



# kerava

## SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN TOIMIALAN PALVELUIDEN VALVONNAN YLEISSUUNNITELMA

**HYVÄKSYTTY:** Sosiaali- ja terveyslautakunta 20.11.2019 § 110

**VOIMAANTULO:** 1.1.2020



# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. OHJAUKSEN JA VALVONNAN TARKOITUS JA TAVOITE .....</b>	<b>1</b>
1.1 Ohjauksen ja valvonnan arvopohja .....	1
<b>2. KERAVAN KAUPUNGIN VALVONTAJÄRJESTELMÄ .....</b>	<b>2</b>
2.1 Työnjako eri valvontatoimintaa suorittavien toimijoiden välillä .....	2
2.2 Sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjaus ja valvonta .....	3
2.2.1 Hallinto- ja tukipalveluiden vastuualue .....	4
2.2.2 Arjessa selviytymistä tukevien palveluiden vastuualue .....	4
2.2.3 Perheitä tukevien palveluiden vastuualue .....	4
2.2.4 Terveyttä edistävien palveluiden vastuualue .....	5
2.2.5 Erikoissairaanhoidon palvelut .....	6
2.2.6 Ilmoituksenvaraiset palvelut .....	6
<b>3. VALVONNAN TEHTÄVÄT JA MUODOT .....</b>	<b>7</b>
3.1 Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnan tehtävät .....	7
3.2 Valvonnan muodot .....	7
3.2.1 Ennakoiva valvonta .....	7
3.2.2 Omavalvonta .....	8
3.2.3 Sopimusvalvonta .....	9
3.3 Asiakkaiden ja kaupunkilaisten kuuleminen .....	10
<b>4. VALVONTAA OHJAAVAT LAIT JA ASIAKIRJAT .....</b>	<b>12</b>



## 1. OHJAUKSEN JA VALVONNAN TARKOITUS JA TAVOITE

Ohjausta ja 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 laatueroja, jotta kaupunkilainen 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 palveluntuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

### 1.1 Ohjauksen ja valvonnan arvopohja

Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialan toimintaa ja arvopohjaa ohjaavat lainsäädännön lisäksi yleiset sosiaali- ja terveyspalveluita ohjaavat arvot ja eettiset toimintaperiaatteet. Eettisten toimintaperiaatteiden tavoitteena on taata julkisen hallinnon korkea laatu sekä edistää kaupunkilaisten luottamusta julkisten varojen käyttöön ja hyvään hallintoon.

Ohjauksen ja valvonnan yleisenä arvopohjana olevat sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialan ohjauksen ja valvonnan neljä eettistä toimintaperiaatetta ovat:

#### 1. Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi.

Edistämme toiminnassamme, vuorovaikutuksessamme ja viestinnässämme avoimuutta. Vuorovaikutteinen viestintä on meidän yhteinen asiaamme. Jokaisella keravalaisella tulee olla arjen valintojen perustaksi riittävästi tietoa.

Viestintämme on selkeää ja ottaa vastaanottajan huomioon.

Kehitämme viestintäämme asiakaslähtöiseksi niin, että tarvittava tieto on helposti löydettävissä ja selkeästi esitettyä. Vuorovaikutuskanavamme ovat yleisesti tiedossa. Annamme päätöstemme perusteista tietoa huolehtien samalla henkilöiden yksityisyyden suojasta.

#### 2. Edistämme toiminnassamme oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Edistämme tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta toiminnassamme. Vastustamme kaikenlaista syrjintää ja epäoikeudenmukaisuutta. Toimimme aina tasapuolisesti. Emme suosi ketään, emmekä anna ennakkokäsitysten vaikuttaa toimintaamme.

#### 3. Käyttäydymme kunnioittavasti ja pidämme huolta toisistamme.

Kaikki vuorovaikutuksemme perustuu keskinäiseen luottamukseen ja arvostukseen. Emme salli epäasiallista käytöstä, kiusaamista tai häirintää missään muodossa.

#### 4. Noudatamme hyvän hallinnon ja johtamisen periaatteita.

Emme salli toiminnassamme väärinkäytöksiä. Sitoudumme noudattamaan kaikkia lakeja ja asetuksia. Jokaisen työntekijän/viranhaltijan ja luottamushenkilön velvollisuutena on tuntee kaupungin toimintaa ja omaa tehtävänsä koskevat säädökset, konsernimääräykset ja ohjeet.

## 2. KERAVAN 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

Keravan kaupungin valvonta jakaantuu ulkoiseen ja sisäiseen valvontaan. Ulkoinen valvonta on osittain kaupungin järjestämää (tarkastuslautakunta ja tilintarkastaja) ja osittain muiden tahojen kaupunkiin kohdistamaa valvontaa.

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

Keravan kaupungin 1.6.2017 voimaan tulleessa hallintosäännössä kuvataan ja määritellään valvontajärjestelmään osallistuvat toimijat. Seuraavassa esitellään nämä sekä muut keskeiset toimijat sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjauksen ja valvonnan näkökulmasta.

#### **Sosiaali- ja terveyslautakunta**

Sosiaali- ja terveyslautakunta vastaa toimialan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta sekä raportoi kaupunginhallitukselle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä.

#### **Viranhaltijat ja esimiehet**

Sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialan toimialajohtaja, vastuualueiden johtajat sekä tehtäväalueiden päälliköt vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta toimialalla, vastuualueellaan ja tehtäväalueellaan, ohjeistavat alaisiaan yksiköitä sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Yksiköiden esimiehet vastaavat yksikön riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

#### **Muut toimijat:**

##### **Hallinto- ja tukipalvelut**

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnan koordinaatio ja ohjaus on keskitetty sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä vastaavien vastuualueiden ulkopuolella toimivalle hallinto- ja tukipalveluiden vastuualueelle. Vastuualueilla toimivien ohjaus- ja valvontatiimien koordinointi ja seuranta tapahtuu hallinnollisesti hallinto- ja tukipalveluiden vastuualueen toimesta.

##### **Sosiaali- ja potilasasiamiehet sekä aluehallintovirasto**

Sosiaali- ja potilasasiamiesten 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 kaupungissa ja antaa siitä selvitys vuosittain kaupunginhallitukselle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 218/2000 § 24, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 § 11).

Edellä mainittujen lisäksi osana valvontajärjestelmää toimii Etelä-Suomen aluehallintovirasto, joka ohjaa ja valvoo Keravan kaupungin toiminnan lainmukaisuutta sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisessä ja käsittelee kanteluja.

#### **Vanhus- ja vammaisneuvostot 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.

Vanhus- ja vammaisneuvostoille tai nuorisovaltuustolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kaupungin 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 terveyspalveluiden ohjaus ja valvonta**

### **Ohjauksen, valvonnan ja seurannan vastuut**

Sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjauksesta, valvonnasta ja seurannasta vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä vastaava vastuualuejohtaja. Vastuualuejohtajaa avustaa työssään valvottavan palvelukokonaisuuden ympärille muodostettava ohjaus- ja valvontatiimi.

### **Yksittäisen palveluhankinnan elinkaarenhallinta**

Yksittäisen palveluhankinnan sopimuskauden aikaisesta sopimuksen seurannasta, valvonnasta ja ohjauksesta sekä kaupunginhallituksen hyväksymän sopimusten hallinta- ja valvontaohjeen mukaisista muista yhteyshenkilön tehtävistä vastaa pääsääntöisesti sopimuksen palvelusta/tuotteesta vastaavaksi yhteyshenkilöksi määritelty viranhaltija.

Edellä mainitusta poiketen hankinnan sopimuskauden aikana tapahtuvista muutoksista sopimuksissa (esim. hinnantarkistukset) sekä reklamaatioiden tekemisestä päättää/vastaa sopimuksen sopimusyhteyshenkilöksi määritelty viranhaltija.

### **Ohjaus- ja valvontatiimit**

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontaa toteuttavat sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä vastaavilla vastuualueilla toimivat ohjaus- ja valvontatiimit.

Ohjaus- ja valvontatiimit muodostuvat pääsääntöisesti valvottavan palvelukokonaisuuden ympärille (esimerkiksi vammaispalveluiden hankintasopimuksia ja Keravalla toimivia yksiköitä valvoo yksi tiimi ja lastensuojelun palveluiden hankintasopimuksia ja Keravalla toimivia yksiköitä valvoo toinen tiimi). Ohjaus- ja valvontatiimin kokoonpano riippuu kustakin valvottavasta palvelukokonaisuudesta.

Ohjaus- ja valvontatiimin tehtävänä on vastuualuejohtajan ja em. yhteyshenkilöiden tukena huolehtia hankintasopimuksen elinkaarenhallinnasta kuten sopimusohjauksesta, -seurannasta ja esim. tarvittavista tarkastuskäynneistä.

Kukin ohjaus- ja valvontatiimi koostuu esimerkiksi seuraavista työntekijöistä/viranhaltijoista:

- Hallinto- ja tukipalveluiden valvontatarkastaja
- Palvelusopimuksesta vastaava johtava viranhaltija
- Mahdollinen substanssiasiantuntija, joka ei tee sopimuksen piirissä olevien asiakkaiden osalta asiakastyötä
- Mahdollinen muu valvonnan suorittamisen kannalta tarkoituksenmukainen työntekijä/viranhaltija

Kunkin ohjaus- ja valvontatiimin asettaa ao. vastuualuejohtaja.

### 2.2.1 Hallinto- ja tukipalveluiden vastuualue

Sosiaali- ja terveystalveluiden valvonnan koordinaatio ja ohjaus on keskitetty sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä vastaavien vastuualueiden ulkopuolella toimivalle hallinto- ja tukipalveluiden vastuualueelle.

Ohjaus- ja valvontatiimien koordinointi ja seuranta tapahtuu hallinnollisesti hallinto- ja tukipalveluiden vastuualueen toimesta.

Hallinto- ja tukipalveluissa ohjaus- ja valvontatiimien koordinoinnista ja seurannasta vastuu on hallintopäälliköllä. Hallintopäällikköä avustaa em. kokonaisuudessa valvontatarkastaja.

### 2.2.2 Arjessa selviytymistä tukevien palveluiden vastuualue

Arjessa selviytymistä tukevien palvelujen vastuualueen tavoitteena on tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemiaan palveluita oikea-aikaisesti. Palveluiden pääpaino on asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämässä ja tukemisessa.

Arjessa selviytymistä tukevien palvelujen vastuualue jakautuu kolmeen palvelukokonaisuuteen, joita ovat kotona asumista tukevat palvelut, asumispalvelut ja ympärivuorokautinen hoito. Näiden lisäksi vastuualueella toimii asiakasohjaus- ja valvonta, jonka avulla asiakkaat pyritään ohjaamaan oikea-aikaisesti oikean palvelun piiriin ja joka keskitetysti koordinoi ostopalveluiden ja omien palveluiden valvontaa vastuualueella. Edellä mainittu yksikkö kuuluu kotona asumista tukevien palvelujen piiriin. Edellä mainitun yksikön lisäksi kotona asumista tukeviin palveluihin sisältyvät kotihoidon palvelut, päivätoimintapalvelut ja työkeskuksen palvelut. Keravan kaupunki järjestää pääosan kotona asumista tukevista palveluista omana toimintana.

Asumispalvelut pitävät sisällään Hoivakoti Vomman ja palvelukeskus Hopeahovin, jonka tiloissa järjestetään myös mielenterveysasiakkaiden tuettua asumista. Nämä palvelut kaupunki tuottaa omana toimintanaan. Asumispalveluihin sisältyy myös tehostettu palveluasuminen, joka järjestetään ostopalvelutoimintana.

Ympärivuorokautista hoitoa tarjoavat akuuttihoidon osasto, kuntouttavan hoidon osasto, hoivaosasto Helmiina ja kotisairaalayksikkö. Ympärivuorokautinen hoito järjestetään omana toimintana.

### 2.2.3 Perheitä tukevien palveluiden vastuualue

Perheitä tukevien palveluiden vastuualueen tavoitteena on sosiaalihuoltolain mukaisesti muun muassa edistää ja ylläpitää kaupunkilaisten hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Lastensuojelun kohdalla tavoitteena on huolehtia, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laadultaan sellaiseksi kuin kunnassa

esiintyvä tarve edellyttää. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. Vastuualueen toiminnan kehittämisen pääpaino on ennaltaehkäisevissä toimenpiteissä. Tavoitteena on tukea asiakkaita elämänhallinnassa ja antaa apua oikea-aikaisesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Perheitä tukevien palveluiden vastuualueella tuotettavat palvelut ovat pääsääntöisesti lakisääteisiä palveluita. Vastuualue koostuu kolmesta palvelukokonaisuudesta, joita ovat aikuisten sosiaalipalvelut ja lastensuojelun palvelut, sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperhepalvelut ja vammaispalvelut sekä lasten ja nuorten hyvinvointipalvelut.

Aikuisten sosiaalipalvelut ja lastensuojelun palvelut pitävät sisällään aikuissosiaalityön, maahanmuuttajapalvelut, TYP –toiminnan (=työllisyyttä edistävä monialainen yhteistyö –toiminta), sosiaalisen luototuksen, mielenterveys- ja päihdekuntoutuksen kotona asumista tukevat palvelut ja lastensuojelun avo- sijais- ja jälkihuoltopalvelut.

Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperhepalvelut ja vammaispalvelut pitävät sisällään perhesosiaalityön, nuorten matalan kynnyksen päihde- ja mielenterveyspalvelut (=KULMA), perheneuvolan palvelut ja vammaispalvelut. Lasten ja nuorten hyvinvointipalvelut koostuvat puolestaan ehkäisy- äitiys ja lastenneuvolapalveluista, kouluterveydenhuollon ja opiskeluterveydenhuollon palveluista ja nuorten psykososiaalisista palveluista (=ASEMA).

Merkittävä osa perheitä tukevien palvelujen vastuualueen palveluista tuotetaan ostopalveluina. Ostettavia palveluja ovat muun muassa osa sosiaalihuoltolain mukaisista lapsiperhepalveluista, lastenhuollon avo- ja sijaispalvelut, osa vammaispalveluista, aikuissosiaalityön ostopalvelut, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien kotona asumista tukevat palvelut ja perheneuvolan terapiat.

Omina palveluina järjestetään perhetyön palveluja kuten sosiaalihuoltolain mukainen neuvolan perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu ja sosiaalihuoltolain mukainen tehostettu perhetyö.

## 2.2.4 Terveyttä edistävien palveluiden vastuualue

Terveyttä edistävien palveluiden vastuualueen tehtävänä on tukea kaupungin asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä. Hyvinvoinnin edistämisen pääpaino on ennaltaehkäisevissä toimenpiteissä ja asukkaiden omahoidon tukemisessa. Terveyttä edistävien palveluiden vastuualue jakautuu terveydenhuoltoon, suun terveydenhuoltoon ja erikoissairaanhoidon.

Terveydenhuolto pitää sisällään vastaanottopalvelut, joita ovat akuuttivastaanotto, lääkäri- ja hoitajavastaanotto, muistipoliklinikka, mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastaanotto, seulonnat, toimenpideyksikön tutkimukset, työterveyshuolto ja kuntouttavat palvelut.

Terveydenhuollon palveluista omana toimintana järjestetään toimenpideyksikön tutkimukset, päivystystoiminta virka-aikaan, muistipoliklinikan palvelut hoitajan osalta, skopistin palvelut kolmena päivänä viikossa ja osa mielenterveys- ja päihdepalveluista.

Ostopalveluina järjestetään ilta- ja viikonloppupäivystys, työterveyshuolto, diabeetikkojen jalkahoito, silmänpohjankuvaukset, mammografiat, papaseulonnat, HUSlab ja HUSrtg, laitoskatkot ja laituskuntoutus päihdeasiakkaille, viikonloppujen opioidikorvaushoito ja haittoja vähentävä korvaushoito, ravitsemusterapeutin palvelut, ortopedin palvelut, muistipoliklinikan palvelut geriatriin osalta ja skopistin palvelut kahtena päivänä viikossa.

Suun terveydenhuolto pitää sisällään suun terveydenhuollon vastaanottotoiminnan ja välinehuollon. Suun terveydenhuollon vastaanottotoimintaan sisältyviä palveluita ovat hammaslääkäri-hammashoitajatyöparikäynnit, suuhygienistikäynnit, hammashoitajakäynnit sekä erilaisissa tiimityömalleissa toteutetut hoitokäynnit. Suun terveydenhuollon palveluista osa (kuten erikoishammaslääkäritasoinen hoito ja kiireellisen päivystyksen jatkohoito) hankitaan ostopalveluina.

Kuntouttavat palvelut pitävät sisällään fysioterapian, toimintaterapian, puheterapian, apuvälinelainauksen ja lääkinnällisen kuntoutuksen. Kuntouttavia palveluja tuotetaan vastaanottopalveluina (muun muassa puheterapeutin palvelut), avohuollon palveluina, osasto- ja kotikäynteinä sekä asumisyksikössä tuotettavina palveluina. Kuntouttavat palvelut järjestetään suurimmaksi osaksi omana toimintana. Ostopalveluina tuotetaan lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut kuten yksilöllisesti luovutettavat apuvälineet.

Erikoissairaanhoidon palvelut tuotetaan puolestaan suurimmaksi osaksi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS) ja HYKS-sairaanhoitoalueen sairaaloissa. Pieni osa palveluista tuotetaan myös HUS Hyvinkään sairaanhoitoalueelta. Terveyskeskus järjestää osan perustason erikoissairaanhoidosta konsultatiivisina palveluina sisätautien, geriatrian, ihotautien ja ortopedian erikoisalolla.

### 2.2.5 Erikoissairaanhoidon palvelut

Erikoissairaanhoidon palvelut hankitaan Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriltä (HUS). 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.

### 2.2.6 Ilmoituksenvaraiset palvelut

Keravan kaupungin alueella yksityisiä palveluntuottajia, jotka harjoittavat ilmoituksenvaraista sosiaalipalvelutoimintaa. Tällaisia ovat Keravan kaupungin alueella toimivat esim. lapsiperheiden kotipalveluja, perhetyötä ja lastensuojelun avopalvelua tarjoavat palveluntuottajat, yksityistä kotihoitopalvelua tarjoavat palveluntuottajat ja kotihoidon tukipalveluita tarjoavat tai niihin rinnastavaa palvelua tarjoavat palveluntuottajat. Kaupunki toteuttaa näiden yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa yhteistyössä Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanssa. Kaupungin vastuulla olevasta valvonnasta ja ohjauksesta vastaa sosiaali- ja terveyslautakunta, joka on osin siirtänyt toimivaltaansa valvonnan ja ohjauksen osalta alaisilleen viranhaltijoille.

Kaupungin ilmoituksenvaraisiin palveluihin kohdistama valvonta on ennakoivaa valvontaa, jota toteutetaan muun muassa ilmoitusmenettelyllä ja siihen liittyvän lausunnon antamisella. Kaupunki tekee aluehallintovirastolle ilmoitukset niistä ilmoituksenvaraista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittavista palveluntuottajista, joista aluehallintovirasto pitää valtakunnallista rekisteriä. Niistä palveluntuottajista, joita ei tarvitse ilmoittaa valtakunnalliseen rekisteriin (kotipalvelujen tukipalvelut tai niihin rinnastettavat palvelut), pitää kaupunki yllä omaa rekisteriä. Keskeinen valvontamenetelmä ilmoituksenvaraisissa palveluissa on palveluntuottajien omavalvonta, jonka avulla palveluntuottajat seuraavat ja kehittävät palvelujensa laatua. Valvontaviranomaiset tukevat palveluntuottajia ja varmistavat omavalvonnan toteutumisen.



### 3. VALVONNAN TEHTÄVÄT JA MUODOT

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä hankintasopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti.

Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kaupunkilainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kaupunkilaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelukuvauksen sekä muut hankintasopimuksen ehdot.

Kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluntuottajilta edellyttämässä omavalvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Tavoitteena on toimiva omavalvonta, joka perustuu palveluntuottajan ja kaupungin väliseen luottamukseen ja yhteistyöhön.

Edellä mainitut periaatteet sekä tässä luvussa esitetyt valvonnan tehtävät ja muodot koskevat soveltuvin osin myös kaupungin omana tuotantona järjestämiä palveluja.

#### 3.1 Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnan tehtävät

Keravan kaupungin tehtävänä on

1. Valvoa ja ohjata Keravan alueella olevia ympärivuorokautisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa (viranomaisvalvonta)
2. Valvoa ja ohjata Keravan alueella olevia ilmoituksenvaraisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa (viranomaisvalvonta)
3. Valvoa ja ohjata järjestämiensä sosiaali- ja terveyspalveluiden ostopalveluntuottajien toimintaa (sopimusvalvonta)
4. Kaupungin tuottamien sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvonta, valvonta ja ohjaus.

Kaupungin alueella toimivien palveluntuottajien valvonnan ja ohjauksen lisäksi kaupunki huolehti ostopalveluina hankkimiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden asianmukaisuudesta 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 perustuu luottamukseen. Omavalvonta ja sen tukeminen ovat ensisijaisia valvontamuotoja. Ennakoivaa valvontaa on neuvonta, ohjaaminen sekä tiedottaminen, jotka auttavat palveluntuottajia suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintansa vaatimusten mukaisiksi. Vuorovaikutteinen valvonta (esim. säännölliset tapaamiset) ja kaupunkilaisten sekä luottamushenkilöiden monimuotoinen ohjaus on osa ennakoivaa valvontaa.

### Lupa- ja ilmoitusmenettely

Yksityisen terveydenhuollon palveluja tarjoavan tuottajan ja sosiaalihuollon ympärivuorokautista palvelua tarjoavan tuottajan on haettava toimilupa ennen toiminnan aloittamista. Kaupunki antaa lausunnon toimintaedellytyksistä ja ohjaus- ja valvontatiimi tekee toiminnan ja tilojen tarkastuksia.

Keravalla toimivan yksityisen palveluntuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus kaupungille. Ilmoituksessa tulee olla samat tiedot kuin lupahakemuksessa. Kaupunki toimittaa aluehallintovirastolle ilmoitusta koskevat tiedot sen jälkeen, kun asiakirjat on tarkistettu ja lausunto siitä, että toiminta on lain edellyttämän mukaista, on laadittu.

Ne Keravalla toimivat palveluntuottajat, jotka tuottavat ainoastaan sosiaalihoitolain 17 §:n 1. momentin 3 kohdassa tarkoitettuihin kotipalveluihin kuuluvia tukipalveluja tai niihin rinnastettavia palveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus kaupungille. Kaupungille tulevien ilmoitusten käsittelyssä asianomaista toimintasäännössä määrättyä vastuualuejohtajaa avustaa hallinto- ja tukipalvelut.

Yksityisen palveluntuottajan toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että toiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilö nimetään toiminnan aloittamisilmoituksen tai lupamenettelyn yhteydessä. Myös vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä kirjallinen ilmoitus joko luvan myöntäneelle lupaviranomaiselle tai ilmoituksen vastaanottaneelle taholle.

### 3.2.2 Omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaalihuollon toimintayksiköiden omatoimista laadun tarkkailua, kartoitusta 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 kannalta palveluissa esiintyvät epäkohdat sekä epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa prosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Kaikki sosiaalihuollon yksiköt ovat velvollisia laatimaan omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja se tulee olla julkisesti saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimintaa ohjaava asiakirja, jonka laatimisessa koko henkilöstön tulee olla mukana.

Terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, kun palveluntuottaja toimii useammassa kuin yhdessä toimipaikassa.

Ohjaus- ja valvontatiimit tukevat ja seuraavat omavalvonnan toteutumista. Omavalvonnasta tulee kaikkien työntekijöiden kantaa vastuu omalta osaltaan. Keravan kaupungin asettama laatutaso (palvelukuvaus) on keskeinen omavalvonnassa seurattava asiakokonaisuus.

### Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihoitolain mukaan 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 epäkohta ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitusta koskeva ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

### 3.2.3 Sopimusvalvonta

Sopimusvalvontaan kuuluvat sopimusten seuranta, suunnitelmallinen valvonta sekä ennalta ilmoittamattomat ohjaus- ja valvontakäynnit. Sopimusvalvonta kattaa sisällään vähintään viranomaisvalvonnan sekä lisäksi sopimusvalvonnan, mikäli valvottava kokonaisuus sitä edellyttää.

#### Sopimusseuranta

Sopimusseurannassa valvotaan sitä, että palveluntuottaja noudattaa kaupungin kanssa tehtyä sopimusta. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia mittareita, neuvotteluita sekä valvontakäyntejä. Valvontamenetelmillä varmistetaan, että palveluntuottaja toimii hankintasopimuksen mukaisella tavalla ja huolehtii mm. vastuullaan olevista raportointikäytännöistä. Neuvotteluja käydään sopimuskohtaisesti ja lähtökohtana ovat sopimuksen mukaisten sopimusneuvottelujen käyminen palveluntuottajien kanssa.

#### Ohjaus- ja valvontaohjelmaan perustuvat valvontakäynnit

Valvontakäyntien kohteet valitaan eri kriteerein, pääsääntöisesti riskiarvioinnin perusteella. Kohteet ja valvonnan tavoitteet suunnitellaan jo etukäteen - vuosittaista ohjaus- ja valvontaohjelmaa tehtäessä.

Painopiste on ennakoivassa 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 syytä. 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. Valvontakäyntejä voidaan tehdä joko ennalta ilmoitetusti tai ennalta ilmoittamatta.

#### Ohjaus- ja valvontaohjelmaan perustuvat ja ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit

Valvontakäynnit tehdään ohjaus- ja valvontatiimien toimesta. 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

- Palvelukuvauksen toteutuminen toiminnassa
- 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 (lääkehuoneet, lääkekaapit), 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

#### Jälkikäteisvalvonta

Palautteiden, muistutusten ja kanteluiden vastaanottaminen, käsittely ja vastausten koordinointi ja selvittelytyö on tärkeä osa valvontaa ja asiakaslähtöistä asiakkaiden/kaupunkilaisten kuulemista.

#### Ohjaus – ja valvontaohjelman laatiminen ja seuranta

Ohjauksen ja valvonnan toteutuksesta laaditaan vuosittain valvontaohjelma, joka ohjaa toimintaa toimintavuoden ajan. Ohjaus- ja valvontaohjelman hyväksyy sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialajohtaja kuultuaan toimialan johtoryhmää asiassa. Ohjelman toteutumista seurataan jatkuvasti.

Ohjaus- ja valvontatoiminnasta laaditaan vuosittain maaliskuun loppuun mennessä sosiaali- ja terveyslautakunnalle raportti ja raportti julkaistaan kaupungin internet-sivuilla. Ohjaus- ja valvontaraportti sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynneistä ja käynneillä esiinnousseista laatupoikkeamista.

Raportti sisältää myös koosteen palautteista, niiden selvittämisestä sekä yleisistä havainnoista. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ja epäkohdat ohjaavat seuraavan vuoden ohjaus- ja valvontatoimintaa.

### 3.3 Asiakkaiden ja kaupunkilaisten kuuleminen

Kaupunkilaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet on kirjattu kuntalakiin § 22: ”Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.”

Keravan kaupunkilaisilla on monenlaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kaupunki järjestää mm. asukasilloja ja mielipidekyselyitä. Asukas voi myös tehdä kuntalaisaloitteen tai antaa palautetta kaupungin toiminnasta.

### **Asiakkaan kuuleminen sosiaali- ja terveystalveluissa**

Kaupunkilaisten kuuleminen ja asiakaspalaute on ensiarvoisen tärkeää, jotta toiminta voi kehittyä ja ohjauksen 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.
- Jos asiakas on 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.
- Yhteydenotolla potilas- ja sosiaaliasiamieheen
- 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 Keravan kaupungin sisäiset ohjeet 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 terveyspalveluista 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**

- Hankintasopimukset
- Keravan kaupunkistrategia 2025
- Keravan kaupungin laaja hyvinvointikertomus 2017–2020
- Keravan kaupungin hallintosääntö
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialan toimintasääntö
- Keravan kaupungin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan yleisohje
- Keravan kaupungin hankintakäsikirja 2019
- Keravan kaupungin sopimusten hallinta- ja valvontaohje