

# Yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelma

Ikäihmisten palvelut

28.8.2018

Kemijärven kaupunki

Hyvinvointilautakunta § 107

## YKSITYISTEN SOSIAALIPALVELUJEN VALVONTASUUNNITELMA / IKÄIHMISTEN PALVELUT

### 1. Johdanto

Julkisten ja yksityisten palvelujen luotettavuus edellyttää riittävää valvontaa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Aluehallintovirasto ohjaa ja valvoo toimialueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja. Kunnan toimielimen tulee ohjata ja valvoa alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011,§34).

Tämän valvontasuunnitelman tarkoitus on

- ✓ turvata Kemijärven kaupungin ikäihmisten laadukkaat palvelut mahdollisimman yhdenmukaisina.
- ✓ yhdenmukaistaa valvontaa eri palveluntuottajien kesken.
- ✓ varmistaa valvonnan kohdentuminen oikeisiin asioihin.
- ✓ tunnistaa riskit jo ennen ongelmien syntymistä.
- ✓ tukea palveluntuottajia toimintansa kehittämisessä ja ohjata omavalvonnan toteutumista.

Kunnalla on viimesijainen vastuu toimintansa lainmukaisuuden ja asianmukaisuuden seurannasta ja valvonnasta. Mahdollisiin epäkohtiin on puututtava viiveettä. Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämisvastuulla olevaa toimintaa. Kunta voi toteuttaa seurantaa ja valvontaa parhaiten tehokkaalla ja asianmukaisella riskienhallinnalla ja omavalvonnalla.

Tämä valvontasuunnitelma on laadittu Kemijärven kaupungin Ikäihmisten palvelujen järjestämien palvelujen valvonnan ohjausta varten. Hyvinvointilautakunnan ja palvelu- ja vastualueen johtajien tehtävänä on oman toimintansa osalta hyväksyä hyvään johtamis- ja hallintotapaan, riskienhallintaan ja sisäiseen valvontaan liittyvät menettelytavat.

Tämä valvontasuunnitelma ei sisällä palveluntuottajien taloudellista valvontaa.

Valvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Suunnitelman toimeenpano-osa vahvistetaan vuosittain hyvinvointilautakunnassa.

### 2. Valvontasuunnitelmaa ohjaavat lait

Palveluntuottajien on täytettävä lain, ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot.

- ✓ Perustuslaki 731/1999

- ✓ Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- ✓ Sosiaalihuoltoasetus 607/1983
- ✓ Kuntalaki 1995/365
- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992/733
- ✓ Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- ✓ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 218/2000
- ✓ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992
- ✓ Yhdenvertaisuuslaki 21/2004
- ✓ Laki omaishoidon tuesta 937/2005
- ✓ Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- ✓ Perhehoitajalaki 263/2015
- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- ✓ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980, (HE 160/2012 vp, laki voimaan 1.7.2013)

Valvontasuunnitelmaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat:

- ✓ Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM 2013:11)
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2015 – 2018, päivitys vuodelle 2018 (Valvira)
- ✓ Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017 – 2021 (STM)
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2016 – 2019
- ✓ Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhustalvvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys 25.06.2014 (Valvira)

### 3. Valvonnan arvopohja

Suomen perustuslain (731/1999 7§) mukaan lähtökohtana palvelutasolle on luoda kaikille ihmisille edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ikäihmistalvvelujen laatusuosituksen mukaan jokaiselle on turvattava oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja hyvään kohteluun asuin- ja hoitopaikasta ja hoidon ja palvelun tarpeesta riippumatta. Ihmisarvoisen elämän turvaavia eettisiä periaatteita ovat muun muassa itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus (STM 2008).

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista astui voimaan 1.7.2013 alkaen. Lain tarkoituksena on:

- ✓ tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista
- ✓ parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa

- ✓ parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää
- ✓ vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista.

Jotta valvonnan arvot ja eettiset toimintaperiaatteet voisivat toteutua, on kuntalaisen kuuleminen ensiarvoisen tärkeää. Ensisijainen tapa käsitellä kuntalaispalautetta on asiakastilanteessa tapahtuva välitön palautteen vastaanotto ja siihen vastaaminen. Näin palvelua tarjoavan työntekijän ja yksikön on mahdollista reagoida annettuun palautteeseen ja huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet. Keskustelevan, osallistavan ja ratkaisukeskeisen työotteen merkitys on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelukulttuuria ja palvelujen omavalvontaa.

Mikäli palvelua saava asiakas tai hänen lähiomaisensa ovat tyytymättömiä palvelutuotantoyksikössä annettuun palveluun voi hän ilmaista tyytymättömyytensä usealla tavalla.

- ✓ suora yhteydenotto hoitavaan henkilöön.
- ✓ yhteydenotto toimintayksikön hoitavan henkilön esimieheen.
- ✓ yhteydenotto potilas- tai sosiaaliasiamieheen.
- ✓ yhteydenotto hoiva- ja hoitotyönjohtajaan/Kemijärven kaupunki, Ikäihmisten palvelut
- ✓ kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuulliselle henkilölle.
- ✓ yhteydenotto ja/tai kantelu Pohjois-Suomen aluehallintoviranomaiseen.

#### 4. Valvontamuodot

##### 4.1 Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on luottamukseen perustuvaa. Ennakollista valvontaa on neuvonta, ohjaaminen sekä tiedottaminen, jotka auttavat palveluiden tuottajia suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintansa vaatimusten mukaisiksi.

##### Lupa- ja ilmoitusmenettely

Yksityisen terveydenhuollon palveluja tarjoavan tuottajan ja sosiaalihuollon ympärivuorokautista palvelua tarjoavan tuottajan on haettava toimilupa ennen toiminnan aloittamista. Kunnan viranomaisen antaa lausunnon toimintaedellytyksistä ja tekee toiminnan ja tilojen tarkastuksia.

Yksityisen palveluntuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sijaintikunnalle. Myös vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava.

Kunta toimittaa ilmoitusta koskevat tiedot aluehallintovirastolle sen jälkeen, kun asiakirjat on tarkistettu ja lausunto siitä, että toiminta on lain edellyttämän mukaista, on laadittu.

#### 4.2 Suunnitelmallinen valvonta ja sopimusvalvonta

Palvelutuotannon valvonnan tulee olla hyvin suunniteltua ja järjestelmällistä. Näin pidetään huolta siitä, että kaikki palvelut toimivat asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Vuosittain päivitettävässä valvonta suunnitelmassa asetetaan valvonnan tavoitteet ja kohteet.

Suunnitelmaperustainen valvonta muodostaa suurimman osan kaikesta valvontatoiminnasta. Valvontakäynteistä ilmoitetaan etukäteen valvottaville yksiköille.

Sopimuseurannassa valvotaan sitä, että palveluntuottaja noudattaa kaupungin kanssa tehtyä sopimusta. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia mittareita, neuvotteluja sekä valvontakäyntejä. Neuvotteluja käydään sopimuskohtaisesti ja tavoitteena ovat vuosittaiset tapaamiset.

#### 4.3 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta on luonteeltaan yksittäisten tapausten jälkivalvontaa.

Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä saatetaan tehdä palvelun laadun varmistamiseksi ja jos on syytä epäillä laiminlyöntejä palvelussa. Valvontakohteet valikoituvat kuntalaisten yhteydenotoista, julkisesta keskustelusta tai tilaajan omasta harkinnasta. Valvontakäynnistä ei ilmoiteta etukäteen palveluntuottajalle, koska valvontakäynnillä halutaan saada mahdollisimman luotettava kuva tosiasiallisesta tilanteesta.

#### Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Vuoden 2016 alusta tulivat voimaan sosiaalihuoltolain säännökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijällä on velvollisuus viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan (esim. epäasiallista kohtelua, kaltoinkohtelua, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita) tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen sektorin työntekijöitä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusta koskeva ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaa.

#### 5. Omavalvonta

Omavalvonta ja sen tukeminen on ensisijaisia valvontamuotoja. Toimintayksiköiden sekä omien että ostopalveluiden osalta tulee jatkuvasti täyttää sovitut toimintaedellytykset. Tästä johtuen myös palvelutuottajien toiminnan omavalvonnan on oltava säännöllistä. Palvelutuottajien omavalvontajärjestelmää arvioidaan osana valvontatoimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu

palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevan lain (HE 324/2014, laki ei voimassa) mukaan sekä palvelujen järjestämistä tuottamisvastuussa olevien on laadittava omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut sekä palvelukokonaisuudet. Palvelun tuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2015–2018). Omavalvontaa suoritetaan myös asiakkaiden ja omaisten tekemien muistutusten asianmukaisen käsittelyn avulla. Myös vuoden 2015 alusta voimaan tullut muutos muistutusmenettelyn ensisijaisuudesta kanteluun nähden korostaa omavalvonnan merkitystä.

Työnantajan vastuulla on valvoa toimintayksikkönsä tiloja, siellä työskentelevän henkilökunnan osaamista sekä laitteiden toimintaa. Vain työnantajalla on mahdollisuus organisoida ja ohjeistaa toimintansa, seurata ja arvioida sitä reaaliaikaisesti ja tarvittaessa puuttua epäkohtiin välittömästi sekä varmistaa palvelujen saatavuus sekä asiakas- ja potilasturvallisuus ajoissa.

Ollennainen osa omavalvontaa on **riskienhallinta**. Riskejä ennaltaehkäistään tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua.

Riskienhallinnan tarkoitus on

- ✓ tunnistaa toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia.
- ✓ ymmärtää ja hallita paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää.
- ✓ ymmärtää, miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinnassa työ ei ole koskaan valmista. Jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit yksikön toiminnassa vaativat jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonta toimii avoimessa ilmapiirissä, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. (Vanhustenhuollon omavalvonta, Valvira)

## 6. Yleiset valvonnan käytännöt

Ikäihmisten palvelujen vastuualue tekee tarkastuksia vuosittaiseen valvontasuunnitelmaan kirjattujen painopistealueiden mukaisesti. Tarkastustoiminnan kohteiden valinnassa käytetään omaa tilannekuvaa ja kuntalaisten yhteydenotoista muodostuvaa tietoa. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ja epäkohdat ohjaavat seuraavan vuoden valvontatoimintaa.

Valvontasuunnitelman yhtenä pohjana ovat Valviran valtakunnalliset ohjeet: Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2015–2018:

[http://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote\\_valvontaohjelma\\_paivitys\\_2018.pdf/9f062eef-b913-bba0-56b1-6fb6e26c62b6](http://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valvontaohjelma_paivitys_2018.pdf/9f062eef-b913-bba0-56b1-6fb6e26c62b6)

Valvontakäynnit suorittaa ensisijaisesti Ikäihmisten palveluiden vastuualueella hoiva- ja hoitotyönjohtaja. Valvontakäynnillä on läsnä myös tarkastettavan kohteen edustaja. Valvontakäynnillä haastatellaan ja kuullaan mahdollisuuksien mukaan myös asukkaita/ asiakkaita, heidän läheisiään sekä työntekijöitä.

Valvontakäynnistä laaditaan raportti, jossa todetaan mahdolliset jatkotoimenpiteet. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine raporttiin.

## 7. Valvontakäynnin toteutus

Ennen tarkastusta lähetetään kohteeseen tarkastuksen ennakkotietolomake (liite 1) vähintään viisi arkipäivää aikaisemmin. Valvontakäynnin aikana käsitellään ennakkotietolomakkeeseen kirjatut tiedot. Palveluntuottajan tulee varautua esittelemään toimintaansa. Käynnin aikana tutustutaan palveluntuottajan tiloihin ja käytäntöihin valvontalomakkeen mukaisesti. Valvontakäynnin suorittaja voi tarvittaessa ottaa valokuvia käynnin aikana.

Valvontakäynnit koostuvat useasta osa-alueesta: tilojen tarkastuksesta, havainnoinnista, asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista sekä dokumenttien tarkastuksista.

Ennen valvontakäyntiä

- ✓ arvio, ilmoitetaanko valvontakäynnistä tarkastettavalle yksikölle
- ✓ ennakkotietolomakkeen lähetys viisi päivää aikaisemmin
- ✓ käydään läpi yksikön kanssa tehty palvelusopimus

Valvontakäynnin aikana

- ✓ tutustutaan yksikön toimintaan ja käytäntöihin
- ✓ käydään läpi valvontakäynnin osa-alueet soveltuvin osin
- ✓ keskustellaan havaituista epäkohdista
- ✓ sovitaan alustavat jatkotoimenpiteet

Valvontakäynneillä tarkistetaan seuraavat osa-alueet niiltä osin, kun ne koskevat valvottavan kohteen toimintaa

- ✓ toiminnan johtaminen
- ✓ omavalvonta ja laadunhallinta
- ✓ asiakas-/asukasrakenne: toimintakyky, palvelutarve
- ✓ henkilöstön ammatillinen kelpoisuus, mitoitus, sijaiset ja perehdytys
- ✓ tilojen toimivuus, laitteet
- ✓ turvallisuus (Pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, Poistumisselvitys/-harjoitus)

- ✓ lääkehoito: vastuhenkilö, suunnitelma, käytännön toteutus, riskiarviointi
- ✓ palvelu- ja hoitosuunnitelmat, kuntoutussuunnitelma
- ✓ päivittäinen kirjaaminen
- ✓ tietosuoja
- ✓ asiakkaan asema ja oikeudet, itsemääräämisoikeuden toteuttaminen sekä rajoittamistoimenpiteet
- ✓ yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa ja omaisten kuuleminen
- ✓ viriketoiminta, ulkoilu ja muu kuntoutumista ylläpitävä tai edistävä toiminta
- ✓ ravinto ja ruokahuolto
- ✓ hygienia, siisteys

#### Valvontakäynnin jälkeen

- ✓ laaditaan valvontakertomus
- ✓ palveluntuottajalla/ toimintayksiköllä on mahdollisuus antaa vastine
- ✓ päätetään valvontakäynnin seuraamuksista
- ✓ päätetään sitovat jatkotoimenpiteet ja aikataulut
- ✓ toimenpiteiden seuranta
- ✓ vuosittainen raportointi hyvinvointilautakunnalle

### 8. Valvonnan seuranta ja toimenpiteet

Mikäli tarkastuskäynnillä ilmenee epäkohtia, joiden korjaaminen on tarpeen, annetaan palveluntuottajalle mahdollisuus kommentoida asiaa tarkastuskertomukseen. Tarkastuksen suorittaja voi myös kommentoida sitä, mitä toimenpiteitä on jo sovittu suoritettavaksi ja mihin kyseisten toimenpiteiden toteuttamisen määräaika on sovittu.

Mikäli valvonnassa havaitaan epäkohtia ja puutteita, annetaan ohjeet ja aikataulut tilanteen korjaamiseksi. Mikäli tilanne ei korjaannu, ilmoitetaan epäkohdista ja puutteista valvovalle viranomaiselle. Kunnan toimielimen on heti ilmoitettava tämän lain mukaisessa valvonnassa tietoonsa tulleista puutteellisuuksista tai epäkohdista asianomaiselle aluehallintovirastolle. Lisäksi kunnan toimielimen on ilmoitettava aluehallintovirastolle 17 §:n perusteella tekemistään tarkastuksista ja niitä koskevista johtopäätöksistään (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011,§35).

### 9. Raportointi

Valvontatoiminnasta laaditaan vuosittain valvontatoimintakertomus hyvinvointilautakunnalle tammikuun loppuun mennessä. Kertomus sisältää yhteenvedon vuoden aikana toteutetusta ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynneistä ja käynneillä esiinnousseista poikkeamista sekä palveluntuottajien/toimintayksiköiden toimenpiteistä. Raportti sisältää myös koosteen palautteista, niiden selvittämisestä sekä yleisistä havainnoista.

**Liitteet:** Ohjaus- ja valvontakäynnin sekä tarkastuskäynnin kertomus (Avi/Valvira)