

6.2.2 Hur kan tillsynen över social- och hälsovårdstjänsterna och dess effekt förbättras?

Övre gräns för det disponibla anslaget: 150 000 €
Tidsperiod: 4/2016–12/2016

Beskrivning och motivering av informationsbehovet:

Målet med myndighetstillsynen över social- och hälsovården är att

- främja tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna,
- främja likabehandlingen av medborgarna och serviceproducenterna,
- främja tillgodoseendet av medborgarnas, serviceanordnarnas och serviceproducenternas rättsskydd, och
- trygga en tillräcklig servicekvalitet.

I Finland genomförs tillsynen över social- och hälsovården på både central- och regionförvaltningsnivå (lagen om Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (669/2008) och lagen om regionförvaltningsverken (896/2009)).

Antalet tillsynsärenden har ökat, men på grund av det ekonomiska läget är det inte realistiskt att utöka resurserna för myndighetstillsyn. Resurserna ska användas så att tillsynen kan garanteras ha en så omfattande effekt som möjligt. Detta innebär att tillsynen ska fokuseras där det största tillsynsbehovet finns (de största riskerna och det bredaste verkningssområdet), och verkställas med sådana metoder som säkrast leder till den förändring som önskas i varje situation. Samtidigt ska det säkerställas att tillsynen inte får icke-önskade, oplanerade effekter (t.ex. håller tillbaka innovationer, ökar byråkratin).

Verksamhetssätten för myndighetstillsynen ses över i enlighet med riktlinjerna i regeringsprogrammet:

- man övergår från detaljerad styrning och tillsyn till mer strategisk styrning och tillsyn,
- man övergår från serviceprocess- och resursinriktad tillsyn till att styra och kontrollera serviceverksamhetens resultat,
- grunden utgörs av egenkontroll, som bygger på en förtroendebaserad, interaktiv tillsynsmodell.

Tyngdpunkten har flyttats från reaktiv tillsyn (t.ex. klagomål) i riktning mot proaktiv tillsyn. Samtidigt har man utvecklat metoder för proaktiv tillsyn (t.ex. registreringsförfaranden, informationsstyrning, rådgivning, styrnings- och utvärderingsbesök på verksamhetsenheter som är föremål för tillsyn, regionala sammankomster, annan styrning, information och utbildningsverksamhet). Det senaste riksomfattande tillsynsprogrammet för social- och hälsovården för 2016–2019 fäster vikt vid egenkontroll som den primära formen av tillsyn när det gäller tjänsternas kvalitet och innehåll, regionala sammankomster samt styrnings- och utvärderingsbesök. Tillsynen kan riktas in på både ordnandet och tillhandahållandet av tjänster. Tillsynen över tjänsternas kvalitet och innehåll utförs i första hand genom att serviceproducenterna utövar egenkontroll. Redan nu tar tillsynsmyndigheterna fram olika samarbetsformer för att främja utvecklingen av systemet med egenkontroll inom olika verksamhetsområden. Vid sidan av den interaktiva verksamheten fungerar tillsynsmyndighetens

transparenta och öppna verksamhet samt tillsynsuppgifternas offentlighet och spridning som verktyg för proaktiv tillsyn.

Utvärderingen av tillsynens effekt och metoderna för en effektiv tillsyn behöver utvecklas utgående från verksamhetens effekter på patienterna och klienterna och utifrån den egenkontroll som utförs av serviceanordnarna och serviceproducenterna. Särskilt viktigt är det att analysera information som fås från olika källor (tillsynsmyndigheter, serviceanordnare och serviceproducenter) för att bedöma behovet av tillsyn (riskbedömning) och tillsynens effekt. Detta gör det lättare att rikta resurserna rätt. Myndighetstillsynen ska ta fasta på dels aktörernas egenkontroll och de indikatorer som används i denna, dels målet att stärka delaktigheten hos dem som använder tjänsterna.

Förutom nationellt material ska även tillgänglig internationell, och särskilt nordisk, uppföljnings-, utvärderings- och forskningsinformation om effekten och utvecklingen av tillsynen utnyttjas som bakgrundsmaterial. Sverige och Danmark har sett över sina tillsynssystem under de senaste åren, och från Holland och England finns det mycket nyttig information att få till stöd för utredningsarbetet. Det finns redan färdiga samarbetsstrukturer som kan utnyttjas i detta arbete (bl.a. European Partnership for Supervisory Organisations EPSO, som har tillsatt en arbetsgrupp för tillsynseffekt).

Projektet ska genomföras med beaktande av den kommande strukturreformen inom social- och hälsovården samt reformen av statens regionförvaltning och landskapsförvaltningen. Utvecklingen och utvärderingen av tillsynens effekt är dock oberoende av vilken typ av organisationslösning man slutligen stannar för i reformen.

Huvudmålet för den utredning som ska inledas är att klargöra vilken inriktning för myndighetstillsynen som är optimal med tanke på produktiviteten och effektiviteten.

Projektet går ut på att finna svar på särskilt följande frågor:
(se bilagan med en helhetsbild över tillsynen i den förändrade verksamhetsmiljön)

1. Hur kan man säkerställa att serviceanordnaren (landskapet) och producentens egenkontroll fungerar ändamålsenligt?
 - Hur definiera minimikriterier för egenkontrollen?
 - Hur hantera risker och förbereda sig på dem?
 - Hur identifiera riskobjekt (bl.a. tjänsternas kvalitet och tillgänglighet, klient- och patientsäkerheten, självbestämmanderätten, personalrelaterade risker), där egenkontrollen inte fungerar?
 - Hurdant kunskapsunderlag krävs för uppföljningen av egenkontrollens effektivitet?
 - Vilka riskfaktorer gör sig gällande i samband med att tyngdpunkten flyttas i riktning mot egenkontroll och övrig proaktiv tillsyn, och hur kan dessa risker undvikas?
2. Vilken roll spelar den övriga proaktiva tillsynen i det nya systemet för tillhandahållande av tjänster, där anordnandet och den offentliga serviceproduktionen har skiljts åt och principen om valfrihet tillämpas.
3. Vilka sådana frågor väcker det internationella materialet som borde beaktas inom tillsynen i samband med att valfriheten utvidgas, t.ex. gränsytorna mellan olika styrnings- och tillsynsmyndigheter?

Eventuella länkar till statsrådets strategier och annan utrednings- och forskningsverksamhet:

Regeringsprogrammet innehåller flera riktlinjer för hur styrningen och tillsynen över kommunerna kan ordnas och genomföras på ett nytt sätt:

- 1) Den fortsatta splittringen och de många detaljerna i styrningen av kommunernas uppgifter ska stoppas.
- 2) Antalet överlappningar i de styrnings- och tillsynsprocesser som riktas mot kommunerna minskas.
- 3) I stället för reglering och övervakning av de skyldigheter som gäller serviceprocesser och resurser övergår man till att styra och övervaka serviceverksamhetens resultat.
- 4) De detaljerade bestämmelser och rekommendationer som gäller metoder, resurser och processer för tillhandahållande av kommunala tjänster upphävs till stor del. I stället för styrning enligt sektor och tjänst kan dessa vid behov styras genom en allmän lag.
- 5) Från detaljerad styrning övergår man till mer översiktlig styrning.
- 6) Ansvarstagandet, prövningsrätten och beslutsfattandet på det lokala planet stärks.
- 7) Egenkontrollen utvecklas.
- 8) Statens kommunpolitik stöder sig på ett starkt samarbete med kommunerna.

Möjliga former av informationsproduktion:

information som stöder verkställandet av strategin, inkl. analyser av lägesbilden, jämförelse av verksamhetsalternativ

- intelligenta system - automatiserad tillsyn
- uppföljningsindikatorer (offentliga), öppna data - jämförande information

Dessutom länkas projektet till det arbete med att ta fram kunskapsunderlag och indikatorer som utförs i anslutning till social- och hälsovårdsreformen.

Kunddelaktighet, klient- och patientsäkerhet
Kundrespons, JulkiTerhikki, JulkiValveri, Palveluvaaka

Snabb, öppen,
distribuerbar information
Prognostisering

Uppföljning av information
THL
uppföljning,
utvärdering

ORDNANDE

Landskapen (1.1.2019)
(Kommunerna, samkommunerna
fram till 2018)

PRODUKTION

Offentlig
serviceproduktion

Serviceproduktion inom
den privata och den tredje
sektorn

Användarens valfrihet

Plan för egenkontroll: transparens, elektroniska underlag, information
som möjliggör valfrihet → hur realiserar dessa?

Proaktiv styrning och tillsyn

Reaktiv tillsyn, allvarliga avvikelser

Kriterier:
Köpt tjänst/servicesedel/utlokalisering

Effekt (tillsyn över produktionen)

Riksomfattande riktlinjer

Statens tillsynsmyndigheter