

Kemijärven kaupunki

Valvontasuunnitelma vammainen tehostettu palveluasuminen

Kemijärven kaupunki | Vammaisten palvelut 2018
19.6.2018

Sisällys

JOHDANTO	2
VAMMAISTEN HENKILÖIDEN YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOIVA	3
VALVONTAVIRANOMAISTEN TYÖNJAKO JA TEHTÄVÄT	3
VALVONNAN ERI MUODOT	4
Omavalvonta	4
Ennakollinen valvonta	5
Suunnitelmaperusteinen valvonta	6
Reaktiivinen valvonta	7
VALVONNAN ARVIOINTI JA RAPORTOINTI	8
LIITTEET	9
LÄHTEET	9

VALVONTASUUNNITELMA

Vammaisten palvelut, tehostettu palveluasuminen

© Kemijärven kaupunki 2018

Laadittu: Kemijärven kaupunki, vammaisten palvelut

Hyväksytty: Kemijärven kaupunki, hyvinvointilautakunta 19.6.2018

Päivitetty: --

JOHDANTO

Tämän valvontasuunnitelman tavoitteena on taata vammaisille kemijärveläisille heidän tarvitsemansa hyvä ja tavoitteellinen hoiva riippumatta siitä, minkä palveluntuottajan järjestämän hoivan piirissä he asuvat. Valvontasuunnitelman avulla selvitetään useiden eri lakien ja suositusten sekä kilpailutusehtojen ja ostopalvelusopimusten määräämien velvoitteiden toteutuminen.

Valvontasuunnitelma on väline yhteisten tavoitteiden ja työtapojen luomiseen. Se luo työnjaon kuntavalvontaan ja tarvittavaan yhteistyöhön Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valviran) kanssa. Valvontasuunnitelma on työväline käytännön valvontatyötä tekeville.

Kemijärven kaupungin vammaisten tehostetun palveluasumisen valvontasuunnitelma on laadittu koskemaan ympärivuorokautista asumispalvelua.

Sosiaali- ja terveydenhuollon yleinen ohjaus ja valvonta ovat sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla. Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat vammaisten palveluja alueellaan ja toteuttavat toimivaltaisina viranomaisina alueilla tehtävää valvontaa. Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa, jotta niiden toimintaperiaatteiden, menettelytapojen ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi. Kunta vastaa sosiaalihuollon palvelujen järjestämisestä. Sen tehtävänä on myös valvoa itse järjestämiensä ja ulkopuolelta ostamiensa palvelujen lisäksi kaikkien yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien toimintaa kunnassa (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019). Valvira seuraa yhdessä Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa vammaislakien tavoitteiden toteutumista ja vaikutuksia.

Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vammaispalveluiden omavalvontasuunnitelmaa koskeva määräys tuli voimaan 1.1.2015. Valviran määräys koskee kaikkia yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettuja yksityisiä sosiaalipalveluja sekä vammaisten palveluja. Valviran sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmalomake on päivitetty, ja siinä on eri osioihin liittyvä selkeä ohjeistus, joka auttaa suunnitelman laadinnassa (Valviran uutiskirje 3/2014). Omavalvonta on palveluntuottajan ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta perustuu toimintayksikössä tehtyyn riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Toimiva omavalvonta on palvelujen laadunhallinnan ja toiminnan kehittämisen tärkein väline.

Kemijärvellä vammaisten palveluja järjestetään kaupungin strategian ja toimintaohjeiden mukaisesti kunnan omana toimintana, yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluna sekä palvelusetelillä. Tavoitteena on, että pitkäaikaishoitoa tarvitsevat kuntalaiset saavat asua toimintayksikössä elämänsä loppuun saakka. Kemijärven kaupungin vammaisten palvelujen vastuualue vastaa ostetun ja julkisen ympärivuorokautisen asumispalvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta.

Kemijärven kaupungin järjestämän vammaisten tehostetun palveluasumisen toiminnan ja laadun valvonta on suunnitelmallista ja säännöllistä. Valvontatyössä hyödynnetään muun muassa Valviran ja aluehallintovirastojen laatimaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmaa. Asukkaiden oikeuksien turvaaminen toteutuu tilaajan ja palveluntuottajan välisellä hyvällä ja kumppanuuteen perustuvalla yhteistyöllä.

VAMMAISTEN HENKILÖIDEN YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOIVA

Vammaisten asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain alaista ympärivuorokautista pitkäaikaista ja/tai lyhytaikaista asumispalvelua, josta tässä valvontasuunnitelmassa käytetään käsitettä tehostettu palveluasuminen. Kemijärven kaupungissa vammaisten tehostettu palveluasuminen perustuu kaupungin ja yksityisen palveluntuottajan tuottamaan palveluun, palvelusetelillä hankittuun palveluun tai asiakkaan itse kustantamaan ja solmimaan palvelu- ja sopimussuhteeseen.

Tehostettuun palveluasuamiseen sijoitettava asukas ei toimintakyvyn tai sairauden rajoitteiden vuoksi enää selviydy kotona, vaikka hän saisi runsaastikin kotona asumista tukevia palveluja. Lisäksi asukkaalla voi olla sairauksista johtuvia psyykkisiä, sosiaalisia ja/tai turvallisuuteen liittyviä haasteita. Näistä johtuen asukkaan avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa siten, että hän tarvitsee jatkuvaa yhtämittaista ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa ja valvontaa.

Kun asiakas hakeutuu tehostettuun palveluasuamiseen, hänelle tehdään palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen selvityksen tekee vammaisten palvelujen vastuualueen ammattihenkilöstö yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään tarvittaessa muita asiantuntija-arvioita. Kirjallinen päätös tehostetun palveluasuamisen tarpeesta tehdään Kemijärven kaupungin vammaisten palveluiden vastuualueella, jossa vastataan myös hoivapaikkajärjestelyistä. Asiakasohjauksessa tehdään yhteistyötä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja läheistensä kanssa.

Tehostetussa palveluasuamisessa asukas saa yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaan ympärivuorokautisesti ohjausta, tukea ja hoivaa ammattitaitoiselta henkilöstöltä, jota on riittävästi. Tavoitteena on asukkaan jäljellä olevan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Tehostetussa palveluasuamisessa korostuu asukkaan itsemääräämisoikeus. Asukkaalla on mahdollisuus yhteisölliseen toimintaan ja osallistumiseen, harrastamiseen sekä turvalliseen ulkoiluun kaikkina vuodenaikoina. Tavoitteena on, että asukas viihtyy, kokee olonsa turvalliseksi ja hyväksytyksi sekä voi elää kaikin puolin mahdollisimman aktiivista ja omannäköistä elämää. Tehostetussa palveluasuamisessa asukas asuu pääsääntöisesti elämänsä loppuun saakka.

Vammaisten tehostetun palveluasuamisen palveluseteli otetaan käyttöön hyvinvointilautakunnan päätöksellä 2018 – 2019. Kuntalainen voi ostaa palvelusetelillä tehostetun palveluasuamisen palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelun tarve määritellään samoilla periaatteilla kuin niille asiakkaille, joiden palvelu järjestetään kunnan toimintana tai ostopalveluna. Palveluseteliasiakas voi Kemijärven kaupungin hyväksymästä palveluntuottajarekisteristä valita palveluntuottajan itse. Palveluseteli on asiakkaalle vapaavalintainen. Palveluseteliä ei voi käyttää kaupungin toimintayksiköissä.

VALVONTAVIRANOMAISTEN TYÖNJAKO JA TEHTÄVÄT

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle aluehallintoviranomaiselle sekä sille kunnalle, jossa palveluja annetaan (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 8 §). Kunnassa valvontaviranomaisena toimii lain mukaan kunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin.

Kunnalla on itsehallintonsa mukaisesti palvelujen järjestäjänä ja lisäksi alueensa julkisen ja yksityisen palvelutuotannon valvojana ensisijainen rooli asukkaiden perusoikeuksien toteutumisen turvaamisessa myös valvonnan keinoin. Asukkaan tulee saada laadukasta palvelua, hyvää kohtelua ja suunnitelmallista hoitoa riippumatta palvelun tuottajasta.

Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämistä vastaavalla olevaa toimintaa. Kunnan on huolehdittava ostamiensa palvelujen laadusta ja asianmukaisuudesta niiden sijaintipaikasta riippumatta. Lisäksi kunnan on varmistettava siitä, että sopimusteitse tai palvelusetelin avulla hankittavat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. Kunnan on valvottava myös niitä alueellaan toimivia palveluntuottajia, joilta se ei itse osta palveluja (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 14 §).

Valvonnalla varmistetaan, että toimintayksiköissä noudatetaan valtakunnallisia lakeja, suosituksia ja ohjeita ja sopimuksissa määriteltyjen ehtojen ja palvelukonseptin tason mukaisesti. Mahdollisiin epäkohtiin on puututtava viiveettä. Kunnan on ilmoitettava AVI:in valvonnassa tietoonsa tulleista puutteellisuuksista ja epäkohdista sekä tekemistään tarkastuksista ja niistä koskevista johtopäätöksistä muistiot (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 17 §).

Valvira ja AVI painottavat kunnan valvonnan merkitystä sekä sen omissa että yksityisissä toimintayksiköissä. Vuodesta 2015 alkaen valvonta on laajentunut samoilla kriteereillä koskemaan Kemijärven kaupungin tuottamaa ympärivuorokautista asumispalvelua. Riippumatta palveluntuottajasta kaupungin järjestämien palveluiden on oltava kuntalaisille yhdenvertaisia.

Tehostetun palveluasumisen valvonnan toteutuksesta vastaa vammaisten palvelujen vastuualue. Kemijärven kaupungissa yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain 8 §:n 2 momentin mukaisena valvontaviranomaisena vammaisten tehostetussa palveluasumisessa toimii vammaisten palvelujen vastuualue. Vastuualueen yhtenä tärkeänä tehtävänä on lakisääteinen laadunvalvontatyö. Valvonta perustuu kaikissa sen vaiheissa säännölliseen yhteistyöhön, luottamukseen sekä avoimuuteen palveluntuottajan kanssa. Aluehallintoviraston ja kunnan yhteistyö ja työnjako valvontaprosessissa on kuvattu **liitteessä 1** (Kuhmonen, M. & Kaukonen, N. (2012) Aluehallintoviraston ja kunnan toimintamalli yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnassa, Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia).

VALVONNAN ERI MUODOT

Valvonta on ennalta suunniteltu prosessi, jota tämä valvontasuunnitelma ohjaa. Valvira ja THL kehittävät valvontamenetelmiä ja siirtävät valvonnan painopistettä yhä enemmän ennakkolliseen valvontaan ja palveluntuottajien omavalvontaan. Ennakollinen valvonta painottaa palvelun tuottajan omaa aktiivista työpanosta oman toimintansa valvonnassa ja kehittämisessä. Kunnan tekemä lakisääteinen viranomaisvalvonta varmistaa, että yksikön toiminta on asianmukaista ja omavalvonta toimii. Omavalvonnan lisäksi muut valvonnan muodot ovat ennakollinen, suunnitelmaperusteinen ja reaktiivinen valvonta.

Omavalvonta

Sosiaalihuoltoa järjestävän tai tuottavan julkisen ja yksityisen palveluntuottajan on täytettävä jatkuvasti laissa säädetyt toimintaedellytykset ja palveluntuottajan on sen vuoksi koko ajan arvioitava niitä. Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista säädetään, että yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut sekä palvelukokonaisuudet. Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vammaisten palveluiden omavalvontasuunnitelmaa koskeva Valviran

määräys on tullut voimaan 1.1.2015. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmalomake on päivitetty lokakuussa 2014, ja siinä on eri osioihin liittyvä selkeä ohjeistus, joka auttaa suunnitelman laadinnassa.

Valviran mukaan omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on palveluntuottajan omaa ennakkovalvontaa. Sen toteutuminen ohjaa työyhteisöjä avoimeen, julkiseen ja asukkaiden tarpeet huomioivaan toimintakulttuuriin. Omavalvontasuunnitelma on laadittava yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä, ja sen on oltava julkisesti nähtävillä.

Ennakollinen valvonta

Ennakollisella valvonnalla ja -ohjauksella varmistetaan asianmukaiset, laadukkaat ja asukkaiden tarpeita vastaavat palvelut. Sillä pyritään ehkäisemään virheellisiä, epäasianmukaisia tai laadultaan riittämättömiä palvelu- ja hoitokäytäntöjä. Ennakollisessa valvonnassa korostuu palveluntuottajien ja kunnan valvontatyöstä vastaavien tiivis ja aktiivinen yhteistyö. Palveluntuottajan asianmukaisen omavalvonnan toteutuminen on ensisijainen valvonnan muoto. Muita ennakollisen valvonnan muotoja ovat ohjaus ja neuvonta, lupa-asioiden käsittelyt, luvan myöntämiseen liittyvät tarkastukset, lausuntojen antamiset sekä valtakunnallisten valvontaohjelmien toimeenpano.

Ohjaus ja neuvonta

Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista painotetaan myös kunnan antamaa ohjausta ja neuvontaa ensisijaisena valvonnan muotona. Toiminnan seuranta onnistuu parhaiten yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Yhteistyö sekä neuvonta ja ohjaus toteutuvat muun muassa seuraavilla tavoilla:

- kirjeet, kirjalliset ohjeet, tiedotteet
- konsultaatiot ja neuvonta
- sähköpostit, puhelinkontaktit
- yhteistyötapaamiset (AVI, kunta, palveluntuottaja)
- tilaajan ja tuottajan väliset palautekeskustelut
- asiakastytyväisyyskyselyt
- asiakirjojen perusteella tapahtuvat arvioinnit
- luvan myöntämiseen liittyvät tarkastukset
- ohjaus- ja valvontakäynnit
- koulutukset, teemakohtaiset yhteistyötilaisuudet

Yksityisten sosiaalihuollon palvelujen luvanvaraisuus

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaan ympärivuorokautisia yksityisiä sosiaalipalveluja antavan palveluntuottajan on haettava toiminnalleen aluehallintoviraston (AVI) lupa. Mikäli palveluja annetaan ympärivuorokautisesti, toiminta edellyttää luvan myöntämistä. Lupahakemus tehdään sille aluehallintoviranomaiselle, jonka alueella palveluja annetaan. Mikäli palveluntuottaja antaa palveluja kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella, lupaviranomaisena toimii Valvira.

Lupahakemukseen on liitettävä yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa asetuksessa mainitut liitteet. Kun palveluntuottajan toiminnan aloittamista tai muuttamista koskeva lupahakemus on tullut vireille AVI:ssa, tekee se mahdollisimman pian tarkastuksen lupaa hakeneessa yksikössä. Tarkastukseen voi

osallistua AVI:n pyynnöstä myös kunnan edustaja. Kemijärven kaupungissa tarkastuskäynteihin AVI:n (tai Valviran) kanssa osallistuu vammaispalvelujohtaja. Palveluntuottajan lupahakemukseen liitettävän kuntalausunnon laatii hyvinvointipalvelujen palvelualueen johtaja.

Ilmoituksen varaisten eli ei-ympäri vuorokautisia palveluja antavien palveluntuottajien on jätettävä kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunnan vastuuviranhaltija arvioi ilmoituksen perusteella toiminnan asianmukaisuuden.

Valvontaohjelmat

Valtakunnalliset valvontaohjelmat perustuvat lainsäädäntöön, suosituksiin, oikeuden päätöksiin ja viranomaisten linjauksiin. AVI:t ja Valvira ovat laatineet yhteistyössä vammaisten palvelujen valtakunnallisen valvontaohjelman. Vammaisten palvelujen valvonta sisältyy sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimialat kattavaan valtakunnalliseen valvontaohjelmaan. Valvontaohjelmien avulla kehitetään riskinarviointia ja kohdennetaan valvontaa suunnitelmallisesti havaittujen riskien perusteella. Tavoitteena on kehittää valvonnan menetelmiä ja vaikuttavuutta siten, että valvonnan painopiste siirtyy entistä enemmän ennakoivaan valvontaan ja palveluntuottajien omavalvontaan.

Suunnitelmaperusteinen valvonta

Vammaispalvelujen vastuualueella on valvontavastuu Kemijärven alueella toimivissa ympärivuorokautisissa asumispalveluissa. Valvonnan tehtävänä on tarkastaa, että ympärivuorokautisessa hoivassa noudatetaan toimintaa ohjaavia lakeja säädöksiä, laatusuosituksia ja hoiva-asumisen palvelukonseptia sekä muita asumispalvelujen hankintaan liittyviä vaatimuksia ja sopimuksia.

Asumispalveluiden valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asukkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asukkaiden palvelujen ja hoivan toteuttaminen siten kuin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa on määritely. Valvontaa tehdään suunnitelmallisesti valvontasuunnitelman tavoitteiden ja vuosittain määriteltujen painopistealueiden mukaisesti. Valvonnan painopistealueet tulevat lähtökohtaisesti Valviran ja AVI:n laatimien kyselyiden, selvityksien ja valvontasuunnitelman pohjalta. Kemijärven kaupungin vammaisten tehostetun palveluasumisen valvontaan voidaan määritellä muitakin painopistealueita, jotka ohjaavat valvontatyötä. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan asumispalveluiden hankinnan palvelukonseptin kriteerit ja käytännön valvontatyössä havaitut asiat.

Raportoinnissa käytetään ensisijaisesti Valviran ja AVI:n käyttämää tarkastuskertomuslomaketta.

Suunnitelmaperusteinen valvonta on koko kalenterivuoden ajan tapahtuvaa tiivistä ja säännöllistä yhteistyötä palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottaja arvioi ja kuvaa toimintaansa säännöllisesti omavalvontasuunnitelman sekä palvelukonseptin mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu käymään tilaaajan kanssa säännölliset, vuotuiset yhteistyöneuvottelut toiminnan sisällöstä.

Suunnitelmaperusteisen valvonnan kohteena on palvelukonseptin sisältö:

- Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen (johtaminen, laadunhallinta ja omavalvonta, henkilöstö)
- Asumispalveluyksikön toimitilat (sijainti, tilat, varusteet, turvallisuus, siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto)

- Asukkaan asema ja oikeudet (hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, asukkaan edunvalvonta, yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa)
- Asukkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen (merkityksellinen ja arvokas elämä, ravitsemus)
- Terveyden- ja sairaanhoidon toteuttaminen yksikössä (terveyden- ja sairaanhoidolliset palvelut, lääkehoito, saattohoito)
- Asiakastietojen käsittely (dokumentointi, tietosuoja, arkistointi ja asukaspapereiden palautus tilaajalle)
- Seuranta

Kemijärvellä toteutetaan ennalta suunniteltuja valvontakäyntejä etukäteen laaditun valvontakäyntiaikataulun mukaan. Kaupunki määrittelee ennalta ne alueet, joita minäkin vuonna valvonnassa erityisesti painotetaan ja mihin seuranta ja valvonta kohdennetaan. Valvonta muodostaa jatkumon, jolloin siinä otetaan aina huomioon nykytilanteen lisäksi aikaisempi yhteistyö- ja valvontahistoria.

Ennalta suunniteltu valvontakäynti paikkakunnalla toimiviin toimintayksiköihin toteutetaan kerran vuodessa ja tarvittaessa. Valvontakäynti muilla paikkakunnilla Lapin maakunnan alueella sijaitseviin asumisyksiköihin tehdään kemijärveläisten asukkaiden osalta tarpeen mukaan ja valvontakäynti tehdään samoilla kriteereillä ja periaatteilla kuin paikkakunnalla oleviin asumisyksiköihin. Lapin maakunnan ulkopuolella sijaitseviin yksiköihin, joissa asuu kemijärveläinen/kemijärveläisiä asukkaita, ei tehdä säännönmukaisia valvontakäyntejä. Näihin yksiköihin ollaan yhteydessä kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä sijaintikunnan valvontaviranomaisten kanssa.

Valvontakäynnin aikana käsitellään yhdessä valvontakäyntikertomus, painopistealueet ja omavalvonnan toimivuus. Kaikki todetut asiat dokumentoidaan kertomukseen. Mikäli omavalvonnassa todetaan poikkeamia palvelun laadussa, dokumentoidaan suunnitelma korjaavista jatkotoimenpiteistä ja aikatauluista. Valvontakäyntikertomus lähetetään palveluntuottajalle ja sijoittajakunnalle. Valvontakäynti antaa palveluntuottajalle mahdollisuuden keskustella ajankohtaisista asioista ja tarvittaessa saada ohjausta ja neuvontaa.

Kemijärven kaupungin vammaispalvelujen vastuualue kutsuu kerran vuodessa järjestettävään yhteistyöneuvotteluun kaikki palveluntuottajat, jotka ovat sopimuksen piirissä ja joiden tehostetun palveluasumisen yksiköissä asuu kemijärveläisiä asukkaita. Neuvottelussa käsitellään kuluvan vuoden toiminta ja laadun ja valvonnan näkökulmista sekä tulevaisuuden suunnitelmia. Neuvottelusta tehdään muistio.

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa jälkikäteisvalvontaa ja/tai -ohjausta. Sitä tehdään ilmi tulleiden epäkohtien vuoksi. Reaktiivisessa valvonnassa selvitetään esimerkiksi seuraavia valvontaan liittyviä asioita:

- ilmoituksia ja muita yhteydenottoja
- asiakas- ja omaispalautteita
- reklamaatioita, muistutuksia, kanteluita

- tilastoja, raportteja, toimintakertomuksia
- asiakastytyväisyyskyselyistä saatuja tietoja
- muita ajankohtaisia ja esille nousseita asioita

Reaktiivisen valvonnan piiriin kuuluvat myös ennalta sovitut ja ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit. Usein valvontakäynti suoritetaan lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi. Lievissä tapauksissa selvittely käynnistyy aina yhteistyössä palveluntuottajan kanssa ohjauksella ja neuvonnalla. Kunta on aina velvollinen ilmoittamaan tietoonsa tulleista epäkohdista AVI:iin. Vakavimmissa tapauksissa AVI ottaa asian käsittelynsä. Palveluntuottajan toimiva omavalvonta ehkäisee valvontaviranomaisen tarvetta puuttua valvonnan tai veloitteiden keinoin asumispalveluyksikön toimintaan.

Kemijärven vammaisten palvelujen vastuualue saa spontaania palautetta suullisena ja kirjallisena. Palautteet kirjataan vammaisten palvelujen raportointijärjestelmään. Ohjautunut palaute käsitellään yhteistyössä yksikön kanssa, jota palaute koskee. Laatupoikkeamiin reagoidaan pitkäaikaishoidon asumispalvelujen yksikössä välittömästi.

Palveluun tyytymättömällä asukkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus vammaisten palvelujen johtavalle viranhaltijalle. Samoin hänellä on oikeus tehdä kantelu AVI:iin, Valviraan, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille tai potilasvahinkoepäilyn vuoksi hakemus potilasvakuutuskeskukselle. Kemijärven kaupungin vammaisten palvelujen vastuualueelle tulevat muistutukset ja kantelut ovat ehdottomia valvonnan puuttumiskynnyksiä. Osoitetut muistutukset ja kantelut käsitellään viipymättä vammaisten palvelujen hallinnon ja muistutusta tai kantelua koskevan toimintayksikön kanssa. Vastineen antaa Kemijärven kaupungin vammaispalvelujohtaja.

Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti voidaan tehdä yksikköön, mikäli on perusteltua syytä epäillä vakavia laiminlyöntejä palvelun laadussa. Vakavat laatupoikkeamat ilmoitetaan viiveettä AVI:n tietoon. Ennalta ilmoittamattomasta valvontakäynnistä ja siihen liittyvistä johtopäätöksistä tehdään muistio, joka lähetetään AVI:iin.

Mikäli palveluntuottaja ei joiltakin osin, palvelutoiminnan hyväksytyyn aloittamisen jälkeen, täytä palvelukonseptissa tai lupaamiensa lisäpalveluiden osalta mainittuja palvelun vaatimuksia, tilaajalla on oikeus langettaa sopimuksen mukainen sopimussakko ilman, että sillä on velvollisuutta osoittaa rikkomuksesta aiheutunutta vahinkoa.

VALVONNAN ARVIOINTI JA RAPORTOINTI

Vammaisten palvelujen vastuualue on vastuussa vammaisten tehostetun palveluasumisen valvonnasta ja valvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Valvontasuunnitelman toteutumisesta tehdään vuosittain yhteenveto, jossa valvonnan toteutusta ja valvonnassa tehtyjen havaintojen ja toimenpiteiden toteutusta raportoidaan ja arvioidaan. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ohjaavat aina seuraavan vuoden toimintaa. Valvonnan tulokset annetaan tiedoksi Kemijärven hyvinvointilautakunnalle. Mikäli valvontasuunnitelman tavoitteet eivät toteudu, selvitetään arvioinnissa syyt ja perustelut.

Valvontalain hengen mukaisesti yhteistyö perustuu kaikissa sen vaiheissa luottamukseen ja avoimuuteen sekä yhteiseen tavoitteeseen turvata kemijärveläisille asukkaille laadukasta palvelua ja hyvää hoivaa ja huolenpitoa.

LIITTEET

LIITE 1. Aluehallintoviraston ja kunnan yhteistyö ja työnjako valvontaprosessissa

LÄHTEET

Kehitysvammahuollon ohjelma 2015 - 2020, hyväksytty STL 21.8.2014 § 66

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (992/2011)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (1268/2005)

Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014. Yleinen osa.

Valvira. Valvontaohjelmia 2:2012 Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma

vuosille 2016–2019. Päivitys vuodelle 2018. Valvira. Valvontaohjelmia 1:2018

Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut - Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012

– 2014. Valvira. Valvontaohjelmia 6:2012

Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhustaluiden omavalvontasuunnitelmaa koskeva määräys. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston määräys. 3/2014

LIITE 1

ALUEHALLINTOVIKASTON JA KUNNAN YHTEISTYÖ JA TYÖNJAKO VALVONTAPROSESSISSA

Aluehallintoviraston ja kunnan toimivaltaa ja valvontakeinoja luvanvaraisessa yksityisissä sosiaalipalveluissa on kuvattu seuraavassa taulukossa.

Aluehallintovirasto	Kunta
Lupaprosessiin liittyvä ohjaus ja neuvonta Tarkastuskäynti lupaan liittyen (SOSPA-laki § 9)	Lupaprosessiin liittyvä ohjaus ja neuvonta Sijaintikunnan lausunto lupahakemuksesta (STM:n asetus 1053/2011, § 1) Mahdollinen osallistuminen lupatarkastukseen. (SOSPA-laki § 9)
Suunnitelmallinen valvonta Valvonnan peruste: STM:n tulossopimus Valviran asettamat painopisteet Keinot: Ohjaus- ja valvontakäynti, asiakirjavalvonta Sanktiot: Huomautus, huomioon kiinnittäminen, määräys, toiminnan keskeytys ja luvan peruuttaminen	Suunnitelmallinen valvonta Valvonnan peruste: Kunnan valvontasuunnitelma Keinot: Ohjaus- ja valvontakäynti, asiakirjavalvonta Toimenpiteet: Ohjaus ja neuvonta, ilmoitus AVlin epäkohdista Sanktiot: Mahdollinen ostopalvelusopimuksen irtisanominen
Jälkikäteisvalvonta Epäkohtailmoitukset Toimintakertomukset Keinot: Tarkastuskäynti, asiakirjavalvonta, tarkastuspyyntö kunnalle Sanktiot: Huomautus, huomioon kiinnittäminen, määräys, toiminnan keskeytys ja luvan peruuttaminen	Jälkikäteisvalvonta Epäkohtailmoitukset Muistutukset Omavalvontasuunnitelmat Keinot: Tarkastuskäynti Ohjaus ja neuvonta, ilmoitus AVlin epäkohdista Sanktio: Mahdollinen ostopalvelusopimuksen irtisanominen

Aluehallintoviraston suunnitelmallinen valvonta perustuu sosiaali- ja terveysministeriön ja aluehallintoviraston tulossopimukseen ja Valviran asettamiin painopisteisiin.

Kunnan suunnitelmallinen valvonta perustuu kunnan valvontasuunnitelmaan, joka käsittää kaikki oman kunnan alueella sijaitsevat yksiköt ja muissa kunnissa sijaitsevat yksiköt, joista kunta ostaa palveluita asukkaalleen. Kunta nimeää valvontavastuussa olevat viranhaltijat ja vastuuvollisuudet määrittellen.

Jälkikäteisvalvonnalla tarkoitetaan tässä esityksessä tilannetta, jossa valvontatoimenpiteille on perusteltu syy, esimerkiksi epäkohtailmoitus tai muistutus. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) (Sospa-lain) 17 §:n mukaan valvontaviranomainen voi tarkastaa palveluntuottajan toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi perustellusta syystä määrätä aluehallintoviraston tekemään tarkastuksen. Lupaviranomainen voi lisäksi pyytää kunnan toimielintä perustellusta syystä tarkastamaan toimintayksikön.

Aluehallintoviraston jälkikäteisvalvonta perustuu epäkohtailmoituksiin, toimintakertomuksessa havaittuihin puutteisiin tai Valviran määräykseen.

Kunnan jälkikäteisvalvonta perustuu epäkohtailmoituksiin, muistutuksiin ja omavalvontasuunnitelmissa havaittuihin puutteisiin.

Lähde: Kuhmonen, M. & Kaukonen, N. (2012) Aluehallintoviraston ja kunnan toimintamalli yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnassa, Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia