



Omavalvontaohjelma - Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Hyväksyminen: Aluehallitus 21.11.2022



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



1.11.2022

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet	4
2.1	Tavoitteet	4
2.2	Lainsäädännöllinen perusta	4
2.3	Hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia, HUS järjestämissopimus ja palvelutasopäätös	6
2.4	Omavalvontaa ohjaavat periaatteet	7
3	Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen	7
3.1	Valvonnan kohteet ja muodot	8
3.1.1	Ennakoiva valvonta	9
3.1.2	Suunnitelmallinen valvonta	9
3.1.3	Reaktiivinen valvonta	9
3.1.4	Tehostettu valvonta	10
3.1.5	Valtakunnalliset soten valvonnan painopisteet vuosina 2023–2024	10
3.2	Omavalvonnan sisältö	10
3.2.1	Tehtyjen sopimusten noudattamisen varmistaminen.	10
3.2.2	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	11
3.2.3	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
3.2.4	Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen	11
3.2.5	Asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistaminen	12
3.2.6	Palvelujen toteutumisen seuranta	12
3.2.7	Palvelujen vaikuttavuuden seuranta	13
3.3	Omavalvonnan painopisteet	14
3.3.1	Tiedolla johtamisen varmistaminen	14
3.3.2	Tietoturvan varmistaminen	15
3.3.3	Lääkitysturvallisuuden varmistaminen	16
3.3.4	Lääkinnällisten laitteiden turvallisen käytön varmistaminen	16
3.3.5	Henkilöstöturvallisuuden varmistaminen	17
3.3.6	Osaamisen varmistaminen	17
3.3.7	Osallistamisen varmistaminen	18
3.3.8	Toimitilojen turvallisuuden varmistaminen	18
3.3.9	Infektioiden torjunnan varmistaminen	19
3.3.10	Kuljetusten turvallisuuden varmistaminen	20
3.4	Omavalvonnan vastuut ja raportointi	20
4	Havaittujen puutteiden korjaaminen	21

(24)

5	Omavalvonnan raportointi ja julkisuus	22
6	Omavalvontaohjelman hyväksyminen, seuranta ja päivitys	22
7	Liitteet	23
7.1	Käsitteiden määrittely	23
7.2	Dokumentit	24

(24)

1 Johdanto

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue koostuu kymmenen kunnan sosiaali- ja terveystalvontuista sekä Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksesta. Hyvinvointialueen alueella asuu lähes puoli miljoonaa asukasta ja työskentelee noin 9 000 työntekijää.

Omavalvontaohjelma on lakisääteinen dokumentti, jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä sekä riskien tunnistamista. Toimivalla omavalvonnalla varmistetaan ja parannetaan palvelujen kokonaislaatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontaohjelman tehtävänä on varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Omavalvontaohjelma on strategisen tason, pitkän aikavälin suunnittelua ja siitä vastaa organisaatioiden ylin johto.

Omavalvontaohjelma kuvaa hyvinvointialueen omavalvonnan toteuttamista strategisella tasolla. Siinä määritellään omavalvonnan perusteet, periaatteet ja toimintakäytännöt yleisellä tasolla. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä laadittavissa operatiivisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan omavalvonnan menetelmiä tarkemmalla tasolla.

Länsi-Uusimaan hyvinvointialue seuraa ja arvioi järjestelmällisesti omaa ja sopimuksella hankittua toimintaansa omavalvontaohjelmassa määriteltyjen periaatteiden ja toimintatapojen mukaisesti. Kertyneen arviointitiedon pohjalta hyvinvointialue määrittelee palvelujen kehittämisen tavoitteet. Omavalvontaohjelma tarkistetaan vähintään kerran aluevaltuuston toimikauden aikana.

Hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta. Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Omavalvonnan tarkoitus on tuottaa palveluiden järjestämisen ja tuottamisen ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta.

Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin, kun omavalvonta ei riitä.

Omavalvontaohjelma on uusi dokumentti, joka tulee tarkentumaan hyvinvointialueen toiminnan käynnistyttyä. Uudet säädökset sekä valtakunnallinen ohjaus tulevat muokkaamaan omavalvontaohjelman sisältöä ja muotoa vuosien 2023–2024 kuluessa.

2 Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet

Hoidon ja palveluiden turvallisuus on osa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kokonaislaatua.

Palvelujen järjestämisen osalta omavalvonta kohdistuu järjestämisvastuun toteuttamiseen ja siinä onnistumisen varmistamiseen. Keskeisimpiä tekijöitä järjestämisvastuun omavalvonnassa ovat väestötasolla palveluissa onnistuminen, järjestämiseen liittyvä riskienhallinta ja hyvinvointialueen toiminnan ja talouden kokonaisuohjaus.

2.1 Tavoitteet

Omavalvontaohjelman tavoitteena on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta ja sitä kautta tuottaa lisäarvoa hyvinvointialueelle ja sen asukkaille. Omavalvontaohjelman perustehtävä on varmistaa, että ihmiset saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit.

Palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toimintaedellytysten turvaamisesta, asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta, vaikuttavuudesta ja kustannustehokkuudesta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

2.2 Lainsäädännöllinen perusta

Vuoden 2023 ajan hyvinvointialuetta ohjaa kolme hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädettyä lakia: laki hyvinvointialueesta (611/2021), laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) sekä laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021). Nämä lait kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssilainsäädännössä,

esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien osalta. Seuraavissa kappaleissa avataan keskeisimmät omavalvontaohjelmaa säätelevät säädökset.

Hyvinvointialuelain 10 § määrittää tuottamista koskevan vastuun toteuttamisesta ja sen valvonnasta. Lain mukaan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämismvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämismvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta palveluiden asianmukaisen tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Hyvinvointialueen viranomaisella on lisäksi oikeus tarkastaa yksityisen palveluntuottajan tiloja ja laitteita.

Järjestämislain 40 § omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta määrittää hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan omavalvontaa. Lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. 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.

Edelleen lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määrittellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Valmistelussa olevan Valvontalain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) mukaan vuoden 2024 alusta sekä palvelunjärjestäjien että palveluntuottajien omavalvontaa vahvistetaan. Lain tarkoituksena on varmistaa palveluja käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, varmistaa laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja viranomaisten välistä yhteistyötä.

Pelastustoimen järjestämislain 16 § omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta määrittää Hyvinvointialueen pelastustoimen omavalvontaa. Lain mukaan Hyvinvointialueen on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen

(24)

hoitaminen. Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Edelleen lain mukaan hyvinvointialueen on laadittava järjestämisvastuuseensa kuuluvista pelastustoimen tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

2.3 Hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia, HUS järjestämissopimus ja palvelutasopäätös

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia antaa suunnan hyvinvointialueelle ja kuvaa hyvinvointialueen ensimmäisen valtuustokauden 2023–2025 päämäärät. Strategia tukee asukkaidensa hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Hyvinvointialueella työ tehdään asiakaslähtöisesti, palvelut järjestetään yhdenvertaisesti, toimitaan vastuullisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

Palvelustrategiassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue asettaa tavoitteet strategia kaudella tuotettaville palveluille sekä kuvaa miten kyseiset tavoitteet tulee saavuttaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan siten, että otetaan huomioon Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. Vuoden 2023 aikana laadittavan palvelustrategian painopisteitä ovat vaikuttava ennaltaehkäisy, laadukkaat lähipalvelut, kustannusvaikuttavuuden kasvattaminen sekä digi- ja liikkuvien palvelujen tehokas hyödyntäminen. Pelastustoimen osalta laaditaan palvelutasopäätös. Omavalvontaohjelma täydentyy palvelustrategian valmistuttua.

HUS järjestämissopimus valmistunee maaliskuussa 2023. Sopimuksen omavalvontaosiossa määritellään omavalvonnan sisältö ja toteutuminen sekä annetaan ehdotus valvontarakenteista. Omavalvontaohjelma täydentyy HUS järjestämissopimuksen valmistuttua.

Palvelutasopäätöksessä määritellään Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat sekä palvelut ja niiden taso. Pelastustoimen palvelut toteutetaan siten, että otetaan huomioon Länsi-Uudenmaan alueella esiintyvät uhat, arvioidaan niistä aiheutuvat riskit, määritellään toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat sekä palvelut ja niiden taso. Pelastustoimen palvelutasopäätöstä päivitetään vuoden 2023 aikana ja päivitetty versio hyväksyttäneen 1.12.2023

(24)

mennessä. HUS-yhtymän järjestämisvastuulla on terveydenhuoltolain 39 §:ssä tarkoitettu ensihoitopalvelu ja Länsi-Uudenmaan Pelastuslaitos tuottaa ne hyvinvointialueella. Pelastuslaitoksen tuottamien ensihoitopalveluiden omavalvonta määräytyy HUS järjestämissopimuksen mukaisesti.

2.4 Omavalvontaa ohjaavat periaatteet

Omavalvonnan yhdenmukaisuus hyvinvointialueella

Omavalvontaa toteutetaan hyvinvointialueella yhdenmukaisin periaattein. Yhdenmukaisuus varmistetaan ohjeistamalla omavalvonnan prosessi ja menettelytavat kuten omavalvontasuunnitelman laatiminen, seuranta, arviointi ja raportointi.

Samat käytännöt yksityiselle ja julkiselle

Hyvinvointialueen palvelujen toteutumisesta seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin. Hyvinvointialueen hankkiessa palvelut palveluntuottajilta, palvelujen seuranta tapahtuu lähtökohtaisesti hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen avulla.

Omavalvonnan ensisijaisuus ja ennakointi

Palveluntuottajan omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Hyvinvointialueen toteuttama valvonta ja viranomaisvalvonta ovat toissijaisia valvonnan muotoja. Riskienhallinnassa turvallisuutta pyritään kehittämään tunnistamalla ne kriittiset kohdat, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskien ja puutteiden havaitseminen ennen kuin ne realisoituvat ovat merkki omavalvonnan onnistumisesta.

Jatkuva parantaminen

Omavalvonta on jatkuvaa palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamista, seurantaa ja kehittämistä osana johtamista, suunnittelua ja päivittäistä toimintaa.

Valvonnan periaatteet tarkentuvat uuden valvontalain julkaisun jälkeen.

3 Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Länsi-Uusimaan hyvinvointialue ohjaa ja valvoo sen järjestämisvastuulleen kuuluvaa palvelutuotantoa. Valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toimintaedellytysten turvaamisesta, asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvonta keskittyy lainmukaisten tehtävien

(24)

hoitamisen, palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja vaikuttavuuden sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden valvontaan.

Vaikuttava valvonta edellyttää aktiivista avointa yhteistyötä hyvinvointialueen nimeämän valvojan, palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten kuten aluehallintoviraston ja Valviran välillä.

Palvelujen järjestämisen osalta omavalvonta kohdistuu järjestämisvastuun toteuttamiseen ja siinä onnistumisen varmistamiseen. Järjestämisvastuun omavalvonnassa tulee huomioida palveluissa onnistuminen, järjestämiseen liittyvä riskienhallinta ja hyvinvointialueen toiminnan ja talouden kokonaisuus.

Palvelujen tuottajan näkökulmasta omavalvonta on laadun hallinnan ja kehittämisen työkalu. Omavalvonnan avulla voidaan parantaa palvelujen laatua, asiakkaiden oikeusturvaa ja henkilöstön työturvallisuutta. Palveluntuottajan omavalvonta ja turvallisuus perustuu yksiköissä toteutettavaan riskienhallintaan.

Järjestäjä on vastuussa asukkaalle, palveluntuottaja on vastuussa asukkaalle.

3.1 Valvonnan kohteet ja muodot

Valvonnan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat ja potilaat saavat hyvän ja tasalaatuisen hoivan ja palvelun riippumatta siitä, miten palvelu järjestetään. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuus sekä edistää palvelujen laatua ehkäisemällä ennalta puutteellisia hoito- ja toimintakäytäntöjä sekä puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Valvonnan avulla selvitetään ja arvioidaan, onko ammattihenkilö ja/tai toimintayksikkö noudattanut voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia, annettuja ohjeita ja määräyksiä. Valvontaan ja auditointiin sisältyy aina ohjaamisen ja kehittämisen näkökulma. Valvonta tukee johtamista. Hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa valvonta kohdistuu ensisijaisesti sosiaali- ja terveystalouteen ja siellä etenkin erityisen tuen tarpeessa oleviin asiakasryhmiin.

Keskeinen hyvinvointialueen valvontatehtävää ohjaava periaate on riskiperusteisuus. Valvonnan ensisijainen tehtävä on tukea ja ohjata palveluntuottajien omavalvonnan toteutumista. Palveluiden valvontasuunnitelmassa vuodelle 2023 määritellään tarkemmin palvelualueiden valvonnan toteuttaminen.

(24)

Hyvinvointialue valvoo myös kaikkia alueellaan toimivia yksiköjä, vaikka palvelua ei kyseiseltä yksiköltä ostettaisikaan. Kirjallista lainsäätäjän näkökulmaa odotetaan.

3.1.1 Ennakoiva valvonta

Ennakoivan valvonnan tavoitteena on varmistaa asiakkaiden hyvä hoito, sopimusten toteutuminen ja epäkohtien ennaltaehkäisy. Ennakoivan valvonnan toimintakäytäntöjä ovat esimerkiksi säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt, palveluntuottajayhteistyö ja eri tarpeiden mukaiset ohjeistukset. Ennakoivan valvonnan keinoja ovat muun muassa lupa- ja ilmoitusmenettely, sopimusohjaus ja vertaisvalvonta.

3.1.2 Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallisella valvonnalla tarkoitetaan säännöllistä seuraamista, yhteydenpitoa ja määräaikaista tapaamista palveluyksiköiden esimiesten sekä palveluntuottajien kanssa. Suunnitelmallisessa valvonnassa varmistetaan, että palveluntuottajien toimintapuitteet ovat kunnossa ja lain edellyttämät laatu- sekä palvelutasovaatimukset täyttyvät. Suunnitelmallista valvontaa kohdistetaan vuosittain riskiperusteisesti valituille valvontakohteille, eli kohteisiin, joiden asiakas- ja potilasturvallisuusriskit arvioidaan suurimmiksi. Valvottavien kohteiden valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

3.1.3 Reaktiivinen valvonta

Jälkikäteinen (reaktiivinen) valvonta käynnistyy tavallisesti muistutuksesta, epäkohtailmoituksesta, huolenilmauksesta, kantelusta tai muista reklamaatioista. Kantelut käsitellään pääsääntöisesti aluehallintovirastossa. Valvira käsittelee kantelun silloin, kun siinä on kysymys periaatteellisesti merkittävästä tai laajakantoisesta asiasta. Jälkikäteinen interventio sisältää aina ohjausta tai valvontaseuraamuksia, joiden tavoitteena on saattaa omavalvonta kuntoon. Jälkikäteistä valvontaa tarvitaan asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ja sillä voidaan ehkäistä samankaltaisten vaaratapahtumien toistuminen.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan pitämällä yhteyttä palveluntuottajaan, tekemällä ennalta ilmoitettuja ja ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Mikäli epäkohdat eivät korjaannu sovituilla toimenpiteillä ja määräajoissa, siirrytään hankintasopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin.

(24)

3.1.4 Tehostettu valvonta

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvia puutteita, laatupuutteita ei ole korjattu sovitussa aikataulussa tai laatuongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin, hyvinvointialue voi ottaa palveluntuottajan yksikön tehostettuun valvontaan.

Tehostetulla valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja korjaa toimintaansa hyvinvointialueen edellyttämien laatuvaatimusten mukaiseksi. Kun toimintayksikkö voidaan luotettavasti todeta korjanneen epäkohdat, voidaan tehostettu valvonta purkaa ja siirtyä kevyempiin valvontaprosesseihin.

3.1.5 Valtakunnalliset sotien valvonnan painopisteet vuosina 2023–2024

Valvira ja Aluehallintovirasto ovat määritelleet [valtakunnallisia valvontaohjelman painopisteitä](#). Hyvinvointialueen painopisteet noudattavat näitä määritelmiä.

1. Henkilöstömitoituksen ja -rakenteen sekä osaamisen toteutuminen
2. Henkilöstön kielitaitovaatimusten toteutuminen
3. Turvallisen lääkehoidon toteutuminen
 - uudistunut Lääkehoitolaki (1258/2021)
 - [Turvallinen lääkehoito-opas 2021](#)
4. Asiakkaiden ja potilaiden ravitsemussuositusten toteutuminen ympärivuorokautisissa yksiköissä
 - [Ikääntyneiden ruokasuositus 2020](#)
5. Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen
6. Asiakassuunnitelmien/palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden ja toteutumisen tarkastelu

3.2 Omavalvonnan sisältö

Onnistuneella omavalvonnalla varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

3.2.1 Tehtyjen sopimusten noudattamisen varmistaminen.

Valvontamekanismien turvin varmistetaan, että palvelu on sopimusten mukainen. Hankinta varmistaa, että yritys noudattaa tarjouspyynnössä ja sopimuksessa tilaajalle asetettuja juridisia ja kaupallisia velvoitteita. Tarkempi prosessi määritellään 2023. Ostopalveluiden sopimus pohjissa

(24)

on ehtoja varautumiselle sekä riippuen palvelun luonteesta, miten sen tulee toimia poikkeus- ja häiriötilanteissa.

3.2.2 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelujen saatavuus varmistetaan suunnittelemalla palvelut saavutettaviksi ja oikea-aikaisiksi sekä tuottamalla ja järjestämällä palveluita monimuotoisesti (lähi- ja etäpalveluina, liikkuvina palveluina ja digitaalisesti) ja erityisryhmille kohdennettuina.

3.2.3 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus 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.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

Pelastuslaitoksen palvelujen jatkuvuus turvataan pelastuslaitoksen sekä sopimuspalokuntien huoltovarmuustoimenpiteillä ja jatkuvuussuunnittelulla. Huoltovarmuus otetaan huomioon hankinnoissa ja sopimuksissa. Pelastuslaitoksen varautuminen perustuu riskien ja uhkien arviointiin. Arvioinnissa otetaan huomioon sekä kansallisten että alueellisten uhkien vaikutukset.

3.2.4 Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen

Palvelujen laatu ja turvallisuus tulee varmistaa määrittämällä selkeät menettelytavat niiden seurantaan ja arviointiin. Laatu- ja turvallisuuskulttuuria on seurattava säännöllisesti ja toimintaa ohjattava jatkuvaan kulttuurin kehittämiseen. Hyvän laatu- ja turvallisuuskulttuurin tunnusmerkkinä on, että henkilöstö raportoi avoimesti poikkeama-, läheltä piti-, haitta- ja vaaratapahtumista sekä toimintaa kehitetään raportoiduista laatu- ja turvallisuuspoikkeamista kertyneen tiedon perusteella. Kertyvän tiedon pohjalta tehdään jatkuvaa riskienarviointia ja panostetaan organisaation oppimiseen.

(24)

3.2.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistaminen

Hyvinvointialueella edistetään aktiivisesti ja suunnitelmallisesti väestön yhdenvertaisuutta ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta.

Hyvinvointialueella tarjotaan apua ja tukea myös ihmisille, jotka eivät osaa tai pysty hakemaan apua tai tukea. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuusnäkökulmat huomioidaan asianmukaisesti osana palvelutuotantoa sekä viestintää, mm. palvelujen esteettömyyden ja saavutettavuuden sekä monimuotoisuuden varmistamiseksi.

Lisäksi pelastuslaitoksella noudatetaan pelastusalan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimintaohjelman tavoitteita ja toimenpiteitä.

Kielilaissa (423/2003) säädetään, että kaksikielisessä kunnassa asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada palvelua suomeksi ja ruotsiksi. Kieli ja potilaan tarve tulla ymmärretyksi ovat osa hyvää hoitoa, itsemääräämisoikeutta ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palvelut tulee toiminnassaan osoittaa käyttävänsä molempia kieliä, ja potilaan tulee itse saada valita saako hän palvelua suomeksi vai ruotsiksi.

3.2.6 Palvelujen toteutumisen seuranta

Hyvinvointialueen palvelujen toteutumista seurataan samoilla perusteilla riippumatta siitä tuottaako hyvinvointialue palvelut itse vai hankkiiko se palvelut muulla tavoin. Palvelujen seurannan yhdenvertaisuus edellyttää, että hyvinvointialue kuvaa tuottamansa tai hankkimansa palvelut.

Hyvinvointialueen hankkiessa palvelut yksityisiltä sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajilta, palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Tämä koskee myös pelastuslaitoksen sopimuspalokuntatoimintaa. Sopimuspalokunnalla tarkoitetaan pelastustoimen järjestelmään kuuluvaa palokuntaa, joka on tehnyt hyvinvointialueen kanssa sopimuksen pelastustoimintaan kuuluvien tehtävien hoitamisesta.

Palvelujen toteutumisen seuranta ohjaavat hyvinvointialueen aloittaessa yleiset tiedolla johtamisen tavoitteet ja valtakunnalliset raportointivelvoitteet. Omavalvontatiedon keräämisen sekä käsittelyn yhteiset menettelytavat tulevat täsmentymään vuoden 2023 aikana. Hyvinvointialueella on pyrkimys kehittää omavalvontatiedon hyödyntämistä omavalvontajärjestelmän vakiintuessa.

Asiakaspalaute

Hyvinvointialueella kerätään jatkuvasti palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Palautetta käytetään omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

(24)

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan ulkoisilla sivuilla.

Muistutukset ja kantelut

Asiakkaan oikeuksiin kuuluvat muistutukset ja kantelut palvelujen toteutumisesta kuuluvat hyvinvointialueen vastattavaksi.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa hoitoon, palveluun tai kohteluun, niin suositellaan, että hän ensin selvittää asiaa hoitoa tai palvelua antaneen toimintayksikön henkilökunnan kanssa.

Asiakas voi myös tehdä kirjallisen muistutuksen palvelusta vastaavalle henkilölle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan omainen tai läheinen hänen puolestaan. Palveluista vastaava esihenkilö vastaa muistutukseen. Muistutuksen välityksellä palvelujen järjestäjä voi kehittää toimintaansa.

Jos asiakas on tyytymätön muistutukseen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kokemistaan epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon (AVI).

Valviralle tehdään kantelu silloin, kun epäillään hoitovirheen aiheuttaneen potilaan menehtymisen tai pysyvän vammautumisen. Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelun asianmukaiseen käsittelypaikkaan ja ilmoittavat siirrosta kantelijalle.

Poikkeamahallinta

Vaaratapahtumat ovat mahdollisia, vaikka henkilökunta on ammattitaitoista ja työhönsä sitoutunutta ja toiminta varsin säädeltyä. Toiminnan poikkeamat havaitaan tarkastelemalla toimintaa kuvaavia mittareita, prosesseja ja seurantatietoa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja vaatimuksiin. Poikkeamahallintaan on olemassa järjestelmiä ja henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan havainnoistaan. Tarkoituksena on oppia virheistä tunnistamalla toiminnan heikkoudet ja puutteet ja opitun perusteella pyritään muuttamaan toimintaa siten, että vastaavaa ei tapahdu uudestaan.

3.2.7 Palvelujen vaikuttavuuden seuranta

Laadukas ja vaikuttava sosiaali- ja terveydenhuolto on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, josta asiakas kokee saavansa apua, joka aidosti auttaa ja vastaa tarpeeseen. Sosiaali- ja terveyspalveluissa vaikuttavat palvelut aikaansaavat toivottua muutosta ihmisen terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa.

Pelastustoimessa vaikuttavuus on laaja-alaista ja tarkoittaa panosten ja tekojen avulla saavutettua keskipitkän tai pitkän aikavälin yhteiskunnallista hyötyä. Sisäministeriö ohjaa pelastustoimen kansallisia vaikuttavuustavoitteita. Hyvinvointialueen pelastuslaitos seuraa systemaattisesti toimintaympäristön muutosta sekä palvelujen

(24)

vaikutusta. Seurantatiedon pohjata arvioidaan palvelun toteuttamisen muutostarpeita.

3.3 Omavalvonnan painopisteet

Omavalvontaa on toteutettava palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa, arjen havaintojen, systemaattisten prosessien ja mittareiden sekä säännöllisen seurannan avulla.

3.3.1 Tiedolla johtamisen varmistaminen

Tiedolla johtamisen tavoitetilana on ajantasaisen, luotettavan ja helposti saatavilla olevan tiedon hyödyntäminen päätöksenteossa. Kokonaisuus koostuu *tiedon johtamisesta* eli datan jalostamisesta hyödyllisiksi raporteiksi ja analyyseiksi sekä itse *tiedolla johtamisesta* eli johtamisen ja päätöksenteon toimintatavoista.

Tiedon johtamisen kehittäminen keskittyy eri tietolähteet yhdistävän tietoaltaan rakentamiseen. Tietoallas toimii asiakas- ja potilastietojärjestelmätiedon (APTJ), talous- ja HR-tiedon yhdistävänä työkaluna ja sen pohjalta eri järjestelmistä tuleva tieto yhtenäistetään ja tehdään raportointikelpoiseksi. Tietoaltaan kehitystyö nojautuu vahvasti kansalliseen Virta-arkkitehtuuriin. Sisällöllisesti tietoallastyössä priorisoidaan kansallisesti määritellyjä vähimmäistietosisältöjä.

Tiedolla johtamisen kehittämistä koordinoi tiedolla johtamisen vastuuyksikkö. Yksikön vastuulla on luoda tekninen ja toiminnallinen perusta, jonka pohjalta voidaan tuottaa arvokkaita työkaluja ja analyysejä tiedon hyödyntäjille. Lisäksi tiedolla johtamista tapahtuu kaikkialla organisaatiossa johtajien ja muun henkilöstön toimesta.

Tiedolla johtamisen tietoallas ja sen pohjalta rakennettavat raportit tarjoavat monipuoliset työkalut oman palvelutuotannon omavalvontaan. Raportteja ja mittareita voidaan rakentaa kattavan ja yhtenäisen tietopohjan päälle erilaisiin tarpeisiin ja eri käyttäjäryhmille. Raporttien avulla on mahdollista tarkastella ylätasolla toimintaa, vertailla yksiköitä luotettavasti ja porautua tarkemmin yksittäisen toimipisteen tai jopa tiimin toimintaan. Yhtenäisesti sovitut tavoitteet saadaan näkyviin mittareiden muodossa kaikille toiminnan tasoille. Mittareita voidaan rakentaa tarpeen mukaisista teemoista, kuten esimerkiksi palveluntuotannon saatavuudesta, sujuvuudesta, laadusta tai tuottavuudesta. Hyvinvointialueen yhtenä erityisenä painopisteenä on vaikuttavuuden arviointi, kehittäminen ja hyödyntäminen palveluiden

(24)

ohjaamisessa, mikä tulee näkymään myös tietopohjan ja mittareiden kehittämisessä.

Pelastuslaitoksen tiedolla johtamisen vähimmäistietosisällöt tulevat määrittymään pelastustoimen uudistuksen edistyessä. Tietopohja tulee muodostumaan esimerkiksi toimintaympäristöön ja riskeihin, suorituskyvyn määrittelyyn, palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan sekä arviointiin liittyvistä vähimmäistiedoista.

3.3.2 Tietoturvan varmistaminen

Tietoturvalla tarkoitetaan tietojen, palveluiden, järjestelmien ja tietoliikenteen suojaamista ja varmistamista niihin kohdistuvien riskien hallitsemiseksi sekä normaali- että poikkeusoloissa.

Tietoturvan pääperiaatteiden, tiedon luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden sekä todentamisen, tunnistamisen ja kiistämättömyyden turvaaminen on tärkeää, jotta kaikki hyvinvointialueen tuottamien palveluiden piirissä olevat tahot voivat luottaa organisaation käsittelemien tietosisältöjen olevan turvassa ja suojattuna vahingoilta.

Tietoturvallisuus saavutetaan toteuttamalla soveltuva hallintakeinojen järjestelmä, joka koostuu formaaleista politiikka- ja ohjedokumenteista, prosesseista, organisaatorakenteista sekä järjestelmä- ja laitteistotoiminnoista. Tietoturvatointi perustuu jatkuvaan tietoturvaprosessien kehittämiseen ja arviointiin.

Työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Mainittuihin tilanteisiin reagoidaan nopeasti, ja mahdolliset häiriötilanteet ja tietoturvapoikkeamat mitigoidaan (vaikutusten lieventämisprosessi), tutkitaan ja lokitetaan asianmukaisesti.

Tietoturvapoikkeamien hallinta on pääosin ulkoistettu Tieralle sekä Tieran alihankkijalle Installe. Insta suorittaa kyberoperaatio-keskustoiminnon ylläpitämisen (Security Operations Center, SOC) ja Tiera hoitaa tietoturvapoikkeamiin vastaamisen toiminnan koordinoinnin.

Pelastuslaitoksen erityispiirteitä

Pelastuslaitoksella nimetyt vastuuhenkilöt hallinnoivat tietoturvallisuutta. Poikkeaman mukaan yhteistyötä tehdään sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa eri laajuudessa.

(24)

3.3.3 Lääkitysturvallisuuden varmistaminen

”Lääkitysturvallisuuden varmistaminen ja edistäminen ovat osa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuuta ja julkista palvelulupausta. Terveydenhuoltolaki (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toiminnan on oltava ammatillisesti ja tieteellisesti asianmukaista, näyttöön ja hyviin hoito- ja kuntoutuskäytäntöihin perustuvaa, sekä laadukasta ja turvallista.” (Turvallinen lääkehoito-opas STM 2021). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu tarkemmin lääkitysturvallisuuden prosessit.

Pelastuslaitoksen ensihoitopalveluiden tuottamisessa noudatetaan HUS:in lääkehoitosuunnitelmaa.

3.3.4 Lääkinnällisten laitteiden turvallisen käytön varmistaminen

Laiteturvallisuuden kehittämisen viitekehyksenä toimii kansallinen Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) julkaisema asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026. Hyvinvointialueelle laaditaan laiteturvallisuussuunnitelma, jossa laitteiden turvallisen käytön menetelmät kuvataan tarkemmin.

Hyvinvointialueelle on nimetty lain edellyttämä ammattimaisen käytön vastuuhenkilö. Laatu- ja turvallisuuspalveluiden vastuulla on koordinoida ja kehittää laiteturvallisuutta.

Laiteturvallisuuden varmistamiseksi hyvinvointialueelle on määritelty rakenteet ja tehtävät, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden, potilaiden ja henkilöstön turvallinen lääkinnällisten laitteiden käyttö lain (laki lääkinnällisistä laitteista 720/2021) mukaisesti.

Työntekijät perehdytetään yleiseen laiteturvallisuusosaamiseen sekä varmistetaan ja dokumentoidaan laitekohtainen osaaminen. Hyvinvointialueelle tullaan kehittämään yhteneväiset tavat osaamisen varmistamiseen ja sen dokumentoinnissa tullaan noudattamaan STM:n opasta: ”Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen”.

Hyvinvointialueen lääkintälaitteiden kilpailutuksesta, hankinnasta ja hankintasopimuksista vastaa hankintakeskus. Hankintojen kokonaisuutta ja sopimusseurantaa koordinoidaan tukipalveluiden erityispalveluista. Tavoitteena laitehankinnoissa on mahdollisimman yhtenäinen laitekanta koko hyvinvointialueelle. Valmistajan antamiin laitteiden turvallisuustiedotteiden käsittelyyn luodaan prosessi.

(24)

Lääkinnälliset laitteet rekisteröidään ja tarvittavat elinkaaritiedot tallennetaan eri laiterekistereihin. Rekistereitä tullaan yhtenäistämään hyvinvointialueella. Myös vastaanottotarkastusten prosesseja tullaan yhtenäistämään. Laitehuolloissa noudatetaan laitevalmistajien antamia huolto-ohjelmia. (Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021.)

3.3.5 Henkilöstöturvallisuuden varmistaminen

Ihmisten toimintakykyä ja turvallisuutta pyritään varmistamaan suojaamalla heitä rikoksilta ja onnettomuuksilta. Henkilöstön käytössä on turvallisuusohjeita sekä erilaisia vartiointi-, teknisiä hälytysjärjestelmiä ja päivystyspalveluita.

Toiminnan kannalta kriittiset henkilöstöresurssit pyritään varmistamaan työnjohdollisesti esimerkiksi tehtävien jaolla, varahenkilö- ja sijaisjärjestelyin sekä erilaisin tavoitettavuusjärjestelyin. Avainhenkilöille ja muulle henkilöstölle voidaan tarvittaessa lisätä turvajärjestelyjä sekä ottaa käyttöön turvakieltoja, osoitteenluovutuskieltoja ja muita vastaavia turvallisuutta lisääviä menettelyjä. Tarvittaessa avainhenkilöstön ja henkilöstön osalta turvallisuusjärjestelyt voidaan ulottaa myös kodin ja perheen turvallisuuteen.

Rekrytointi

Henkilöstön aiheuttamia riskejä ehkäistään ennalta huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Pelastuslaitoksella teetetään turvallisuusselvitys koko henkilöstölle, koska pelastuslaitoksissa käytetään turvallisuusviranomaisten yhteisiä tietojärjestelmiä sekä laitteistoja, joiden suojaamisesta tulee sopimusvelvoitteisesti huolehtia toimialan laajuisesti.

Sijaistukset

Esihenkilöt huolehtivat, että jokaisella työntekijällä on tarvittaessa sijainen. Esihenkilöt varmistavat, että sijaisella on riittävä pätevyys ja osaaminen.

3.3.6 Osaamisen varmistaminen

Omavalvontaohjelmassa on varmistettava palvelujen lainmukaisuus, mikä tarkoittaa mm. riittävää henkilöstömäärää ja henkilöstöltä vaadittavia ammattipätevyyksiä sekä täydennyskoulutusvelvollisuutta.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015) säätelevät toimialan henkilöstön ammattitaitoa. Henkilöstön osaaminen muodostuu

(24)

perusammattitaidon ja täydennyskoulutusten lisäksi mm. perehdytyksestä.

Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3–10 täydennyskoulutuspäivää henkilöä kohti vuodessa. Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta ja sen rahoittamisesta on pääosin työnantajalla. Esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin.

Pelastuslaitoksen henkilöstölle on säädetty muodollisia kelpoisuusvaatimuksia ja kaikkien työntekijöiden osalta kelpoisuus todennetaan rekrytoinnin yhteydessä. Tosiasiallista kykyä suoriutua tehtävistä pyritään operatiivisen henkilöstön osalta varmistamaan runsaalla määrällä osin lakisääteisiä harjoituksia sekä säännöllisillä fyysisen toimintakyvyn testeillä. Ensihoitotehtävissä toimivilla on pakolliset vuosittaiset perus- ja hoitotason tentit. Lisäksi erityisosaamista vaadittavien kelpoisuuksien osalta varmennetaan kykyä suoriutua tehtävistä säännöllisillä koulutuksilla sekä työssä osoitetulla osaamisella. Päivätyöntekijöitä (ei operatiivinen) kannustetaan osallistumaan oman vastualueensa osaamista kehittäviin koulutuksiin.

3.3.7 Osallistamisen varmistaminen

Kuuntelemme ja osallistamme asukkaita palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Hyvinvointialueelle laaditaan osallisuusohjelma vuoden 2023 aikana. Aukkaat, asiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat jatkossakin tärkeitä osa palvelujen kehittämisessä samoin kuin järjestöt sekä vammais- ja vanhusneuvostot. Aukkaalle on tarjolla myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteisö, jossa voi osallistua kehittämiseen. Tavoitteena on, että asiakkaiden osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuudet vahvistuvat.

3.3.8 Toimitilojen turvallisuuden varmistaminen

Länsi-Uusimaan hyvinvointialueen toimintayksiköitä toimii kaupunkien omistamissa kiinteistöissä sekä vuokratuissa tiloissa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaation tavoitteena on, että sen käytössä olevat tilat ovat toimivat, terveelliset ja täyttävät toimintaan kohdistuvan lainsäädännön vaatimukset. Toimintaympäristöjen tulee olla turvallisia kuntalaisille, aukkaalle ja työntekijöille sekä muille sidosryhmille.

Hyvinvointialueen hallinnassa olevissa kiinteistöissä ennaltaehkäistään mahdolliset tapaturmariskit sekä ei-toivotut turvallisuustapahtumat.

(24)

Kiinteistöjä ja niissä olevia tiloja suojataan rakenteellisen turvallisuuden, teknisen valvonnan sekä vartiointin menetelmin.

Niiden toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmiin, joissa sellaista edellytetään, kirjataan tilojen käyttäjille ohjeita ja kuvauksia esteettömyydestä (esim. kuinka asiakas pääsee pyörätuolilla rakennukseen). Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan lisäksi toimitilojen kiinteistönhuoltoon ja turvallisuuteen liittyvien tahojen yhteystiedot ja sovitut yhteistyötavat. Nämä em. tiedot julkaistaan myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen intranetissä. Turvallisuuspalveluiden osalta tullaan käynnistämään vuoden 2023 alusta koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen käytössä oleva sisäinen neuvontapuhelinnumero.

Toimitiloissa pidetään tarvittavat laitteet ja tarvikkeet saatavilla, huollettuina sekä käyttökuntoisina. Henkilöstö ja alihankkijat perehdytetään ja koulutetaan laitteiden käyttöön sekä yhteisellä työpaikalla toimimiseen. Henkilöstölle, asiakkaille sekä eri sidosryhmien jäsenille järjestetään säännöllisesti erilaista turvallisuuskoulutusta, kuten turvallisuuskävelyjä sekä toiminnallisia turvallisuusharjoituksia.

Pelastussuunnitelma, turvallisuusohjeistus ja muut asiakirjat
Pelastuslaki (379/2011) velvoittaa yrityksiä ja yhteisöjä huolehtimaan omatoimisesta varautumisesta. Omatoimiseen varautumiseen liittyy muun muassa turvallisuuskirjoitusta, kuten pelastussuunnitelmien ja niihin liittyvien toimintaohjeiden, poistumisturvallisuusselvitysten ajantasaisuudesta huolehtiminen.

Pelastuslaitoksen erityispiirteitä
Pelastuslaitos toteuttaa säännöllisesti toimitilojen turvallisuuden itsearviointit, joita ohjaa sovitut kriteeristöt. Julkisen hallinnon turvallisuusverkon (TUVE) käyttö asettaa erityisvaatimuksia toimitilojen käytölle.

3.3.9 Infektioiden torjunnan varmistaminen

Hyvinvointialueella on keskitetty tartuntatautiyksikkö, joka tekee yhteistyötä HUS-yhtymän sekä (erityisesti elintarvike- ja vesiepidemioiden torjunnassa) kolmen alueellisen ympäristöterveystoimijan kanssa.

Infektiotauteja ehkäistään muun muassa rokottamisen, terveysneuvonnan, tiedottamisen sekä tartuntatautilain (55§ ja 56§) mukaisten terveydentilan selvitysten, terveystarkastusten ja tutkimusten kautta. Osaan yleisvaarallisista ja valvottavista tartuntataudeista liittyy tartunnan jäljitys jatkotoimiseen. Alueellinen tartuntatautiyksikkö seuraa näiden esiintymistä tartuntatautirekisteristä.

(24)

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksiköt vastaavat hoitoon liittyvien infektioiden torjunnasta omassa toiminnassaan.

Hyvinvointialueen tartuntatautiyksikkö tukee yksiköitä seurannan, ohjeistuksen ja konsultoinnin kautta. HUS-yhtymä pitää Uudenmaan alueella mikrobilääkkeille hyvin vastustuskykyisten mikrobien (MDR) kantajarekisteriä.

Infektioiden torjunnassa noudatetaan kansallisten asiantuntijalaitosten (kuten Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) sekä HUS-yhtymän ohjeita. Tarvittaessa laaditaan alueellisia ohjeita, jotka talletetaan hyvinvointialueen henkilökunnan saataville yhteiseen ohjepankkiin.

3.3.10 Kuljetusten turvallisuuden varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteutetaan paljon kuljetuksia ja ne on järjestetty sopimusperusteisesti. Kuljetuksissa noudatetaan toimintaohjeita, joihin henkilökunta on perehdytetty. Kuljetuksia seurataan palauteprosessin ja ulkoisten auditointien avulla.

Kuljettaja vastaa ensisijaisesti liikenneturvallisuudesta ja sopimuksissa on määritelty vaatimukset kalustolle, mm. hiilidioksidisammuttimien ja alkolukkojen osalta. Järjestelmien pääkäyttäjät koulutetaan ja perehdytetään erikseen järjestelmien käyttöön. Henkilökuljetusten järjestämisessä asiakasturvallisuus on erittäin tärkeässä roolissa.

3.4 Omavalvonnan vastuut ja raportointi

Omavalvontaohjelma tehdään hyvinvointialueetasolla. Omavalvontaohjelman hyväksyy aluehallitus. Lautakuntakäsittelyt on määritelty hallintosäännössä.

Johdolla on kokonaisvastuu hyvinvointialueen toiminnan laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Johdon tehtävä on varmistaa, että turvallisuuteen ja laatuun liittyvät vastuut on selkeästi määritelty ja vastuuhenkilöillä on edellytykset tehtäviensä hoitamiseen.

Operatiiviset sote-omavalvontasuunnitelmat tehdään työyksikkötasolla. Omavalvontasuunnitelma on yksikön kehittämisen ja perehdyttämisen työväline. Omavalvontasuunnitelma kertoo, miten ja mistä asiakokonaisuuksista ja laadunhallinnasta yksikön esihenkilö vastaa. Suunnitelman hyväksyy kyseisen palvelulinjan johtaja johtoryhmäkäsittelyn jälkeen.

(24)

Linjajohto vastaa johtamansa toiminnan laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta kuten myös omavalvonnan toteuttamisesta sekä omavalvontasuunnitelmien toteutumisen edellytyksistä.

Esihenkilöiden tehtävänä huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus hyvinvointialueen linjausten mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa. He ottavat aktiivisesti esille laadunhallintaan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa.

Henkilöstön tehtävä on osallistua omavalvontasuunnitelman tekemiseen, toteuttaa sitä sekä raportoida havaitsemistaan puutteista ensisijaisesti omalle esihenkilölleen.

Hyvinvointialueen laatu ja turvallisuuspalvelut sijoittuvat konsernipalveluiden hallintoon. Laatu ja asiakasturvallisuuspalveluiden perustehtävä on edistää laatua ja turvallisuutta kaikessa toiminnassa. Yksiköllä on sekä palvelutuotantoa tukeva että ohjaava rooli. Lisäksi sieltä tuotetaan palvelutuotannolle sovitut palvelut.

Vastuut ja tehtävät täsmentyvät hyvinvointialueen toiminnan käynnistyttyä ja vakiinnuttua.

4 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Poikkeamailmoitusten perusteella havaittujen epäkohtien korjaaminen tulee tapahtua ensisijaisesti palveluntuottajan toimesta. Kysymys on ennakkolliseen valvontaan painottuvista toimista. Tarkoituksena on näillä toimilla turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutuminen.

Sosiaalihuoltolaissa, tulevassa Valvontalaissa sekä Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä on säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa. Valvontalaissa esimerkiksi säädettäneen palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

(24)

Hyvinvointialueella tulee olla resurssit ja osaaminen vakavien vaaratapahtumien sisäiseen tutkintaan ja selvitykseen.

Hyvinvointialue seuraa asiakas- ja potilasturvallisuutta poikkeamailmoitusten kautta vaaratapahtumailmoituksista. Kunkin sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajan on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan poikkeamailmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi hyvinvointialueelle. Pelastuslaitoksen osalta tämä tulee tarkentumaan ensi vuoden aikana.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista seuraavat aktiivisesti potilas- ja sosiaaliamiehet.

5 Omavalvonnan raportointi ja julkisuus

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tuloksellisuudesta raportoidaan tilinpäätöksen osana olevassa toimintakertomuksessa. Aluehallitus antaa toimintakertomuksessa arvion merkittävimmistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä, sisäisen valvonnan, sisäisen tarkastuksen ja riskienhallinnan järjestämisestä ja toimenpiteistä havaittujen puutteiden korjaamiseksi sekä konsernivalvonnasta. Aluehallituksen selonteko perustuu palvelualueiden ja palvelulinjojen sekä konserniyhteisöjen laatimiin selontekoihin. Palvelualueiden ja palvelulinjojen sekä konserniyhteisöjen tulee käsitellä omat selontekonsa merkittävimmistä riskeistä ja sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä sekä toimenpiteistä havaittujen puutteiden korjaamiseksi. Selonteon tulee perustua dokumentoituun aineistoon.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle.

6 Omavalvontaohjelman hyväksyminen, seuranta ja päivitys

Tämä ensimmäinen omavalvontaohjelma on käsitelty Länsi-Uusimaan hyvinvointialueen laajennetussa johtoryhmässä 1.11.2022. Lautakunnat aloittavat työskentelynsä 1.1.2023 ja jatkossa omavalvontaohjelma käsitellään lautakunnissa hallintosäännön määrittämällä tavalla. Aluehallitus käsittelee omavalvontaohjelman 21.11.2022.

Vuoden 2023 kuluessa arvioidaan millä tavalla määritellään koko hyvinvointialueen omavalvonnan periaatteet.

Valvontalaki tulee voimaan 1.1.2024 ja siinä määritellään päivitysfrekvenssi.

Omavalvontaohjelman seurantavastuu ja päivitys kerran vuodessa tai tarpeen mukaan on laatu- ja turvallisuusjohtajan vastuulla.

7 Liitteet

7.1 Käsitteiden määrittely

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.

Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu.

Omavalvonnalla tarkoitetaan potilas- ja asiakasturvallisuuden sekä laadun hallinnan huomioimista omassa toiminnassa. Omavalvonnassa palveluprosesseja arvioidaan lainmukaisuuden, laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Omavalvonta toimii oman toiminnan kehittämisen työkaluna, systemaattisena prosessina, jota seurataan ja arvioidaan. Sen pohjalta tehdään tarvittaessa muutoksia riittävän aikaisessa vaiheessa, ottaen myös huomioon erilainen potilas- ja asiakaspalaute.

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.

(24)

Potilasturvallisuussuunnitelmassa julkinen terveydenhuollon toimintayksikkö kuvaa miten ladunhallinta ja potilasturvallisuus pannaan täytäntöön. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa (Terveysturvallisuuslaki 1326/2010 8§).

Potilasturvallisuussuunnitelman tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä arjen työssä laadukkaana ja turvallisen hoidon ja palvelujen toteutuksessa ja kehittämisessä hyvinvointialueen palveluissa. Suunnitelma pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan, kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan, kansallisiin säädöksiin, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ohjeisiin ja suosituksiin sekä sisäisiin ohjeisiin ja periaatteisiin. Hyvinvointialueen arvojen tulee näkyä organisaation ja työntekijöiden päivittäisessä toiminnassa ja sen johtamisessa.

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.

Viranomaisvalvonnalla edistetään ja varmistetaan omavalvontaa sekä puututaan asioihin, kun omavalvonta ei riitä.

7.2 Dokumentit

Omavalvontaohjelmalla on yhtymäpintaa muihin hyvinvointialueen dokumentteihin. Osa dokumenteista on vielä valmisteluvaiheessa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valvontasuunnitelma
Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja toimintaohje
Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmat
Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös 2021–2024