



Sosiaali- ja terveystalvelujen  
valvontasuunnitelma  
1.1.2019-31.12.2020



## SISÄLLYSLUETTELO

1	Valvonnan tarkoitus ja tavoite.....	3
2	Kaupungin valvontajärjestelmä.....	3
2.1	Työnjako eri valvontatoimintaa suorittavien toimijoiden välillä.....	3
2.2	Sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta.....	4
2.2.1	Ikäihmistien palvelut.....	5
2.2.2	Lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	5
2.2.3	Psykososiaalisen tuen palvelut.....	5
2.2.4	Vastaanottopalvelut.....	5
2.2.5	Erikoissairaanhoidon palvelut.....	6
3	Valvonnan tehtävät ja muodot.....	6
3.1	Kaupungin valvonnan tehtävät.....	6
3.2	Valvonnan muodot.....	7
3.2.1	Ennakoiva valvonta.....	7
3.2.2	Omavalvonta.....	7
3.2.3	Sopimusvalvonta.....	9
3.3	Kuntalaisten kuuleminen.....	10
4	Valvontaa ohjaavat lait ja asiakirjat.....	11



## 1 Valvonnan tarkoitus ja tavoite

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palvelujen laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat valvontamenetelmät. Painopiste on asiakaskeskeisyydessä ja ennakoivissa toimissa, kuten toimintayksiköiden omavalvonnan tukemisessa ja varmistamisessa. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. (Valvira)

## 2 Kaupungin valvontajärjestelmä

Julkisen toiminnan ja yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien ostopalvelujen luotettavuus edellyttää riittävää valvontaa. Valvonnan ja riskienhallinnan avulla pyritään saamaan kohtuullinen varmuus siitä, että toimintaa järjestetään päätösten ja sopimusten mukaisesti ja että organisaatiolle asetetut tavoitteet saavutetaan. Seuraavassa esitetään keskeiset kaupungin valvontajärjestelmän toimijat.

### 2.1 Työnjako eri valvontatoimintaa suorittavien toimijoiden välillä

Kaupungin valvonta jakaantuu ulkoiseen ja sisäiseen valvontaan. Ulkoinen valvonta on osittain kunnan järjestämää (tarkastuslautakunta ja tilintarkastaja) ja osittain muiden tahojen kuntaan kohdistamaa valvontaa.

Kaupunkikonsernin tasolla sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä vastaa konsernijohto: kaupunginhallitus ja kaupunginjohtaja. Lautakunnat sekä niiden alaiset johtavat viranhaltijat sekä toimintayksiköiden esimiehet vastaavat johtamansa toiminnan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisesta järjestämisestä.

Seuraavassa esitellään keskeiset toimijat sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnan näkökulmasta.

#### **Kaupunginhallitus ja konsernijohto**

Kaupunginhallitus vastaa hyvän johtamis- ja hallintotavan, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

#### **Lautakunnat ja johtokunnat**

Lautakunnat vastaavat tehtäväalueensa hyvän johtamis- ja hallintotavan toteutumisesta sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta.

#### **Viranhaltijat ja esimiehet**



Toimialajohtaja, toimintayksiköiden esimiehet ja liikelaitosten johtajat vastaavat hyvän johtamis- ja hallintotavan toteutumisesta sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta tehtäväalueillaan. He ohjeistavat alaisiaan toimintayksiköitä sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Toimintayksiköiden esimiehet vastaavat yksikön johtamis- ja hallintotapaan, toimintaan ja talouteen liittyvien riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

#### **Sisäinen tarkastus**

Sisäinen tarkastus on riippumatonta ja objektiivista arviointi- ja varmistus- sekä konsultointitoimintaa, joilla tuetaan toiminnan tuloksellisuutta, lainmukaisuutta, hyvän johtamis- ja hallintotavan toteutumista sekä johtamisessa ja päätöksenteossa käytettävän tiedon luotettavuutta.

Sisäinen tarkastus arvioi objektiivisesti ja riippumattomasti hyvän johtamis- ja hallintotavan, sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja konsernivalvonnan järjestämistä ja tuloksellisuutta, raportoi arvioinnin tuloksista sekä esittää suosituksia järjestelmän kehittämiseksi. Sisäinen tarkastus raportoi kaupunginhallitukselle, tarkastuslautakunnalle ja kaupunginjohtajalle.

#### **Sosiaali- ja potilasasiamiehet**

Asiamiesten tehtäviin kuuluu neuvoa ja tiedottaa asiakkaita ja potilaita oikeuksiensa käyttämisessä, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 218/2000 § 24, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 § 11).

Edellä mainittujen lisäksi osana valvontajärjestelmää toimii Lounais-Suomen Aluehallintovirasto, joka ohjaa ja valvoo Someron kaupungin toiminnan lainmukaisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä ja käsittelee kanteluja.

#### **Vanhus- ja vammaisneuvosto sekä nuorisovaltuusto**

Kuntalain (26 - 28§) mukaisesti kaupunginhallitus asettaa vanhus- ja vammaisneuvostot sekä nuorisovaltuuston ja varmistaa niiden toimintaedellytykset. Tarkoituksena on varmistaa ikääntyneen väestön, vammaisten henkilöiden ja nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet asioissa, jotka ovat heidän kannaltaan merkittäviä.

Neuvostolle tai valtuustolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, opiskelujen, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka tarvittavien palvelujen kannalta.

## **2.2 Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonta**

Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaa toteuttavat johtava lääkäri, vastaava hammaslääkäri, johtava sosiaalityöntekijä, kotihoidon esimies, palveluasumisen esimies, osaston ja Mäntykodin osastonhoitaja sekä toimialajohtaja.



### 2.2.1 Ikäihmisten palvelut

Ikäihmisten palveluihin sisältyvät vanhusten ympärivuorokautinen hoito (tehostettu palveluasuminen, laitoskuntoutus ja terveyskeskuksen vuodeosastopalvelut), kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuus sekä omaehtoisien toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn palvelut. Kotona asumista tukevia palveluja ovat kotihoito tukipalveluineen, palveluasumisen kotihoito, omaishoidon tuki yli 65-vuotiaille, päivätoiminta, perhehoito ja kotona annettava kuntoutus. Ennaltaehkäisevän työn palveluja ovat vanhusneuvolatoiminta sekä palveluliikenne.

### 2.2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin sisältyvät äitiys- ja lastenneuvolapalvelut, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut, nuoriso- ja ehkäisyneuvolapalvelut, puheterapiapalvelut, alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuki sekä lastensuojelun palvelut sisältäen avo- ja sijaishuollon palvelut.

Palvelujen tavoitteena on edistää ja ylläpitää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia, tarjota tukea, tutkimuksia tai arviointia sekä hoitoa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ongelmien tai sairauden ilmetessä sekä tarvittaessa turvata lapsen tilanne viranomaiskeinoin.

Ostopalvelun tuottajien toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimusseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

### 2.2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut

Psykososiaalisen tuen palvelut sisältää aikuisten sosiaalipalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä vammais- ja kehitysvammaisuuden palvelut. Palvelut tuotetaan omana tuotantona ja ostopalveluina. Psykososiaalisen tuen palveluissa tarjotaan avo- ja asumispalveluina aikuisten sosiaalipalveluja, mielenterveys- ja päihdepalveluja sekä vammaispalveluja tarvitseville henkilöille.

Perhehoitolain (263/2015) mukaisesti sekä sijoittajakunnan että sijaintikunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Kehitysvammaisten ja ikäihmisten perhehoidon yksikön ja kuntien toimintaa ohjaa maakunnallinen toimintaohje. Yksikön kehitysvammaisten perhehoidon ohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä perhehoitajien kanssa. Yksikkö kouluttaa ja hyväksyy perhehoitajat.

Ostopalvelun tuottajien toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimusseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Valvonta toteutetaan valvontavastuussa olevien viranhaltijoiden ja palvelualueella työskentelevien asiantuntijoiden yhteistyönä.

### 2.2.4. Vastaanottopalvelut

Vastaanottopalvelut sisältävät terveydenhuoltolain mukaisesti väestön terveydentilan seuranta, terveyden edistämistä ja sen osana terveysneuvontaa ja terveystarkastuksia sekä suun terveydenhuollon,



avokuntoutuksen ja avosairaanhoidon palvelut. Palveluihin sisältyy perusterveydenhuollon vastaanototoiminnan ja suun terveydenhuollon lisäksi perusterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon erikoisvastaanottojen palveluja.

Kaupungin oman organisaation lisäksi terveysasematoimintaa tuottavat yksityiset palveluntuottajat. Vastaavasti hammaslääkäripalveluja ja lääkinnällisen kuntoutuksen palveluja tuotetaan sekä oman organisaation että yksityisten palveluntuottajien toimesta. Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Ammattihenkilöstön toimintaa valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).

### 2.2.5. Erikoissairaanhoidon palvelut

Erikoissairaanhoidon palvelut hankitaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriltä (VSSH). Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Erikoissairaanhoidon tavoitteena on järjestää laadukkaat erikoissairaanhoidon palvelut hoitotakuun mukaisesti ja tarjota erityisosaamista vaativille asiakkaille laadukkaat hoito- ja tutkimuspalvelut.

## 3. Valvonnan tehtävät ja muodot

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatueroja, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot.

Someron kaupungin perusturvatoimen omavalvonnassa korostuu palveluntarjoajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Tavoitteena on toimiva omavalvonta, joka perustuu palveluntuottajan ja viranomaisen väliseen luottamukseen ja yhteistyöhön.

### 3.1. Kaupungin valvonnan tehtävät

Kaupungin tehtävänä on

1. valvoa ja ohjata Someron alueella olevia ympärivuorokautisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa
2. valvoa ja ohjata Someron alueella olevia ilmoituksenvaraisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa
3. valvoa ja ohjata järjestämiensä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sopimus-kumppaniensa toimintaa
4. valvoa ja ohjata kotihoidon tukitoimia
5. valvoa ja ohjata ostopalvelujensa laatua muissa kunnissa
6. kaupungin tuottamien palveluiden omavalvonta ja ohjaus yhdessä toimintayksiköiden asiantuntijoiden kanssa



Oman kunnan alueella toimivien yritysten valvonnan ja ohjauksen lisäksi kunnan tulee huolehtia ostamiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiamukaisuudesta muissa kunnissa. Kunta, joka on sijoittanut henkilön yksityiseen toimintayksikköön, valvoo sijoittamiensa asiakkaiden olosuhteita sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumisesta kyseisessä toimintayksikössä yhteistyössä paikallisten viranomaisten kanssa. Valvontaa toteutetaan monin tavoin. Tavoitteena on ennakkollinen valvonta ja yksiköiden omavalvonnan kehittäminen.

## 3.2. Valvonnan muodot

### 3.2.1. Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on luottamukseen perustuvaa. Omavalvonta ja sen tukeminen ovat ensisijaisia valvontamuotoja. Ennakollista valvontaa on neuvonta, ohjaaminen sekä tiedottaminen, jotka auttavat palveluiden tuottajia suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintansa vaatimusten mukaisiksi. Vuoro-vaikutteinen valvonta ja kuntalaisten ja päättäjien monimuotoinen ohjaus ovat osa ennakoivaa valvontaa. Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen kohdalla tämä tarkoittaa säännöllisiä yhteistyötapaamisia kaupungin ikäihmisten palveluiden ja yksityisen toimintayksikön esimiesten kesken.

#### Lupa- ja ilmoitusmenettely

Yksityisen terveydenhuollon palveluja tarjoavan tuottajan ja sosiaalihuollon ympärivuorokautista palvelua tarjoavan tuottajan on haettava toimilupa ennen toiminnan aloittamista. Someron kaupunki antaa lausunnon toimintaedellytyksistä ja valvontavastuussa olevat viranhaltijat sekä palvelualueella työskentelevät asiantuntijat tekevät 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.

### 3.2.2. Omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaalihuollon toimintayksiköiden omatoimista laadun tarkkailua, kar-toitusta ja asiakasturvallisuuden varmistamista sekä näiden toimintojen kirjallista riskien kuvausta. Omavalvonta on työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnan peruslähtökohtana on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan kan-nalta palveluissa esiintyvät epäkohdat sekä epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa pro- sesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Kaikki sosiaalihuollon yksiköt ovat velvollisia laatimaan omavalvontasuunnitelman. Sosiaalihuoltoa säätelevään lainsäädäntöön sisältyy vahva velvoite omavalvonnan toteuttamiseen: omavalvonnasta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäk- kaiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetussa laissa (980/2012) ja yksityisistä sosiaalipalveluista an- netussa laissa (922/2011).



Suunnitelman tulee olla yksikkökohtainen, ei organisaatiotasolla laadittu. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja se tulee olla julkisesti saatavilla.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimintaa ohjaava asiakirja, jonka laatimisessa koko henkilöstön tulisi olla mukana. Terveysturvan toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Yksityisen terveysturvan palvelujen tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, kun palvelujen tuottaja toimii useammassa kuin yhdessä toimipaikassa.

Esimiehet tukevat ja seuraavat omavalvonnan toteutumista. Omavalvonnasta tulee kaikkien työntekijöiden kantaa vastuu omalta osaltaan. Toimintayksiköissä toteutettavan omavalvonnan on tarkoitus rakentua saumattomaksi kokonaisuudeksi kaupungin toteutettaman omavalvonnan kanssa.

### **Omavalvontasuunnitelman sisältö**

Asiakasturvallisuuden lisäksi asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva ovat keskeisiä omavalvonnassa seurattavia asiakokonaisuuksia. Se pitää sisällään fyysisen turvallisuuden lisäksi psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat henkilöstön määrä, rakenne, sijaisten käytön periaatteet ja tiedot siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Asiakas- ja potilastietojen lainmukainen käsittely, kirjaaminen sekä tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät asiat ovat myös omavalvonnalla varmistettavia asioita.

### **Riskienhallinta**

Oleellinen 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

1. tunnistaa toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia,
2. ymmärtää ja hallita paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää,
3. 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, jos avoimessa ilmapiirissä, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. (Vanhustenhuollon omavalvonta, Valvira.)

### **Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus**

Vuoden 2016 alusta tulivat voimaan sosiaalihoitolain säännökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan 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.

### 3.2.3. Sopimusvalvonta

Sopimusvalvontaan kuuluvat sopimusten seuranta, suunnitelmallinen valvonta sekä ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit.

#### Sopimusseuranta

Sopimusseurannassa 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.

#### Valvontasuunnitelmaan perustuvat valvontakäynnit

Valvontakäyntiyksiköt valitaan eri kriteerein, pääsääntöisesti riskiarvioinnin perusteella. Kohteet ja valvonnan tavoitteet suunnitellaan jo etukäteen - vuosisuunnitelmaa tehtäessä. Painopiste on ennakkoivassa ja vuorovaikutteisessa valvonnassa ja tavoitteena on lisätä valvonnan läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta. Käynneillä pyritään ennakoimaan riskejä ja yhdessä palveluntuottajan kanssa kehittämään toimintaa entistä laadukkaammaksi. Tavoitteena on käynneillä antaa ajankohtaista tietoa mm. suosituksista, ohjeista ja lainsäädännöstä. Käynneillä keskustellaan lisäksi käytännön kokemuksista, hyväksi havaituista käytännöistä ja tuodaan esille myös esimerkkejä arjesta.

#### Ennalta ilmoittamaton valvonta

Ennalta ilmoittamaton valvonta on jälkikäteisvalvontaa ja se tehdään perustellusta syystä. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä saatetaan tehdä palvelun laadun varmistamiseksi ja jos on syytä epäillä laiminlyöntejä palvelussa. Valvontakäynnistä ei ilmoiteta etukäteen palveluntuottajalle, koska valvontakäynnillä halutaan saada mahdollisimman luotettava kuva tosiasiallisesta tilanteesta.

#### Valvontakäynnit

Valvontakäynnit tehdään yleensä työparin kanssa. Valvontakäynnille voidaan pyytää mukaan tarvittaessa asiantuntija palvelun sisällön osalta. Valvontakäynnit koostuvat useasta osa-alueesta: tilojen tarkastuksesta, havainnoinnista, asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista sekä dokumenttien tarkastuksista.

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
- Lääkehoito: vastuuhenkilö, suunnitelma, käytännön toteutus, riskiarviointi
- Palvelu- ja hoitosuunnitelmat, kuntoutumissuunnitelma
- 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

#### **Jälkikäteisvalvonta**

Palautteiden, muistutusten ja kanteluiden vastaanottaminen, käsittely ja vastausten koordinointi ja selvittelytyö ovat tärkeä osa valvontaa ja asiakaslähtöistä kuntalaisten kuulemista.

#### **Valvontasuunnitelman laatiminen ja seuranta**

Valvonnan ja ohjauksen toteutuksesta laaditaan vuosittain valvontasuunnitelmaa, joka ohjaa toimintaa toimintavuoden ajan. Suunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti.

Valvontatoiminnasta laaditaan vuosittain perusturvalautakunnalle raportti ja raportti julkaistaan kaupungin internet-sivustolla. Valvontaraportti sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynneistä ja käynneillä esiinnoisseista laatu poikkeamista. Raportti sisältää myös koosteen palautteista, niiden selvittämisestä sekä yleisistä havainnoista. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ja epäkohdat ohjaavat seuraavan vuoden valvontatoimintaa.

### **3.3. Kuntalaisten kuuleminen**

Kuntalaisen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet on kirjattu kuntalakiin § 22: ”Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.” Somerolla kuntalaisella on monenlaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kaupunki järjestää asukasilloja ja mielipidekyselyitä. Asukas voi myös tehdä kuntalaisaloitteen tai antaa palautetta kaupungin toiminnasta.

#### **Asiakkaan kuuleminen sosiaali- ja terveystalvissa**

Kuntalaisen kuuleminen ja asiakaspalautte ovat ensiarvoisen tärkeitä, jotta toiminta voi kehittyä ja valvonnan eettiset toimintaperiaatteet voivat toteutua. Palvelusopimusten mukaan palveluntuottajien tulee kerätä asiakaspalautetta ja raportoida siitä palvelun tilaajalle. Ensisijainen tapa käsitellä palautetta on asiakastilanteessa tapahtuva välitön palautteen vastaanotto ja siihen vastaaminen. Näin palvelua tarjoavan tahon on mahdollista reagoida annettuun palautteeseen nopeasti ja huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Keskustelevan, osallistavan ja ratkaisukeskeisen työotteen merkitys on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelukulttuuria ja palvelujen omavalvontaa. Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön palveluun tai



kohteluun on suositeltavaa yrittää selvittää tilannetta ensin palveluyksikössä. Keskustelu hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiestensä kanssa voi auttaa selvittämään mahdollisia väärinkäsityksiä.

- Yhteydenotolla toimintayksikön esimieheen (vanhusasiamies ja valvontakoordinaattori)
- Yhteydenotolla potilas- ja sosiaaliasiamieheen
- Jos asiakas on edelleen tyytymätön menettelyyn tai kohteluunsa, hän voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai terveydenhuollon johtavalle viranhaltijalle. Henkilökunnan neuvontavelvollisuuteen kuuluu kertoa kirjallisen palautteenannon ja muistutuksen teon mahdollisuudesta.
- Kantelun voi tehdä, jos henkilö katsoo organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan epäasianmukaista, virheellistä tai vastoin lakia. Kantelun voi tehdä aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

#### 4. Valvontaa ohjaavat lait ja asiakirjat

Valvonnan- ja ohjaustyön suunnittelua ja toteutusta ohjaavat erilaiset lait, valtakunnalliset ohjelmat ja suositukset sekä kaupungin sisäiset ohjeistukset ja asiakirjat. Seuraavassa on listattu keskeisimpiä valvontaa ohjaavia lakeja ja asiakirjoja.

##### Lait ja asetukset

- Suomen Perustuslaki 731/1999
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Sosiaalihuoltoasetus 607/1983
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvemuista 980/2012
- Kuntalaki 410/2015
- Hallintolaki 434/2004
- Laki kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta 1704/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992 sekä HE 15/2017
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, Kehitysvammalain muutokset tulivat voimaan 10.6.2016.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 sekä HE 159/2017
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005
- Perhehoitolaki 263/2015
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Kansanterveyslaki 66/1972
- Päihdehuoltolaki 41/1986



- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

#### **Valvontaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat**

- Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021 (STM)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2016-2019, päivitys vuodelle 2018 (Valvira)
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys 25.06.2014 (Valvira)
- STM:n ja Kuntaliiton Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019

#### **Valvontaa ohjaavat sisäiset asiakirjat**

- Palvelusopimukset
- Kaupungin strategia
- Perusturvalautakunnan vuosittainen toimintasuunnitelma
- Someron kaupungin hyvinvointikertomus
- Someron kaupungin suunnitelma ikäihmisten toimintakyvyn tukemiseksi
- Hallintosääntö
- Kaupungin yhdenvertaisuussuunnitelma
- Kaupungin ja kaupunkikonsernin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet
- Kaupungin hankintaohje