

Sivan SOTE

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien työn hyödyntäminen HVA:n omavalvonnassa

Tuomas Kumpula

Valvontapäällikkö

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote

Mitä on omavalvonta?

- Lainsäädäntötausta nykyisellään sote-valvontalaissa ja sen 4 luvussa.
- Omavalvonta on palveluiden **järjestämiseen ja tuottamiseen** kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen.
- Perusideana yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, jossa tulee kuvata keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla yksikkö varmistaa ja valvoo oman toiminnan sekä palvelujen laatua.
- Omavalvonnalla palvelun järjestäjän tasolla määritetään ja toimeenpannaan se, miten organisaatio vastaa palvelujen saatavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuudesta.
- Palvelujen järjestäjän tasolla omavalvontasuunnitelmaa ”vastaa” omavalvontaohjelma, joka on omavalvonnalliselle työlle suuntaa antava strateginen työkalu yksikötason arjen työvälineeksi tarkoitetun omavalvontasuunnitelman sijaan.

Omavalvonnan seuranta ja raportointi

- Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjä varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukaisen hoitamisen (Sote-valvontalaki 23 §).
- Palvelunjärjestäjän on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen **saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertainen toteutuminen**. Palvelunjärjestäjän on seurattava myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen **henkilöstön riittävyttä** sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa (Sote-valvontalaki 23 §)
- Sote-valvontalain 26 §:n mukaan omavalvontaohjelman **toteutumista on seurattava** palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.
- Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on **julkaistava neljän kuukauden välein** julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. (Sote-valvontalaki 26.4 §)
- Myös palveluyksiköillä tulee seurata ja raportoida omavalvontasuunnitelmissa kuvatun toiminnan toteutumista neljän kuukauden välein.

Asiavastaavat osana omavalvonnan raportointia

- Hyvinvointialueiden tulee omavalvontaohjelman seurannassa huomioida palvelun käyttäjien palaute toiminnasta.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhtenä tehtävänä on koota tietoa ja seurata asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien kehitystä.
- Yhtenä osana hyvinvointialueen omavalvonnan toteutumisen seurannassa voidaan siten käyttää sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulevien yhteydenottojen määrää ja laatua.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulevien yhteydenottojen raportoinnin on oltava vaikuttavaa edistääkseen aidosti asiakkaiden ja potilaiden aseman kehittämistä. Vuosittain annettava selvitys ei kaikilta osin täytä tätä vaatetta.
- Selvityksen käsittelyssä eri hyvinvointialueilla on eroja ja laajan vuosittainen selvityksen merkitys voi jäädä luottamuselinten tai viranhaltijajohdon käsittelyssä vähäiseksi.
- Kun asiavastaavien yhteydenottoista ja niiden syistä raportoidaan nykyistä tiiviimmin, voi yhteydenottojen taustat ja sitä kautta myös itse sosiaali- ja potilasasiavastaavatyö päästä nykyistä paremmin esille.

Omavalvonnan raportointi Siun sotessa

- Siun sote on valmistelemassa parhaillaan sote-valvontalain mukaista omavalvontaohjelman raportointia.
- Yhtenä raportoinnin osa-alueena on asiakaskokemus ja sen seuranta.
- Asiakaskokemuksen alla yhtenä raportoitavana kohtana on sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen määrä toimialuekohtaisesti sekä keskeisimmät syyt yhteydenotoille.
- Omavalvonnan seuranta raportoidaan 3-4 kuukauden välein. Voidaan olettaa että raportointi nostaa osaltaan asiavastaavien työn merkittävyyttä ja yhteydenottojen syiden ja sitä kautta asiakkaan ja potilaan aseman arviointia näkyvämmäksi ja vaikuttavammaksi hyvinvointialueella.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen määrän ja syyn seurannassa voidaan nostaa esille asioita joita ei muutoin HVA:n omavalvonnan raportoinnissa nouse esille: Kohtelu, itsemääräämisoikeus jne.
- Omavalvonnan raportoinnin lisäksi sosiaali- ja potilasasiavastaavien tulee toki muutoinkin pyrkiä vaikuttamaan eri tavoin potilaiden ja asiakkaiden aseman kehittymiseen.

Yhteistyö HVA:n ja yksityisten palveluntuottajien kesken

- Uudistunut asiavastaavalainsäädäntö laajensi toiminnan järjestämisvastuuta hyvinvointialueilla. Nyt myös potilasasiavastaavatoiminnan järjestäminen kuuluu suoraan lain nojalla hyvinvointialueelle.
- Muutos tarkoittaa käytännössä sitä, että HVA:n tulee huomioida asiavastaavatoiminnassa ja sen seurannassa ja raportoinnissa koko alueensa yksityinen palvelutuotanto entistä paremmin.
- Käytännössä yhteistyö julkisen ja yksityisten välillä on vielä rakentumassa. Yhteydenottojen määrä niiden terveydenhuollon toimijoiden osalta, joilla aiemmin oli oma potilasasiamies on ainakin Pohjois-Karjalassa jäänyt alkuvuonna 2024 varsin pieneksi.
- Tämä voi tarkoittaa sitä, että ainakin osa potilaista ei ole osannut ottaa HVA:n potilasasiavastaavaan yhteyttä TAI yksityinen toimija ei ole mahdollistanut yhteydenoton ottamista HVA:n asiavastaaviin riittävällä tavalla.
- Pohjois-Karjalassa on mietitty erilaisia malleja parantaa yhteistyötä yksityisten toimijoiden kanssa. HVA:n järjestämisvastuullisena tahona tulee olla tässä työssä aktiivinen.
- Yhteydenpitoa uudessa tilanteessa tarvitaan jotta potilaat osaavat kääntyä oikean tahon puoleen ja HVA voi antaa palautetta palveluntuottajille tarpeen mukaan.

Kiitos!