

# Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaohjelma 2020-2021



Hyväksytty kuntayhtymän hallituksessa 9.3.2021 § 25

## Sisällys

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto.....  | 3  |
| 2     | Valvonnan tarkoitus ja tavoite .....   | 3  |
| 2.1   | Valvonnan arvot ja periaatteet .....   | 4  |
| 2.2   | Valvonnan laatuvaatimukset .....   | 5  |
| 3     | Valviran ja aluehallintoviraston vastuut.....  | 6  |
| 4     | Kuntayhtymän valvonnan kohteet .....   | 7  |
| 4.1   | Kuntayhtymän oman palvelutoiminnan valvonta .....  | 7  |
| 4.2   | Yksityisten sosiaali- ja terveystuottajien valvonta .....  | 8  |
| 4.3   | Ostopalvelujen sopimusvalvonta .....   | 9  |
| 4.4   | Palvelusetelillä tuotettujen palvelujen valvonta.....  | 10 |
| 4.5   | Perhehoidon valvonta .....   | 10 |
| 4.6   | Asiakaskohtainen valvonta .....  | 11 |
| 5     | Valvonnan muodot .....   | 11 |
| 5.1   | Ennakoiva ohjaus ja valvonta.....  | 11 |
| 5.1.1 | Omavalvonta.....   | 12 |
| 5.1.2 | Laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelma .....   | 12 |
| 5.1.3 | Omavalvontasuunnitelma .....   | 13 |
| 5.1.4 | Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....   | 14 |
| 5.1.5 | Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta .....   | 14 |
| 5.1.6 | Suunnitelmallinen toiminnan aikainen ohjaus ja valvonta .....  | 15 |
| 5.2   | Jälkikäteinen valvonta.....  | 16 |
| 6     | Valvonnan vastuut Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä .....  | 17 |
| 7     | Sosiaalipalvelujen valvonnan käytännöt .....   | 18 |
| 7.1   | Valvontasuunnitelmat.....  | 18 |
| 7.2   | Valvontakäyntien käytännöt ja työkalut .....   | 18 |
| 7.2.1 | Valvontalomake .....   | 19 |
| 7.2.2 | Ennakkoon lähetettävät lomakkeet ja pyydettävät dokumentit .....   | 19 |
| 7.2.3 | Valvontakäynnit .....  | 19 |
| 7.2.4 | Valvontakäynnin raportti ja toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa.....                                   | 20 |
| 8     | Valvontasuunnitelman seuranta ja raportointi.....  | 21 |
| 9     | Valvonnan kehittämistavoitteet vuosille 2020-2021 .....  | 22 |
| 10    | Valvontaohjelman seuranta ja raportointi.....  | 23 |
| 11    | Valvonnan vuosikalenteri.....  | 24 |
| 12    | Valvontaa ohjaavat lait, asiakirjat ja laatusuositukset .....  | 24 |
|       | Liite 1: Sosiaalipalvelujen tulosalueiden valvottavat yksityiset palveluntuottajat ja valvonnan vastuulliset ..... | 27 |

## 1 Johdanto

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä (Keusote) vastaa alueensa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Palveluista osa tuotetaan kuntayhtymän omana palveluna ja osa hankitaan ostopalveluna tai palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta.

Kuntayhtymän asukkaiden näkökulmasta palvelujen on oltava yhdenvertaisia, turvallisia, lainmukaisia ja laadukkaita. Kuntayhtymällä on itsehallintonsa mukaisesti sosiaali- ja terveystalouden järjestäjänä vastuu palvelujen lainmukaisuuden ja asianmukaisuuden varmistamisesta. Valvontavastuu koskee kaikkea sen järjestämisvastuulla olevaa toimintaa, niin omaa palvelutuotantoa kuin alueellaan sijaitsevaa ja muualta ostettua yksityistä palvelutuotantoa. Valvonnassa korostuu vastuu asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisen turvaamisesta, palvelujen laadusta sekä potilas- ja asiakasturvallisuudesta. Hyvä valvonta on ennakoivaa, ohjaavaa ja vuorovaikutuksellista. Valtakunnallisesti valvontaa kehitetään siten, että painopiste siirtyy entistä enemmän ennakoivaan valvontaan ja palveluntuottajien toteuttamaan omavalvontaan.

Kuntayhtymä toteuttaa valvontaa monin eri tavoin ja monella eri tasolla. Tämä valvontaohjelma koskee Keusoten järjestämisvelvollisuuden piirissä olevien sosiaali- ja terveystalouden palvelujen ja toimintayksiköiden valvontaa. Valvontaohjelmasta on rajattu pois muu kuntayhtymän hallinnon, talouden ja toiminnan ulkoinen ja sisäinen valvonta, joka on kuvattu Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymävaltuuston hyväksymässä riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan perusteissa sekä hallintosäännössä. Ulkoisen ja sisäisen valvonnan vastuut ja tehtävät on kuvattu hallintosäännössä ja toimintasäännössä. Tämä valvontaohjelma korvaa kuntayhtymän johtoryhmän 12.2.2019 hyväksymän valvonnan yleisen toimintaohjeen.

Valvontaohjelma koskee vuosia 2020-2021. Valvontaohjelma konkretisoi Keusoten valvonnan laatuvaatimukset, lakisääteliset valvontavelvoitteet, valvottavat kohteet, valvonnan vastuut ja antaa toimintalinjat valvonnasta vastaaville ja valvontaa toteuttaville viranhaltijoille ja työntekijöille. Valvontaohjelmalla kehitetään ja yhtenäistetään valvontakäytäntöjä Keusoten alueella ja eri tulosalueilla valtakunnallisten linjausten mukaisesti. Valvontaohjelman hyväksyy Keusoten yhtymähallitus.

## 2 Valvonnan tarkoitus ja tavoite

Valvonnan tarkoitus ja tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen asuinpaikasta riippumatta. Lähtökohtana palvelujen toteuttamisessa ja niiden valvonnassa on

vähimmäispalvelutaso, joka toteuttaa perusoikeudet, vastaa ihmisten yksilölliseen tarpeeseen ja luo kaikille ihmisille edellytykset ja mahdollisuuden toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä mahdollisesta toiminnallisesta tai muusta rajoitteesta riippumatta.

Valvonnan tarkoitus on edistää sosiaali- ja terveystyöpalvelujen laatua ennalta ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Tarkoituksena on selvittää ja arvioida, onko sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja toimintayksiköt noudattaneet voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia, annettuja ohjeita ja määräyksiä.

Ohjausta ja valvontaa ohjaavat useat eri lait ja asetukset, laatusuosituksset sekä Valviran ja aluehallintoviraston antamat erilaiset ohjeet, ohjelmat ja vaatimukset (katso luku 11).

## 2.1 Valvonnan arvot ja periaatteet

Keusoten arvot eli toimintaperiaatteet ovat ihmisen silmin, ihmisen kanssa ja ihmiselle.

Keusoten arvot tarkoittavat käytännön valvonnan työssä sitä, että lähtökohtana valvonnassa on asiakas. Valvonta on asiakkaan ja potilaan aseman, oikeuksien, osallisuuden ja turvallisuuden toteutumisen seuranta ja arviointia. Valvonnalla seurataan asiakaskohtaisesti määriteltujen palveluiden ja hoidon toteutumista. Valvonnassa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan kokemukseen palvelun ja hoidon laadusta. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua palveluiden ja hoidon laatuun sekä kehittämiseen antamalla palautetta eri palautekanavien kautta. Henkilökunta ohjaa ja neuvoo palautteen antamisessa. Keusoten verkkosivuilla on saatavilla ajankohtaisia ohjeita ja tietoa palautteen antamisesta.

Keusotessa nähdään ohjauksen ja valvonnan tiivis yhteys. Painopiste on valtakunnallisen linjan mukaisesti ennakoivassa valvonnassa, joka on palveluntuottajien ohjausta ja neuvontaa, omavalvontaa ja vuorovaikutuksellista yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Yhteistyön avoimuus kasvattaa luottamusta kuntayhtymän ja palveluntuottajien välille. Luottamuksen myötä myös henkilökunnan uskallus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista kasvaa. Ohjaus- ja arviointikäynnit tehdään palveluntuottajien kanssa hyvässä yhteistyössä, jossa korostuu vuorovaikutuksellisuus, yhteinen keskustelu, kannustavuus ja toiminnan kehittäminen.

Valvonnan avoimuus lisää luottamusta ja vuorovaikutusta myös palveluntuottajan ja asiakkaan välille. Palveluntuottajien omavalvonnalla ja valvonnan julkisella raportoinnilla kasvatetaan toiminnan läpinäkyvyyttä asiakkaiden ja kuntalaisten suuntaan. Asiakkaan tieto ja ymmärrys siihen, mitä hän voi palvelulta odottaa kasvaa.

## 2.2 Valvonnan laatuvaatimukset

Keusotessa valvonnan laatuvaatimukset on määritelty valvonnan arvojen, eri palvelujen laatusuositusten, Valviran ohjeiden sekä sosiaali- ja terveysalan laatuoppaiden pohjalta.

Ohjaus- ja valvontajärjestelmä on rakenteeltaan selkeä. Ohjaus ja valvonta on suunnitelmallista ja säännöllistä. Valvontaan liittyvät tehtävät on määritelty täsmällisesti sekä vastuut jaettu ja selvitetty eri toimijoiden välillä. Ohjauksen ja valvonnan sisältö ja palvelun laatuvaatimukset ovat samat omille yksiköille ja yksityisille palveluntuottajille. Palveluja valvotaan yhdenmukaisesti ja tasalaatuisesti eri tulosalueilla. Käytössä on vakioidut menettelytavat palveluntuottajien lupa- ja ilmoitusmenettelyihin, yhtenäiset linjaukset ohjaus- ja valvontatyössä, vakioidut valvonnan käytännöt, työkalut ja toimenpiteet laatuopikkeamissa sekä vakioidut menettelytavat valvonnan säännölliseen seurantaan ja raportointiin. Valvonnan kehittämistarpeet tunnistetaan ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Valvontaa tekevät työntekijät ovat valvontaan perehtyneitä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, jotka tuntevat lainsäädännön ja laatuvaatimukset. Valvonnan osaaminen kehittyy myös käytännön kokemuksen myötä. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus huolehtia tietojensa ja taitojensa jatkuvasta kehittämisestä. Valvontaa tekevien työntekijöiden osaamisen kehittämistarpeet tunnistetaan organisaatiossa. Osaamista ylläpidetään ja kehitetään koulutuksen, perehdytyksen ja valvontaa tekevien työntekijöiden yhteistyön keinoin. Valvonnalle osoitetaan riittävät resurssit.

Ohjauksen ja valvonnan perustana on seurata, että palveluntuottajat täyttävät lakien asetusten ja laatusuositusten vaatimukset sekä Valviran ja Aluehallintoviraston (AVI:n) antaman ohjeet ja määräykset. Valvonnassa huomioidaan ainakin toiminnan johtaminen ja organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen, omavalvonta, henkilöstön kelpoisuus ja mitoitus, perehdytys, henkilöstön täydennyskoulutus ja työhyvinvointikysymykset, toimitilat, laitteet, turvallisuus, siisteys ja hygienia, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen, asiakkaan perustarpeista huolehtiminen, terveyden- ja sairaanhoidon toteutuminen, dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja. Ohjauksessa ja valvonnassa huomioidaan kyseisen palvelun ajankohtaiset aiheet, uudistukset ja valtakunnalliset painopistealueet.

Omavalvontaa toteutetaan ja omavalvontasuunnitelmat on laadittu kaikissa Keusoten omissa ja valvomissaan palveluissa ja toimintayksiköissä. Palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa toteutetaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa, palvelusta riippuen joko ohjaus- ja arviointikäynteinä, palveluntuottajan tapaamisina, infotilaisuuksina tai muilla tavoin, kuten kyselyillä, infokirjeillä tai muilla vastaavilla. Sopimusvalvonnassa korostuu palvelulupauksen toteutumisen seuranta. Palvelun tulee vastata kilpailutuksessa esitettyihin laatuvaatimuksiin ja laadittuun sopimukseen.

Sosiaalipalveluissa asiakaskohtaista valvontaa toteutetaan vähintään kerran vuodessa ja aina, jos tarvetta on. Asiakaskohtaisilla valvontakäynneillä kuullaan asiakkaan ja omaisen toiveet palvelun suhteen yksilöllisyys huomioiden sekä kokemus palvelun laadusta ja

toteutumisesta. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus keskusteluun niin, että palveluntuottajan edustaja ei ole läsnä. Toiminnan aikaisilla ohjaus- ja valvontakäynneillä kuullaan ja haastatellaan myös asiakkaita.

Palvelun laadussa havaittuihin poikkeamiin, kuten asiakaspalautteisiin, muistutuksiin, kanteluihin ja epäkohtailmoituksiin reagoidaan nopeasti niin, että ongelmat eivät pääsevät kasvamaan. Laatu- tai turvallisuuspoikkeamien ilmetessä palveluntuottajalle annetaan mahdollisuus korjata tilanne vaatimusten mukaiseksi. Palveluntuottajaa tuetaan ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan. Tilanteen niin vaatiessa käytetään sopimuksen mukaisia sanktioita.

Valvontakäynnin tehneen viranhaltijan vastuulla on laatia tekemästään ohjaus- ja arviointikäynnistä, valvontakäynnistä tai tarkastuskäynnistä tai etänä toteutetusta valvontatapaamisesta kirjallinen raportti ja antaa se tiedoksi palveluntuottajan vastuuhenkilölle, aluehallintovirastolle ja muille kunnille, jotka ovat sijoittaneet kyseiseen yksikköön asiakkaita tai joille palveluntuottaja tuottaa palveluja. Valvontakäynnin raportti laaditaan ja toimitetaan edellä mainituille tahoille viimeistään kuukauden kuluessa valvontakäynnistä/-tapaamisesta.

### 3 Valviran ja aluehallintoviraston vastuut

Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön (STM) alainen sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen ohjaus-, lupa- ja valvontaviranomainen. Alueellisina viranomaisina toimivat aluehallintovirastot (AVI). Keusote toimii Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella. Valvira valvoo valtakunnallisesti jokaisen oikeutta hyvinvointiin, laadukkaisiin palveluihin ja turvallisiin elinoloihin. Valviran tehtävänä on ohjata aluehallintovirastoja niin, että sosiaali- ja terveydenhuollon lupahallinto, ohjaus ja valvonta ovat mahdollisimman yhdenmukaisia koko maassa. Tämän toteuttamiseksi aluehallintovirastot ja Valvira ovat laatineet sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020-2023. Valvontaohjelma linjaa valvonnan strategiset painopistealueet. Suunnitelmallista valvontaa kohdistetaan vuosittain riskinarvioinnin perusteella valituille valvontakohteille, eli kohteisiin, joiden asiakas- ja potilasturvallisuusriskit arvioidaan suurimmiksi. Vuonna 2020 Valviran ja aluehallintovirastojen suunnitelmallinen sote-valvonta kohdennetaan palveluihin, joiden saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa on suurimpia puutteita. Vuoden 2020 valvontakohteet ovat vanhuspalvelut, erityisesti lääkäri- ja muut terveydenhuoltopalvelut niissä sekä kotiin annettavat palvelut, lastensuojelun sijaishuolto ja perusterveydenhuollon hoitoon pääsy.

Valvira ja aluehallintovirastot toteuttavat valvontaa keskenään sopimansa työnjaon mukaisesti. Valvira ja aluehallintovirastot toimivat yhteistyössä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL), kuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Viranomaisvalvonnan painopiste on toimintayksiköiden omavalvonnan edistämässä, tukemisessa ja varmistamisessa. Valvira myöntää toimintaluvat yksityisille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajille silloin,

kun ne toimivat useamman kuin yhden aluehallintoviraston alueella. AVI myöntää alueensa yksityisten palveluntuottajien luvat. Lupahakemukseen liitetään yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaiset tiedot ja liitteet. Palveluntuottajan on saatava lupaviranomaiselta lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista tai sen olennaista muuttamista. Toiminta virallistetaan yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun aluehallintovirasto tai Valvira merkitsee palveluntuottajan Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujenantajien rekisteriin (Valveri). AVI ja Valvira ilmoittavat hyväksymistään palveluntuottajista Keusoteen. Valvira valvoo myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia ja pitää niistä keskusregistreitä (Terhikki ja Suosikki).

Aluehallintovirastojen toiminta tähtää väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, sosiaalipalvelujen asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseen, sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen. AVI ohjaa ja valvoo julkisia ja yksityisiä palvelujentuottajia. Palvelujentuottajien toiminnan ja menettelytapojen on oltava säädösten mukaisia. AVI ehkäisee epäkohtien syntymistä ohjaamalla palveluntuottajia ennakkoon. AVI neuvoo kuntien viranomaisia ja yksityisiä palveluntuottajia, järjestää koulutustilaisuuksia, levittää hyviä käytäntöjä sekä laatii tiedotteita, ohjauskirjeitä ja valvontaohjelmia.

AVI antaa sosiaali- ja terveystalouden palvelujen asiakkaille ohjausta ja neuvontaa, jos palveluissa on vakavia puutteita, epäkohtia tai asiakasta kohdellaan epäasiallisesti. AVI käsittelee palveluntuottajista tehtyjä kanteluja tekemällä selvityspyyntöjä ja valvontakäyntejä. Lainvastaista menettelyä, asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia havaitessaan AVI voi antaa määräyksen puutteiden tai epäkohtien poistamiseksi. Määräystä voidaan tehostaa uhkasakolla. Mikäli toimintaa ei korjata asianmukaisesti annetun määräajan kuluessa ja/tai jos asiakasturvallisuus sitä edellyttää voi AVI tai Valvira kieltää toiminnan tai määrätä sen keskeytettäväksi tai kieltää toimintayksikön, se osan tai laitteen käytön välittömästi. AVI tai Valvira voi myös peruuttaa sosiaalipalvelun tuottamiseen myöntämänsä luvan osittain tai kokonaan. Kanteluja käsittelee aluehallintoviraston lisäksi oman vastuualueensa mukaisesti mm. Valvira, oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies.

## 4 Kuntayhtymän valvonnan kohteet

### 4.1 Kuntayhtymän oman palvelutoiminnan valvonta

Keusotella on vastuu valvoa omaa palvelutoimintaansa ja toimintayksiköitä, että ne täyttävät lakien, asetusten ja laatusuosituksen vaatimukset, Valviran ja AVI:n antamat ohjeet ja määräykset sekä kuntayhtymän itse omalle toiminnalleen määrittelemät laatuvaatimukset. Keusoten on myös suunnitelmallisesti seurattava ja valvottava, että palvelut ja hoito ovat saavutettavissa lakisääteisten määräaikaisten puitteissa.

## 4.2 Yksityisten sosiaali- ja terveystalvontuottajien valvonta

Yksityisellä sosiaali- ja terveystalvontuottajalla tarkoitetaan esimerkiksi yhtiömuotoista yritystä, osuuskuntaa, säätiötä tai yhdistystä, joka tuottaa sosiaali- ja terveystalvontu. AVI:lla on pääasiallinen vastuu yksityisten terveystalvontu valvonnasta alueellaan. Keusotella on velvollisuus valvoa alueellaan sijaitsevien yksityisten sosiaalitilvontuottajien toimintaa ja varmistaa toimintayksiköiden toiminnan laadun ja lainmukaisuuden samoin perustein kuin kuntayhtymän oman toiminnan valvonnassa. Valvontavelvollisuus ulottuu myös niihin kuntayhtymän alueella toimiviin sosiaalitilvontuottajiin, joilta se ei itse osta tilvontu.

Taulukossa 1 on kuvattu yksityisten sosiaali- ja terveystalvontu eri muodot, mihin lupahakemus tai ilmoitus toiminnasta lähetetään, mihin tilvontuottajat rekisteröidään ja mikä on Keusoten vastuu hakemus- tai ilmoitusmenettelyissä.

Taulukko 1: Yksityisten sosiaali- ja terveystalvontu lupahakemus- ja ilmoitusmenettelyt

| <b>Palvontuottaja:</b>   | <b>Lupahakemus</b>   | <b>Rekisteri:</b> | <b>Keusoten vastuu:</b>   |
|--|----------------------|-------------------|---|
|  | <b>tai ilmoitus:</b> |                   |   |
| <b>Luvanvarainen terveystalvontu:</b><br>Yksityinen terveyden- ja sairaanhoidon tilvontu, joka kuuluu koululäketieteen piiriin ja perustuu yleisesti hyväksytyyn ja kokemusperäiseen läketieteelliseen hoitoon: esim. fysioterapiatilvontu, lääkärin ja hammaslääkärin vastaanottotoiminta, työterveyshuolto | AVI/Valvira          | Valveri           | Palvontuottajan tilojen ja laitteiden sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen varustuksen tarkastus ennen käyttöönottoa. Lausunto tarkastuksesta AVI:lle.  |
| <b>Luvanvarainen sosiaalitilvontu:</b><br>Yksityinen sosiaalitilvontu, jota tilvontuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti: esim. lastensuojelulaitokset ja eri asiakasryhmien ympärivuorokautinen tehostettu tilvontuasuminen   | AVI/Valvira          | Valveri           | Lausunto ennen toiminnan aloittamista lupaviranomaiselle siitä, täyttyvätkö tilvontuottajan toiminnassa lain edellytykset. AVI voi pyytää kuntayhtymän viranhaltijaa yhteiselle tarkastuskäynnille tai pyytää lausuntoa erikseen. |



|  |                    |                |   |
|--|--------------------|----------------|---|
| <p><b>Ilmoituksenvarainen terveystyö:</b> Itsenäinen terveyden- ja sairaanhoidonpalvelujen ammattihenkilöt (henkilöt ja toiminimellä toimivat)</p>   | <p>AVI/Valvira</p> | <p>Valveri</p> | <p>Palveluntuottajan tilojen ja laitteiden sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen varustuksen tarkastus ennen käyttöönottoa. Lausunto tarkastuksesta AVI:lle.</p>   |
| <p><b>Ilmoituksenvarainen sosiaalipalvelu:</b> Yksityinen sosiaalipalvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua, esim. kotihoito, palveluasuminen, tuettu asuminen, päivä- ja työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, lastensuojelun perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelun avopalvelu</p> | <p>Keusote</p>     | <p>Valveri</p> | <p>Palveluntuottajan ilmoittamien tietojen ja dokumenttien asianmukaisuuden tarkistaminen, pyytää tarvittaessa lisätietoja ja tapaa palveluntuottajan antamalla tälle ohjausta ja neuvontaa. Tarvittaessa tekee tarkastuskäynnin toimitiloihin.</p> <p>Lausunto (perusteltu arvio) ennen toiminnan aloittamista AVI:lle siitä, että täyttyvätkö palveluntuottajan toiminnassa lain edellytykset. Tiedot, dokumentit ja lausunto lähetetään AVI:lle.</p> |
| <p><b>Ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon tukipalvelu:</b></p> <p>Kotipalvelun tukipalvelut, esim. ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut ja niihin rinnastettavat palvelut</p>   | <p>Keusote</p>     | <p>Keusote</p> | <p>Viranhaltijapäätöksellä ratkaistaan, onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. Palveluntuottaja rekisteröidään Keusoten rekisteriin. Tietoja ei lähetetä AVI:lle.</p>   |

### 4.3 Ostopalvelujen sopimusvalvonta

Keusote järjestää osan sosiaali- ja terveystyöistä ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta. Hankinnoissa noudatetaan hankintalakiä (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016). Kilpailu- ja kuluttajavirasto valvoo valtakunnallisesti hankintalain noudattamista. Keusotella on ostamiensa sosiaali- ja terveystyöjen valvontavastuu. Käytettäessä yksityisiä palveluntuottajia on palveluiden laadukkuus varmistettava jo kilpailutus vaiheessa ja sopimusta tehtäessä. Kuntayhtymän on

varmistuttava siitä, että palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Tilaajavastuulaki (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) velvoittaa palvelun järjestäjää seuraamaan ostopalvelutuottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä sekä ennen sopimuksen kirjoittamista että myös sopimuksen kirjoittamisen jälkeen koko hankinnan ajan. Yksityisten palveluntuottajien velvollisuutena on toimia lupaehtojen ja kuntayhtymän kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Kuntayhtymän tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa kuntayhtymän kanssa tehtyä sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Valvontavastuu on tällöin laajempi kuin mitä se on esim. yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa kunnan alueella toimivien muiden yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien osalta. Valvonnassa noudatetaan sopimusten, kilpailutuksen ja sen määrittelemien tarjouspyyntöasiakirjojen kriteerien, ehtojen ja sisältöjen toteutumisen seuranta kuntayhtymässä määritellyllä tavalla. Valvonnassa käytetään tukena sopimusta ja kilpailutuksen asiakirjoja. Ostopalvelujen valvontavastuu ulottuu myös kuntayhtymän alueen ulkopuolella sijaitsevien ostopalvelutuottajien valvontaan. Sosiaalipalveluissa valvontaa toteutetaan tällöin yhteistyössä sijaintikunnan valvonnan viranhaltijoiden kanssa. Sijaintikunnan velvollisuus on lähettää tekemiensä valvontakäyntien tarkastuskertomukset niihin kuntiin/kuntayhtymiin, joista toimintayksikköön on asiakkaita sijoitettuna. Sijaintikunnan valvonta ei kuitenkaan poista kuntayhtymän vastuuta ostamiensa palvelujen sopimusvalvontaan.

#### **4.4 Palvelusetelillä tuotettujen palvelujen valvonta**

Keusotella on vastuu valvoa myös palvelusetelillä tuotettuja palveluja. Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää kuntayhtymän sosiaali- ja terveystyöpalveluja. Palvelusetelin avulla asiakas voi hankkia kuntayhtymän määrittelemiä palveluja palvelusetelitoimintaan hyväksytyiltä palveluntuottajilta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusetelin saaminen edellyttää kuntayhtymän toimesta todettua palvelutarvetta ja tarveharkintaa vaihtoehtoisen järjestämistavan käytölle. Palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin on omat sääntökirjansa, joissa on kuvattu menettelyohjeet ja vaatimukset palveluntuottajan hyväksyntään sekä valvontaan. Tilaajavastuulaki velvoittaa palvelun järjestäjää seuraamaan myös palvelusetelituottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä.

#### **4.5 Perhehoidon valvonta**

Keusotella on velvollisuus valvoa myös sekä alueellaan sijaitsevia perhehoitokoteja että kuntayhtymän ulkopuolella sijaitsevia perhehoitokoteja, joihin Keusoten asiakas on sijoitettu. Perhehoitoa toteutetaan sekä luvanvaraisena ammatillisena perhehoitona että toimeksiantosuhteisena perhehoitona. Perhehoidolla tarkoitetaan henkilön hoidon, kasvatuksen tai muun ympärivuorokautisen hoidon järjestämistä hänen oman kotinsa ulkopuolella yksityiskodissa. Perhehoitaja voi antaa hoitoa myös tilapäisesti asiakkaan omassa kodissa, esimerkiksi omaishoitajan lakisäáteisten vapaiden aikana. Perhehoitajan

ja perhekodin hyväksyntään, ohjaukseen ja valvontaan on eri tulosalueilla (kotona asumista tukevat palvelut, vammaispalvelut, lastensuojelu) omat perhehoitajalain (263/2015) mukaiset toimintaohjeensa.

## 4.6 Asiakaskohtainen valvonta

Keusoten tulee valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman, kuntoutussuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman tai muun asiakassuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Palvelun järjestäjän eli Keusoten on jatkuvasti arvioitava, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun edellytetyllä laadutasolla. Asiakaskohtaista valvontaa toteutetaan yleensä asiakassijoituksiin liittyvillä käynneillä tai tapaamisilla, esim. hoito- ja palvelusuunnitelmien tai asiakassuunnitelmien tarkastuksilla tai muilla asiakastapaamisilla.

## 5 Valvonnan muodot

### 5.1 Ennakoiva ohjaus ja valvonta

Ennakoivalla ohjauksella ja valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukainen, laadukas ja kuntayhtymän asukkaiden tarpeita vastaava palvelujen järjestäminen sekä ennaltaehkäistä virheellisiä, epäasianmukaisia ja laadultaan riittämättömiä palvelu- ja hoitokäytäntöjä. Ennakoivan ohjauksen ja valvonnan keinoja niin omissa palveluissa kuin yksityisille palveluntuottajille ovat omavalvonnan ohjeistaminen, yleinen neuvonta ja ohjaus, kirjalliset ohjeet ja tiedotteet, infotilaisuudet, koulutus, kehittämishankkeet, puhelinkontaktit, yhteistyötapaamiset, ostopalveluun ja palveluseteliin liittyvä yhteydenpito ja yhteiset palautekeskustelut, asiakaskyselyt ja asiakassijoituksiin liittyvät käynnit, esim. hoito- ja palvelusuunnitelmien tai asiakassuunnitelmien tarkastukset. Perhehoitajien ennakoivassa valvonnassa tärkeässä osassa on perhehoitajien rekrytointi ja valmennus, joissa selvitetään perhehoitajiksi hakeutuvien tilanne, sopivuus ja taustat.

Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa on myös lausuntojen antaminen yksityisten palveluntuottajien toimittamiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin. Ennakoivalla valvonnalla varmistetaan, onko palveluntuottaja soveltuva tuottamaan kyseistä sosiaalipalvelua ja että palveluntuottaja on toimintaa käynnistäessään ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön ja tilaajavastuulain vaatimukset. Uuden ilmoituksenvaraisen palveluntuottajan kanssa on hyvä pitää ohjaus- ja neuvontatapaaminen ennen toiminnan käynnistämistä. Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa ovat lisäksi sosiaalipalvelujen toimintayksiköihin tehtävät suunnitelmalliset toiminnan aikaiset ohjaus- ja arviointikäynnit.

Ennakollinen ohjaus ja valvonta edellyttää aktiivista yhteistyötä Keusoten viranomaisten ja palveluntuottajien välillä. Tarkoitus on, että valvonnassa siirrytään yhä enemmän kohti vuorovaikutuksellista, kannustavaa ja kehittämismyönteistä ohjaus- ja valvontatapaa.

Ennakollinen ohjaus ja valvonta, joka tukee palvelujen kehittämistä, auttaa tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä.

### 5.1.1 Omavalvonta

Kuntayhtymä toteuttaa seuranta- ja valvontaa ensisijaisesti omavalvonnalla. Omavalvonta on palveluntuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, Valviran ohjeiden, laatusuosituksen sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat vaatimukset. Sekä yksityisellä että julkisella palveluntuottajalla on aina velvollisuus huolehtia, että palvelu tuotetaan asiakas- ja potilasturvallisesti sekä laadukkaasti. Omavalvonta on yksi palveluntuottajan työkaluista, jonka avulla seurataan, arvioidaan ja kehitetään palvelujen laatua ja turvallisuutta toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonnan tarkoituksena on ehkäistä ja vähentää jälkikäteisen valvonnan tarvetta. Omavalvonta edellyttää palveluntuottajien, henkilöstön ja kuluttajien aktiivista osallistumista valvontaan. Tärkeää on omavalvontakulttuurin omaksuminen osaksi toimintayksikön johtamista, laatutyötä ja työn kehittämistä.

### 5.1.2 Laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelma

Terveystieteiden tutkimuskeskus (1326/2010) 8§:n mukaisesti terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on antanut asetuksen (341/2011), joka määrittelee suunnitelmassa sovittavista asioista ja täytäntöönpanosta.

Valtioneuvosto on antanut periaatepäätöksen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiasta vuosille 2017-2021 ja sitä ohjaavan toimeenpanosuunnitelman. Strategialla tavoitellaan sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuuskulttuurien kehittämistä yhtenäiseksi. Toimeenpanosuunnitelman keskeiset tehtävät palvelujen järjestäjille on suunnitelmallinen, ennakoiva riskienarviointi ja hallinta, potilas- ja asiakasturvallisuusosaamisen ja resurssien varmistaminen, keskeisten potilas- ja asiakasturvallisuusmittareiden määrittely, prosessien ja toimintatapojen turvallisuuden ja vaikuttavuuden seuranta sekä potilaiden ja asiakkaiden osallisuuden edistäminen sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan ja prosessien suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Strategiassa ja sen toimeenpanosuunnitelmassa edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiltä laatu-, potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelmaa.

Keusotessa laaditaan vuoden 2020 aikana yhtymätasoinen laadun-, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma, joka toimii Keusoten laatukäsikirjana. Laatukäsikirja vastaa terveydenhuoltolain edellyttämään laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden

täytäntöönpanon suunnitelmaan ja valtioneuvoston potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiaan. Laadun-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa valmistellaan ja koordinoidaan laatukäsikirja-projektissa laatutyöryhmän toimesta. Laatutyöryhmä organisoii laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden yhtymätasoisien menettelyohjeiden ja toimintaohjeiden laadintaa, seuraa laatutyön toteutumista ja kehittää laadunhallinnan käytäntöjä sekä laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden mittareita ja arviointia.

### 5.1.3 Omavalvontasuunnitelma

Yksityisten terveydenhuollonpalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevan määräyksen (Valvira 2/2012) mukaisesti luvanvaraisten yksityisten terveydenhuollon tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma lupahakemuksen liitteeksi. Määräyksen tueksi Valvira on laatinut lomakepohjan.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:n mukaisesti kaikki sosiaalihuollon toimintayksiköt niin julkiset kuin yksityiset ovat velvollisia laatimaan omavalvontasuunnitelman. Valvira on antanut määräyksen yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelmien sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (Valvira 2014). Määräystä sovelletaan kaikkiin sosiaalipalveluihin. Määräyksen tueksi Valvira on laatinut omavalvontasuunnitelman lomakepohjan. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien tulee laatia omavalvontasuunnitelma puolen vuoden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajan itse arvioi ja seuraa palveluprosessien laatu- ja turvallisuusriskejä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Omavalvontaan liittyviä asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Palvelujen tuottajalta edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja säädöstenmukaisuus varmistetaan.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua niin omavalvonnan suunnitteluun kuin toteutukseenkin. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen, asiakasraatien ja muun osallistumisen keinoin. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävillä, mikä tuo palveluntuottajan toimintaan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai esim. vastuuhenkilöiden muutoksia.

Keusotessa toteutetaan vuoden 2020 aikana omavalvonnan projekti, jossa laaditaan kuntayhtymätasoinen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman pohja Keusoten omien toimintayksiköiden käyttöön. Valviran lomakkeelle laaditaan kuntayhtymän vakioitu pohja, jossa on valmista tekstiä ja joka ohjaa lomakkeen täyttööä laatuvaatimusten ja kuntayhtymän toimintalinjan mukaisesti. Projektissa kehitetään lisäksi omavalvontasuunnitelmien sisältöä laadullisesti, luodaan prosessimalli ja ohjeet omavalvontasuunnitelmien päivittämiseen ja seurantaan. Jokaisessa sosiaalipalvelujen toimintayksikössä laaditaan omavalvontasuunnitelma Keusoten lomakepohjalle ohjeistuksen mukaisesti ja julkaistaan Keusoten verkkosivuilla lokakuun 2020 loppuun mennessä.

Keusote edellyttää yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia laatimaan omavalvontasuunnitelman lain ja Valviran ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii, että omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja sen julkaisua palveluntuottajan verkkosivuilla suositellaan. Keusote antaa palveluntuottajille ohjausta ja neuvontaa omavalvontasuunnitelmien laadintaan sekä tarkastaa ne lupamenettelyjen sekä ohjaus- ja arviointikäyntien yhteydessä.

#### **5.1.4 Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tämän ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen), asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä on henkilön ilmoitettava asiasta aluehallintovirastoon. Keusoten henkilökuntaa ohjeistetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja menettelytavasta omavalvontasuunnitelmissa ja Keunetissä.

#### **5.1.5 Potilas- ja sosiaaliasiamestointi**

Laeissa määritellään oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) säädetään potilaan asemasta terveydenhuollossa. Laissa korostetaan potilaan oikeutta hyvään

hoitoon ja kohteluun, pääsyä hoitoon sekä potilaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeutta. Potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Terveystieteiden toimintayksikön on nimettävä potilasasiain johtaja, jonka tehtävänä on neuvota ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiain johtaja toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen ja laadultaan hyvään palveluun, avoimeen ja ymmärrettävään neuvontaan, ihmisarvoiseen, asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä loukkaamattomaan palveluun, riittävän nopeaan, laissa säädetyn ajan kuluessa saatavaan apuun, luottamukselliseen ja salassa pidettävään asian käsittelyyn, päätöstä koskevaan muutoksenhakuun. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Kunnan/kuntayhtymän on nimettävä sosiaaliasiain johtaja, joka palvelee tiedottamalla ja neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Potilasasiain johtaja ja sosiaaliasiain johtaja voivat neuvota potilasta/asiakasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Molemmat ovat puolueettomia tahoja, eikä heillä ole päätäntävaltaa, eivätkä he myönnä etuuksia vaan tehtävät ovat neuvota-antavia. Potilasasiain johtaja ja sosiaaliasiain johtaja voivat toimia myös sovitteluvassa roolissa potilaan/asiakkaan ja hoitopaikan tai työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa. Sosiaaliasiain johtajan tehtäviin kuuluu myös seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kuntayhtymässä ja antaa siitä selvityksen vuosittain kuntayhtymän hallitukselle.

### 5.1.6 Suunnitelmallinen toiminnan aikainen ohjaus ja valvonta

Suunnitelmallista toiminnan aikaista ohjausta ja valvontaa toteutetaan Keusoten sosiaalipalveluissa säännöllisesti tulosalueiden vuosittaisten valvontasuunnitelmien mukaisesti (kts. luku 7.1.). Ympäri vuorokautisissa palveluissa se toteutetaan säännöllisinä ohjaus- ja arviointikäynteinä Keusoten alueella sijaitseviin toimintayksiköihin, niin yksityisiin palveluntuottajiin yksiköihin kuin Keusoten omiin yksiköihin (ikäihmisten, vammaisten, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluyksiköt sekä lastensuojelulaitokset). Ilmoituksenvaraisten palveluntuottajien ja kuntayhtymässä vastaavien palvelujen ja toimintayksiköiden (esim. kotihoito, työ- ja päivätoiminnot, tuettu asuminen, perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, tukipalvelujen tuottajat, jne.) säännöllinen ohjaus ja valvonta toteutetaan joko ohjaus- ja arviointikäynteinä, tapaamisina, palveluntuottajille suunnattuina yhteisinä infotilaisuuksina tai muunlaisen ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Toiminnan aikaisen ohjauksen ja valvonnan tavoitteena on tukea palveluntuottajan toiminnan kehittämistä ja omavalvontaa. Käynneillä ja tapaamisilla painottuu vuorovaikutuksellisuus ja tiedonvaihto palveluntuottajan ja valvontaa tekevän viranhaltijan välillä.

## 5.2 Jälkikäteinen valvonta

Jälkikäteinen eli reaktiivinen valvonta käynnistyy asiakaspalautteiden, muistutusten, epäkohtailmoitusten tai kantelujen perusteella. Kuntayhtymään tullessiin asiakaspalautteisiin, muistutuksiin ja epäkohtailmoituksiin vastataan kuntayhtymän hallintosäännön, toimintasäännön ja muiden kuntayhtymän antamien ohjeiden mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä.

Valvontaviranomaisena Valvira tai aluehallintovirasto voi pyytää kuntayhtymää antamaan lausunnon, selvityksen tai vastineen saamaansa epäkohtailmoitukseen tai kanteluun, joka liittyy joko kuntayhtymän omaan toimintaan tai alueella sijaitsevaan yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimintaan. Valvontaviranomainen voi myös arvioida, että kanteluna vireille pantu asia on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena. Tällöin asia siirretään asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi muistutusprosessin mukaisesti.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 17 ja 18§:ien mukaisesti Valvira tai aluehallintovirasto voi tehdä ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin toimintayksikköön, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Aluehallintovirasto voi myös pyytää kuntayhtymän valvovaa viranomaista tekemään tarkastuskäynnin toimintayksikköön. Perusteltu syy ennalta ilmoittamattomalle tarkastamiselle on, jos se on välttämätöntä asiakkaan aseman ja asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi.

Keusoten toimintalinjana on, että muistutuksesta, epäkohtailmoituksesta, kantelusta ja muista reklamaatioista käynnistetään aina selvitystyö, jossa tilanteen vaatimalla tavalla joko pyydetään suullista tai kirjallista selvitystä, järjestetään asiaan liittyvä tapaaminen tai tehdään tarvittaessa tarkastuskäynti joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamatta. Tarkastuskäynnin tekeminen ennalta ilmoittamatta on viime sijainen keino ja on harkittava tarkkaan, onko siihen perusteltu syy ja mikä hyöty sillä uskotaan saavutettavan. Periaatteena on, että ohjaus, neuvonta ja valvonta tehdään hyvässä yhteishengessä palveluntuottajien kanssa. Kuntayhtymän valvovien viranomaisten oma-aloitteisesti harkitessa ennalta ilmoittamatonta tarkastuskäyntiä yksityisen sosiaalipalveluntuottajan toimintaan ja toimitiloihin tietoon tulleen reklamaation perusteella, on hyvä olla ensin yhteydessä Aluehallintovirastoon ja sopia toimintalinjasta. Ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin käytännöt on kuvattu luvussa 7.2.3. ja toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa on kuvattu luvussa 7.2.4.

Vaikka valvonnassa korostetaan ennakoivaa ohjausta ja neuvontaa, niin jälkikäteistä valvontaa tarvitaan myös asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Jälkikäteisellä valvonnalla voidaan ehkäistä samanlaisten haittatapahtumien toistuminen.



## 6 Valvonnan vastuut Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä

Kuntayhtymän johtaja vastaa kokonaisuutena palvelujen valvonnan asianmukaisesta toteuttamisesta. Terveysthuollon palveluissa kuntayhtymän johtaja vastaa johtajayliäkäärin ominaisuudessa yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien tilojen ja laitteiden tarkastuksista. Kuntayhtymän omien terveydenhuollon palvelujen valvonnasta ja ostopalvelujen sopimusvalvonnasta vastaa palvelujohtaja.

Sosiaalihuollon valvonnan vastuut on kuvattu kuntayhtymän valvonnan hybridimallissa (katso Kuvio1). Valvonnan kuntayhtymätason toimintaa koordinoidaan ja raportoidaan strateginen kehittäminen ja tukipalvelut –kokonaisuudesta. Kuntayhtymätason vastuista käytännön toteutuksen vastuu on valvontakoordinaattorilla, joka toimii valvonnan vastuullisena viranhaltijana kuntayhtymän omien yksiköiden ja palveluiden osalta. Yksityisten palveluntuottajien ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen valvonnan sekä sopimusvalvonnan vastuu on palvelualueilla (ikäihmisten ja vammaisten palveluiden IKVA ja aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalveluiden sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluiden MIELA) palvelujohtajien määrittelemällä tavalla. Asiakaskohtaista valvontaa toteuttavat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat tai asiakasohjaajat. Yksityisten palveluntuottajien valvontaa toteuttavat viranhaltijat ja työntekijät, jotka on määritelty valvonnan vastuullisiksi ja valvontaa tekeviksi (katso Liite 1). Sopimusvalvontaa toteuttavat palveluja tilaavat ja sopimuksia laativat viranhaltijat sekä edellä mainitut valvonnan vastuulliset ja valvontaa tekevät viranhaltijat ja työntekijät.

### Kuntayhtymän valvonnan hybridimalli



**SOSIAALIHUOLTO:** Valvonnan hybridimalli koskee MIELA- ja IKVA -palvelualueita. Palvelujohtaja vastaa valvonnan toteutumisesta alueellaan.

**TERVEYDENHUOLTO:** TEPASA:n palvelujohtaja vastaa terveydenhuollon valvonnan suunnittelusta, toteuttamisesta, seurannasta ja raportoinnista.

**KUNTAYHTYMÄ:** Kuntayhtymän johtaja vastaa kuntayhtymän valvonnan kokonaisvaltaisesta toteuttamisesta.

Hyväksytty kuntayhtymän strategiassa jorjyssa 26.5.2020

Kuvio 1: Kuntayhtymän valvonnan hybridimalli

## 7 Sosiaalipalvelujen valvonnan käytännöt

### 7.1 Valvontasuunnitelmat

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän tulosalueet laativat vuosittain valvontasuunnitelmat alueensa yksityisten sosiaalipalvelujen ohjaukseen ja valvontaan. Valvontakoordinaattori laatii vuosittain valvontasuunnitelman kuntayhtymän omien yksiköiden ja palvelujen ohjaukseen ja valvontaan. Valvontasuunnitelmassa kerrotaan tarkemmin, miten ohjausta ja valvontaa toteutetaan tulosalueella. Suunnitelmassa huomioidaan niin ennakoiva ohjaus ja valvonta, ostopalvelujen sopimusvalvonta, asiakaskohtainen valvonta kuin myös jälkikäteinen ohjaus ja valvonta.

Valvontasuunnitelmissa määritellään palveluiden ohjauksen ja valvonnan painopistealueet valvontavuodelle. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan Valviran valtakunnallisen valvontaohjelman linjaukset, lakimuutokset, uudet laatusuosituksot, edellisellä valvontakaudella tehdyt huomiot, asiakaspalautteet ja muut ajankohtaiset aiheet. Painopistealueet suunnitellaan tulosalueiden valvonnan vastuullisten ja valvontakoordinaattorin yhteistyössä. Valvontasuunnitelmassa kuvataan valvonnan kohteet ja alustava aikataulutus toiminnan aikaisille ohjaus- ja arviointikäynneille sekä määritellään valvontaa tekevät viranhaltijat ja valvonnan resurssit. Tulosalueiden tulee tehdä yhteistyötä ja huomioida, jos samassa toimintayksikössä on eri palvelujen asiakkaita. Tällöin ohjaus- ja arviointikäynnit ja -resurssit kannattaa sovittaa yhteen. Käynneillä tulee kuitenkin huomioida, että molempien palvelujen sopimusvalvonta tulee myös toteutetuksi.

Valvontasuunnitelmassa määritellään kuluvalle vuodelle tulosalueen ohjauksen ja valvonnan tavoitteet ja kerrotaan, jos valvonnassa on meneillään kehittämishankkeita tai erityistä yhteistyötä aluehallintoviraston kanssa. Valvontalomake tulee valvontasuunnitelman liitteeksi. Valvontasuunnitelma annetaan tiedoksi tulosalueen päällikölle ja valvontakoordinaattorille.

Lastensuojelussa yksityistä sijaishuoltoa ja ympärivuorokautista perhekuntoutusta valvotaan Uudenmaan alueen yhteisellä mallilla. Ympärivuorokautisen hoidon valvontasuunnitelma tehdään Uudenmaan valvontatyöryhmässä (UMAKU) ja se hyväksytään puitesopimuksen ohjaustyöryhmässä. Käytössä on Uudenmaan omat yhtenäiset valvontalomakkeet ja sähköinen asianhallintajärjestelmä. Lastensuojelun tulosalueen valvontasuunnitelmassa ja Keusoten omien yksiköiden valvonnassa huomioidaan Uudenmaan alueen yhteistyö.

### 7.2 Valvontakäyntien käytännöt ja työkalut

Valvontakäynnit voidaan jakaa kahteen erilaiseen menetelmään, ohjaus- ja arviointikäynnteihin sekä tarkastuskäynnteihin. Ohjaus- ja arviointikäynnit ovat valvontasuunnitelman mukaisia toiminnan aikaisia käynntejä toimintayksiköissä. Ohjaus- ja

arviointikäynti on aina ennalta sovittu ja sen tavoitteena on ohjata ja tukea palveluntuottajaa. Käynnin tarkoitus on ennakkoinen ja ohjaava. Tarkastuskäynnin perusteena on jokin perusteltu syy, esim. epäily, asiakaspalaute, muistutus, tai epäkohtailmoitus, että toiminnassa voi olla puutteita. Tarkastuskäynti voi olla joko ennalta ilmoitettu tai ennalta ilmoittamaton. Tarkastuskäynti on jälkikäteistä eli reaktiivista valvontaa, jossa selvitetään tietoon tulleita mahdollisia epäkohtia.

### 7.2.1 Valvontalomake

Valvontalomake antaa kysymysrunгон valvontakäynnille. Ohjaus- ja arviointikäyntien valvontalomakkeena käytetään joko Valviran lomakepohjaa, siitä muokattua tulosalueen omaa lomakepohjaa tai esimerkiksi lastensuojelussa koko Uudenmaan alueen yhtenäistä lomakepohjaa. Valvontalomakkeen kysymyksissä huomioidaan valvontavuodelle määritellyt painopistealueet. Sopimusvalvontaan käytetään joko erillistä lomakepohjaa tai sopimuksen valvonta on muuten huomioitu kysymyksissä ja valvontakäynnillä. Tarkastuskäynneille laaditaan valvontalomake ja kysymykset tarpeen mukaisesti.

### 7.2.2 Ennakkoon lähetettävät lomakkeet ja pyydettävät dokumentit

Ohjaus- ja arviointikäynti ilmoitetaan toimintayksikköön hyvissä ajoin ennakkokirjeellä, sähköpostilla tai vastuuhenkilön kanssa sopimalla. Toimintayksikköön ilmoitetaan, keiden asiantuntijoiden toivotaan olevan läsnä käynnillä. Toimintayksikköä pyydetään täyttämään valvontalomake etukäteen ja samalla pyydetään lähettämään ohjaus- ja arviointikäynnin kannalta tarpeellisia dokumentteja (esim. omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys, koulutussuunnitelma, henkilöstöluettelo) etukäteen. Ennalta ilmoitettua tarkastuskäyntiä koskien voi myös tarvittaessa pyytää etukäteen tarkastuksen kannalta tarpeellisia dokumentteja.

### 7.2.3 Valvontakäynnit

Molempien menetelmien valvontakäynnit tehdään yleensä työparin kanssa. Valvontakäynnille voidaan pyytää mukaan tarvittaessa käynnin toteuttamiseksi tarpeellisia asiantuntijoita. Valvontaa toteuttavien viranhaltijoiden tulee käyttää valvontakäynneillä kuntayhtymän henkilökorttia.

Ohjaus- ja arviointikäynnit käydään valvontalomakkeessa olevat asiat yhdessä läpi, valvonnan painopistealueet ja pyydetään nähtäville tarpeellisia dokumentteja tai pyydetään lähettämään ne jälkikäteen. Käynneillä korostuu vuorovaikutuksellisuus ja palveluntuottajan ohjaaminen. Ohjaus- ja arviointikäynnillä haastatellaan toimintayksikön vastuuhenkilön lisäksi muuta henkilökuntaa ja asiakkaita. Käydään läpi valvonnan kannalta oleelliset toimitilat ja havainnoidaan toimintatapoja, mm. turvallisuus, esteettömyys, asiakirjojen hallinta ja säilytys, tietosuojan toteutuminen, lääkkeiden säilytys

ja käsittely, siisteys ja hygienia, asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyydensuojan toteutuminen, yhteiset tilat ja yhteisen toiminnan toteutuminen, ulkoilumahdollisuudet, asiakkaiden huoneet, wc- ja pesutilat, asiakasvarojen säilytys.

Ohjaus- ja arviointikäynneillä tarkastettavia tai jälkikäteen lähetettäviä asiakirjoja ovat esim. omavalvontasuunnitelma ja sen nähtävillä olo, lääkkeenantoluvat, asiakaslistaus, työvuorolistat (vähintään 3 vkoa), asiakkaiden toimintakykymittarin tulokset, hoito- ja palvelusuunnitelmia, asiakaskirjauksia, toimintasuunnitelma ja toimintakertomus, perehdytysuunnitelma jne. Valvontalomaketta täydennetään käynnillä tehtyjen havaintojen pohjalta.

Tarkastuskäynnillä käydään läpi mahdollisen epäkohdan selvittämisen kannalta oleelliset kysymykset, toimintatavat, asiakokonaisuudet ja tilat. Käynnillä haastatellaan toimintayksikön vastuuhenkilön lisäksi tarpeen mukaisesti muuta henkilökuntaa ja asiakkaita. Tarkastuskäynti tehdään niin, että se ei häiritse toimintayksikön päivittäisiä toimintoja eikä päivärytmiä. Tarkastuksesta laaditaan aina tarkastuskertomus, johon kirjataan tarkastuskäynnin perusteena olevan epäkohtailmoituksen/kantelun aiheet.

Valvovalle viranomaiselle on salassapitosäännösten estämättä esitettävä kaikki hänen pyytämänsä asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä valvontakäynnin toimittamiseksi. Lisäksi valvovalle viranomaiselle on annettava maksutta hänen pyytämänsä jäljennökset valvontakäynnin toimittamiseksi välttämättömistä asiakirjoista. Valvova viranomainen on päästettävä kaikkiin toimintayksikön tiloihin. Valvovalla viranomaisella on oikeus ottaa valokuvia tarkastuksen aikana.

## **7.2.4 Valvontakäynnin raportti ja toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa**

Ohjaus- ja arviointikäynnin tai tarkastuskäynnin pohjalta täydennetystä valvontalomakkeesta muodostuu valvontakäynnin raportti. Valvontaviranomaiset arvioivat parannusta vaativia kehittämiskohteita, mutta myös hyviä käytäntöjä. Valvontaviranomaiset kirjaavat lomakkeelle yhteenvedon ja kokonaisarvioinnin valvontakäynnistä sekä mahdolliset asiat, joissa valvontaviranomainen ohjaa ja neuvoo palveluntuottajaa korjaamaan toimintaansa. Raporttiin kirjataan, miten korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan.

Kuntayhtymän valvontaviranomainen voi edellyttää palveluntuottajaa korjaamaan toimintansa vain palveluntuottajan kanssa solmitun sopimuksen mukaisesti. Sopimuksen vastaisista laatu- ja turvallisuuspoikkeamista tehdään aina virallinen sopimusoikeudellinen reklamaatio palveluntuottajalle sopimuksessa ja Keusoten hankintaohjeessa määritellyllä tavalla. Sopimusreklamaatiossa voidaan velvoittaa toimimaan sopimusehdoissa määritellyn sakon tai sopimuksen purkamisen uhalla. Keusotella on oikeus purkaa viranhaltijapäätöksellä ostopalvelusopimus sopimuksessa olevien ehtojen mukaisesti, mutta poikkeamista on pitänyt reklamoida asianmukaisesti, että niillä on sopimusoikeudellinen merkitys. Palvelusetelituottajia koskevissa laatu- ja

turvallisuuspoikkeamissa Keusotella on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä sääntökirjan mukaisesti. Keusoten rekisteröimien ilmoituksenvaraisten sosiaalihuollon tukipalvelujen palveluntuottajien kohdalla Keusote voi perua palveluntuottajan rekisteröinnin eli hyväksynnän sosiaalipalvelujen tuottajaksi, jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa lain mukaiseksi ohjauksella ja neuvonnalla.

Kaikista kuntayhtymän valvontaviranomaisten tietoon tulleista epäkohdista palveluntuottajan toiminnassa, jotka eivät korjaannu ohjauksen ja neuvonnan tai sopimuksen mukaisen reklamoinnin keinoin annetaan tieto aluehallintovirastolle. Aluehallintovirastolla on lupaviranomaisena käytössään laajemmat toimenpiteet laatupoikkeamatilanteissa.

Valvontakäynnin raportti tallennetaan CaseM:iin. Lastensuojelussa toiminnan aikaisten ohjaus- ja arviointikäyntien raportit/tarkastuskertomukset liitteineen tallennetaan Uudenmaan valvontayhteistyön käytössä olevaan yhteiseen sähköiseen asianhallintajärjestelmään, paitsi reaktiivisen valvonnan ja reklamaatioiden osalta raportit ja päätökset tallennetaan CaseM:iin. Valvontakäynnin raportti/tarkastuskertomus lähetetään aina palveluntuottajalle, aluehallintovirastoon sekä muihin kuntiin, joiden asiakkaita yksikössä on sijoitettuna.

## 8 Valvontasuunnitelman seuranta ja raportointi

Tulosalueet seuraavat valvontasuunnitelman ja aikataulutuksen toteutumista. Uutta valvontasuunnitelmaa vahvistettaessa tulosalueet raportoivat edellisen vuoden suunnitelman toteutumisesta laatimalla yhteenvedon kuluneen vuoden valvonnasta. Valvontaraporttiin kirjataan palveluntuottajien ohjaustapaamisten määrät ja kohteet, toiminnan aikaisten ohjaus- ja arviointikäyntien määrät ja kohteet, jälkikäteisen valvonnan tarkastuskäyntien määrät ja kohteet, valvontaan käytettyjen resurssien/työajan määrän, sopimusvalvontaan liittyvien reklamaatioiden määrän ja myös mahdolliset sijoitusmuutokset valvontakäynneillä todettujen epäkohtien johdosta. Raporttiin kirjataan yhteenvetona, minkälaisia kehittämiskohteita käynneillä on havaittu ja myös hyviä käytäntöjä ja onnistumisia, joita käynneillä tai muuten valvonnassa on havaittu. Raportissa kuvataan, minkälaista muuta ohjausta ja neuvontaa on palveluntuottajille annettu ja miten tulosalueen valvonnan tavoitteet ovat toteutuneet. Raportti toimitetaan tiedoksi tulosalueen päällikölle ja valvontakoordinaattorille.

## 9 Valvonnan kehittämistavoitteet vuosille 2020-2021

Keusoten valvonnan kehittämistavoitteet vuosille 2020-2021 on määritelty suhteessa valvontaohjelmassa kuvattuihin valvonnan velvoitteisiin, valtakunnallisiin linjauksiin ja Keusoten itse itselleen määrittelemiin valvonnan laatuvaatimuksiin (kts. Taulukko 2). Valvonnan kokonaisuuden kehittämiseen ja tavoitteiden edistämiseen on perustettu maaliskuussa 2020 valvonnan yhteistyöryhmä, johon kuuluu tulosalueiden valvonnan vastuulliset ja valvontaa tekevät viranhaltijat ja työntekijät. Yhteistyöryhmän koollekutsujana toimii valvontakoordinaattori.

Taulukko 2: Valvonnan kehittämistavoitteet ja toimenpiteet vuosille 2020-2021

| Tavoitteet   | Toimenpiteet   |
|--|--|
| Keusoten omien yksiköiden omavalvonnan vahvistaminen   | Laatukäsikirja-projektissa ja omavalvonnan projektissa yhtenäistetään ja ohjeistetaan Keusoten palveluiden laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, riskien arviointiin ja hallintaan sekä toiminnan jatkuvaan seurantaan ja arviointiin liittyviä toimintamalleja.  |
| Keusoten omien sosiaalipalveluyksiköiden toiminnan aikainen ohjaus ja valvonta                         | Suunnitellaan ja käynnistetään toimintamalli omien sosiaalipalvelujen yksiköiden ohjaus- ja arviointikäynteihin samoilla periaatteilla kuin yksityisiä palveluntuottajia valvotaan. Lastensuojelun valvonnan osalta huomioidaan Uudenmaan alueen yhteistyö.  |
| Ohjauksen ja valvonnan prosessien sujuvuus sekä tasalaatuisuus ja yhdenmukaisuus eri tulosalueilla     | Luodaan vakioidut menettelytavat ja työkalut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• valvontasuunnitelmat</li> <li>• ohjaus- ja valvontakäynnit</li> <li>• valvontalomakkeet</li> <li>• toimenpiteet poikkeamissa</li> <li>• tarkastuskertomukset</li> <li>• arkistointi</li> <li>• valvontasuunnitelmien seuranta ja raportointi</li> </ul> |
| Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelun palveluntuottajien ennakoivan ohjauksen ja valvonnan | Vakioidut yksityisten palveluntuottajien ilmoitusmenettelyt  |

|   |  |
|---|--|
| kehittäminen huomioiden tarkoituksenmukaisuus ja resurssointi                 | Kehitetään erilaisia ohjauksen ja valvonnan keinoja ja sisältöjä, joilla voidaan tavoittaa laajasti erilaisia palveluja tuottavia toimijoita, esim. yhteiset infotilaisuudet, kirjeet, kyselyt                                       |
| Valvontaa tekevien viranhaltijoiden ja työntekijöiden osaamisen vahvistaminen | Kartoitetaan nykyinen osaaminen ja järjestetään tarpeen mukaan koulutusta, infotilaisuuksia, perehdytystä ja yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa.<br><br>Valvonnan yhteistyöryhmässä hyvien käytäntöjen ja kokemusten jakaminen. |
| Sopimusvalvonnan käytäntöjen yhtenäistäminen eri tulosalueilla                | Hankintapalvelut laativat yhteistyössä palvelujohtajien ja valvonnan yhteistyöryhmän kanssa ohjeen sopimusvalvonnasta.   |

## 10 Valvontaohjelman seuranta ja raportointi

Jokainen valvonnan vastuullinen seuraa osaltaan Keusoten valvontaohjelman toteutumista. Valvontakoordinaattori koostaa tulosalueiden vuosittaisten valvontaraporttien, omien havaintojensa ja seurantansa sekä valvonnan yhteistyöryhmän yhteistyössä esiin tulleiden asioiden pohjalta vuosittain valvontakertomuksen. Valvontakertomus on vuosittainen kuntayhtymätasoinen raportti ja yhteenveto valvontaohjelman toteutumisesta. Valvontakertomuksessa kuvataan valvonnan kehittämistavoitteissa etenemistä. Valvontaohjelmaa tarkistetaan tarvittaessa vuoden 2021 alussa, jos on tullut uusia valvontaan liittyviä valtakunnallisia linjauksia, ohjeistuksia, lakimuutoksia tai merkittäviä muutoksia Keusoten toiminnassa. Tarvittaessa päivitetään samalla valvonnan tavoitteita ja keinoja tavoitteiden saavuttamiseen. Valvontaohjelmakauden 2020-2021 lopuksi valvontakertomuksen laadinnan jälkeen, laaditaan päivitetty valvontaohjelma seuraavalle kahdelle vuodelle. Vuosittainen kuntayhtymätasoinen valvontakertomus toimitetaan Keusoten johtoryhmälle ja yhtymähallitukselle tiedoksi.

Valvonnan toteutuksen, seurannan ja raportoinnin vuosittainen aikataulukutus on kuvattu taulukossa 3.

## 11 Valvonnan vuosikalenteri

Taulukko 3: Valvonnan vuosikalenteri

|           |   |   |
|-----------|---|---|
| Tammikuu  | Tulosalueiden valvonnan raportointi<br>Tulosalueiden valvontasuunnitelmat<br>Yksiköiden omavalvontasuunnitelmien päivitys | Koko vuoden ajan:<br><br>Ohjaus ja neuvonta                         |
| Helmikuu  | Valvontaohjelman raportointi =<br>valvontakertomus<br>Valvontaohjelman päivitys   | Toiminnan aikaiset ohjaus-<br>ja arviointi käynnit ja<br>tapaamiset |
| Maaliskuu |   | Jälkikäteinen valvonta  |
| Huhtikuu  |   |   |
| Toukokuu  |   | Sopimusvalvonta   |
| Kesäkuu   |   |   |
| Heinäkuu  |   | Asiakaskohtainen valvonta   |
| Elokuu    |   |   |
| Syyskuu   |   | Valvonnan<br>yhteistyöryhmän<br>tapaamiset 4-6 x vuodessa           |
| Lokakuu   |   |   |
| Marraskuu |   |   |
| Joulukuu  | Omavalvontasuunnitelman pohjan<br>päivitys  |   |

## 12 Valvontaa ohjaavat lait, asiakirjat ja laatusuosituks

### Valvontaa ohjaavat lait ja asetukset

- Asetus yksityisestä terveydenhuollosta (744/1990)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) (2016/679)
- Hallintolaki (434/2004)
- Kansanterveyslaki (66/1072)
- Kuntalaki (410/2015)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)



- Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)
- Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta (815/2015)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- Laki yksityistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Mielensterveyslaki (1116/1990)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Päihdehuoltolaki (41/1986)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisestä terveydenhuollosta (7/2006)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Suomen Perustuslaki (731/1999)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

## Valvontaa ohjaavat valtakunnalliset linjaukset ja ohjelmat

- Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017-2021 (STM 2017:9)
- Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian toimeenpanosuunnitelma 2017-2021 (STM 2020:1)
- Potilasturvallisuusopas potilasturvallisuuslainsäädännön ja -strategian toimeenpanon tueksi (THL 2011:15)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2020-2023 (Valvira 1:2020)
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys (Valvira 1/2014)

- Yksityisten terveydenhuollonpalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset (Valvira 2/2012)

### **Valvontaa ohjaavat laatusuositukset ja oppaat**

- Apuvälinepalvelujen laatusuositus (STM 2003:7)
- Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit (Stakes 3/2006)
- Kouluterveydenhuollon laatusuositus (STM 2004:8)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. (STM 2020:29)
- Laatutähteä kiertämässä. Ehkäisevän päihdetyön laatukäsikirja. (Soikkeli&Warsel toim. 2013)
- Lastensuojelun laatusuositus (STM 2019:8)
- Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta (Rousu&Holma 2004)
- Mielensterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus (STM 2007:13)
- Mielensterveyspalveluiden laatusuositus (STM 2001:9)
- Päihdepalvelujen laatusuositukset (STM 2002:3)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: Valtakunnallinen suositus. (STM, Stakes, Suomen Kuntaliitto 1999)
- Terveyden edistämisen laatusuositus (STM 2006:19)
- Terveydenhuollon laatuopas (Kuntaliitto 2019)
- Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset (STM 2013:11)
- Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus (STM 2003:4)
- Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus (Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja THL 2020:4)

### **Valvontaa ohjaavat sisäiset asiakirjat**

- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän hallintosäätö (Kulloinkin voimassa oleva kuntayhtymän hallituksen hyväksymä versio)
- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän päättämät riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan perusteet (Yhtymävaltuusto 21.11.2019)
- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän toimintasäätö

## Liite 1: Sosiaalipalvelujen tulosalueiden valvottavat yksityiset palveluntuottajat ja valvonnan vastuulliset

| Ikäihmisten ja vammaisten palvelut (IKVA)       |   |  |
|---|---|--|
| Tulosalue                                       | Valvottavat palveluntuottajat   | Vastuullinen   |
| <b>Kotona asumista tukevat palvelut</b>         | <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella kotihoitopalveluja tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella ikäihmisten päivätoiminnan palveluja tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella kotihoidon tukipalveluja tuottavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai jotka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p> | <p>IKVA:n palvelujohtaja, kotona asumista tukevien palvelujen päällikkö, kotona asumisen tukipalvelujen koordinoiva esimies</p>              |
|   | <p>Luvanvaraiset ikäihmisten perhehoitokodit ja toimeksiantosuhteiset perhehoitajat (Keusoten alueella ja ulkopuolella)</p>   | <p>IKVA:n palvelujohtaja, kotona asumista tukevien palvelujen päällikkö, kotona asumisen tukipalvelujen asiakasohjauksen sosiaaliohjaaja</p> |
| <b>Ikäihmisten ympärivuorokautiset palvelut</b> | <p>Luvanvaraiset Keusoten alueella sijaitsevat ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella tuettua asumista</p>  | <p>IKVA:n palvelujohtaja, ympärivuorokautisten palvelujen päällikkö, ikäihmisten ympärivuorokautisten palvelujen koordinoiva</p>             |

|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
|                            | <p>ikäihmiselle tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai jotka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p>   | <p>esimies/ostopalvelut ja valvonta</p>                       |
| <b>Vammaisten palvelut</b> | <p>Luvanvaraiset Keusoten alueella sijaitsevat vammaisten ja kehitysvammaisten ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella sijaitsevat vammaisten ja kehitysvammaisten tuettua asumista tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai jotka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p> | <p>IKVA:n palvelujohtaja, vammaisten palvelujen päällikkö</p> |
|                            | <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella vammaisten ja kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p>   | <p>IKVA:n palvelujohtaja, vammaisten palvelujen päällikkö</p> |
|                            | <p>Luvanvaraiset vammaisten perhehoitokodit ja toimeksiantosuhteiset perhehoitajat (Keusoten alueella ja ulkopuolella)</p>  | <p>IKVA:n palvelujohtaja, vammaisten palvelujen päällikkö</p> |

## Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut (MIELA)

| Tulosalue  | Valvottavat palveluntuottajat  | Vastuullinen   |
|--|--|--|
| <b>Aikuisten mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelut</b> | <p>Luvanvaraiset Keusoten alueella sijaitsevat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella sijaitsevat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasumista tai tukiasumista tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Keusoten alueella sijaitsevat aikuisten tilapäismajoittumista tai kriisiasumista tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p> | <p>MIELA:n palvelujohtaja, aikuisten päihde- ja mielenterveys ja sosiaalipalvelujen päällikkö, koordinoiva esimies, asumispalveluiden esimies/ostopalvelut</p> |
|  | <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella sosiaalista kuntoutusta tarjoavat yksityiset palveluntuottajat</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p>   | <p>MIELA:n palvelujohtaja, aikuisten päihde- ja mielenterveys ja sosiaalipalvelujen päällikkö, koordinoiva esimies</p>   |
| <b>Lastensuojelun palvelut</b>                               | <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella lastensuojelun avopalveluita tarjoavat palveluntuottajat: tehostettu perhetyö, tuettu asuminen,</p>   | <p>MIELA:n palvelujohtaja, lastensuojelun päällikkö</p>  |



|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
|                            | <p>ammattillinen tukihenkilötyö, avoperhekuntoutus, valvotut ja tuetut tapaamiset, tukijaksot, nuorten tiiviisti tuettu ryhmämuotoinen asumisen palvelu</p> <p>Luvanvaraiset Keusoten alueella sijaitsevat lastensuojelulaitokset</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p> |   |
|                            | <p>Luvanvaraiset lastensuojelun perhehoitokodit, toimeksiantosuhteiset perhehoitajat, yksityiset perhehoitajat</p> <p>(Keusoten alueella ja ulkopuolella)</p>  | <p>MIELA:n palvelujohtaja, lastensuojelun päällikkö, perhehoitoyksikkö Pihlajan esimies</p> |
| <b>Perhekeskuspalvelut</b> | <p>Ilmoituksenvaraiset Keusoten alueella perhekeskuspalveluja tarjoavat palveluntuottajat: lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö</p> <p>Muissa kunnissa sijaitsevat palveluntuottajat, joilta ostetaan em. palveluja tai on hyväksytty palvelusetelituottajaksi</p>   | <p>MIELA:n palvelujohtaja, perhekeskuspalvelujen päällikkö</p>                              |