveluntuottajan kanssa. Käynnillä on annettu ohjausta ja ajankohtaista tietoa mm. uusista suosituksista tai lainsäädännön muutoksista. Tarvittaessa on pyydetty asiantuntija-apua / erilaisia linjauksia AVI:sta yksikön esiin nostamiin asioihin liittyen.

Hyvinvointialueen Ohjaus- ja valvontapalvelujen toimesta tehtiin vuonna 2023 suunnitelmallisia ohjaus- ja valvontakäyntejä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikköihin yhteensä 210. Lisäksi tehtiin yhteensä 16 suunnitelmallista käyntiä yhdessä aluehallintoviraston ylitarkastajien kanssa.

Alla olevassa taulukossa on eriteltyä tehty valvontakäynnit palvelualueittain.

Suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit	Ohjaus- ja valvontakäyntien määrä
Ikääntyneiden palvelut	76
Vammaispalvelut	41
Lastensuojelu	31
Työikäisten palvelut	27
Terveydenhuolto	35
Suunnitelmalliset HVA:n tekemät ohjaus- ja valvontakäynnit yhteensä	210
AIV:n kanssa yhdessä tehdyt suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit	16
Kaikki suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit	226

Taulukko 1: Toteutuneet suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit eri palvelualueilla.

Vuoden 2023 aikana on mallinnettu terveydenhuollon valvonnan prosessi ja terveydenhuollon valvontaa on aloitettu riskiperusteisesti 24 / 7 palvelua tuottavista yksiköistä ml. esh + pth osastot ja esh päivystysluonteiset yksiköt (POS, päivystys, teho ja teva).

3.4 Sopimusvalvonta

Sopimusvalvonta on palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen toteutumisen valvontaa. Sopimusvalvonta perustuu sopimusehtoihin. Sopimusvalvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta ja asiakkaat saavat sen palvelun, mistä sopimuksessa on sovittu.

Sopimusvalvonnassa valvontavälineinä ovat palveluntuottajaa velvoittava lainsäädäntö, sopimukset ja niissä mainitut seurantaperusteet. Palveluntuottajan kanssa tehdyssä sopimuksessa sovitaan myös valvonnan toteutuksesta ja sen ehdoista. Palvelusetelitoimintaa valvotaan palvelusetelin sääntökirjan ja siinä kuvattujen seuraamusperusteiden mukaisesti.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö ohjeistaa sopimusten hallintaa ja sopimusvalvonnan järjestämistä. Toimi- ja palvelualueiden vastuuviranhaltijoille on keskeinen rooli sopimusvalvonnan toteuttamisessa.

Sopimusvalvontaa ei ohjaus- ja valvontapalveluissa ole pystytty systemaattisesti suorittamaan vuonna 2023. Sopimusvalvontaa on toteutettu silloin, kun valvonnassa on tullut esiin jokin asia, epäkohta tai epäselvyys, jonka selvittämiseen on liittynyt myös palveluntuottajan kanssa tehty sopimus.

Valvonnan näkökulmasta haasteena on ollut se, että tieto HVA:n sopimuksista ja niihin liittyvistä palvelukuvauksista on huonosti saatavilla. Sopimusten valvonta ei tietyin osin ole ollut mahdollista, koska sopimusta ei ole ollut käytettävissä. Hankintojen sopimushallinnan henkilöstön kanssa on tehty yhteistyötä sopimukseen liittyvissä asioissa.

Mikäli valvonnassa on tullut esiin asia tai epäkohta liittyen sopimukseen, valvonnasta on oltu yhteydessä palveluyksikköjohtajiin.

Sopimusvalvonnan prosessia tulisi kehittää koko hyvinvointialueella huomioiden lainsäädäntö, HVA säännöt ja asiaan liittyvät ohjeet.

3.5 Jälkikäteinen (reaktiivinen) valvonta

Jälkikäteinen (reaktiivinen) valvonta liittyy toiminnassa havaittuun/epäiltyyn puutteeseen tai epäkohtaan. Epäkohta voi tulla esille mm. asiakkaiden tai heidän läheistensä palautteiden kautta, henkilökunnan ilmoitusten kautta sekä muistutusten ja kanteluiden kautta. Asia voi tulla vireille myös muilta viranomaisilta saadun ilmoituksen perusteella, tiedotusvälineiden tai muiden väylien mm. nettikirjoittelun kautta esiin nostettujen asioiden perusteella.

Ohjaus- ja valvontapalveluiden toimesta tehtiin vuonna 2023 yhteensä 22 reaktiivista valvontakäyntiä.

Reaktiiviset valvontakäynnit kohdentuivat ao. taulukon mukaisesti eri palvelualueille.

Reaktiiviset valvontakäynnit	Valvontakäyntien määrä
Ikääntyneiden palvelut	12
Vammaispalvelut	3
Lastensuojelu	6
Työikäisten palvelut	1
Terveystieteiden palvelut	0
Yhteensä	22

Taulukko 2: Reaktiiviset valvontakäynnit vuonna 2023

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hänen tulee reklamoida siitä ensisijaisesti palveluntuottajalle. Ohjaus- ja valvontapalveluissa seurataan ja hyödynnetään eri palautekanavien kautta tulleita tietoja valvonnan kohdistamiseen. Jälkikäteistä valvontaa toteutetaan epäkohtailmoitusten, asiakaspalautteiden, vaaratapahtumailmoitusten tai muuta kautta saatujen tietojen perusteella. Ilmoituksia tarkastelemalla valvontayksikkö kohdentaa valvontaa ilmoituksista esiin nousseisiin asioihin. Valvonnassa tehtävät toimenpiteet päätetään saadun selvityksen ja mahdollisesti hankitun lisäselvityksen perusteella.

Ohjaus- ja valvontapalvelut selvittivät vuoden 2023 aikana 31 epäkohtailmoitusasiaa, joista osa oli lähetetty AVI:n kautta hyvinvointialueella omavalvonnallisesti selvitettäväksi.

Muistutukset:

Terveys- tai sosiaalihuollon asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa hoitoon, palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (johtajaylilääkäri, lääketieteen professiojohtaja) tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalijohtaja, sosiaalihuollon professiojohtaja). Viranomaisen on lain mukaan vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen käsittelijä lähettää palvelua koskevat muistutukset (ilman asianomaisten tunnistetietoja) tiedoksi ohjaus- ja valvontayksikölle. Muistutusten perusteella suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet, informoidaan tarvittavia tahoja ja tehdään tarvittaessa tarkastuskäynti.

Valvonta 2023:

- Ohjaus- ja valvontapalvelut on käsitellyt asioita, joissa muistutusasia on lähetetty hyvinvointialueelle omavalvonnallisesti käsiteltäväksi
- Muistutusasioissa ja erilaisissa selvittelyasioissa on tehty yhteistyötä professiojohtajien kanssa

3.6 Raportointi

Laadukkaaseen valvontaprosessiin kuuluu hyvä ja kattava käynnin raportointi. Ohjaus- ja valvontakäynnin perusteella laadittava ohjaus- ja valvontakertomus pohjautuu asiakirjojen läpikäyntiin, käynnin aikana käytyihin keskusteluihin ja todellisiin havaintoihin. Käynnistä laaditaan aina ohjaus- ja valvontakertomus, vaikka puutteita ei käynnillä havaittaisikaan.

Ohjaus- ja valvontakertomuksessa arvioidaan palvelujen vaatimustenmukaisuus ja kirjataan käynnin johtopäätökset. Myös käynnillä annettu ohjaus kirjataan kertomukseen. Puutteista ja epäkohdista tehdään tarkat merkinnät ohjaus- ja valvontakertomukseen. Puutteet ja epäkohdat sekä tarvittavat toimenpiteet ja niiden korjaamiseen annettu määräaika kirjataan tarkasti asiakkoittain.

Ohjaus- ja valvontakertomus toimitetaan käynnin kohteena olleeseen palveluyksikköön, aluehallintovirastoon sekä niille palveluiden järjestäjille (myös muille hyvinvointialueille), jotka ovat sijoittaneet asiakkaita kyseiseen yksikköön. Ohjaus- ja valvontakertomus (*tarkastuskertomus*) lähetetään aluehallintovirastoon sähköisesti kirjaamon kautta (Formula-lomakkeen liitteenä).

Puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen annetun määräajan umpeuduttua huolehditaan seurannasta epäkohtien korjaamisen varmistamiseksi. Seuranta tehdään asiasta ja sen vakavuudesta riippuen joko käyntinä tai muulla tavoin dokumentoituna. Mikäli sovittuja toimenpiteitä ei ole toteutettu aikarajan puitteissa, ilmoitetaan asiasta välittömästi aluehallintovirastoon.

3.7 Lapsikohtainen valvonta

Lapsikohtaisesta valvonnasta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun ja sijoituksen tavoitteiden toteutumista sekä sijaishuoltopaikan toteuttamien rajoitustoimenpiteiden lainmukaisuutta. Sosiaalityöntekijän on pyrittävä tunnistamaan tavanomaisesta kasvatuksesta eroavat tilanteet, joissa lapsen perusoikeuksia on rajoitettu ilman asianmukaista päätöstä ja puututtava niihin.

Sosiaalityöntekijän tulee varmistaa, että lapsi tuntee omat oikeutensa sijaishuollossa. Lapsen oikeuksien toteutumista seurataan lapsikohtaisen valvonnan keinoin. Lapsen kanssa on käytävä säännöllisesti keskustelua hänen oikeuksistaan. Tämä edellyttää työntekijältä hyvää lasten oikeuksien tuntemusta ja kykyä keskustella niistä ikätasoisesti lapsen kanssa. Sijaishuollon tarkoitus ja tavoite tulee käydä säännöllisesti läpi lapsen kanssa.

Sosiaalityöntekijä tapaa lasta riittävän usein henkilökohtaisesti kahden kesken ja tekee yhteistyötä sijaishuoltopaikan kanssa. Mikäli sosiaalityöntekijällä herää huoli yksikön toiminnasta tai hän havaitsee yksikön toimintaan liittyvän epäkohdan, ensisijaisena toimintamenettelynä on avoin keskustelu yksikön kanssa. Yksikön toimintaan liittyvien epäkohtien osalta sosiaalityöntekijän tulee informoida asiasta yksikkökohtaista valvontaa tekevää tahoa. Tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijä on yhteydessä ohjaus- ja valvontayksikköön lastensuojelusta vastaavaan valvontakoordinaattoriin, joka ottaa tilanteen koordinoinnin vastuulleen. Tarvittavat toimenpiteet ja puuttuminen tilanteeseen suunnitellaan yhteistyössä. Vakavista epäkohdista ilmoitetaan aina aluehallintovirastoon.

Valvonta 2023:

- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä vaikuttaa lapsikohtaisen valvonnan toteutumiseen
- Kansallinen linjaus liittyen sosiaalityöntekijän pätevyyteen on herättänyt huolta hyvinvointialueella
- Haasteena se, että yhden lastensuojelun sosiaalityöntekijän vastuulla saa olla enintään 35 lasta (vuoden 2024 alusta alkaen määrä on 30 lasta)

3.8 Keskeiset valvontahavainnot Etelä-Pohjanmaalla v. 2023

Valvonnassa tuli esiin kaikkia palvelualueita koskettavia asioita:

Positiivisia valvontahavainnoja

- Sosiaali- ja terveystalvet toteutuivat suurimmassa osassa yksiköitä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti
- Lähes kaikissa sosiaalitoimen ja yksityisten palveluntuottajien yksiköissä oli laadittuna omavalvontasuunnitelmat. Jotkut omavalvontasuunnitelmat olivat erittäin hyviä ja ne oli laadittu palvelemaan juuri omaa yksikköä.
- Perehdytykseen pyritään kiinnittämään huomioita ja tekemään se niin hyvin kuin mahdollista. Joissakin yksiköissä oli erittäin hyvät järjestelmät perehdyttämisen seurantaan ja arviointiin
- Henkilöstömitoitukset olivat pääosin kunnossa (palveluissa, joissa on asetettu henkilöstön mitoitussvaade lainsäädännössä).
- Enin osa tiloista oli tarkoituksenmukaisia ja palvelun antamiseen hyvin soveltuvia
- Hyvä yhteistyö valvontaviranomaisten (AVI ja Valvira) sekä eri palveluyksiköiden ja -alueiden kanssa.

Kehitettäviä asioita

- Lääkehoitoon liittyvissä asioissa kehitettävää:
 - lääkehoitosuunnitelmat (osin sisältää vanhaa tietoa tai tietoa, jotka eivät ole yksikön kannalta relevanttia tietoa, hyväksyntä puuttui)
 - henkilökunnan lääkelupiin liittyviä asioita (lääkehoitokoulutukset, näyttöjen antaminen)
 - opiskelijan lääkeluvat ja osaamisvaatimukset; osallistuminen lääkehoitoon
 - PKV ja N-lääkkeit: koulutusvaatimukset, säilytys, antaminen
 - lääkehoidon tilat osin puutteellisia
- Henkilökuntaan liittyviä asioita
 - henkilökunnan saatavuus / lääkäripalvelujen saatavuus
 - lähiesihenkilöiden työssä jaksaminen
 - lähiesihenkilöiden / vastuuhenkilöiden sijaistaminen
 - tehtävien ja tehtäväkuvien selkiyttäminen (työaika / tehtävät?)
 - vastuuasoiden selkiyttäminen (kuka vastaa?)
 - henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja varmistaminen (perehdytyksen kehittäminen)
 - henkilöstömitoitukseen liittyvät asiat tarkastelussa ja seurannassa. Edellyttää kehittämistoimenpiteitä eri palvelualueilla (huomioiden mm. mitoitussvaatimukset)

Kehitettäviä asioita

- Omavalvontasuunnitelmat (laadittu osin puutteellisesti, päivitykset vanhoja, asiasisältö ei kuvaa yksikön toimintaa).
- Asiakkaan / potilaan itsemääräämisoikeus ja rajoittamiskäytännöt vaativat asian tarkempaa huomiointia, henkilökunnan osaamisen kehittämistä ja toimintaohjeiden laadintaa huomioiden eri substanssit
- Koulutukset / täydennyskoulutukset:
 - yksiköissä osin epäselvää, mitä koulutuksia HVA edellyttää suoritettavaksi
 - puuttuvia koulutuksia (tietosuoja, hygieniapassi, ensiapukoulutus)
 - henkilöstön täydennyskoulutusten toteutuminen joissakin yksiköissä haasteellista (3 päivää / vuosi ei toteudu)
- Asiakas- ja potilaspalautteiden kerääminen, käsittely ja palautteiden hyödyntäminen vaihtelee
 - asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta yksiköissä, asian suoraviivainen käsittely tärkeää ("ei pompottelua")
- Tilat:
 - Yksiköiden tilat eivät ole toimintaan nähden tarkoituksenmukaisia (mukana HVA omia tiloja ja yksityisiltä vuokrattuja tiloja)
- Epäkohtailmoitusten käsittelyprosessi hyvinvointialueella vaatii selkiyttämistä
- Sopimukseen liittyvien asioiden käsittely, valvonnan ja valvontaprosessin kehittäminen huomioiden viranhaltijapäätökset, palvelusetelipalveluntuottajat, puitesopimukset (ml. palvelukuvaukset), muut sopimukset

4 Yhteenveto valvonnan toteutumisesta vuonna 2023

Yhteenvetona on mahdollista todeta, että valvonta on toteutunut valvontasuunnitelman mukaisesti vuonna 2023.

Ohjaus- ja valvontapalvelut- yksikkö on hyvinvointialueella uusi yksikkö, jonka toimesta on luotu hyvinvointialueelle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvontaprosessi ja kehitetty käytännön valvontaa vuoden 2023 aikana.

Valvontaa on pystytty toteuttamaan lakien, asetettujen vaatimusten ja painopistealueiden mukaisesti. Uutta toimintaa on mallinnettu ja otettu käyttöön. Ohjaus- ja valvontapalvelut ovat yhteistyössä muiden kanssa pystyneet omalla ohjaus- ja valvontatoiminnallaan vahvistamaan palveluntuottajien omavalvontaa.

Valvontaviranomaisten (AVI ja Valvira) marraskuisella ohjaus- ja arviointikäynnillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle annettiin positiivista palautetta omavalvonnasta.

Vuosi 2023 on ollut nykyisenkaltaisen valvonnan "oppivuosi", josta on hyvä jatkaa kohti uusia haasteita.

5 Liitteet

5.1 Liite 1. Valvontaviranomaisten (AVI / Valvira) antama ohjaus:

- **Varautuminen:** *Sopimusvalvontaa tekevien on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että sopimuksissa on sovittu yksityisen palveluntuottajan kanssa myös varautumiseen ja palveluiden jatkuvuudenhallintaan liittyvistä asioista. STM on antamassa hyvinvointialueiden varautumiseen liittyvää asetusta. Asetusluonnoksen 4 §:ssä todetaan seuraavaa: "Hyvinvointialueen tulee laatiessaan sopimuksia sen järjestämistä vastaavalla olevasta toiminnasta yksityisten palveluntuottajien kanssa sopia tilannekuvan ylläpitämisestä ja välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle sekä ilmoitusmenettelyistä häiriötilanteissa. Hyvinvointialueen tulee edellyttää palveluntuottajalta suunnitelmaa valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta"*
- **Palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden varmistaminen?** Miten Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue varmistaa omavalvonnallisesti, että palveluiden saatavuus ja saavutettavuus toteutuu kaikilla hyvinvointialueen alueilla ja palveluiden laatu turvataan järjestämislain 4 §:n mukaisesti.
- Lupa-asioiden tarkastuskäynnit ja lupa-asioihin liittyvät lausunnot sekä ilmoituksenvaraisten palvelujen ilmoitusten käsittely ja tarvittavien lausuntojen antaminen aluehallintovirastossa asian rekisteröintiin. AVI:n kanta on, että hyvinvointialue itse ratkaisee kuka/ ketkä lausunnot tekevät, mutta **lausunnon antajan tulee olla viranhaltija.**

Lasten ja nuorten mielenterveyden hoidon ja sosiaalihuollon mielenterveystyön työnjaon kehittämistä koskevassa palaverissa (20.9.2023) AVI nosti esiin seuraavia asioita:

- **Alueelliset palvelut / Yhdenvertaisuus palvelujen saatavuudessa**
- Lainsäädännön mukaan *muualta sijoitetuille lapsille tulee tarjota **yhtäläiset palvelut** kuin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella kotikunnan omaaville lapsille.*
 - Nostettu yhdeksi kehittämiskohteeksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella
- **Lasten ja nuorisopsykiatrian palveluihin pääsy EPHVA:lla?**
 - Vaativan palveluiden osastohoitoon pääsyssä noudatetaan valtion asettamia kriteerejä. Osastohoidon resurssit on mitoitettu HVA alueen oman väestöpohjan mukaan. Erikoissairaanhoidon nuorisotyön jalkautuvia palveluja pidettiin hyvänä asiana.

- AVI nosti esiin, että **lastensuojelulaitosten tarkoitus on toimia kodinomaisena yksikkönä eikä hoitoa antavana laitoksena.**
Asioista keskusteltaessa tulee aina muistaa, mikä on kunkin toimialueen tehtävä ja rooli
- AVI:n yhteistyötapaamisessa (5.6.2023) hyvinvointialueen lastensuojelun ohjausta ja valvontaa tekeville valvonta-asiantuntijoille ylitarkastajat antoivat ohjausta liittyen **Lastensuojelulaitoksen ulko-ovien lukitsemiskäytäntöihin**
- AVI: ohjaus- ja neuvontakäynnillä (16.6.2023) AVI antoi ohjausta liittyen Sosiaalihuoltolain muutokseen (790 / 2022; 21§): **tilapäinen, tuettu, yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen.**
- AVI (terveydenhuolto) on (27.10.2023) ohjeistanut HVA:ta liittyen **vuodeosastojen suljettuihin sähköoviin ja parvekkeisiin.**