

A photograph of two people in winter clothing. A woman on the left is wearing a grey coat, a light blue turtleneck, and large blue earmuffs. She is looking down at something in her hands. A man on the right is wearing a bright yellow jacket, a red beanie, and a black and white plaid scarf. He is looking towards the woman. The background is slightly blurred, showing what appears to be a wooden structure.

Omavalvontaohjelma

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon
järjestäminen

Terveydenhuoltoetuuksien osaamiskeskus
KELA

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Kela opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä	3
1.1 Lainsäädäntö	3
1.2 Yhteistyö	4
1.3 Keskeiset käsitteet.....	5
2 Omavalvonta	6
2.1 Omavalvonnan suunnittelu ja ohjaus.....	7
2.2 Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja jatkuvuus	9
2.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	10
2.3.1 Turvallisuus.....	10
2.3.2 Laatu	11
2.4 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	13
2.5 Sopimusvalvonta.....	13
2.6 Omavalvonnan toteutus.....	14
2.7 Riskienhallinta	16
3 Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet.....	16
3.1 Havaittujen puutteiden korjaaminen	17
3.2 Omavalvontatietojen julkaiseminen.....	17
3.3 Omavalvontaohjelman päivittäminen	18

Johdanto

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetulla lailla (695/2019, opiskeluterveydenhuoltolaki) pyritään turvamaan hyvin toimivat ja yhdenvertaiset opiskeluterveydenhuollon palvelut korkeakouluopiskelijoille. Tavoitteena on opiskeluterveydenhuollon palvelujen kokonaisuus, joka tukee opiskelijan terveyttä ja opiskelukykyä parhaalla mahdollisella tavalla. Kansaneläkelaitos (Kela) vastaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä, ja palvelut tuottaa Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS).

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa sitä, miten Kela varmistaa, että se järjestää korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuoltopalvelut lain edellyttämällä tavalla. Omavalvontaohjelma kertoo myös, miten Kela valvoo korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta. Lisäksi ohjelma kuvaa sopimuksen ja riskien hallintaa sekä riskeihin liittyvää varautumissuunnitelmaa ja niitä toimenpiteitä, joihin Kela tarvittaessa ryhtyy omavalvonnassa havaittujen puutteiden korjaamiseksi.

Omavalvonnan lähtökohtana on Kelan strategia *hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä*. Yhteistyö palveluntuottajan kanssa sekä palveluntuottajan laatima omavalvontaohjelma ja palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat tärkeä osa Kelan korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon omavalvontaa. Kela julkaisee omavalvonnan seurantaraportin verkkosivuillaan kolme kertaa vuodessa.

1 Kela opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelut on tarkoitettu yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen opiskelijoille. Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä vastaa Kela, ja näiden palveluiden tuottamisesta vastaa YTHS. Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta säädetään opiskeluterveydenhuoltolaissa ja terveydenhuoltolaissa (1326/2010).

1.1 Lainsäädäntö

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan Kela vastaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä. Kelan tehtävänä on huolehtia korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelujen riittävästä saatavuudesta ja saavutettavuudesta valtakunnallisesti sekä hyväksyä opiskeluterveydenhuollon palveluverkko. Lisäksi Kela seuraa ja arvioi järjestämänsä [palvelun] korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon laatua ja vaikuttavuutta sekä kustannuksia, tuottavuutta ja taloudellisuutta. Kela huolehtii myös siitä, että kun opiskeluterveydenhuollon palveluja suunnitellaan ja tuotetaan, suunnittelussa ja toiminnan johtamisessa käytetään apuna tietoa palvelujen laadusta, vaikuttavuudesta ja kustannuksista.

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan YTHS tuottaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelut valtakunnallisesti. Lain mukaan korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon yleinen ohjaus ja kehittäminen sekä sen järjestämisen yleinen seuranta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle.

Opiskeluterveydenhuollon sisällöstä säädetään terveydenhuoltolain 17 §:ssä ja neuvola-toiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (338/2011). Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyy oppilaitosten opiskeluympäristön terveellisyys ja turvallisuus sekä opiskeluyhteisöjen hyvinvoinnin edistäminen. Myös opiskelijoiden terveyden ja hyvinvoinnin sekä opiskelukyvyn seuraaminen ja edistäminen, mihin sisältyvät muun muassa terveystarkastukset, kuuluu opiskeluterveydenhuoltoon.

Opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat perusterveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoito-
palvelut. Näihin palveluihin lukeutuvat mielenterveys- ja päihdetyö, seksuaaliterveyden
edistäminen ja suun terveydenhuolto. Päivystystoiminta ei kuulu opiskeluterveydenhuol-
lon palveluihin.

Terveydenhuoltolain mukaan opiskeluterveydenhuollon tehtäviin kuuluvat myös opiskeli-
jan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja opiskelijan tukemi-
nen. Tarvittaessa opiskeluterveydenhuollosta ohjataan jatkotutkimuksiin tai -hoitoon,
minkä lisäksi opiskeluterveydenhuollossa annetaan psykoterapiaan ohjaamisen edellyttä-
mää hoitoa ja lausunto.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023, valvontalaki) sääde-
tään muiden muassa Kelan korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon ja kun-
toutuspalvelujen järjestämisen omavalvonnasta sekä julkisesti ja yksityisoikeudellisessa
muodossa tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta. Korkeakoulu-
opiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluiden järjestäjänä Kelan tehtävä on omaval-
vonnalla varmistaa tehtäviensä lainmukainen hoitaminen sekä ohjata ja valvoa sen järjes-
tämistä vastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Omavalvontaohjelmassa täytyy määritellä, mi-
ten palvelunjärjestäjän velvoitteiden noudattaminen toteutetaan. Lisäksi ohjelmassa täytyy
todeta, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuuden to-
teutumista seurataan ja miten omavalvonnassa havaitut puutteet korjataan.

1.2 Yhteistyö

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan Kelan on korkeakouluopiskelijoiden opiskelutervey-
denhuoltoja järjestäessään toimittava yhteistyössä korkeakoulujen, YTHS:n, opiskelijoiden
edustajien ja muiden tarvittavien tahojen kanssa. Kela tekee tiivistä yhteistyötä YTHS:n ja
sosiaali- ja terveysministeriön kanssa osana edellä kuvattuja lakisäätteisiä tehtäviään ja
omavalvontansa toteuttamiseksi. Lisäksi Kela tekee yhteistyötä valvontaviranomaista ja
muiden sidosryhmien kanssa.

Kelassa toimii [Kelan opiskeluterveydenhuollon foorumi](#), jonka tehtävänä on:

- Kelan opiskeluterveydenhuollon järjestämistehtävän toimeenpanon tukeminen
- opiskeluterveydenhuollon toimeenpanoon liittyvä viestintä

- yhteistyön varmistaminen yli organisaatorajojen sekä tietojen vaihto
- YTHS:n palvelutoiminnan seuranta ja kehittäminen asiakasnäkökulmasta
- valmisteleva työ ja esitykset, joita Kela ei tee virkatyönä.

1.3 Keskeiset käsitteet

Omavalvonta opiskeluterveydenhuollon järjestämisessä

Omavalvonnan avulla Kela arvioi omaa toimintaansa ja kehittää sitä. Omavalvonnalla varmistetaan korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon saatavuus ja saavutettavuus, laatu ja turvallisuus sekä yhdenvertaisuus. Kela toteuttaa omavalvontaa yhteistyössä YTHS:n kanssa.

Omavalvontaohjelma opiskeluterveydenhuollon järjestämisessä

Kelan on laadittava omavalvontaohjelma toiminnastaan korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä. Omavalvontaohjelmassaan Kela kuvaa tavat, joilla se varmistaa, että se hoitaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisen niin, että lain vaatimukset täyttyvät. Ohjelmaan on kirjattu, miten Kela seuraa YTHS:n tuottamien palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä sitä, miten havaitut puutteet korjataan.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan omavalvontaohjelman osa, joka palveluntuottajan täytyy laatia palveluyksiköittäin. Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat laatii YTHS. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, millä konkreettisilla toimilla toiminnan laatua ja turvallisuutta arvioidaan, seurataan ja valvotaan. Suunnitelmassa esitellään myös potilasturvallisuuden ja laadun varmistamiseen liittyvät menetelmät.

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuolto

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijoille suunnatut perusterveydenhuollon yleis- ja mielenterveyden sekä suun terveyden palvelut.

Palvelun kuvaus

Palvelun kuvaus on Kelan ja YTHS:n välisen korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta tehdyn sopimuksen liite, joka tarkoittaa sopimuksen ehtoja. Lisäksi palvelun kuvauksessa sovitaan osapuolten välillä noudatettavista järjestelyistä sekä palveluiden järjestämisen ja tuottamisen menettelytavoista ja -käytännöistä. Palvelun kuvauksessa sovittuja ehtoja noudetaan kuten sopimuksen ehtoja.

Palveluntuottaja; Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS) on valtakunnallinen opiskeluterveydenhuollon palveluntuottaja. Se tuottaa perusterveydenhuollon tasoiset yleisterveyden-, mielenterveyden- ja suun terveydenhuollon palvelut korkeakouluopiskelijoille, jotka suorittavat perustutkintoa ja jotka ovat ilmoittautuneet läsnä oleviksi.

Palveluverkko

Palveluverkko tarkoittaa sitä, missä kaikkialla on YTHS:n omia palvelupisteitä sekä sen mahdollisia alihankintapalvelupisteitä. Kela hyväksyy palveluverkon YTHS:n esityksestä. Palveluverkon määrittelyssä käytetään Kelan ja YTHS:n yhdessä sopimia saavutettavuuskriteerejä sekä kulloinkin voimassa olevia tietoja ja päätöksiä korkeakouluista, opetuspaikoista ja opiskelijamääristä.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on toimintatapa, jolla pyritään tunnistamaan toimintaan mahdollisesti vaikuttavia uhkia ja arvioimaan niiden mahdollisia vaikutuksia. Riskienhallinta on ennakoivaa ja sitä käytetään myös osana päätöksentekoa.

2 Omavalvonta

Kelassa omavalvonta on ensisijainen korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon valvonnan muoto. Kelan ohjaus- ja valvontavelvollisuudesta säädetään valvontalaissa. Omavalvonnalla Kela varmistaa, että se hoitaa tehtävänsä korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä lainsäädännön vaatimalla tavalla. Lisäksi omavalvonnalla varmistetaan, että niin YTHS:n itse tuottamat kuin sen alihankinta- ja ostopalveluna hankkimat palvelut tuotetaan yhdenvertaisesti ja että niitä seurataan yhdenvertaisin perustein.

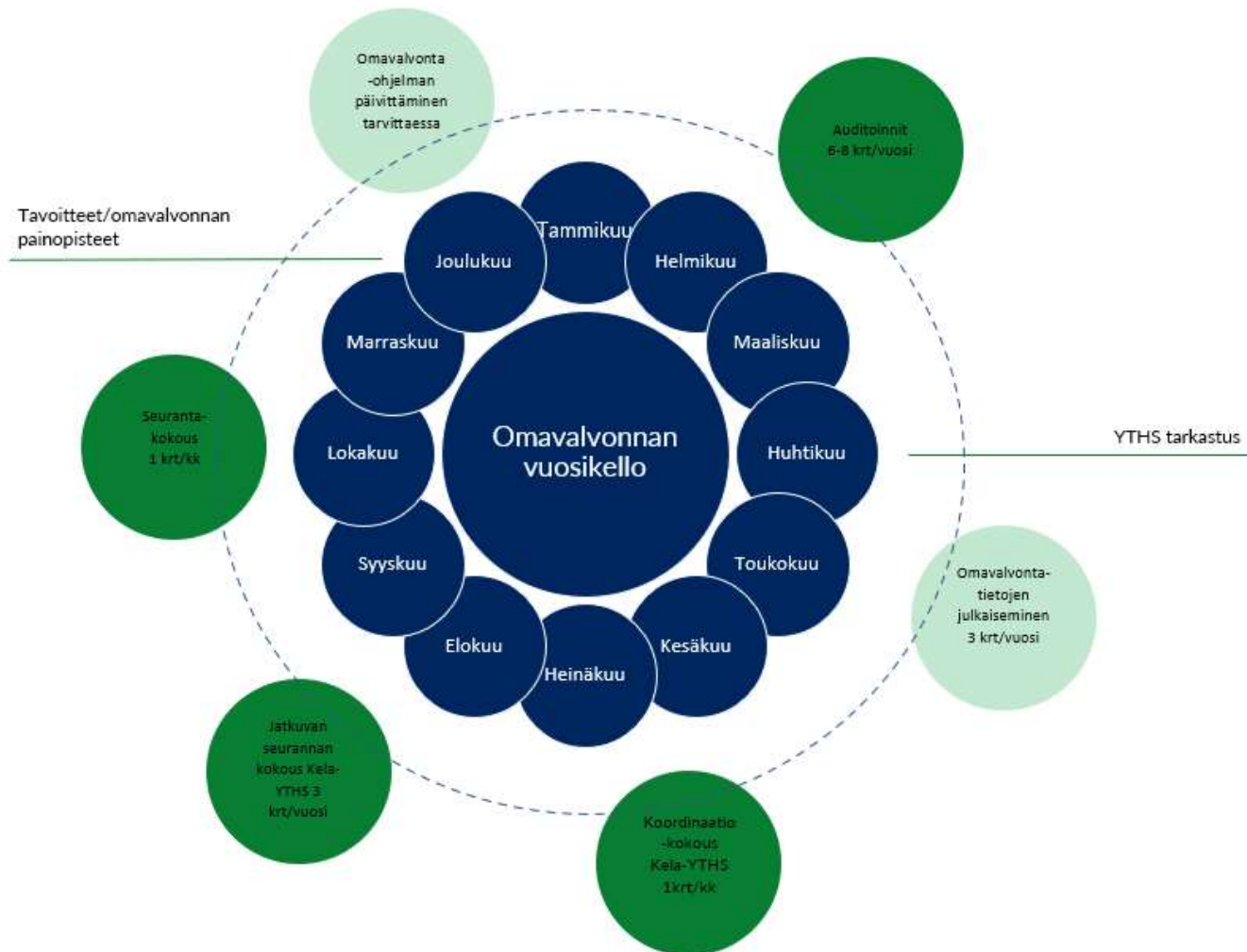
Omavalvonnasta kertyvää tietoa hyödynnetään toiminnan ohjaamisessa, johtamisessa ja kehittämisessä.

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan YTHS:n täytyy palveluja tuottaessaan huolehtia palveluverkon toimivuudesta, resursoinnista, toiminnan kehittämisestä, ammattihenkilöstön riittävydestä ja osaamisesta, palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta sekä ammattimaisesta johtamisesta ja omavalvonnasta. Kun YTHS tuottaa palveluja, sen täytyy käyttää palvelujen yhteensovittamista koskevaa alueellista, kansallista ja tutkimukseen perustuvaa tietoa sekä asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksiin perustuvaa tietoa.

Kela tekee omavalvontaa yhteistyössä YTHS:n kanssa. Valvonnan toteutuksessa hyödynnetään YTHS:n omavalvontaohjelman ja palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien tietoja sekä YTHS:n tuottamia omavalvonnan seurantaraportteja. Omavalvonnan havaintojen perusteella Kela arvioi ja kehittää korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluja yhteistyössä YTHS:n kanssa.

2.1 Omavalvonnan suunnittelu ja ohjaus

Opiskeluterveydenhuollon järjestämisen omavalvontaa ohjataan, suunnitellaan ja toteutetaan Kelassa omavalvonnan vuosikellon mukaan. Vuosikellossa näkyvät suunnittelussa, ohjauksessa ja seurannassa käytetyt omavalvonnan työvälineet. Vuosikellon päivityksestä Kelassa vastaa etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikkö.



Kuva. Omavalvonnan vuosikello

Kela asettaa vuosittain YTHS:n toiminnalle tavoitteet, jotka koskevat opiskeluterveydenhuollon laatua, vaikuttavuutta, taloudellisuutta ja tuottavuutta. Kela kuulee YTHS:tä ennen seuraavan vuoden tavoitteiden asettamista ja asettaa tavoitteet opiskeluterveydenhuoltoain mukaisesti marraskuun loppuun mennessä. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintavuoden aikana, ja seurannassa käytetään YTHS:n tuottamia seurantaraportteja ja selvityksiä. Tavoitteet ohjaavat myös omavalvontaa ja määrittelevät sen vuotuiset painopisteet.

Kela ja YTHS tekevät toiminnan ja talouden jatkuvaa seurantaa toimintavuoden aikana yhteisissä kokouksissaan tarkoituksenmukaisin kokoonpanoin. Kuukausittaisissa seurantakokouksissa Kela tarkastelee YTHS:n tuottamia kuukausikohtaisia toimintatietoraportteja ja omavalvontatietojen kehitystä. Perusseurannan mittaristo ja raportoitavien tietojen määrittely pysyy vuosittain pääpiirteissään samana, jotta kehitystä voidaan luotettavasti seurata ja arvioida. YTHS:n Kelalle tuottaman kuukausittaisen toimintatietoraportin sisältö on kuvattu palvelun kuvauksessa.

Koordinaatiokokoukset ovat Kelan ja YTHS:n yhteisiä kuukausittain pidettäviä kokouksia, joissa käsitellään korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuoltoon liittyviä ajankohtaisia asioita. Jatkuvan seurannan kokoukset puolestaan pidetään kolme kertaa vuodessa. Niissä käydään läpi edeltävän neljän kuukauden toiminnan ja laadun seurantaraportti sekä alkuvuoden kumulatiivinen kehitys. Lisäksi helmikuun kokouksessa käydään läpi koko edeltävän vuoden kumulatiivinen toiminnan ja laadun kehitys sekä tavoitteiden toteuma. Auditointien vuosiyhteenveto ja tarkastusraportti käsitellään kesäkuussa.

Kela seuraa YTHS:n kustannuksia, toimintaa ja laatua myös toimintavuoden aikana tehtävien auditointien avulla sekä tili- ja toimintakauden jälkeen tehtävällä tarkastuksella. Omavalvonnassa Kela hyödyntää myös saamaansa palautetta ja YTHS:n kokoamia omavalvontatietoja.

2.2 Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja jatkuvuus

Opiskeluterveydenhuollon palvelujen saatavuudesta, hoitoon pääsystä ja hoidon tarpeen arvioinnin tekemisestä säädetään opiskeluterveydenhuoltolaissa. Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan YTHS:n täytyy julkaista kerran kuukaudessa kustakin palvelupisteestään edellistä kalenterikuukautta koskevat tunnusluvut siitä, miten opiskeluterveydenhuoltolaissa säädettyjen enimmäisaikojen noudattaminen YTHS:llä toteutui. Tiedot täytyy julkaista yleisessä tietoverkossa. Kela seuraa YTHS:n hoitoon pääsyaikoja säännöllisesti.

Palveluverkon lähtökohtana on palveluiden saavutettavuus. Palveluverkko muodostuu YTHS:n omista palvelupisteistä sekä YTHS:n omaa palvelutoimintaa täydentävistä alihankintapalvelupisteistä. Palvelupisteiden maantieteellisille sijainneille ja saavutettavuudelle

on määritelty saavutettavuuskriteerit. Lisäksi YTHS:n digitaalisten palvelujen palveluyksikkö tarjoaa etäpalveluja opiskelijoille valtakunnallisesti. Kela hyväksyy YTHS:n palveluverkon ja sen muutokset YTHS:n esityksestä. Palveluverkon tilannetta ja sen mahdollisia muutostarpeita seurataan ja kartoitetaan säännöllisesti.

Kelan täytyy varmistaa palvelujen jatkuvuus myös tilanteessa, jossa YTHS ei pysty tuottamaan palvelua opiskeluterveydenhuoltolaissa edellytetyllä tavalla. Tällöin Kelan on lain mukaan järjestettävä palvelut muulla tavalla. Mahdollisten poikkeus- tai häiriötilanteiden varalle Kela on laatinut varautumissuunnitelman.

2.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelunjärjestäjänä Kelan täytyy ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulla olevia korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluja. Kelan on varmistettava, että YTHS:llä on riittävät taloudelliset, toiminnalliset ja ammatilliset edellytykset palvelujen tuottamiseen. Palveluiden turvallisuutta ja laatua Kela seuraa ja arvioi yhteistyössä YTHS:n sekä tarpeen mukaan valvontaviranomaisen kanssa.

2.3.1 Turvallisuus

Valvontalain mukaan YTHS:n täytyy omavalvontaohjelman lisäksi laatia palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, jotka ohjaavat YTHS:n ja sen henkilöstön toimintaa ja työtä. Suunnitelmat ovat työvälaineitä, joita käytetään osana päivittäistä toimintaa. Niissä on kuvattava keskeiset riskit palveluyksikkökohtaisesti sekä se, miten YTHS ja sen henkilöstö valvovat palvelujensa laatua ja varmistavat, että palvelut toteutetaan asianmukaisesti ja turvallisesti joka päivä. Suunnitelmissa täytyy kertoa myös, miten YTHS valvoo ja varmistaa, että henkilöstön määrä riittää asiakas- ja potilastyöhön. Omavalvontasuunnitelmien täytyy sisältää myös kuvaukset vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä lääkehoitosuunnitelmat.

Palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien täytyy kattaa kaikki YTHS:n ja sen lukuun tuotetut alihankinta- ja ostopalvelut. Myös YTHS:n alihankintakumppaneiden täytyy laatia ja julkaista palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. YTHS:n tulee seurata omavalvontaohjelman ja -suunnitelmien toteutumista ja korjata havaitut puutteet en-

sisijaisesti omavalvonnan keinoin. Kela edellyttää, että YTHS raportoi Kelalle omavalvonnan yhteydessä tekemistään havainnoista ja havainnot seuranneista toimenpiteistä palvelupisteittäin.

YTHS:llä on velvollisuus ilmoittaa Kelalle ja valvontaviranomaiselle vakavista tapahtumista, vahingoista ja vaaratilanteista. YTHS:n pitää tehdä ilmoitus myös silloin, jos sen palveluissa ilmenee epäkohtia, jotka olennaisesti vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuuden. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sellaisia puutteita, joita YTHS ei kykene korjaamaan omavalvonnan keinoin. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös palvelunjärjestäjänä toimivaa Kelaa.

Kela edellyttää, että YTHS toimittaa kuukausittain Kelalle tiedoksi yhteenvedon turvallisuusluvuista, kuvaukset vaaratapahtumista ja vaaratapahtumien perusteella tehdyistä toimenpiteistä. Potilasturvallisuuteen vakavasti vaikuttavista tapahtumista YTHS:n täytyy raportoida heti, kun asia tulee ilmi. Käytännössä vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa ja käsittelyssä noudatetaan YTHS:n omavalvontasuunnitelmissa kuvattua ilmoitus- ja oppimismenettelyä. Vähintään neljän kuukauden välein Kela ja YTHS käyvät yhdessä läpi sekä yhteenvedon asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä tapahtumista että tapahtumiin liittyvät jatko- ja kehitystoimenpiteet.

Kela seuraa palvelunjärjestäjänä YTHS:n henkilöstön riittävyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen tuottamiseen. Kela edellyttää, että YTHS raportoi ajantasaisen henkilöstötilanteen Kelalle neljän kuukauden välein. Raportissaan YTHS:n tulee esittää muun muassa henkilötövuosien ja henkilöstön määrä sekä henkilöstövaje. Tilojen ja laitteiden turvallisuuden ja niiden soveltuvuuden varmistaminen ovat ensisijaisesti YTHS:n ja valvontaviranomaisen välistä toimintaa, josta YTHS raportoi Kelalle. Kela edellyttää, että YTHS toimittaa Kelalle tiedoksi valvontaviranomaisen raportit ja muut laillisuusvalvojen päätökset.

2.3.2 Laatu

Opiskeluterveydenhuoltolain nojalla Kelalla on oikeus saada YTHS:ltä tietoja, joita Kela tarvitsee opiskeluterveydenhuollon laadun seuraamiseen ja arvioimiseen. Salassapitosään-

nökset eivät estä näiden tietojen saamista. Tiedot eivät kuitenkaan saa sisältää henkilötietoja. Kela edellyttää YTHS:tä toimittamaan tarpeelliset tiedot Kelaan siten, ettei yksittäinen asiakas ole tunnistettavissa toimitetuista tiedoista.

Kela seuraa YTHS:n ja sen lukuun tuotettujen opiskeluterveydenhuollon palveluiden laatua ensisijaisesti palautteiden avulla. Lisäksi Kela arvioi, kehittää ja seuraa opiskeluterveydenhuollon palveluiden laatua hyödyntäen YTHS:n saamia muistutuksia ja kanteluita sekä valvontaviranomaisten ja muiden laillisuusvalvojen päätöksistä saatua tietoa.

Kela hyödyntää palautteiden keräämisessä ja käsittelyssä sen käytössä olevia palautekanavia ja järjestelmiä (kela.fi-sivuja, sähköpostia sekä asiakaspalvelu- ja etuustyöhallintajärjestelmää). Kela tallentaa kaiken saamansa palautteen ja huomioi niistä saatavan tiedon opiskeluterveydenhuollon palvelujen kehittämisessä. Kelan verkkosivuilta löytyvällä [palautelomakkeella](#) asiakas voi antaa yleistä palautetta Kelan toiminnasta tai tehdä Kelalle sen toimintaan liittyvän kehitysehdotuksen. Palautelomaketta ei voi käyttää asiakkaan henkilökohtaisten Kela-asioiden hoitamiseen. Henkilökohtaisissa asioissa, kuten opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitomaksuun liittyvissä kysymyksissä, asiakkaan pitää käyttää Kelan verkkoasiointipalvelua tai ottaa yhteyttä Kelan asiakaspalveluun. Opiskeluterveydenhuollon palveluihin ja palveluverkkoon liittyvissä asioissa asiakkaan pitää ottaa yhteyttä YTHS:öön.

Palvelun laadun arvioinnissa, kehittämisessä ja seurannassa Kela hyödyntää saamiensa palautteiden lisäksi YTHS:n tuottamaa yhteenvetoraporttia asiakas- ja henkilöstöpalautteista, jonka Kela edellyttää YTHS:n toimittavan neljän kuukauden välein.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, hän voi selvittää asiaa YTHS:n palvelupisteessä keskustelemalla hoitavan henkilön tai tämän esihenkilön kanssa. Jos keskustelu ei johda toivottuun tulokseen, asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen palvelupisteeseen. Asiakkaalla on myös oikeus kannella Valviralle saamastaan hoidosta sekä oikeus hakea korvausta potilasvahinkovakuutuksesta. Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkojen käsittely- ja seurantaprosessi kuvataan YTHS:n palveluyksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

Kela edellyttää, että YTHS toimittaa Kelalle tiedot saamistaan muistutuksista, kanteluista, selvityspyynnöistä ja laatimistaan vastineista sekä valvontaviranomaisten tai muiden laillisuusvalvojien päätöksistä. Kela vastaa viranomaisten ja laillisuusvalvojien selvityspyyntöihin yhteistyössä YTHS:n kanssa, jos selvitystä tai lausuntoa on pyydetty Kelalta. Palvelun kuvauksen mukaisesti YTHS:n pitää kuukausittain raportoida Kelalle keskeiset tiedot YTHS:öön kohdistettujen muistutusten ja kanteluiden sisällöistä sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet. Palveluihin tai niiden järjestämiseen olennaisesti vaikuttavista tiedoista YTHS:n täytyy ilmoittaa Kelalle viipymättä.

Hyvinvointialueet vastaavat alueellaan potilasasiavastaavatoiminnan järjestämisestä (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023). YTHS:n pitää antaa asiakkailleen yleistä neuvontaa sosiaali- ja terveydenhuollosta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista. Lisäksi YTHS:llä on velvollisuus kertoa asiakkaille heidän oikeudestaan tehdä kirjallinen muistutus. YTHS:n täytyy myös huolehtia, että muistutuksen tekeminen on asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Jos palveluunsa tyytymätön asiakas ottaa yhteyttä YTHS:öön, YTHS:n pitää kertoa asiakkaalle mahdollisuudesta ottaa yhteyttä myös hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan. Kelan ja YTHS:n täytyy tiedottaa asiakkailleen potilasasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista saavutettavalla tavalla ja eri asiakas- ja potilasryhmien tarpeet huomioiden.

2.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä Kelan täytyy seurata, toteutuvatko palvelut kaikille asiakkaille yhdenvertaisina. Tällä tarkoitetaan muun muassa palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, saavutettavuutta sekä palvelujen toteutumista niin, että niissä otetaan huomioon asiakkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten ja vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Kelan ja YTHS:n välisessä sopimuksessa sekä palvelun kuvauksessa on määritelty toiminnan edellytykset, joilla pyritään takaamaan palvelujen yhdenvertaisuus valtakunnallisesti – myös alihankintana tuotettujen palveluiden osalta.

2.5 Sopimusvalvonta

Kela on tehnyt YTHS:n kanssa sopimuksen korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelujen tuottamisesta. Sopimuksen tarkoituksena on laadukkaan ja lain mukai-

sen opiskeluterveydenhuollon toteuttaminen ja turvaaminen valtakunnallisesti yhdenvertaisella tavalla. Sopimuksessa on sovittu menettelytavoista ja -käytännöistä, periaatteista sekä niistä ehdoista, joita osapuolten tulee noudattaa keskinäisessä suhteessaan sekä lain että asetusten mukaisia tehtäviä hoitaessaan. Kela valvoo sopimuksen toteutumista ensisijaisesti tekemällä arviointikäyntejä eli auditointeja.

YTHS tuottaa joillakin paikkakunnilla kaikki tai osan palveluista alihankintana. Näissä tapauksissa YTHS on solminut alihankintasopimuksia yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. YTHS vastaa alihankintana tuotetuista korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollonpalveluista kuin omistaan. YTHS vastaa myös alihankkijan yksittäiselle opiskelijalle antamasta palvelusta ja on kokonaisvastuussa yksittäisen opiskelijan saamista opiskeluterveydenhuollon palveluista. YTHS:n pitää valvoa sen lukuun tuotettujen alihankintapalveluiden sopimuksenmukaisuutta. Kela edellyttää, että YTHS raportoi sille alihankintapalveluiden palvelupistekohtaiset toiminta- ja kustannustiedot vähintään neljän kuukauden välein.

2.6 Omavalvonnan toteutus

Omavalvonta on Kelassa jatkuvaa, ja Kela tekee sitä yhteistyössä YTHS:n kanssa. Omavalvonnan työvälineet on kuvattu omavalvonnan vuosikellossa (luku 2.1). Käytännössä toimintaa ja laatua seurataan toimintavuoden aikana säännöllisesti pidettävissä yhteistyökouksissa, joissa käydään läpi YTHS:n toiminta- ja talouskatsaukset, Kelan YTHS:lle asettamien tavoitteiden toteuma sekä YTHS:n omavalvonnan havainnot ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet. YTHS tuottaa lisäksi Kelalle kuukausittain toimintaraportit liittyen palveluiden käyttöön, saatavuuteen ja turvallisuuteen.

YTHS:n auditointi- ja tarkastustoiminnasta vastaa Kelan valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen asiakkuusyksikön laaturyhmä. Kela seuraa YTHS:n kustannuksia, toimintaa ja laatua toimintavuoden aikana auditointien avulla sekä tilikauden jälkeen tehtävällä tarkastuksella. Laaturyhmä kokoaa myös tiedot, jotka ovat tarpeen tili- ja toimintakauden lopullisen korvauspäätöksen antamiseksi YTHS:lle.

YTHS:n ja Kelan välisen sopimuksen mukaisesti Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluvaa toimintaa haluamanaan ajankohtana ja haluamallaan tavalla. Auditoinnin tavoitteena on varmentaa, että YTHS:n toiminta vastaa sopimuksen ja palvelun kuvauksen vaatimuksia sekä toimintaa ohjaavien lakien ja asetusten mukaisia vaatimuksia. Auditoinneilla arvioidaan opiskelijoiden palveluprosessien toteutumista ja seurataan, miten YTHS onnistuu täyttämään Kelan sille asettamia tavoitteita. Lisäksi auditoinneilla varmistetaan, että YTHS:n Kelalle antamat tiedot ovat oikeelliset ja että YTHS noudattaa Kelan sille asettamia ehtoja. Yksi auditointien tavoite on myös edistää asiakaslähtöisiä prosesseja sekä YTHS:n ja Kelan välisiä hyviä käytäntöjä.

Auditoinnista laaditaan auditointikertomus, josta ilmenee auditoinnin keskeiset havainnot sekä tarpeelliset kehittämis- ja muut ehdotukset. Auditointikertomuksessa Kela esittää määrääjän, johon mennessä YTHS:n on tehtävä korjaavat toimenpiteet. YTHS antaa vastineen Kelan auditointikertomukseen. Kela tekee säännöllisesti myös auditointien jälkiseurantaa.

Kela korvaa YTHS:lle opiskeluterveydenhuoltolain mukaisesti korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon tuottamisesta aiheutuneet hyväksyttävät kustannukset. Kelan laaturyhmä suorittaa vuosittain YTHS:n toiminnan tarkastuksen, kun se on saanut kirjalliset selvitykset YTHS:n taloudesta ja toiminnasta. Laaturyhmä tekee tarkastuksen tilinpäätöksen vahvistamisen jälkeen. Tavoitteena on tarkastaa YTHS:lle opiskeluterveydenhuollon tuottamisesta aiheutuneet kustannukset ja arvioida opiskeluterveydenhuollon rahoituksen tarkoituksenmukaista käyttöä. Samalla Kela tarkastaa myös, miten laatua, vaikuttavuutta, taloudellisuutta ja tuottavuutta koskevat tavoitteet ovat toteutuneet YTHS:n toiminnassa. Lisäksi tarkastetaan, miten YTHS on käyttänyt toimintansa suunnittelussa ja johtamisessa tietoa toiminnan laadusta, vaikuttavuudesta ja kustannuksista. Tarkastuksesta laaditaan kertomus keskeisistä havainnoista ja tarpeellisista kehitysehdotuksista. YTHS antaa vastineen tarkastuskertomuksessa kuvattuihin poikkeamiin. Kela tekee myös vuosittain YTHS:n toimintaan kohdistuvan jälkitarkastuksen.

Palvelunjärjestäjänä Kela seuraa säännöllisesti YTHS:n ja sen lukuun tuotettujen opiskeluterveydenhuollon palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta yhteistyössä YTHS:n kanssa. Kela seuraa myös toimintavuoden aikana

YTHS:n käytössä olevan opiskeluterveydenhuollon rahoituksen riittävyyttä, opiskelijamäärien kehitystä sekä palveluverkon tilannetta. Lisäksi omavalvonnassa ja sen seurannassa hyödynnetään YTHS:n omavalvontaohjelmaa ja palveluyksikkökohtaisia omavalvontasuunnitelmia. YTHS:n laatimat omavalvontasuunnitelmat kuvaavat konkreettisia toimia ja prosesseja omavalvonnan varmistamiseksi YTHS:llä.

2.7 Riskienhallinta

Kelassa opiskeluterveydenhuollon järjestämiseen liittyvä riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa. Omavalvonta on yksi Kelan käyttämä riskienhallinnan keino. Omavalvonnalla Kela pyrkii ehkäisemään, havaitsemaan ja tarvittaessa korjaamaan mahdollisia riskejä.

Riskienhallintasuunnitelmaan kuuluvat myös häiriötilanteet, joista säädetään erikseen opiskeluterveydenhuoltolaissa. Opiskeluterveydenhuoltolain 13 §:ssä tarkoitettu häiriötilanne on hyvin poikkeuksellinen, kuten säätiön konkurssi, laajamittainen ja pitkäkestoinen ongelma palveluiden tuottamisessa tai muu tilanne, jossa YTHS ei laajamittaisesti ja pitkäkestoisesti kykenisi täyttämään lain mukaisia velvoitteitaan tai laiminlöisi niitä. Jotta säännöstä voisi soveltaa, kyseessä pitäisi olla valtakunnallinen tai useaa aluetta koskeva ongelma. Tällaisessa tilanteessa Kelalla olisi oikeus ja velvollisuus järjestämisvastuunsa nojalla hankkia opiskeluterveydenhuollon palvelut muulla tavoin, esimerkiksi hankkimalla ne muilta terveydenhuollon toimijoilta.

Kela on laatinut varautumissuunnitelman mahdollisten häiriötilanteiden varalle. Suunnitelmassa määritellään, milloin Kela ryhtyy lain edellyttämiin toimenpiteisiin ja millaisia kyseiset toimenpiteet voivat olla sekä se, mikä Kelan sisäinen menettely voisi häiriötilanteessa olla. Myös Kelan ja YTHS:n välisessä sopimuksessa on määritely, miten osapuolten pitää toimia mahdollisessa häiriötilanteessa. Kela tekee riskienhallinnassa yhteistyötä YTHS:n kanssa.

3 Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet

Kela seuraa saamiensa palautteiden avulla, miten korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisen omavalvontaohjelma toteutuu. Omavalvonnan seurannassa hyödynnetään tiiviisti muun muassa toiminta- ja kustannusraportteja, joita YTHS tuottaa Kelalle. Kela julkaisee omavalvonnan seurantaraportin kolme kertaa vuodessa.

3.1 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisen omavalvonnassa havaittujen puutteiden osalta Kela edellyttää, että YTHS korjaa puutteet Kelan asettamaan määräaikaan mennessä. YTHS:n täytyy lisäksi antaa Kelalle selvitys siitä, millaisin toimenpitein se on korjannut havaitut puutteet. Kela seuraa korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia muun muassa kuukausiseurannan ja auditointien jälkiseurannan avulla.

Valvontalain mukaan Kelan täytyy ilmoittaa valvontaviranomaiselle välittömästi, jos YTHS:n tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakkaiden ja potilaiden turvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia ja jos aiemmin huomattuja puutteita ei ole korjattu annetusta ohjeistuksesta huolimatta. Kelan pitää tehdä ilmoitus välittömästi myös asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista ja vaaratilanteista. Lisäksi Kelan täytyy vaatia ilmenneiden epäkohtien korjaamista kohtuullisessa määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista, Kelan on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Kelan ja YTHS:n välisen sopimuksen nojalla Kela ei voi alentaa YTHS:lle opiskeluterveydenhuoltolain mukaan maksettavaa korvausta tai pidättyä sen maksamisesta. Jos YTHS:n toiminnassa ilmenisi olennaisia tai toistuvia rikkomuksia, Kelan pitäisi arvioida, täyttyvätkö opiskeluterveydenhuoltolaissa säädetyt edellytykset häiriötilanteesta.

3.2 Omavalvontatietojen julkaiseminen

Kelan omavalvontaohjelma korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä julkaistaan Kelan verkkosivuilla. Omavalvontatiedot eli seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perustella tehdyt toimenpiteet Kela julkaisee verkkosivuillaan kolme kertaa vuodessa.

Valvontalain mukaan myös YTHS:n pitää julkaista omavalvontaohjelmaan ja palveluyksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin perustuvan seurannan havainnot ja havaintojen perusteella tehdyt toimenpiteet kolme kertaa vuodessa. Tiedot pitää julkaista julkisessa tietoverkossa tai muulla tietojen julkisuutta edistävällä tavalla.

3.3 Omavalvontaohjelman päivittäminen

Kela päivittää omavalvontaohjelmaa, kun lainsäädäntö tai toiminta muuttuu merkittävästi. Omavalvontaohjelma päivitetään ajantasaisen lainsäädännön ja säännösten mukaiseksi. Ohjelmaa myös tarkennetaan omavalvonnan seurannassa tehtyjen havaintojen ja havaintoihin liittyvien toimenpiteiden sekä saadun palautteen perusteella. Lisäksi Kelan omavalvontaohjelman päivittämisessä otetaan huomioon YTHS:n omavalvontaohjelman, palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien ja YTHS:n omavalvontatietoraporttien sisällöt.

Kelassa omavalvontaohjelman päivittämisestä vastaa etuuksien ja palvelujen suunnittelu-yksikkö. Omavalvontaohjelman sekä sen päivitykset hyväksyy Kelassa valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosyksikön johtaja.