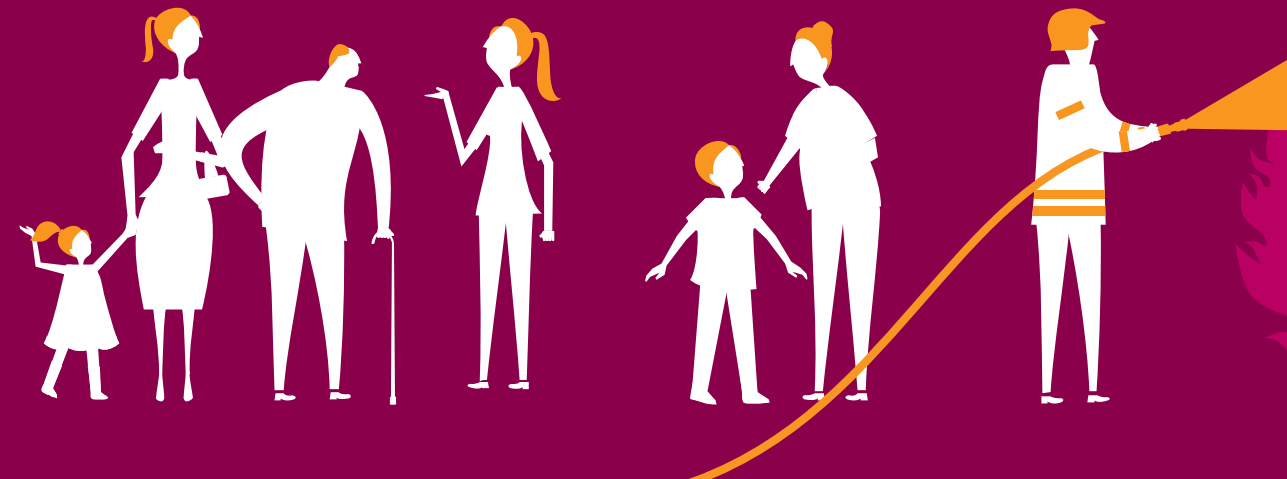


Palvelutuotannon laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille



Hallintosääntö 5.9.2022

Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävät ja päätösvalta 12 §

Asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänä on mm.

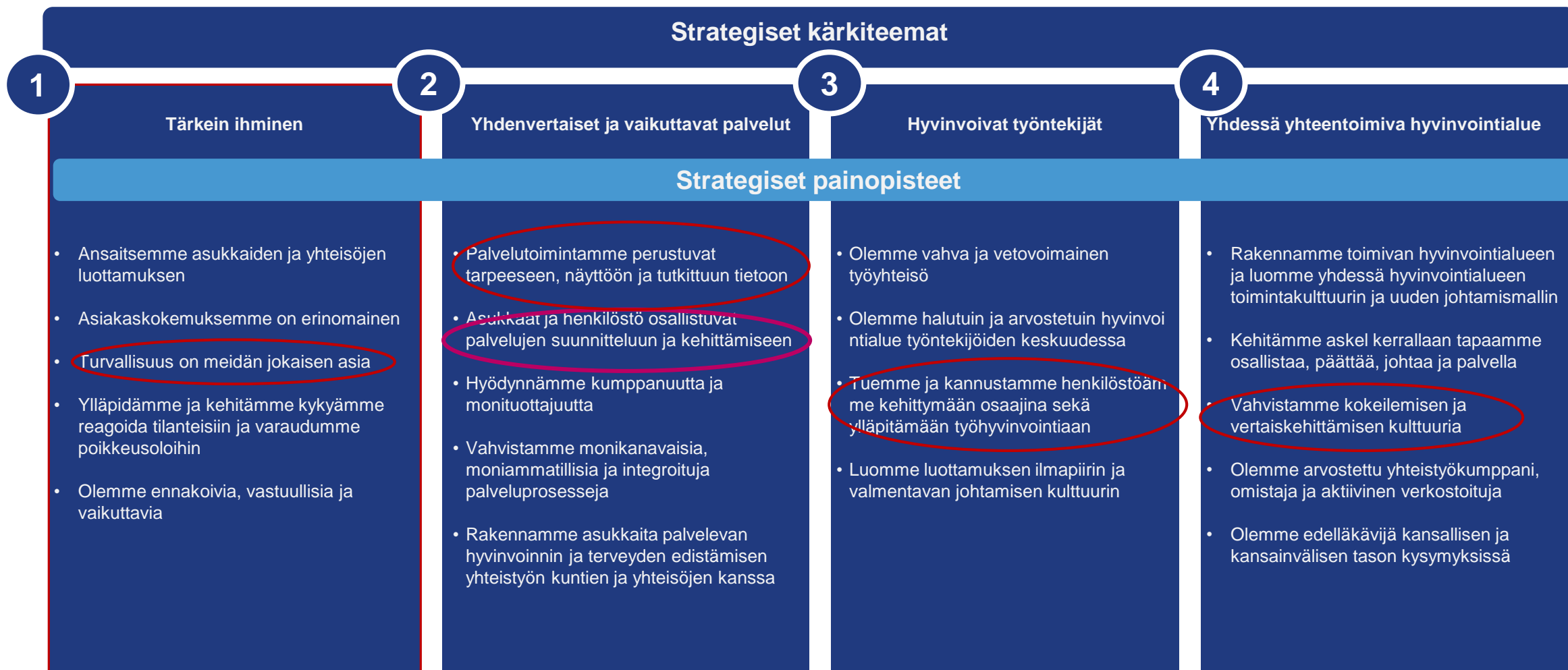
4. Asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille



LÄHETEKESKUSTELU

- Hyvinvointialue vastaa muun muassa järjestettävien palvelujen tarpeen, määrän ja **laadun** määrittelemisestä (L hyvinvointialueesta 7 §)
- Hyvinvointialuestrategiassa on huomioitava palvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevat strategiset linjaukset ja palvelutavoitteet
- Hyvinvointialueen toimintaa johdetaan aluevaltuuston hyväksymän hyvinvointialuestrategian mukaisesti
- Hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää
- Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita (L sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 4 §)
- Hankittavien palvelujen on oltava sisällöltään, laajuudeltaan ja määrälliseltä osaltaan sellaisia, että hyvinvointialue pystyy huolehtimaan kaikissa tilanteissa järjestämisvastuunsa totuttamista myös hankittavien palvelujen osalta (12 §)

Strategiset tavoitteet ja painopisteet



Laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille

Laatutavoitteet perustuvat:

- Lainsäädäntö
- Strategia
- Palvelulupaus/palvelustrategia?
- Asiakaskokemustavoite
- Sopimusehdot yksityisen palvelutuotannon kanssa – strateginen hankinta
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä, 5 § 3) ja 5). Muutokset voimaan 1.1.2023
 - Hyvinvointialue voi hyväksyä vain tuottajan
 - Jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta
 - Joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat...vaatimukset
- Mitä muuta?

Yksityiskohtaiset laatuvaatimukset

- Asetetaanko omalle ja hankitulle palvelulle samat laatuavoitteet?
- Ostopalveluille eli yksityisille palveluntuottajille on aiemmin kirjattu yksityiskohtaiset palvelun laatuvaatimukset ns. sääntökirjat

Palvelun laadun mittareita

- Toimintatapojen ja tuotosten järjestelmällinen itsearviointi ja parantaminen
- Asiakastyytyväisyys, sama mittari ja menetelmä kaikelle tuotannolle (NPS lokakuun jaostossa). Edellyttääkö koko hyvinvointialueelle yhteneväistä mittaamista?
- Työhyvinvointi, yhteneväinen mittaustapa ja menetelmä kaikelle tuotannolle
- Tarpeen mukainen täydennyskoulutussuunnitelma ja sen toteutuminen
- Muut laatumittarit?
 - Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (STM 2022:2)
 - Haitta- ja vaaratapahtumien käsittely ja oppiminen
 - Henkilöstön perehdyttämishjelma ja sen toteutuminen
 - Suora asiakaspalaute

Hyvinvointialueen yhteinen turvallisuuspäätös (luonnos)

Petri Pommielin, TAYS

- Lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.
- Asiakas ja potilas saa ruokaa, joka tukee hänen ravitsemustaan ja sairauden vaihetta.
- Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, ilman pelkoa infektiosta.
- Hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.
- Henkilökunta hyödyntää kaikki mahdolliset keinot ja apuvälineet ehkäistäkseen kaatumisen tai putoamisen.
- Henkilökunta tunnistaa painehaavariskin ja hallitsee keinot painehaavojen ehkäisyyn.
- Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.
- Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan.
- Asiakas ja potilas saa tarvittavat jatkohoito-ohjeet, reseptit ja todistukset. Kotiutusta edistävät ja tukevat palvelut ja apuvälineet on kartoitettu.
- Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin.

Keskustelu



Valvontatoimenpiteiden käyttö palvelujen valvonnassa



Valvontalain mukaiset valvontamenettelyt ja toimenpiteet ostopalveluille

- Valvontalaki 25 §
 - Ohjaus
 - Selvityspyyntö määräajassa
 - Korjaamisvaatimus määräajassa
 - Sopimuksenmukainen toimenpide
 - Asian siirto valvontaviranomaiseen (aluehallintovirasto)
- Hankintalaki / sopimusrikkomus
 - Korvauksen alentaminen
 - Maksamasta pidättäytyminen
 - Asiakkaiden sijoittamisen keskeyttäminen
 - Sopimuksen irtisanominen
 - Sopimussakko
 - Yms.

Valvontalain mukaiset valvontamenettelyt ja toimenpiteet omalle tuotannolle

- Valvontalaki 25 §
 - Ohjaus
 - Selvityspyyntö määräajassa
 - Korjaamisvaatimus määräajassa
 - Sopimuksenmukainen toimenpide
 - Asian siirto valvontaviranomaiseen (aluehallintovirasto)
- Mikäli asiaa ei saada korjattua määräajassa, tulisi hyvinvointialueella olla ohjauskeino ennen asian siirtämistä aluehallintovirastolle

Keskustelu

