

A photograph of two people in winter clothing. A woman on the left is wearing a grey coat, a light blue turtleneck, and light 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 ja jatkuvuus | 10 |
| 2.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu | 10 |
| 2.3.1 Turvallisuus..... | 11 |
| 2.3.2 Laatu | 11 |
| 2.4 Palvelujen yhdenvertaisuus | 13 |
| 2.5 Sopimusvalvonta..... | 14 |
| 2.6 Omavalvonnan toteutus..... | 15 |
| 2.7 Riskienhallinta | 17 |
| 3 Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet..... | 18 |
| 3.1 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen | 18 |
| 3.2 Omavalvontatietojen julkaiseminen | 19 |
| 3.3 Omavalvontaohjelman päivittäminen | 19 |

Johdanto

Opiskeluterveydenhuoltolain¹ tavoitteena on turvata hyvin toimivat ja yhdenvertaiset opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä yliopisto- että ammattikorkeakouluopiskelijoille. Tavoitteena on opiskeluterveydenhuollon palvelujen kokonaisuus, joka tukee opiskelijan terveyttä ja opiskelukykyä parhaalla mahdollisella tavalla. Kansaneläkelaitos (Kela) vastaa korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollon järjestämisestä ja palvelut tuottaa Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS).

Tämä omavalvontaohjelma on kuvaus siitä, miten Kela varmistaa lainmukaisten tehtäviensä hoitamisen korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollon järjestäjänä sekä siitä, miten Kela valvoo korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta. Lisäksi omavalvontaohjelmassa kuvataan sopimushallintaa, riskienhallintaa ja siihen liittyvää varautumissuunnitelmaa sekä niitä toimenpiteitä, joihin Kela tarvittaessa ryhtyy havaittujen puutteellisuuksien 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 omavalvontaa. Omavalvontatiedot Kela julkaisee verkkosivuillaan kolme kertaa vuodessa.

¹ Laki korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta 695/2019, opiskeluterveydenhuoltolaki

1 Kela opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä

Kela vastaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä valtakunnallisesti ja YTHS näiden palveluiden tuottamisesta. Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta säädetään korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetussa laissa (695/2019, opiskeluterveydenhuoltolaki) ja terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Opiskeluterveydenhuollon palvelut on tarkoitettu yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen opiskelijoille.

1.1 Lainsäädäntö

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan Kela vastaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä valtakunnallisesti. Kelan tehtävänä on huolehtia korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelujen riittävästä saatavuudesta ja saavutettavuudesta valtakunnallisesti sekä hyväksyä opiskeluterveydenhuollon palveluverkko. Lisäksi Kelan on seurattava ja arvioitava järjestämänsä korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon laatua ja vaikuttavuutta sekä kustannuksia, tuottavuutta ja taloudellisuutta. Kelan on myös huolehdittava siitä, että opiskeluterveydenhuollon palvelujen tuottamisessa käytetään toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa tietoa toiminnan 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 neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (338/2011). Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyy oppilaitoksen opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen. Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyy myös opiskelijoiden terveyden ja hyvinvoinnin sekä opiskelukyvyn seuraaminen ja edistäminen, sisältäen muun muassa terveystarkastukset. Opiskeluterveydenhuollon piiriin

kuuluvat perusterveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoitopalvelut, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdetyö, seksuaaliterveyden edistäminen ja suun terveydenhuolto. Päivystystoiminta ei kuulu opiskeluterveydenhuollon piiriin. Lisäksi opiskeluterveydenhuollon piiriin kuuluu opiskelijan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen, opiskelijan tukeminen ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin tai -hoitoon ohjaaminen sekä psykoterapiaan ohjaamisen edellyttämä hoito ja lausunto.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023, valvontalaki) säädetään valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon ja Kelan korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon ja kuntoutuspalvelun järjestämisen valvonnasta sekä julkisesti ja yksityisoikeudellisessa muodossa tuotettujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta. Kela on valvontalaissa tarkoitettu korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelunjärjestäjä, jonka tehtävänä on omavalvonnalla varmistaa tehtäviensä lainmukainen hoitaminen sekä ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan sekä todettava, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

1.2 Yhteistyö

Tiivis yhteistyö YTHS:n ja sosiaali- ja terveysministeriön kanssa on tärkeää edellä kuvattujen Kelan lakisääteisten tehtävien hoitamiseksi ja omavalvonnan toteuttamiseksi. Kela tekee monipuolisesti yhteistyötä myös viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa.

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan Kelan on korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuoltoa järjestäessään toimittava yhteistyössä korkeakoulujen, YTHS:n, opiskelijoiden edustajien sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. Kela korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollon palveluiden järjestäjänä tekee yhteistyötä myös valvontaviranomaisten kanssa, mitä valvontalaissa palvelunjärjestäjältä edellytetään.

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

- Kelan opiskeluterveydenhuollon järjestämistehtävän toimeenpanon tukeminen
- opiskeluterveydenhuollon toimeenpanoon liittyvä viestintä

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

1.3 Keskeiset käsitteet

Omavalvonta opiskeluterveydenhuollon järjestämisessä

Omavalvonnalla varmistetaan Kelalle laissa säädettyjen tehtävien hoitaminen. Omavalvonnalla Kela varmistaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden, laadun ja turvallisuuden sekä yhdenvertaisuuden. Omavalvontaa toteutetaan yhteistyössä YTHS:n kanssa.

Omavalvontaohjelma opiskeluterveydenhuollon järjestämisessä

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä Kelan on laadittava toiminnastaan omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa kuvataan ne tavat, joilla Kela varmistaa lainsäädännössä asetettujen tehtävien hoitamisen. Ohjelmaan on kirjattu, miten Kela seuraa palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä sitä, miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan omavalvontaohjelman osa, joka palveluntuottajan tulee laatia palveluyksiköittäin. Se on suunnitelma siitä, millä konkreettisilla toiminnoilla toiminnan laatua ja turvallisuutta arvioidaan, seurataan ja valvotaan. Terveydenhuollon palveluyksikön on lisäksi laadittava suunnitelmat potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta sekä laadusta. Opiskeluterveydenhuollon palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat laatii YTHS.

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuolto

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetussa laissa (695/2019) säädetään yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä ja tuottamisesta. Opiskeluterveydenhuollolla tarkoitetaan terveydenhuoltolain (1326/2010) 17 §:ssä tarkoitettuja palveluita. Opiskeluterveydenhuollon palveluiden sisäl-

löstä säädetään myös neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (338/2011).

Palvelun kuvaus

Palvelun kuvaus on Kelan ja YTHS:n välisen korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta tehdyn sopimuksen liite, jonka tarkoitus on tarkentaa 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, joka tuottaa perusterveyden-, mielenterveyden- ja suunterveydenhuollon palvelut perustutkintoa suorittaville ja läsnä olevaksi ilmoittautuneille korkeakouluopiskelijoille.

Palveluverkko

Palveluverkko on YTHS:n palvelupisteiden ja sen mahdollisten alihankkijoiden palvelupisteiden muodostama valtakunnallinen verkosto, jonka Kela YTHS:n esityksestä hyväksyy. Sen määrittelyssä käytetään Kelan ja YTHS:n yhdessä sopimia saavutettavuuskriteerejä sekä kulloinkin voimassa olevia ja vahvistettuja tietoja ja päätöksiä korkeakouluista, ope- tuspaikoista ja opiskelijamääristä.

Riskienhallinta

Riskienhallinnalla kartoitetaan toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Se on toimintatapa, jolla pyritään tunnistamaan toimintaan mahdollisesti vaikuttavia uhkia sekä arvioimaan niiden mahdollisia vaikutuksia toimintaan. Riskienhallinta on ennakoivaa ja sitä käytetään myös osana päätöksentekoa.

2 Omavalvonta

Kelassa omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Kelan velvollisuudesta ohjata ja valvoa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuoltoa säädetään valvontalaissa.

Kela opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä varmistaa omavalvonnalla lainsäädännössä sille asetettujen tehtävien hoitamisen. Lisäksi omavalvonnalla varmistetaan, että YTHS:n tuottamat ja sen ostopalveluna hankkimat palvelut on kuvattu ja, että niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Palvelunjärjestäjänä Kelan on myös seurattava YTHS:n henkilöstön riittävyttä, tilojen ja laitteiden turvallisuutta sekä niiden soveltuvuutta palvelujen organisoimiseksi.

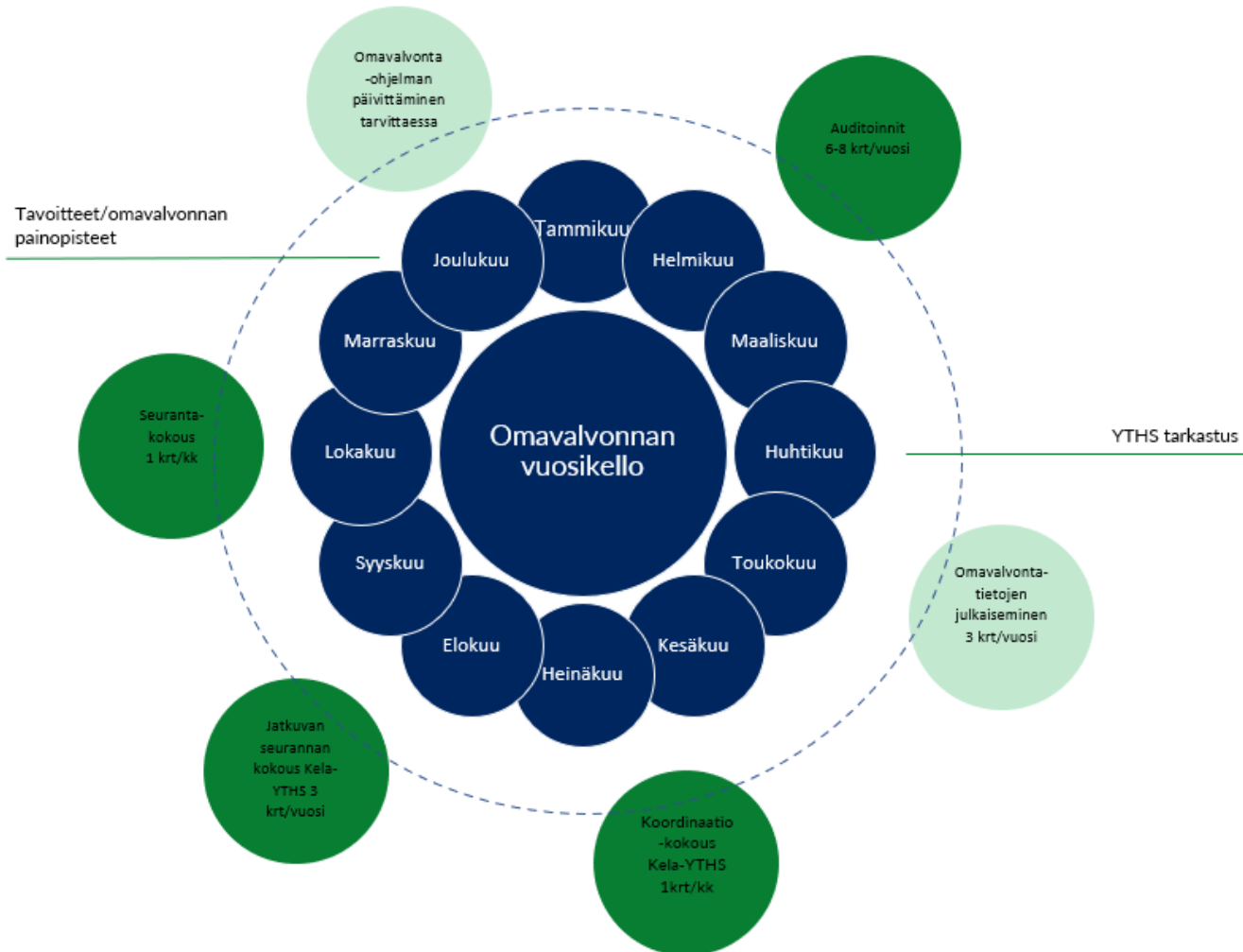
Omavalvontaohjelma kuvaa, miten Kela seuraa YTHS:n tuottamien opiskeluterveydenhuollon palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Osana omavalvontaa Kela valvoo myös YTHS:n kanssa tehdyn sopimuksen noudattamista. Omavalvontaohjelmassa kuvataan myös, miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvonnasta kertyvää tietoa hyödynnetään toiminnan ohjauksessa, johtamisessa ja kehittämisen tukena.

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan YTHS:n on palveluja tuottaessaan huolehdittava palveluverkon toimivuudesta, resurssoinnista, toiminnan kehittämisestä, ammattihenkilöstön riittävydestä ja osaamisesta, palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta sekä ammattimaisesta johtamisesta ja omavalvonnasta. Lisäksi YTHS:n on palveluja tuottaessaan käytettävä palvelujen yhteensovittamisen toteutumista koskevaa alueellista, kansallista ja tutkimukseen perustuvaa tietoa sekä asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksiin perustuvaa tietoa.

Omavalvontaa tehdään yhteistyössä palveluntuottajan kanssa ja sen toteutuksessa hyödynnetään YTHS:n omavalvontaohjelmaa, palveluyksikkökohtaisia omavalvontasuunnitelmia sekä YTHS:n tuottamia omavalvonnan raportteja. Omavalvonnan havaintojen perusteella Kela 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. Vuosikello sisältää suunnittelussa, ohjauksessa ja seurannassa käytetyt omavalvonnan työvälineet. Vuosikellon päivityksestä Kelassa vastaa Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikkö.



Kuva. Omavalvonnän vuosikello

Kela asettaa YTHS:tä kuultuaan sen toiminnalle vuotuiset opiskeluterveydenhuollon laatu, vaikuttavuutta, taloudellisuutta ja tuottavuutta koskevat tavoitteet. Tavoitteiden toteutumista seurataan mittareiden sekä YTHS:n antamien selvitysten avulla. Lisäksi tavoitteet ohjaavat omavalvontaa ja määrittelevät sen vuotuiset painopisteet.

Kela ja YTHS toteuttavat säännöllistä seuranta yhteistyössä. Toiminnan ja talouden seuranta tehdään Kelan ja YTHS:n yhteisissä kokouksissa tarkoituksenmukaisin kokoonpanoin. Kuukausittaisissa seurantakokouksissa seurataan YTHS:n tuottamia toiminnan raportteja, tavoitteiden toteumaa sekä omavalvontaraporttien kehitystä. Palvelun kuvauksen

mukaisesti perusseurannan mittaristo pysyy vuosittain pääpiirteissään samana, jotta kehitystä voidaan luotettavasti seurata.

Koordinaatiokokoukset ovat Kelan ja YTHS:n yhteisiä kuukausittain pidettäviä kokouksia, joissa käsitellään korkeakouluopiskeluterveydenhuoltoon liittyviä ajankohtaisia asioita.

Jatkuvan seurannan kokoukset pidetään kolme kertaa vuodessa. Kokouksissa käydään läpi edeltävän neljän kuukauden toiminnan ja laadun seurantaportti sekä alkuvuoden kumulatiivinen kehitys. Lisäksi tammikuun kokouksessa käydään läpi koko edeltävän vuoden kumulatiivinen toiminnan ja laadun kehitys. Auditointien vuosiyhteenveto ja tarkastusraportti käsitellään toukokuussa.

Kela seuraa YTHS:n kustannuksia, toimintaa ja laatua myös toimintavuoden aikana tehtävien auditointien avulla sekä tilikauden jälkeen tehtävällä tarkastuksella. Auditoinneilla varmennetaan YTHS:n ja sen mahdollisten alihankkijoiden toteuttaman palvelun lainmukaisuus ja sopimuksenmukaisuus, arvioidaan opiskelijoiden palveluprosessin toteutumista, seurataan ja todennetaan Kelan YTHS:lle asettamien tavoitteiden toteutuminen ja Kelan toiminnalle asettamien ehtojen täyttyminen sekä varmennetaan YTHS:n antamien tietojen oikeellisuus.

Tarkastuksella Kela tarkastaa YTHS:lle opiskeluterveydenhuollon tuottamisesta aiheutuneet kustannukset ja opiskeluterveydenhuollon rahoituksen tarkoituksenmukaisen käytön. Lisäksi Kela tarkastaa, miten tavoitteet ovat toteutuneet YTHS:n toiminnassa ja miten YTHS on käyttänyt toimintansa suunnittelussa ja johtamisessa tietoa toiminnan laadusta, vaikuttavuudesta ja kustannuksista.

Omavalvonnassa Kela hyödyntää myös YTHS:n omavalvontaohjelmaa ja palveluyksikkökohtaisia omavalvontasuunnitelmia. Kela julkaisee omavalvontaraportin verkkosivuillaan kolme kertaa vuodessa.

2.2 Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Palveluverkon lähtökohtana on palveluiden saavutettavuus. Se muodostuu korkeakoulujen sijaintien ja sijaintikuntien näkökulmasta. Palveluverkko muodostuu YTHS:n omana toimintana palveluita tarjoavista palvelupisteistä sekä YTHS:n omaa palvelutoimintaa täydentävistä alihankintana tuotetuista palvelupisteistä. Palvelupisteiden maantieteellisille sijainneille ja saavutettavuudelle on määritelty saavutettavuuskriteerit. Kelan ja YTHS:n välisessä sopimuksessa ja palvelun kuvauksessa on lisäksi määritelty edellytykset etäpalvelujen käytölle. Kela hyväksyy palveluverkon ja sen muutokset YTHS:n esityksestä. Lisäksi Kela seuraa palveluverkon tilannetta säännöllisesti seurantakokouksissa yhdessä YTHS:n kanssa.

Opiskeluterveydenhuollon hoitoon pääsystä ja hoidon tarpeen arvion tekemisestä säädetään opiskeluterveydenhuoltolaissa. Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan YTHS:n on julkaistava kustakin toimipisteestään kuukausittain yleisessä tietoverkossa edellistä kalenterikuukautta koskevat tunnusluvut siitä, miten opiskeluterveydenhuoltolaissa säädettyjen enimmäisaikojen noudattaminen toteutui. Kela seuraa YTHS:n hoitoon pääsyaikoja säännöllisesti.

Kelan on korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä varmistettava palvelujen jatkuvuus myös tilanteessa, jossa YTHS ei pysty tuottamaan palvelua opiskeluterveydenhuoltolaissa edellytetyllä tavalla. Tällöin Kelan on lain mukaan järjestettävä palvelut muulla tavalla.

2.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Kelan tulee palvelunjärjestäjänä ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulla olevia korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluja. Kelan on varmistettava, että YTHS:llä on taloudelliset, toiminnalliset sekä riittävät ammatilliset edellytykset palvelujen tuottamiseen. Myös palveluiden turvallisuutta ja laatua on seurattava ja arvioitava yhteistyössä YTHS:n ja valvontaviranomaisen kanssa.

2.3.1 Turvallisuus

Valvontalain mukaan YTHS:n on laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki YTHS:n ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan sisältyy myös kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä lääkehoitosuunnitelma.

YTHS:llä on ilmoitusvelvollisuus Kelalle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä vakavista tapahtumista, vahingoista ja vaaratilanteista. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sellaisia puutteita, joita YTHS ei kykene korjaamaan sen omavalvonnan keinoin. YTHS:n raportointivelvollisuudesta potilasturvallisuuteen liittyvissä tapahtumissa Kelalle kuvataan myös palvelun kuvauksessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös Kela palvelunjärjestäjänä.

Palvelun kuvauksen mukaisesti potilasturvallisuuteen liittyvät tapahtumat ja niihin liittyvät toimenpiteet Kela käy YTHS:n kanssa läpi neljän kuukauden välein. Kela hyödyntää vaaratapahtumien tulkinnessa ja niiden käsittelyssä [Vakavien vaaratapahtumien tutkinta](#)-opasta. Käytännössä vakavan vaaratapahtuman tutkinnessa noudatetaan YTHS:n omavalvontasuunnitelmissa kuvattua ilmoitus- ja oppimismenettelyä.

Kela seuraa palvelunjärjestäjänä YTHS:n henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta. Henkilöstön riittävyydestä YTHS raportoi Kelalle neljän kuukauden välein. Raportissaan YTHS esittelee ajantasaisen HTV-tilanteen, henkilöstön määrän ja henkilöstövajeen. Tilojen ja laitteiden turvallisuuden sekä niiden soveltuvuuden varmistaminen ovat ensisijaisesti YTHS:n ja valvontaviranomaisen välistä toimintaa, josta YTHS raportoi Kelalle. Myös valvontaviranomaisen raportit YTHS toimittaa Kelalle tiedoksi.

2.3.2 Laatu

Kela seuraa YTHS:n tuottamien opiskeluterveydenhuollon palveluiden laatua ensisijaisesti saamiensa palautteiden avulla. Myös valvontalaki velvoittaa Kela palvelunjärjestäjänä

seuraamaan ja arvioimaan omavalvontaohjelman toteutumista säännöllisesti keräämiensä palautteiden avulla. Lisäksi opiskeluterveydenhuollon palveluiden laatua seurataan ja arvioidaan mahdollisten muistutusten ja kanteluiden kautta.

Kela hyödyntää palautteiden keräämisessä ja seurannassa sen käytössä olevia palautekanavia (Kela.fi -sivuja, sähköpostia sekä Oiwa-järjestelmää). Kela käsittelee kaiken saamansa palautteen. Kelan verkkosivuilta löytyvällä [palautelomakkeella](#) asiakas voi antaa yleistä palautetta Kelan toiminnasta tai tehdä Kelalle kehitysehdotuksen sen toiminnasta. Palautelomaketta ei voi käyttää asiakkaan henkilökohtaisten Kela-asioiden hoitamiseen. Henkilökohtaisissa asioissa, kuten esimerkiksi opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitomaksuun liittyvissä kysymyksissä, asiakkaan tulee käyttää Kelan verkkoasiointipalvelua tai olla yhteydessä suoraan Kelan asiakaspalveluun. Opiskeluterveydenhuollon palveluihin ja palveluverkkoon liittyvissä asioissa asiakkaan tulee ottaa suoraan yhteyttä YTHS:öön.

YTHS puolestaan kerää palautetta asiakkailta ja henkilöstöltä ensisijaisesti tekstiviesteillä ja verkkosivuilla olevan palautelomakkeen avulla, jossa asiakas voi antaa palautteen nimettömästi tai vastausta pyytäen tunnistautuneena asiointitilille suomi.fi-palvelun kautta. Näiden lisäksi YTHS voi toteuttaa erikseen suunnitellusti muita kohdennettuja asiakastytyväisyyskyselyitä.

Palvelutapahtumassa saatu välitön, useimmiten suullinen palaute käsitellään heti asiakkaan kanssa ja palaute voidaan kirjata käsiteltynä YTHS:n verkkopalvelulomakkeelle. Palvelun kuvauksen mukaan YTHS toimittaa yhteenvedon palvelupalautteista sekä säätiön että palveluyksiköiden johtoryhmien ja muiden tarvittavien työryhmien käsiteltäväksi säännöllisesti. YTHS saa myös epäsuoraa palautetta eri medioiden kautta tai esimerkiksi sen toimielinten kokouksissa. Palautteet käsitellään tarpeen vaatiessa säätiön johtoryhmässä, useimmiten terveystalouden johtoryhmässä.

Opiskeluterveydenhuoltolain mukaan Kelalla on oikeus saada salassapitosäännöksen estämättä ja korvauksetta YTHS:ltä järjestämänsä opiskeluterveydenhuollon laadun seuraamiseksi ja arvioimiseksi tarvitsemiaan tietoja. Tiedot eivät saa sisältää henkilötietoja. Palvelun laadun seuraamisessa ja arvioinnissa Kela hyödyntää YTHS:n tuottamaa raporttia saamistaan palautteista. Lisäksi YTHS:n tulee kerätä ja raportoida henkilöstöltä saaduista

palautteista Kelalle. Kela edellyttää YTHS:tä toimittamaan toiminnan valvonnan ja ohjauksen kannalta tarpeelliset tiedot Kelaan siten, ettei yksittäinen asiakas ole tunnistettavissa toimitetuista tiedoista.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, kannattaa asiakkaan ensin pyrkiä selvittämään asia keskustelemalla kyseisessä palvelupisteessä. Jos keskustelu ei johda toivottuun tulokseen, asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimipaikkaan. Asiakkaalla on oikeus kannella aluehallintovirastolle tai Valviralle saamastaan hoidosta. Asiakkaalla on myös oikeus hakea korvausta potilasvahinkovakuutuksesta.

YTHS:n omavalvontasuunnitelmissa kuvaillaan yksityiskohtaisesti muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkojen käsittely- ja seurantaprosessi. YTHS tiedottaa Kela saamistaan muistutuksista ja kanteluista. Tarvittaessa Kela antaa selvityksen yhteistyössä YTHS:n kanssa. YTHS:n tulee toimittaa saamansa päätökset ja antamansa selvitykset tiedoksi Kelaan.

Vuoden 2024 alusta lähtien hyvinvointialueet vastaavat alueellaan potilasasiavastaavatoiminnan järjestämisestä (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023). YTHS:n tulee antaa asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvää yleistä neuvontaa. Lisäksi YTHS:llä on edelleen potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaisesti velvollisuus tiedottaa asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestää muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Jos palveluunsa tyytymätön asiakas ottaa yhteyttä YTHS:öön, sen tulee informoida asiakasta mahdollisuudesta ottaa yhteyttä myös hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan. Kelan ja YTHS:n tulee tiedottaa asiakkailleen potilasasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista saavutettavalla tavalla ja eri asiakas- ja potilasryhmien tarpeen huomioiden.

2.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Opiskeluterveydenhuollon järjestäjänä Kelan tulee seurata asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista. Tällä tarkoitetaan muun muassa palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, saavutettavuutta sekä palvelujen toteutumista, huomioiden asiak-

kaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten ja vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Kelan ja YTHS:n välisessä sopimuksessa sekä palvelun kuvauksessa on määritelty toiminnan edellytykset, joilla pyritään takamaan palvelujen yhdenvertaisuus valtakunnallisesti, myös alihankintana tuotettujen palveluiden osalta.

2.5 Sopimusvalvonta

Kelan on palvelunjärjestäjänä ohjattava ja valvottava sen vastuulle kuuluvaa korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuoltoa. Kela on tehnyt YTHS:n kanssa sopimuksen korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palvelujen tuottamisesta. Sopimuksen tarkoituksena on laadukkaan ja lain mukaisen opiskeluterveydenhuollon toteuttaminen ja turvaaminen valtakunnallisesti yhdenvertaisella tavalla. Sopimuksessa on sovittu menetelmistä, toimintatavoista, periaatteista sekä niistä ehdoista, joita osapuolten tulee noudattaa keskinäisessä suhteessaan sekä lain että asetusten mukaisia tehtäviä hoitaessaan.

YTHS tuottaa joillakin paikkakunnilla kaikki tai osan palveluista alihankintana, joiden osalta YTHS on solminut alihankintasopimuksia yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. YTHS vastaa alihankintana tuotetuista korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollonpalveluista kuin omastaan. Yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien alihankintana tuottamien palvelujen seuranta tehdään YTHS:n ja palveluntuottajien välisen sopimuksen kautta. Alihankintasopimukseen on palvelun kuvauksen mukaisesti määritelty kriteerit hoidon laadulle ja sisällölle. Alihankintataho on myös veloitettu pyydettyä antamaan selvitys laadun toteutumisesta. Palvelun kuvauksen mukaisesti YTHS selvittää ja raportoi Kelalle alihankintapisteiden tuottamista palveluista sekä niiden käyntitiedoista ja tilastoista.

Sopimusvalvontaa Kelassa tehdään ensisijaisesti auditoinneilla, joilla varmennetaan YTHS:n ja sen mahdollisen alihankkijoiden toteuttamien palveluiden lain- ja sopimuksen mukaisuus. Auditoinnista laaditaan auditointikertomus, josta ilmenee sen keskeiset havainnot sekä tarpeelliset kehittämis- ja muut ehdotukset.

YTHS:n omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat kattavat myös alihankintana tuotetut palvelut sekä kirjaukset niistä toimista, joilla YTHS toimeenpanee sopimusvalvontaa. Kela seuraa yhteistyössä YTHS:n kanssa YTHS itse tuottamien ja alihankintana tuotettujen palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

2.6 Omavalvonnan toteutus

Omavalvonta on Kelassa jatkuvaa ja sitä tehdään yhteistyössä YTHS:n kanssa. Omavalvonnan työvälineet on kuvattu omavalvonnan vuosikellossa. Omavalvontaan liittyvät kokoukset ovat pääsääntöisesti Kelan kokoon kutsumia ja niiden sisällöt on määritelty palvelun kuvauksessa. Kokousten osallistujat Kelasta ja YTHS:stä vaihtelevat kokouksen asiasisällön mukaan.

Käytännössä toiminnan ja laadun seuranta tehdään toimintavuoden aikana säännöllisin väliajoin pidettävissä seurantakokouksissa, joissa käydään läpi YTHS:n tuottamien raporttien ja sovittujen mittareiden tulokset. Kuukausittaisissa seurantakokouksissa seurataan YTHS:n tuottamia toiminnan raportteja, Kelan asettamien tavoitteiden toteumaa sekä omavalvontaraporteissa kuvattua kehitystä. Koordinaatiokokoukset puolestaan ovat Kelan ja YTHS:n yhteisiä kuukausittain pidettäviä kokouksia, joissa käsitellään korkeakouluopiskeluterveydenhuoltoon liittyviä ajankohtaisia asioita.

Jatkuvan seurannan kokoukset pidetään kolme kertaa vuodessa. Kokouksissa käydään läpi edeltävän neljän kuukauden toiminnan ja laadun seurantaportti sekä alkuvuoden kumulatiivinen kehitys. Palvelun kuvauksen mukaisesti kokouksissa käydään läpi myös potilasturvallisuutta vaarantaneiden tapahtumien sisällöt ja toimenpiteet. Lisäksi tammikuun kokouksessa käydään läpi koko edeltävän vuoden kumulatiivinen toiminnan ja laadun kehitys. Auditointien vuosiyhteenveto ja tarkastusraportti käsitellään toukokuun kokouksessa.

Palvelun kuvauksen mukaisesti YTHS tuottaa ja toimittaa Kelalle kuukausittain toimintaa kuvaavia raportteja, kuten esimerkiksi palveluiden käyttöön, saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyviä raportteja. Perusseurannassa esitetyt mittarit ja raportit pysyvät vuosittain pääpiirteissään samana, jotta kehitystä voidaan luotettavasti seurata. Seurannan painotukset mittareissa ja tavoitteissa voivat vaihdella vuosittain. Mittarit ja tavoitteet asetetaan vuosittain 30.11. mennessä.

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

Auditoinnin tavoitteena on varmentaa, että YTHS:n toiminta vastaa sopimuksen ja palveluvauksen vaatimuksia sekä toimintaa ohjaavien lakien ja asetusten mukaisia vaatimuksia. Auditoinneilla varmennetaan YTHS:n ja sen mahdollisten alihankkijoiden toteuttaman palvelun lain- ja sopimuksenmukaisuus, arvioidaan opiskelijoiden palveluprosessien toteutumista sekä seurataan ja todennetaan Kelan YTHS:lle asettamien laatutavoitteiden toteutuminen. Lisäksi auditoinnilla varmistetaan Kelan YTHS:n toiminnalle asettamien ehtojen täyttyminen ja varmennetaan YTHS:n antamien tietojen oikeellisuus. Auditoinnin tavoite on myös edistää asiakaslähtöisiä prosesseja ja hyviä käytäntöjä YTHS:n ja Kelan välillä.

YTHS:n ja Kelan välisen sopimuksen mukaisesti Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluvaa toimintaa haluamanaan ajankohtana ja haluamallaan tavalla. Auditoinnista laaditaan auditointikertomus, josta ilmenee sen keskeiset havainnot sekä tarpeelliset kehittämis- ja muut ehdotukset. Auditointikertomuksessa Kela esittää määräajan, johon mennessä YTHS:n on tehtävä korjaavat toimenpiteet havaittuihin poikkeamiin. YTHS:llä on myös mahdollisuus antaa vastine auditointikertomukseen. Kela tekee säännöllisesti myös jälki-seuranta.

Kela korvaa YTHS:lle opiskeluterveydenhuoltolain mukaisesti korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon tuottamisesta aiheutuneet hyväksyttävät kustannukset. Saatuaan kirjalliset selvitykset YTHS:n taloudesta ja toiminnasta tilinpäätöksen vahvistamisen jälkeen, laaturyhmä suorittaa vuosittain YTHS:n toiminnan tarkastuksen. Tarkastuksen tavoitteena on tarkastaa YTHS:lle opiskeluterveydenhuollon tuottamisesta aiheutuneet kustannukset ja arvioida opiskeluterveydenhuollon rahoituksen tarkoituksenmukaista käyttöä. Tarkastuksella Kela tarkastaa myös sen, 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, josta ilmenee keskeiset tarkastuksen havainnot sekä tarpeelliset kehittämis- ja muut ehdotukset.

YTHS:llä on mahdollisuus antaa vastine tarkastuskertomuksessa kuvattuihin poikkeamiin. Kela tekee myös YTHS:n toimintaan kohdistuvan jälkitarkastuksen.

Palvelunjärjestäjänä Kela seuraa YTHS:n tuottamaa opiskeluterveydenhuollon palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta säännöllisesti yhteistyössä YTHS:n kanssa. Kela seuraa myös toimintavuoden aikana YTHS:n käytössä olevan opiskeluterveydenhuollon rahoituksen riittävyyttä ja opiskelijamäärien kehitystä. Lisäksi omavalvonnassa ja sen seurannassa hyödynnetään YTHS:n omavalvontaohjelmaa, palveluyksikkökohtaisia omavalvontasuunnitelmia sekä YTHS:n julkaisemia omavalvontatietoja.

2.7 Riskienhallinta

Kelassa opiskeluterveydenhuollon järjestämiseen liittyvä riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa. Omavalvonnalla Kela pyrkii ehkäisemään, havaitsemaan ja tarvittaessa korjaamaan mahdollisia riskejä. Omavalvonta on yksi keino, jolla Kela toteuttaa riskienhallintaa.

Riskienhallintasuunnitelmaan kuuluvista palvelun tuottamisessa syntyvistä häiriötilanteista säädetään myös erikseen opiskeluterveydenhuoltolaissa. Opiskeluterveydenhuoltolaissa tarkoitettu häiriötilanne olisi hyvin poikkeuksellinen, kuten esimerkiksi säätiön konkurssi tai purkautuminen muusta syystä taikka laajamittainen ja pitkäkestoinen ongelma palveluiden tuottamisessa tai muu tilanne, jossa YTHS ei laajamittaisesti ja pitkäkestoisesti kykenisi täyttämään lain mukaisia velvoitteitaan tai laiminlöisi niitä. Kyseessä tulisi olla valtakunnallinen tai useaa aluetta koskeva ongelma palvelujen tuottamisessa, jotta säännös voisi tulla sovellettavaksi. 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 Kelan olisi ryhdyttävä lain edellyttämiin toimenpiteisiin, millaisiin toimenpiteisiin Kela voi ryhtyä sekä se, mikä Kelan sisäinen menettely voisi häiriötilanteessa olla. Myös Kelan ja YTHS:n välisessä sopimuksessa on määritelty, miten osapuolten tulee toimia mahdollisessa häiriötilanteessa. Kela tekee riskienhallinnan osalta yhteistyötä YTHS:n kanssa.

3 Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet

Omavalvontaohjelman toteutumista Kelassa seurataan palautteen avulla. Lisäksi Kela seuraa ja käsittelee yhteistyössä YTHS:n kanssa omavalvonnassa havaittuja puutteellisuuksia ja epäkohtia sekä sitä, miten puutteellisuudet on korjattu. Seuranta ja korjaavia toimenpiteitä käsitellään Kelan ja YTHS:n välisissä seuranta- ja koordinaatiokokouksissa.

3.1 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Ensisijaisesti epäkohdat ja puutteet pitäisi voida korjata YTHS:n omavalvonnallisin toimenpitein. Kela selvittää yhteistyössä YTHS:n, miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Kela edellyttää, että YTHS korjaa opiskeluterveydenhuollon palvelujen tuottamisessa ilmenneet korjattavissa olevat epäkohdat ja puutteet annettuun määräaikaan mennessä. YTHS:n tulee ilmoittaa Kelalle, millaisin toimenpitein se on korjannut havaitut puutteellisuudet. Kela seuraa puutteiden ja epäkohtien korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia ja vaikuttavuutta jälkiseurannan ja jälkitarkastuksen avulla.

Valvontalain mukaan Kelan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle YTHS:n tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä sellaiset puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta. Lisäksi valvontalain mukaan Kelan on epäkohtien tai puutteiden ilmettyä vaadittava niiden korjaamista asettamassaan kohtuullisessa määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, Kelan on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Kelan ja YTHS:n väliseen sopimukseen ei sisälly mahdollisuutta alentaa YTHS:lle opiskeluterveydenhuoltolain mukaan maksettavaa korvausta tai pidätyä sen maksamisesta. Jos YTHS:n toiminnassa ilmenisi olennaisia tai toistuvia rikkomuksia, Kelassa tulisi arvioida, täytyvätkö 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.

3.3 Omavalvontaohjelman päivittäminen

Kelassa omavalvontaohjelmaa päivitetään, kun toiminta muuttuu merkittävästi. Omavalvontaohjelman päivittämisessä huomioidaan ajantasainen lainsäädäntö ja säädökset, omavalvonnan seurannassa ja toteuttamisessa tehdyt havainnot ja niihin liittyvät toimenpiteet, saadut palautteet sekä YTHS:n tuottamat omavalvonnan raportit.

Omavalvontaohjelman päivittämisestä Kelassa vastaa Etuuksien ja palvelujen suunnittelu-yksikkö. Omavalvontaohjelman sekä sen päivitykset hyväksyy Kelassa valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikön johtaja.