



Valvonnan ajankohtaiset asiat Pohjois-Suomen aluehallintovirastossa

**Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan ajankohtaiset asiat
Pohjois-Pohjanmaalla ja Kainuussa – työkokous 6.6.2019**

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Läninhallitustalo

**Yksikön päällikkö, lakimies Pirjo Mäkeläinen
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue, PSAVI**



Sosiaali- ja terveystalvelut-yksikkö

§ Lakimies, yksikön päällikkö Pirjo Mäkeläinen

§ Osastosihteeri Tiina Pajukoski

§ Lakimies Heli Kajava

§ Lakimies Juha Vainiokangas

§ Lakimies Sinikka Siniluoto-Heikkinen



Sosiaali- ja terveystalvelut-yksikkö

Sote-lupahallinto (yksityisten luvat ja rekisteröinti)

Terveydenhuolto:

- § Terveydenhuollon ylitarkastaja Ritva Koponen
- § Ylitarkastaja Raija Fors
- § Lupasihteeri Timo Soukka

Sosiaalihuolto:

- § Sosiaalihuollon ylitarkastaja Timo Mäkelä
- § Lupasihteeri Timo Soukka



Sosiaali- ja terveystalvelut-yksikkö

Terveydenhuollon ohjaus ja valvonta

- § Aluehallintoylilääkäri Jari Latvala
- § Aluehallintoylilääkäri Pasi Hirvikoski
- § Aluehallintoylilääkäri Pasi Eskola
- § Terveydenhuollon ylitarkastaja Marja-Leena Arffman
- § Terveydenhuollon ylitarkastaja Matti Vainiokangas
- § Ylitarkastaja Raija Fors



Sosiaali- ja terveystalvelut-yksikkö

Sosiaalihuollon ohjaus ja valvonta

- § Sosiaalihuollon ylitarkastaja Marja-Leena Lantto (vv)
- § Sosiaalihuollon ylitarkastaja Jaana Tervo
- § Sosiaalihuollon ylitarkastaja Saku Vaskivuo
- § Sosiaalihuollon ylitarkastaja Hanna Kivelä
- § Sosiaalihuollon ylitarkastaja Timo K Mäkelä
- § Sosiaalihuollon ylitarkastaja, avoin virka



Sosiaali- ja terveystalvelut-yksikkö

Puolustusvoimien terveydenhuollon ja vankiterveydenhuollon ohjaus ja valvonta

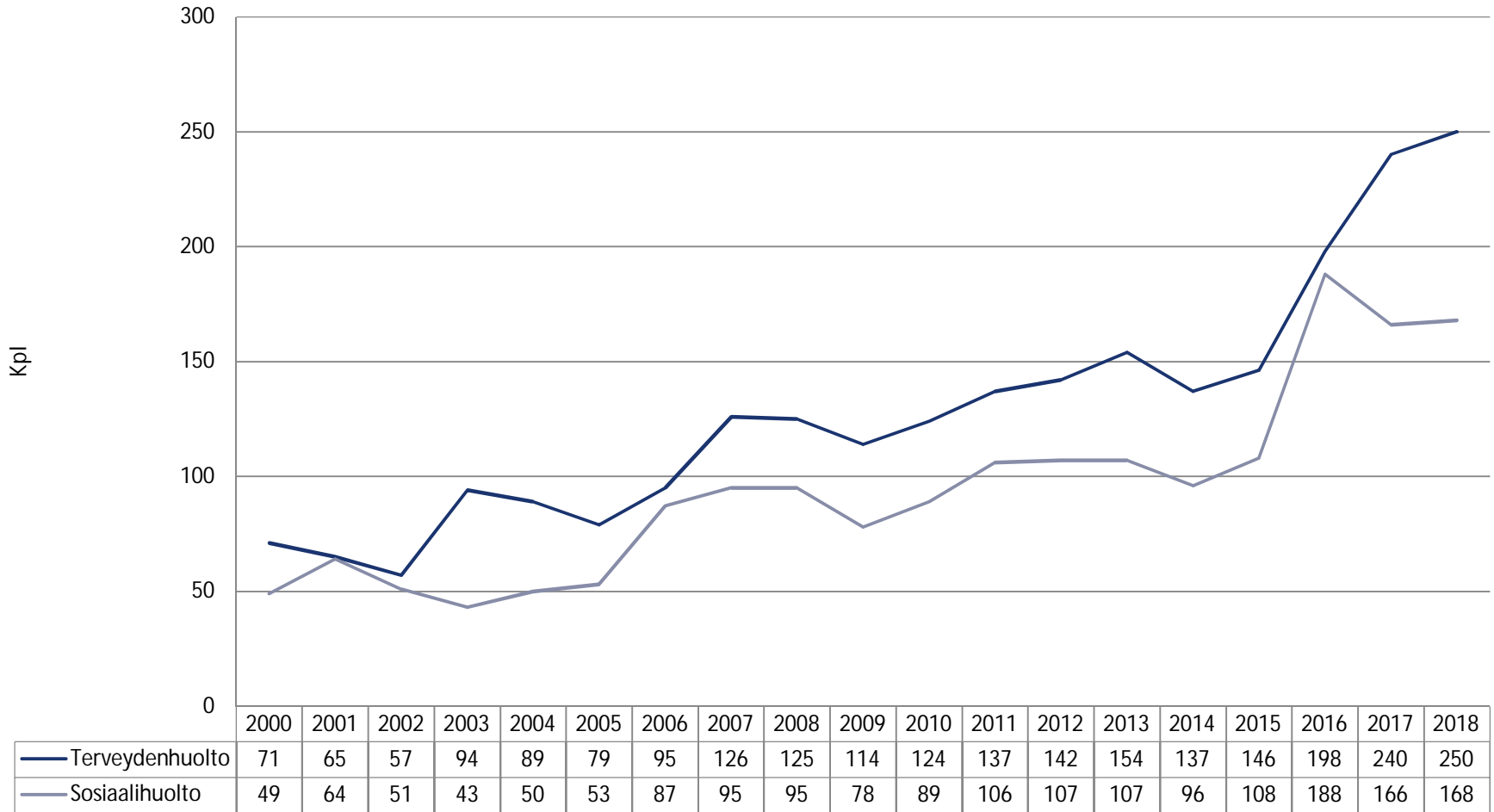
Aluehallintoylilääkäri Pasi Eskola
Terveydenhuollonylitarkastaja
Matti Vainiokangas



SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON VIREILLE TULLEET JA KÄSITELLYT KANTELOT JA VALVONTA-ASIAT

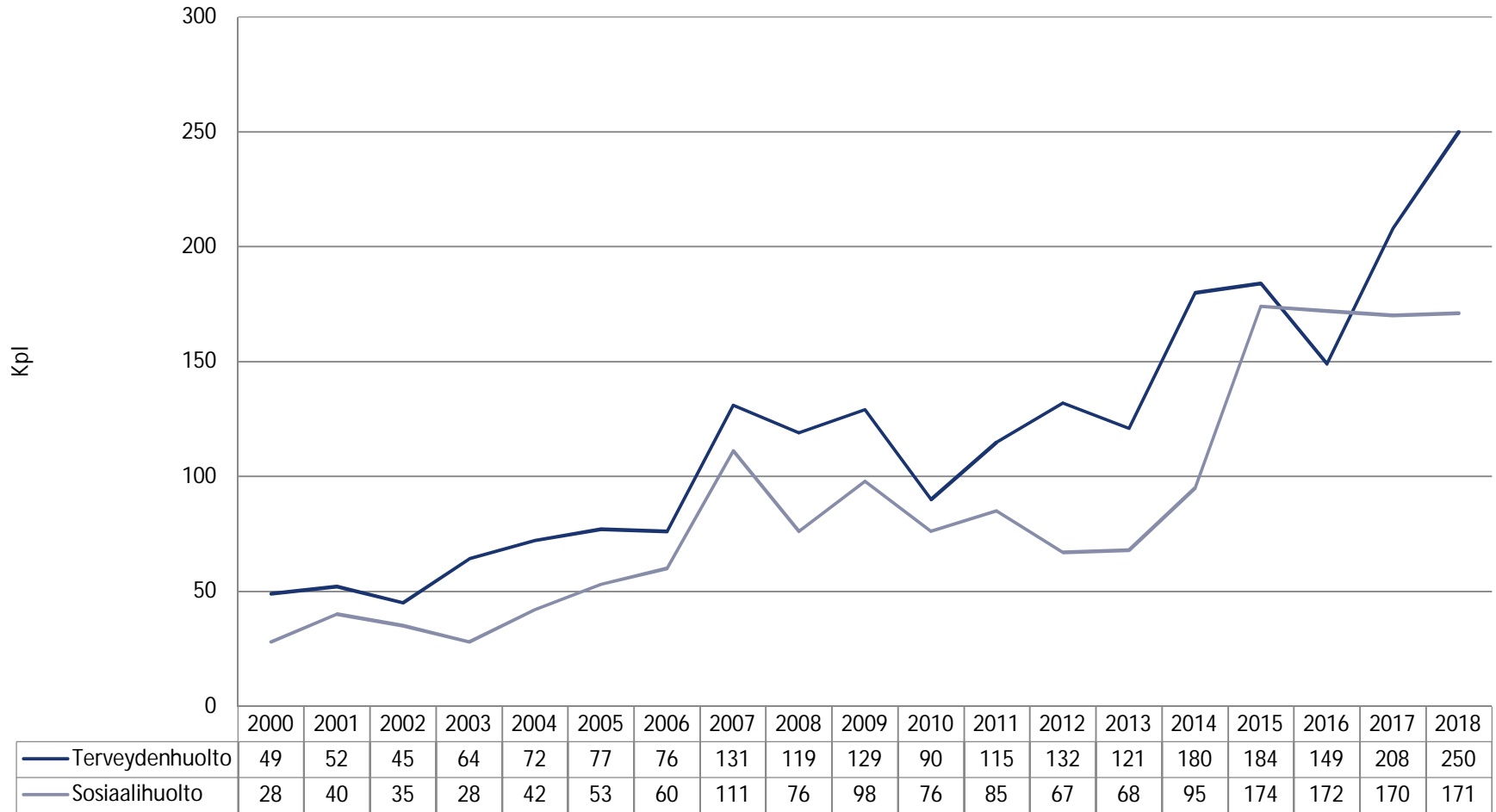


Sosiaali- ja terveydenhuollon käsiteltäväksi tulleet kantelut vuosina 2000 – 2018



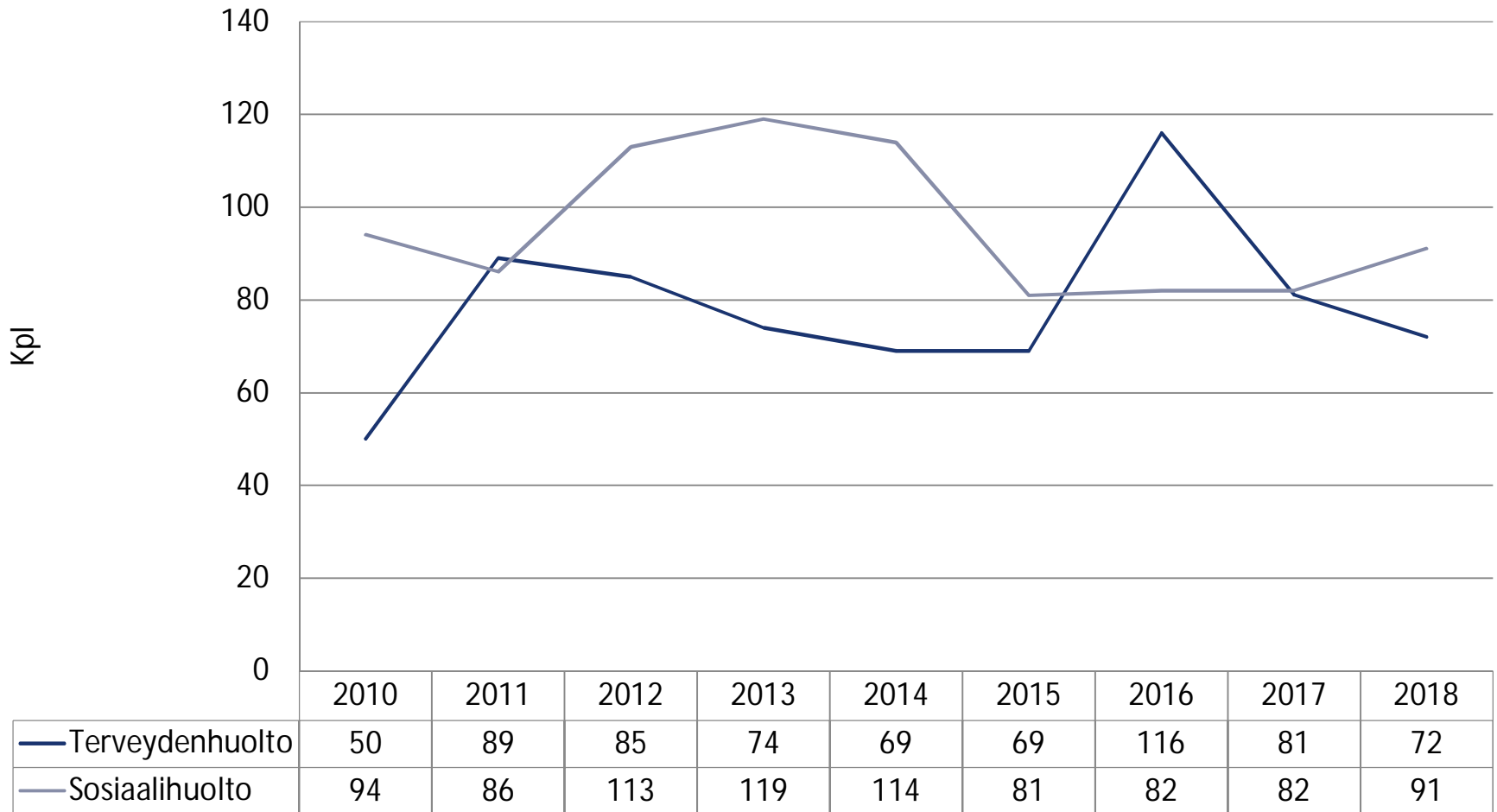


Sosiaali- ja terveydenhuollon ratkaistut kantelut vuosina 2000 – 2018



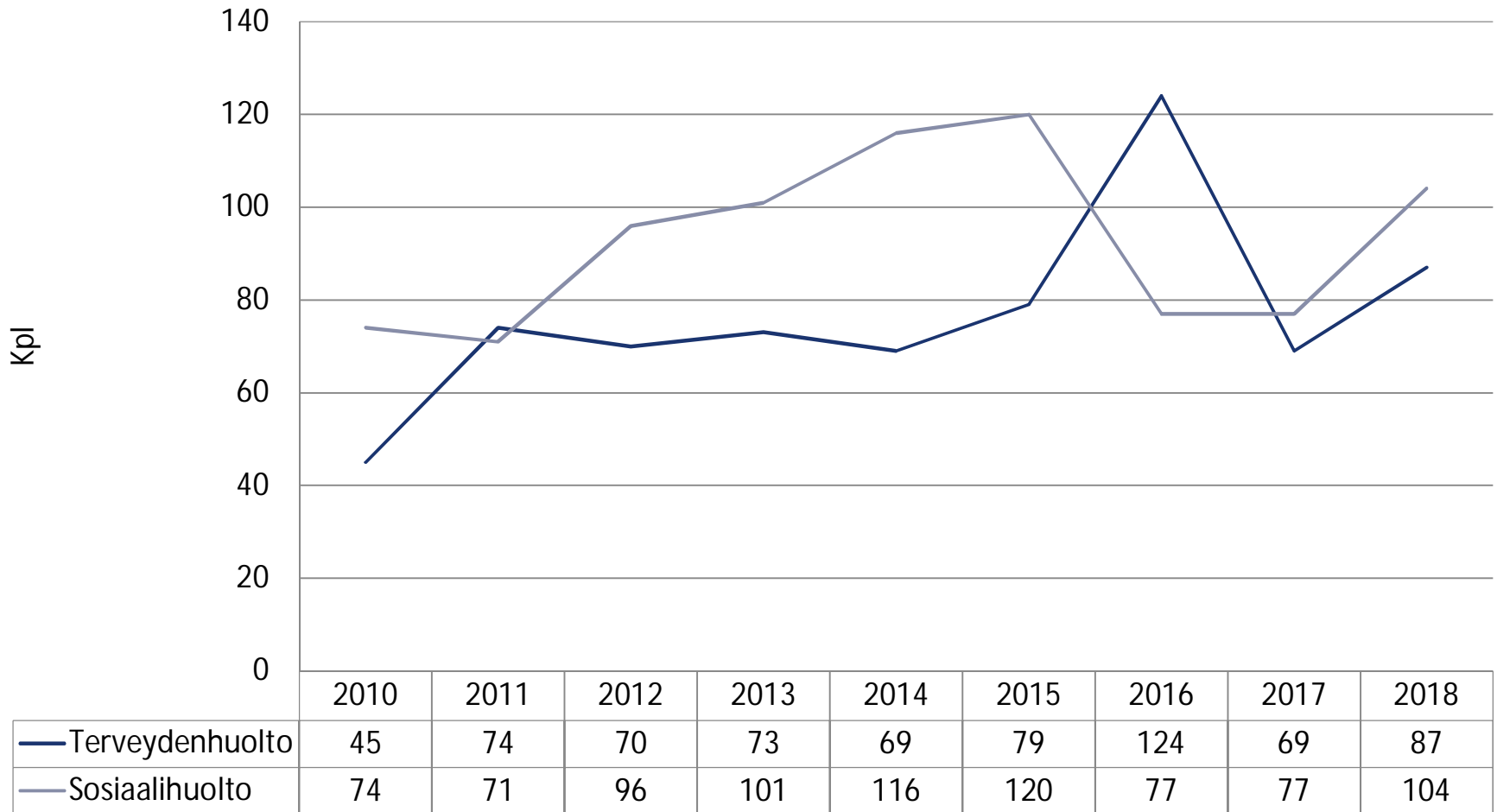


Sosiaali- ja terveydenhuollon käsiteltäväksi tulleet valvonta-asiat vuosina 2010 – 2018





Sosiaali- ja terveydenhuollon ratkaistut valvonta-asiat vuosina 2010 – 2018





Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2019

Valvonnan painopisteet v. 2019

Erikoissairaanhoidon ja päivystyksen työnjako ja keskittäminen

Kiireettömään hoitoon pääsy sekä lastensuojelun, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrääajat

Vankiterveydenhuolto ja puolustusvoimien terveydenhuolto

Vammaispalvelut (kehitysvammaiset lapset ja nuoret)

ikäihmisten kotiin annettavat palvelut (henkilöstöön kohdentuva omavalvonta sekä lääkitysturvallisuus)

Lasten ja nuorten oikeuksien toteutuminen sijaishuollossa ja lastensuojelulaitoksiin sijoitettujen lasten ja nuorten pääsy psykiatrian alojen palveluihin.



Terveydenhuollon ratkaistut kantelut v.2018, yhteensä 250

Kantelut kohdistuivat mm. seuraaviin toimialueisiin:

- 101 perusterveydenhuolto
- 40 somaattinen erikoissairaanhoido
- 35 vankiterveydenhuolto
- 24 psykiatrinen erikoissairaanhoido
- 17 päivystysyksiköt

Kanteluiden pääasialliset syyt:

- 60 hoito- tai menettelytapavirhe
- 22 ammattihenkilön ammattitaito
- 21 epäasiallinen käytös tai kohtelu
- 21 palvelujen saatavuus
- 19 lääkkeiden määrääminen



Ratkaistuista kanteluista 174 kohdistui lääkäreihin, 51 hoitohenkilökuntaan ja 11 hammaslääkäreihin.

Ratkaistuista terveydenhuollon kanteluista 70 ei aiheuttanut toimenpiteitä. 71 tapauksessa aluehallintovirasto ohjeisti kirjallisesti kantelun kohteena ollutta tahoa: ilmaisi käsityksensä oikeasta toimintatavasta 38 tapauksessa ja kiinnitti huomiota vastaisen toiminnan varalle 33 tapauksessa.

Hallinnollinen ohjaus kohdistui 67 tapauksessa terveydenhuollon organisaatioon ja 87 tapauksessa terveydenhuollon ammattihenkilöön.



Terveydenhuoltoa koskevaa valvonta-asioita ratkaistiin vuonna 2018 yhteensä 87.

Suurimmat ryhmät olivat:

- 22 perusterveydenhuolto, suunterveydenhuolto
- 13 perusterveydenhuolto
- 13 erikoissairaanhoido
- 12 puolustusvoimien terveydenhuolto
- 10 vankiterveydenhuolto

Aluehallintovirasto antoi kolme kehotusta koskien mm. hoitoon pääsyn aikarajoja ja lääkärin lääkkeenmääräämiskäytäntöjä. Neljässä tapauksessa aluehallintovirasto päätti jatkaa valvontaa. Käsitys oikeasta toimintatavasta ilmaistiin seitsemässä ja huomiota vastaisen toiminnan varalle kiinnitettiin kolmessa päätöksessä.

Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä tarkastukset

Käynneillä kiinnitettiin erityisesti huomiota yksikköjen toimintakäytäntöihin, henkilöstömiehitykseen, potilasturvallisuuteen ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Käynneillä annettiin ohjausta mainittuihin epäkohtiin liittyen. Esille otettiin myös yksikköjen hyviä toimintatapoja ja vahvuuksia.



171 sosiaalihuollon kanteluratkaisua v. 2018

Kanteluratkaisut liittyivät seuraaviin sosiaalihuollon aloihin.

72 kpl (42 %) lastensuojelu

32 kpl (19 %) vanhustenhuolto

16 kpl (9 %) omaishoidontuki

13 kpl (8 %) vammaispalvelut

Syinä olivat pääasiassa

49 kpl (29 %) menettelytapavirhe

31 kpl (18 %) palvelujen laatu ja sisältö

21 kpl (12 %) päätöksenteko

Lastensuojeluun liittyvien kanteluiden määrä lisääntyi sen jälkeen, kun mediassa oli esillä lastensuojelun sijaishuollossa esille tulleista epäkohdista. Lastensuojelun kanteluratkaisuista 55 kohdistui julkiseen ja 17 yksityiseen palveluntuottajaan.



Vanhustenhuollon kantelut liittyivät tehtyyn palvelutarpeen arviointiin perustuvien palvelujen järjestämiseen, palvelutarpeen selvittämiseen, palvelusuunnitelman laatimiseen, päätöksentekoon sekä riittävien resurssien varmistamiseen

21 tapauksessa ratkaisu ei johtanut toimenpiteisiin. Aluehallintovirasto antoi kolme huomautusta ja kiinnitti 30 kanteluratkaisussa virkamiehen tai organisaation huomiota vastaisen toiminnan varalle. Käsitys oikeasta toimintatavasta ilmaistiin 12 asiassa ja kehoitus annettiin neljässä asiassa. Kaikki annetut huomautukset liittyivät lastensuojeluun.

15 lastensuojeluun ja 11 vanhustenhuoltoon liittyvää kantelua siirrettiin kantelun kohteena olevaan organisaatioon, jossa ne käsitellään muistutuksena.



104 sosiaalihuollon valvontaratkaisua v. 2018

Valvonta-asioihin liittyviä ratkaisuja annettiin 104, joista yli puolet (54 kpl, 52 %) liittyi vanhustenhueltoon ja noin neljännes (28 kpl, 27 %) lastensuojeluun. Ratkaistujen asioiden määrät lisääntyivät edellisvuodesta 26 % (27 kpl).

Valvonta-asiat perustuivat seuraaviin epäkohtiin.

- 48 kpl (46 %) henkilöstön mitoitus ja rakenne
- 14 kpl (13 %) käsittelyaika tai määräaika
- 13 kpl (13 %) palvelun laatu ja sisältö
- 10 kpl (10 %) menettelytapavirhe



Aluehallintovirasto kiinnitti 23:ssa sosiaalihuollon valvontapäätöksessä huomiota vastaisen toiminnan varalle, päätti jatkaa toiminnan valvontaa yhdeksässä tapauksessa, ilmaisi käsityksensä oikeasta toimintatavasta 17 tapauksessa ja antoi 30 kehotusta. Valvonta-asioista 18 ei johtanut toimenpiteisiin. Lisäksi yksi asia siirrettiin Valviraan.

Eniten valvontakäyntejä tehtiin vanhustenhuollon ja lastensuojelun yksiköihin. Vanhustenhuollossa valvontakäynnit liittyivät erityisesti henkilöstön riittävyyteen ja palveluiden laatuun.

Lastensuojeluun liittyvässä sijaishuollon valvonnassa aluehallintovirasto lisäsi lasten kuulemista. Valvonnassa keskityttiin erityisesti sijaishuoltoyksiköissä käytettävien lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöön.



Muistutuksena siirretyt sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut 1.1. – 31.12.2018

Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluista yhteensä 20,81 % siirretty muistutuksena käsiteltäväksi

Sosiaalihuollon muistutuksena siirretyt kantelut 1.1. - 31.12.2018

Toimiala	Kpl	Pohjois- Pohjanmaa/kpl	Kainuu/kpl	
Lastensuojelu	15	15	0	
Vanhustenhuolto	11	10	1	
Omaishoidon tuki	5	5	0	
Vammaispalvelut	4	4	0	
Lasten huolto- ja tapaamisoikeus	1	1	0	
Toimeentulotuki	1	0	1	
Turvakotitoiminta	1	1	0	
Kehitysvammaisten erityishuolto	1	1	0	
Liikkumista tukevat palvelut	1	1	0	
Yhteensä	40	38	2	
	23,81 % kaikista sosiaalihuollon vireille tulleista kanteluista			



Terveydenhuollon muistutuksena siirretyt kantelut 1.1. - 31.12.2018

Toimiala	Kpl	Pohjois- Pohjanmaa/kpl	Kainuu/kpl	
Perusterveydenhuolto, avohoito	19	19	0	
Perusterveydenhuolto, osastohoito	3	3	0	
Erikoissairaanhoito, somaattinen avohoito	6	5	1	
Erikoissairaanhoito, somaattinen osastohoito	1	1	0	
Päivystys	4	3	1	
Vankilan terveydenhuolto	12	-	-	
Puolustusvoimien terveydenhuolto	1	-	-	
Muu yksityistoiminta	1	1	0	
Yhteensä	47	32	2	
		kaikista terveydenhuollon vireille tulleista 18,80 % kanteluista		



Sosiaalihuoltoa koskevat valvonta-asiat 2019

Ratkaistut 49

(vanhustenhuolto 32, lastensuojelu 7, vammaispalvelut 3, kehitysvammaisten erityishuolto 3, sosiaalityö 2, toimeentulotuki 1, omaishoidon tuki 1)

Vireillä olevat 71

(vanhustenhuolto 31, lastensuojelu 17, kehitysvammaisten erityishuolto 9, vammaispalvelut 7, sosiaalityö 5, mielenterveystyö 1, sosiaalipäivystys 1)



Sosiaalihuollon kantelut 2019

Ratkaistut 52

(lastensuojelu 16, vanhustenhuolto 10, vammaispalvelut 6, toimeentulotuki 6, kehitysvammaisten erityishuolto 4, lapsen huolto ja tapaamisoikeus 3, kuljetuspalvelut 2, lastenvalvojan työ 1, sosiaalityö 1, päihdehuolto 1, lapsiperheiden kotipalvelu 1)

Vireillä olevat 109

(lastensuojelu 51, vammaispalvelut 19, vanhustenhuolto 18, kehitysvammaisten erityishuolto 4, lapsen huolto ja tapaamisoikeus 4, omaishoidon tuki 3, liikkumista tukevat palvelut / kuljetuspalvelut 2, lastenvalvojan työ 2, muu 2, toimeentulotuki 1, sosiaalityö 1, mielenterveysystyö1, sosiaalipäivystys 1)



Terveydenhuollon valvonta-asiat 2019

Ratkaistut 38

(yksityislääkäritoiminta 8, perusterveyshuolto, osastohoito 5, esh, psykiatrisen osastohoito 4, pth, avohoito 3, päivystys 3, esh, somaattinen osastohoito 3, muu yksityistoiminta 3, vankilan th 2, pth, neuvola-, koulu-, ja opiskeluterveydenhuolto 2, esh, psykiatrian avohoito, puolustusvoimien th, 1, ensihoitopalvelut 1, pth, kotisairaanhoido 1, muu 1)

Vireillä olevat 62

(pth, avohoito 9, muu yksityistoiminta 9, yksityislääkäritoiminta 7, esh, psykiatrisen osastohoito 6, vankilan terveyshuolto 5, pth, osastohoito 5, päivystys 4, esh, somaattinen avohoito 3, esh, somaattinen osastohoito 2, pth, suun th 2, neuvola-, koulu- ja opisk.th 2, puolustusvoimien th 2, pth, kotisairaanhoido 2, muu 2, pth, mielenterveys- ja päihdepalvelut 1, ensihoitopalvelut 1)



Terveydenhuollon kantelut 2019

Ratkaistut 108

(pth avohoito 23, esh somaattinen avohoito 13, vankilan th 12, pth mielenterveys- ja päihdepalvelut 12, päivystys 8, esh psykiatrinen osastohoito 8, esh somaattinen osastohoito 6, pth osastohoito 4, yksityislääkäritoiminta 3, puolustusvoimien th 3, muu yksityistoiminta 2, esh psykiatrinen avohoito 2, ensihoitopalvelut 2, pth, kotish 2, muu 2, pth suun th 1, pth, neuvola-, koulu- ja opiskeluth 1, työterveysh. 1, yksityishammalrit. 1)

Vireillä olevat 134

(pth, avoh 32, vankilan th 16, esh, somaatt. avoh. 14, päivystys 14, pth, osastoh 12, pth mielent- ja päihdep 7, yksityislääkäritoiminta 6, pth, nla-, koulu- ja opiskeluth 6, muu yksityist. 5, esh, som osastoh. 4, esh, psykiatrinen osastoh. 4, työterveysh. 4, ensihoitop. 3, pth, suun th 2, muu 2, esh psykiatrinen 1, puolustusvoimien th 1, yksityishammal.t. 1)



Kantelu- ja muistutusmenettelyä koskevat muutokset

Laki hallintolain muuttamisesta (369/2014)

Hallintokantelun käsittely 53 b §

Valvova viranomaisen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta.

Jos kantelun johdosta ei ole aihetta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä tulee viivytyksettä ilmoittaa kantelun tekijälle.

Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.



Muistutusmenettelyä koskevat muutokset

Muistutusmenettelyä koskevat muutokset voimaan 1.1.2015

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta (1101/2014) tuli voimaan vuoden 2015 alusta. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 §:ää on muutettu ja potilaslakiin on lisätty uusi 10 a §.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta (1100/2014) tuli voimaan vuoden 2015 alusta. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 23 §:ää on muutettu ja asiakaslakiin on lisätty uusi 23 a §.

Edellä mainitut vuoden 2015 alusta voimaan tulleet lainsäädäntömuutokset tarkoittavat käytännössä sitä, että valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira tai aluehallintovirasto, voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota asia koskee.



Viranomaiskäsittelyyn otetaan suoraan vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan tai potilaan moite on kohdistunut. Tämä antaa toimintayksiköille mahdollisuuden myös valvoa paremmin oman toimintansa laatua.

PSAVI on lainsäädäntömuutosten jälkeen siirtänyt yli 300 kantelua muistutuksena käsiteltäväksi. Vuonna 2019 (31.5.2019 tilanne) on siirretty 27 kantelu muistutuksena käsiteltäväksi



Terveydenhuolto

Yksityinen terveydenhuolto – omavalvonta:

- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) 6 §
- Valviran määräys 1.10.2012

Julkinen terveydenhuolto - laadunhallinta ja potilasturvallisuussuunnitelma

- Terveydenhuoltolaki (1326/2010) 8 §
- STM:n asetus 341/2011



Sosiaalihuolto

Yksityinen sosiaalihuolto:

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 6 §

Julkiset vanhuspalvelut:

- Vanhuspalvelulaki (980/2012) 23 § koskien omavalvontaa voimaan 1.1.2015
- Valviran määräys toimintayksiköille 1/2014

Julkiset sosiaalihuollon palvelut :

- Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 § koskien omavalvontaa tuli voimaan 1.4.2015
- Tarkempia määräyksiä sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta voidaan antaa STM:n asetuksella.



Työntekijän ilmoitusvelvollisuus SHL 48 §

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § (voimaan 1.1.2016)

Ilmoitus on tehtävä viipymättä toiminnasta vastaavalle
– jos huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa

- Ilmoituksen vastaanottaneen on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle

Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä yksityisessä että julkisessa palveluissa toimivia työntekijöitä

Menettelyohjeet omavalvontasuunnitelmaan

Tarvittaessa tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle



Aluehallintovirasto



Pohjois-Suomen aluehallintovirasto PSAVI

Linnankatu 3
PL 293, 90101 Oulu
kirjaamo.pohjois(at)avi.fi
Puhelinvaihde 0295 017 500
sähköposti: etunimi.sukunimi(at)avi.fi