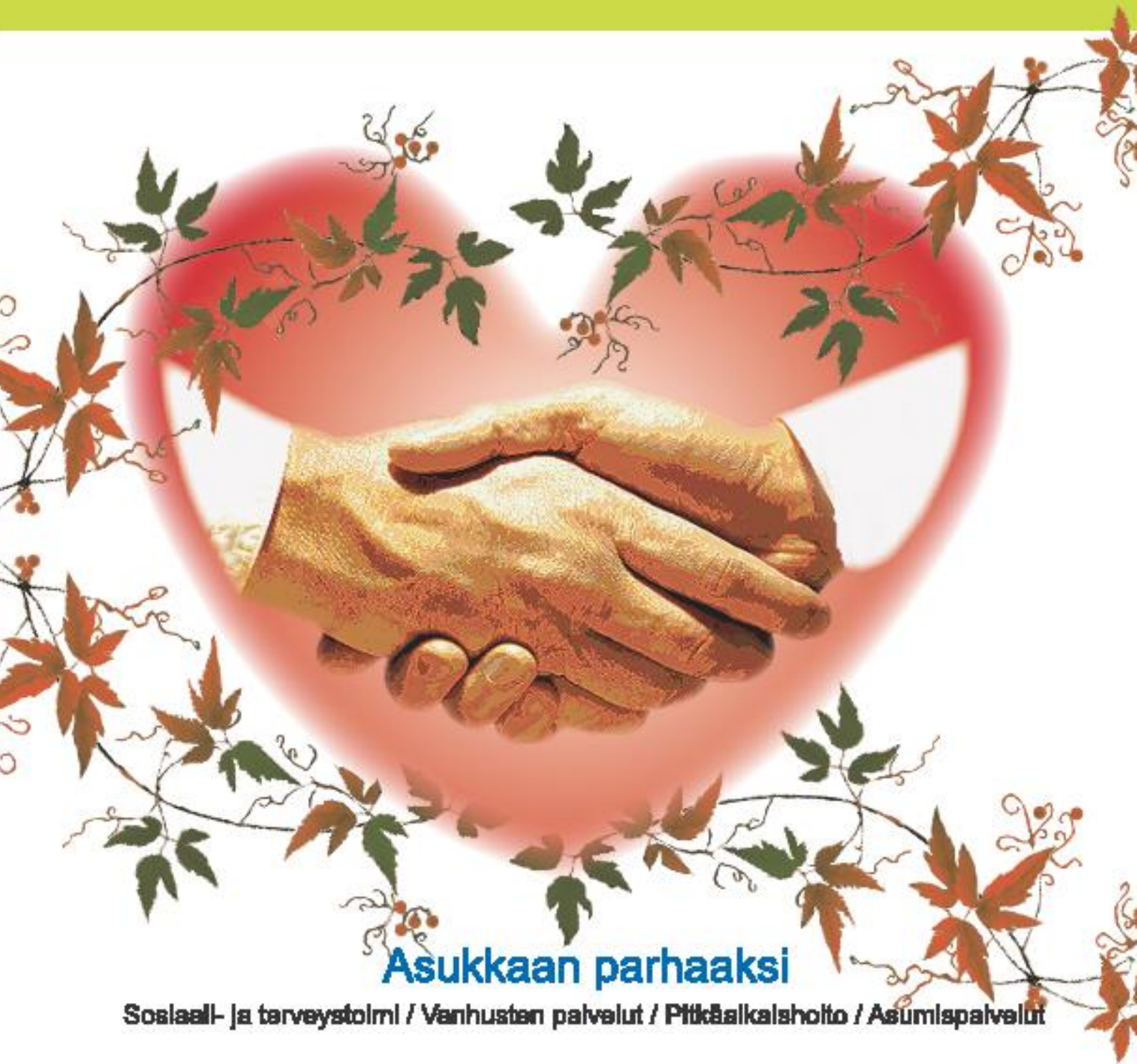


Valvontasuunnitelma



Asukkaan parhaaksi

Sosiaal- ja terveystoimi / Vanhusten palvelut / Pitkäaikaishoitto / Asumispalvelut

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	2
2	IKÄÄNTYNEIDEN YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOIVA.....	3
3	VALVONTAVIRANOMAISTEN TYÖNJAKO JA TEHTÄVÄT.....	4
4	VALVONNAN ERI MUODOT	5
	4.1 Omavalvonta	6
	4.2 Ennakollinen valvonta.....	6
	4.2.1 Ohjaus ja neuvonta	6
	4.2.2 Yksityisten sosiaalihuollon palvelujen luvanvaraisuus	7
	4.2.3 Valvontaohjelmat	7
	4.3 Suunnitelmaperusteinen valvonta	7
	4.4 Reaktiivinen valvonta.....	9
5	VALVONNAN ARVIOINTI JA RAPORTOINTI.....	10
6	LÄHTEET	11

Laadittu	Espoon sosiaali- ja terveystoimi, vanhusten palvelut, asumispalveluyksikkö: Mona Hägglund, asumispalvelupäällikkö, Tiina Jekkonen, aluepäällikkö, Sari Jekunen, sairaanhoitaja, Sari Lintunen, sairaanhoitaja, Marita Munne, sairaanhoitaja, Jutta Helminen, sosiaalityöntekijä, Marie Westerholm, sosiaalityöntekijä, Maarit Lind, asiantuntija, Kaija Kivi, palvelusihteeri 24.10.2014
Hyväksytty	Espoon kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta pvm 12.11.2014
Päivitetty	Espoon sosiaali- ja terveystoimi, vanhusten palvelut, asumispalveluyksikkö pvm

1 JOHDANTO

Tämän valvontasuunnitelman tavoitteena on taata ikääntyneille espoolaisille 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 ostopalvelusopimuksen määrittämien velvoitteiden toteutuminen. Valvontasuunnitelma on väline yhteisten tavoitteiden ja työtapojen luomiseen. Se luo selkeän työnjaon kuntavalvontaan ja tarvittavaan yhteistyöhön Etelä-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valviran) kanssa. Valvontasuunnitelma on työväline käytännön valvontatyötä tekeville. Espoon kaupungin pitkäaikaishoidon valvontasuunnitelma on laadittu koskemaan ympärivuorokautista asumispalvelua sekä laitoshoidoa. Yksityisten palveluntuottajien kohdalla se tarkoittaa kilpailutuskautta 2015–2019 (lisäksi kaksi optiovuotta).

Sosiaali- ja terveydenhuollon yleinen ohjaus ja valvonta ovat sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla. Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat vanhuspalveluja 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 (Vanhustenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2014).

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn turvaamisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 astui voimaan 1.7.2013 (Vanhuspalvelulaki). Laki täydentää muuta lainsäädäntöä, joka koskee julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Vanhuspalvelulain tavoitteena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia sekä parantaa ikäihmisten mahdollisuutta osallistua ja saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti. Lain rinnalle tuli samaan aikaan sosiaali- ja terveysministeriön päivittämä ikäihmisten palveluja koskeva laatusuositus Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013/11).

Valvira seuraa yhdessä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa vanhuspalvelulain tavoitteiden toteutumista ja vaikutuksia valtakunnallisten kyselyiden avulla. Ensimmäinen kysely toteutettiin ennen vanhuspalvelulain voimaantuloa toukokuussa 2013 ja toinen kysely lain voimaantumisen jälkeisestä tilanteesta syksyllä 2014. Julkistetut toimintayksikkökohtaiset tulokset ovat THL:n internetsivuilla. Toiminnan tavoitteena on luoda pysyvä tiedonkeruujärjestelmä, joka palvelee sekä THL:n tutkimus- ja kehittämistyötä että Valviran ja AVI:n ohjauksen ja valvonnan tarpeita (Vanhustenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2014).

Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmaa koskeva määräys tulee voimaan 1.1.2015. Valviran määräys koskee kaikkia yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettuja yksityisiä sosiaalipalveluja sekä ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetussa laissa tarkoitettuja kunnan tai yhteistoiminta-alueen ikääntyneille tuottamia sosiaalihuollon 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.

Espoossa vanhuspalveluja järjestetään Espoo-strategian mukaisesti kunnan omana toimintana, yksityisiltä palveluntuottajilta ostopalveluna sekä palvelusetelillä. Tavoitteena on, että pitkäaikais-

hoitoa tarvitsevat kuntalaiset saavat asua suomen- tai ruotsinkielisessä toimintayksikössä elämänsä loppuun saakka. Espoon kaupungin vanhusten palvelujen pitkäaikaishoidon palvelualue vastaa ostetun ja julkisen ympärivuorokautisen asumispalvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta.

Espoon järjestämän hoiva-asumisen toiminnan ja laadun valvonta on suunnitelmallista ja säännöllistä. Valvontatyössä hyödynnetään muun muassa Valviran ja aluehallintovirastojen laatimaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmaa vanhustenhuoltoon sekä vanhuspäivähoito- ja ikäihmisten laatusuosituksen sisältöä. Asukkaiden oikeuksien turvaaminen toteutuu tilaajan ja palveluntuottajan välisellä hyvällä ja kumppanuuteen perustuvalla yhteistyöllä.

2 IKÄÄNTYNEIDEN YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOIVA

Ikääntyneiden asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain alaista ympärivuorokautista ja/tai lyhytaikaista asumispalvelua, josta tässä valvontasuunnitelmassa käytetään käsitettä hoiva-asuminen. Espoossa hoiva-asuminen perustuu kaupungin ja yksityisen palveluntuottajan tuottamaan palveluun, palvelusetelillä hankittuun palveluun tai asiakkaan itse kustantamaan ja solmimaan palvelu- ja sopimussuhteeseen. Laitoshoidon järjestetään vain silloin, kun siihen on lääketieteelliset perusteet tai se on iäkkään henkilön arvokkaan elämän tai turvallisen hoidon kannalta muuten perusteltua (Vanhuspalvelulaki 14 §).

Hoiva-asumiseen sijoitettava asukas ei muistisairaudesta tai muiden toimintakyvyn 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 asukkaalla on avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa siten, että hän tarvitsee jatkuvaa yhtämittaista ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa ja valvontaa.

Kun asiakas hakeutuu hoiva-asumiseen, hänelle tehdään tarkka palvelutarpeen arviointi ja palveluluohjaus. Palvelutarpeen selvityksen tekee kotihoito tai Espoon sairaalan hoitotiimi yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä alueellisen tiimin kanssa, johon kuuluu lääkäri, sosiaalityöntekijä ja sairaanhoitaja. Kirjallinen päätös hoiva-asumisen tai laitoshoidon tarpeesta tehdään Espoon vanhusten palvelujen asiakasohjauskeskuksessa, jossa vastataan myös hoivapaikkajärjestelyistä. Asiakasohjauksessa tehdään yhteistyötä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja läheistensä kanssa.

Hoiva-asumisessa asukas saa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan ympärivuorokautisesti ohjausta, tukea ja hoivaa ammattitaitoiselta henkilöstöltä, jota on riittävästi. Tavoitteena on asukkaalla jäljellä olevan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Hoiva-asumisessa korostuu asukkaalla 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. Hoiva-asumisessa asukas asuu pääsääntöisesti elämänsä loppuun saakka.

Espoon kaupungin tuottaman toiminnan tavoitteena on yhdistää nykyiset moniportaisen hoiva-asumisen muodot niin, että ympärivuorokautista hoiva-asumista tarvitsevat ikääntyneet voivat asua elä ja asu -seniorikeskuksissa ja muistipalvelukeskuksissa elämänsä loppuun saakka. Elä ja asu -seniorikeskukset tulevat muodostamaan kattavan verkoston Espoossa siten, että vähitellen

jokaisessa viidessä kaupunkikeskuksessa on vähintään yksi seniorikeskus. Pitkäaikainen laitoshoido toteutetaan kaupungin toimintana.

Espoossa vanhusten ympärivuorokautiset asumispalvelut kilpailutettiin hankintalain edellyttämällä tavalla vuonna 2014. Hankintasopimukset ovat voimassa 1.1.2015–31.12.2019, jonka jälkeen on kahden vuoden optiomahdollisuus. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet noudattamaan palvelukonseptissa määriteltyjä hoiva-asumisen laatuksiteereitä. Palvelukonsepti määrittää palvelun vähimmäisvaatimukset muun muassa asumiselle, hyvälle hoivalle ja laadun tasolle (Liite 1). Hankinnan perusteella Espoon kaupunki ostaa ennalta sovitusti 650 suomenkielistä ja 50 ruotsinkielistä ympärivuorokautista hoiva-asumisen paikkaa sekä noin 40 lyhytaikaishoidon paikkaa. Näiden lisäksi kaupunki ostaa sopimustuottajilta tarpeen mukaan asukaspaikkoja.

Asumispalvelujen hankinnan yhteyteen sisällytettiin asukkaana hyvää hoivaa ja hyvinvointia edistävä kannustinmalli. Mallin tavoitteena on kannustaa asumispalveluyksiköitä hyvien kannustaa hyvien käytäntöjen kehittämiseen ja jakamiseen. Kannustinmalli innostaa tuottamaan asukkaalle arvoa ja tyytyväisyyttä elämään. Laadusta ja positiivisista vaikutuksista palkitseminen lisää asukkaiden, työntekijöiden ja koko yhteisön hyvän olon tunnetta. Kannustinmallissa palkitaan tuloksien perusteella parhaat asumispalveluyksiköt kunniamaininnalla sekä sen lisäksi paras asumispalveluyksikkö vuosittain sovittavalla palkinnolla.

Kannustinmallissa on kaksi osaa, joiden molempien painoarvo on 50 prosenttia ja joista muodostuu kannustinmallin kokonaisuus. Toinen puolikas koostuu kerran vuodessa tehtävästä asiakastyytyväisyyskyselystä ja toinen puolikas koostuu palvelukonseptiin liittyvästä asukkaiden hyvinvointiin ja toimintakyvyn edistämiseen liittyvästä uudesta käytänteestä. Kyseisessä asumispalveluyksikössä kehitetyn käytänteen tulee edustaa jotain uutta, ja sen pitää olla käytössä kyseisessä asumispalveluyksikössä palkitsemisvuodesta alkaen.

Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksellä palveluseteli otettiin kokeiluna käyttöön pitkäaikaishoidon ympärivuorokautisessa hoiva-asumisessa maaliskuussa 2011. Lautakunta päätti 22.10.2014, että palvelusetelikokeilua jatketaan vuoden 2015 loppuun, johon mennessä lautakunnalle tuodaan perusteellinen selvitys palvelusetelikäytännön käyttökelpoisuudesta ja taloudellisuudesta. Kuntalainen voi ostaa palvelusetelillä hoiva-asumispalveluja yksityiseltä palveluntuottajalta. Palveluntarve määritellään samoilla periaatteilla kuin niille asiakkaille, joiden palvelu järjestetään kunnan toimintana tai ostopalveluna. Palveluseteliasiakas voi Espoon kaupungin hyväksymästä palveluntuottajarekisteristä valita palveluntuottajan itse. Palveluseteli on asiakkaalle vapaavalintainen. Palveluseteliä ei voi käyttää kaupungin toimintayksiköissä eikä ostetussa laitoshoidossa.

3 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 tai sen määräämä viranhaltija. Sosiaali- ja terveyslautakunnan johtosäännön 5 §:n mukaan sosiaali- ja terveyslautakunnan tehtävänä on huolehtia yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnan järjestämisestä.

Kunnalla on itsehallintonsa mukaisesti palvelujen järjestäjänä ja lisäksi alueensa julkisen ja yksityisen palvelutuotannon valvojana ensisijainen rooli asukkaiden perusoikeuksien toteutumisen tur-

vaamisessa myös valvonnan keinoin. Asukkaan tulee saada laadukasta palvelua, hyvää kohtelua ja suunnitelmallista hoitoa riippumatta palvelun tuottajasta.

Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämistä olevaa toimintaa. Kunnan on huolehdittava ostamiensa palvelujen laadusta ja asianmukaisuudesta niiden sijaintipaikasta riippumatta. Lisäksi kunnan on varmistuttava 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. Lisäksi se, että hoiva-asumisessa asuva saa tarvitsemansa palvelun myös kilpailutuksessa määritellyn palvelukonseptin edellyttämän tason mukaisesti ja muiden sopimuksessa määriteltyjen ehtojen 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 laajenee asteittain samoilla kriteereillä koskemaan Espoon kaupungin tuottamaa ympärivuorokautista asumispalvelua. Espoossa laitoshoidon valvontaan toimintayksikön omavalvontasuunnitelman ja sen toteutumisen seurannan avulla. Riippumatta palveluntuottajasta kaupungin järjestämien palveluiden on oltava kuntalaisille yhdenvertaisia.

Hoiva-asumisen valvonnan toteutuksesta vastaa pitkäaikaishoidon asumispalvelujen yksikkö. Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksellä yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain 8 §:n 2 momentin mukaisena valvontaviranomaisena vanhusten palvelujen pitkäaikaishoidossa toimii 1.1.2010 lukien asumispalvelupäällikkö. Yksikössä työskentelee asumispalvelupäällikön lisäksi sosiaalityöntekijöitä, sairaanhoitajia sekä palvelusihteereitä. Yksikön yhtenä tärkeänä tehtävänä on lakisääteinen laadunvalvontatyö. Valvonta perustuu kaikissa sen vaiheissa säännölliseen yhteistyöhön, luottamukseen sekä avoimuuteen palveluntuottajan kanssa.

Läpinäkyvyyttä valvontatyölle tuo se, että valvontasuunnitelma ja vuosittain laadittu valvontaraportti ovat julkisia, ja ne löytyvät suomen- ja ruotsinkielisinä Espoon kaupungin internet-sivuilta. Ennen julkaisua valvontaraportti esitetään Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnassa, minkä jälkeen se lähetetään tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.

4 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 palveluntuottajan 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 ennakkollinen, suunnitelmaperusteinen ja reaktiivinen valvonta.

4.1 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 vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmaa koskeva Valviran määräys tulee 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.

4.2 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-asoiden käsittelyt, luvan myöntämiseen liittyvät tarkastukset, lausuntojen antamiset sekä valtakunnallisten valvontaohjelmien toimeenpano.

4.2.1 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
- asiakastytytyväisyyskyselyt
- asiakirjojen perusteella tapahtuvat arvioinnit
- luvan myöntämiseen liittyvät tarkastukset
- ohjaus- ja valvontakäynnit
- koulutukset, teemakohtaiset yhteistyötilaisuudet

4.2.2 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. Espoossa tarkastuskäynteihin AVI:n (tai Valviran) kanssa osallistuu pitkäaikaishoidon asumispalvelupäällikkö. Palveluntuottajan lupahakemukseen liitettävän kuntalausunnon laatii asumispalvelupäällikkö.

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

4.2.3 Valvontaohjelmat

Valtakunnalliset valvontaohjelmat perustuvat lainsäädäntöön, suosituksiin, oikeuden päätöksiin ja viranomaisten linjauksiin. AVI:t ja Valvira ovat laatineet yhteistyössä vanhustenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuodelle 2014. Vuodesta 2015 alkaen vanhustenhuollon 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.

4.3 Suunnitelmaperusteinen valvonta

Pitkäaikaishoidon asumispalvelupäälliköllä on Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksellä valvontavastuu Espoon alueella toimivissa ympärivuorokautisissa asumispalveluissa. Valvonnan tehtävänä on tarkastaa, että ympärivuorokautisessa hoivassa noudatetaan toimintaa ohjaavia lakeja ja 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 määritelty. Valvontaa tehdään suunnitelmallisesti valvontasuunnitelman tavoitteiden ja vuosittain määriteltyjen painopistealueiden mukaisesti.

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 tilaajan kanssa säännölliset, vuotuiset yhteistyöneuvottelut toiminnan sisällöstä.

Valvonnan ensisijaisena kohteena on toimintayksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta. Valvonnassa arvioidaan palveluntuottajan luvanvaraista toimintaa lakien, ohjeiden ja suositusten sekä Espoon kaupungin sopimusehtojen mukaisesti. Valvonnassa arvioidaan asukkaan saaman palvelun ja hoivan turvallisuutta ja laatua.

Valvonnan painopistealueet tulevat lähtökohtaisesti Valviran ja AVI:n laatimien kyselyiden, selvityksien ja valvontasuunnitelman pohjalta. Espoon vanhusten palvelujen ympärivuorokautisen asumispalvelun valvontaan määritellään muitakin valvonnan painopistealueita, jotka ohjaavat valvontatyötä. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan asumispalveluiden hankinnan palvelukonseptin kriteerit ja käytännön valvontatyössä havaitut asiat.

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 asukaspaperien palautus tilaajalle)
- Seuranta

Espoossa toteutetaan ennalta suunniteltuja valvontakäyntejä etukäteen laaditun yksityiskohtaisen valvontakäyntiaikataulun mukaan. Ennalta on määritelty 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.

Valvontakäynti toteutetaan kerran vuodessa ja tarvittaessa Espoossa sijaitsevaan pitkäaikaishoidon ympärivuorokautiseen asumispalveluyksikköön. Ennalta suunniteltu valvontakäynti tehdään pääkaupunkiseudulla sijaitsevaan toimintayksikköön tarpeen mukaan. Muualla pääkaupunkiseudulla kuin Espoossa sijaitseviin asumispalveluyksiköihin, tehdään espoolaisten asukkaiden osalta samoilla kriteereillä ja periaatteilla kuin Espoossa sijaitseviin ympärivuorokautisiin asumispalveluihin. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä sijaintikunnan valvontaviranomaisten kanssa. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella sijaitseviin yksiköihin, joissa asuu espoolainen/espoolaisia asukkaita, ei tehdä säännönmukaisia valvontakäyntejä. Näihin yksiköihin ollaan yhteydessä kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa sijaintikunnan valvontaviranomaisten kanssa.

Valvontakäynnin aikana käsitellään yhdessä valvontakäyntikertomus, painopistealueet ja omavalvonnin toimivuus. Kaikki todetut asiat dokumentoidaan kertomukseen. Mikäli omavalvonnassa todetaan poikkeamia palvelun laadussa, dokumentoidaan suunnitelma korjaavista jatkotoimenpiteistä ja aikatauluista. Näiden toimenpiteiden jälkeen valvontakäyntikertomus lähetetään Etelä-Suomen aluehallintovirastoon. Valvontakäyntikertomus lähetetään myös palveluntuottajalle ja sijoittajakunnalle. Valvontakäynti antaa palveluntuottajalle mahdollisuuden keskustella ajankohtaisista asioista ja tarvittaessa saada ohjausta ja neuvontaa.

Espoon pitkäaikaishoidon asumispalvelupäällikkö kutsuu kerran vuodessa järjestettävään yhteistyöneuvotteluun kaikki palveluntuottajat, jotka ovat sopimuksen piirissä ja joiden hoivakodeissa asuu espoolaisia asukkaita. Neuvottelussa käsitellään kuluvan vuoden toiminta ja laadun ja valvonnin näkökulmista sekä tulevaisuuden suunnitelmia. Neuvottelusta tehdään muistio.

4.4 Reaktiivinen valvonta

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

- o ilmoituksia ja muita yhteydenottoja
- o asiakas- ja omaispalautteita
- o reklamaatioita, muistutuksia, kanteluita
- o tilastoja, raportteja, toimintakertomuksia
- o asiakastytyväisyyskyselyistä saatuja tietoja
- o 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 käsittelyynsä. Palveluntuottajan toimiva omavalvonta ehkäisee valvontaviranomaisen tarvetta puuttua valvonnan tai velvoitteiden keinoin asumispalveluyksikön toimintaan (Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014).

Asiakaspalautetta hyödynnetään palvelun laadunvalvonnassa ja toiminnan asiakaslähtöisessä kehittämisessä. Pitkäaikaishoidolle voi antaa palautetta Espoon palautepalvelun (<https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/>) kautta nimettömänä tai nimen kanssa. Espoon pitkäaikaishoidon asumispalveluyksikkö saa spontaania palautetta suullisena ja kirjallisena. Molemmissa tapauksissa palautteet kirjataan pitkäaikaishoidon yhteen raportointijärjestelmään. Ohjautunut palaute käsitellään yhteistyössä yksikön kanssa, jota palaute koskee. Laatupoikkeamiin reagoidaan pitkäaikaishoidon asumispalvelujen yksikössä välittömästi.

Kaikkia Espoon pitkäaikaishoidon toimintayksiköitä koskeva asiakastytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain lokakuussa. Pitkäaikaishoidon hallinto koordinoi kyselyn toteutusta. Kysely on poikkileikkaus asiakkaiden ja heidän omaistensa kokemasta asiakastytyväisyydestä. Tulosten perusteella yksiköt kehittävät toimintaansa asiakaslähtöisesti. Ostetuissa asumispalveluissa (lukuun ottamatta lyhytaikaishoitoa) asiakastytyväisyyskysely on osa kannustinmallia.

Palveluun tyytymättömällä asukkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Samoin hänellä on oikeus tehdä kantelu AVI:iin, Valviraan, Eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille tai potilasvahinkoepäilyn vuoksi hakemus Potilas-

vakuutuskeskukselle. Espoon pitkäaikaishoidon asumispalvelujen yksikköön tulevat muistutukset ja kantelut ovat ehdottomia valvonnan puuttumiskynnyksiä. Osoitetut muistutukset ja kantelut käsitellään viipymättä itkäaikaishoidon hallinnon ja muistutusta tai kantelua koskevan toimintayksikön kanssa. Vastineen antaa Espoon pitkäaikaishoidon päällikkö tai asumispalvelupäällikkö.

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

Mikäli palveluntuottaja ei joiltakin osin, palvelutoiminnan hyväksytyn 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.

5 VALVONNAN ARVIOINTI JA RAPORTOINTI

Asumispalvelupäällikkö on vastuussa ikääntyneiden ympärivuorokautisten asumispalveluiden valvonnasta ja valvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Valvontasuunnitelman toteutumisesta tehdään vuosittain valvontaraportti, 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 tuloksista raportoidaan Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnalle sekä tulosityksiköjaostoille. Mikäli valvontasuunnitelman tavoitteet eivät toteudu, selvitetään arvioinnissa syyt ja perustelut. Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymä arvio valvontaraportin toteutumisesta ja tarvittavista toimenpiteistä lähetetään Aluehallintovirastoon.

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

6 LÄHTEET

Espoon ikääntymispoliittinen ohjelma 2009–2015. Sosiaali- ja terveystoimi. Vanhusten palvelujen tulosyksikkö.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Sosiaali- ja terveysministeriö, Kuntaliitto.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista 980/2012

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.

Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvonta 2011. Valviran kysely palvelua tuottaville yksiköille maaliskuussa 2011. Selvityksiä 2011:2. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja hallintovirasto Valvira.

Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvontasuunnitelman toimeenpano-ohjelma vuodelle 2010. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja hallintovirasto Valvira. Aluehallintovirasto. 7.1.2010.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston määräys. Dnro 7754/03.03/2011.

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