

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaohjelma 2022



Hyväksytty kuntayhtymän hallituksessa 15.3.2022 § 31

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Valvonnan tarkoitus ja tavoite	3
2.1	Valvonnan arvot ja periaatteet	4
2.2	Valvonnan laatuvaatimukset	4
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	7
4.3	Ostopalvelujen sopimusvalvonta	9
4.4	Palvelusetelillä tuotettujen palvelujen valvonta	10
4.5	Perhehoidon valvonta	10
4.6	Asiakaskohtainen valvonta	10
5	Valvonnan muodot	11
5.1	Omavalvonta	11
5.1.1	Laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelma	11
5.1.2	Omavalvontasuunnitelma	12
5.1.3	Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	13
5.2	Ennakoiva ohjaus ja valvonta	13
5.3	Jälkikäteinen valvonta	14
6	Valvonnan vastuut Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä	15
7	Sosiaalipalvelujen valvonnan käytännöt	16
7.1	Valvontasuunnitelmat	16
7.2	Valvontakäyntien käytännöt ja työkalut	16
7.2.1	Valvontalomake	17
7.2.2	Ennakkoon lähetettävät lomakkeet ja pyydettävät dokumentit	17
7.2.3	Valvontakäynnit	17
7.2.4	Valvontakäynnin raportti	18
7.3	Toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa	18
8	Valvontasuunnitelman seuranta ja raportointi	19
9	Valvonnan kehittämistavoitteet vuodelle 2022	19
10	Valvontaohjelman seuranta ja raportointi	20
11	Valvonnan vuosikalenteri	21
12	Valvontaa ohjaavat lait, asiakirjat ja laatusuosituksen	21

1 Johdanto

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä (Keusote) vastaa alueensa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Palveluista osa tuotetaan kuntayhtymän omalla 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 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 konkretisoi Keusoten valvonnan laatuvaatimukset, lakisääteiset 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 terveyspalvelujen 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, laatusuositukset 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 määriteltyjen palveluiden ja hoidon toteutumista. Valvonnassa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaan kokemukseen palvelun ja hoidon laadusta. Asiakkailla 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 laatupoikkeamissa 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 laatusuosituksen 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 palvelusta riippuen mm. valvontakäynteinä, palveluntuottajien 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 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 toteutumisesta seurataan. Tilanteen niin vaatiessa käytetään sopimuksen mukaisia sanktioita.

Valvontakäynnin tehneen viranhaltijan vastuulla on laatia tekemästään 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 aluehallintovirastojen ja Valviran valvonnan strategiset painopistealueet. Suunnitelmallista valvontaa kohdistetaan vuosittain riskinarvioinnin perusteella valituille valvontakohteille, eli kohteisiin, joiden asiakas- ja potilasturvallisuusriskit arvioidaan suurimmiksi.

Valvira ja aluehallintovirastot toteuttavat valvontaa keskenään sopimansa työnjaon mukaisesti. Valvira ja aluehallintovirastot toimivat yhteistyössä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL), kuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Viranomaisvalvonnan painopiste on toimintayksiköiden omavalvonnan edistämisessä, 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 keskusrekistereitä (Terhikki ja Suosikki).

Aluehallintovirastojen toiminta tähtää väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, sosiaalipalvelujen asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseen, sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen. AVI ohjaa ja valvoo julkisia ja yksityisiä

palveluntuottajia. Palveluntuottajien 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, ohjaukskirjeitä ja valvontaohjelmia.

AVI antaa sosiaali- ja terveyspalvelujen 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 asianmukaiseksi 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 määräaikojen puitteissa.

4.2 Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluntuottajien valvonta

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

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

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

Palveluntuottaja:	Lupahakemus tai ilmoitus:	Rekisteri:	Keusoten vastuu:
Luvanvarainen terveystalvelu: Yksityinen terveyden- ja sairaanhoidon palvelu, joka kuuluu koululääketieteen piiriin ja perustuu yleisesti hyväksytyyn ja kokemusperäiseen lääketieteelliseen hoitoon: esim. fysioterapiapalvelut, lääkärin ja hammaslääkärin vastaanotto toiminta, työterveyshuolto	AVI/Valvira	Valveri	Palveluntuottajan tilojen ja laitteiden sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen varustuksen tarkastus ennen käyttöönottoa. Lausunto tarkastuksesta AVI:lle.
Luvanvarainen sosiaalipalvelu: Yksityinen sosiaalipalvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti: esim. lastensuojelulaitokset ja eri asiakasryhmien ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen	AVI/Valvira	Valveri	Lausunto ennen toiminnan aloittamista lupaviranomaiselle siitä, täyttyvätkö palveluntuottajan toiminnassa lain edellytykset. AVI voi pyytää kuntayhtymän viranhaltijaa yhteiselle tarkastuskäynnille tai pyytää lausuntoa erikseen.
Ilmoituksenvarainen terveystalvelu: Itsenäinen terveyden- ja sairaanhoidonpalvelujen ammattinharjoittaja (henkilöt ja toiminimellä toimivat)	AVI/Valvira	Valveri	Palveluntuottajan tilojen ja laitteiden sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen varustuksen tarkastus ennen käyttöönottoa. Lausunto tarkastuksesta AVI:lle.
Ilmoituksenvarainen sosiaalipalvelu: Yksityinen sosiaalipalvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua, esim. kotihoito, palveluasuminen, tuettu asuminen, päivä- ja työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, lastensuojelun perhetyö,	Keusote	Valveri	Palveluntuottajan ilmoittamien tietojen ja dokumenttien asianmukaisuuden tarkistaminen, pyytää tarvittaessa lisätietoja ja tapaa palveluntuottajan antamalla tälle ohjausta ja neuvontaa.

lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelun avopalvelu			<p>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>Ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon tukipalvelu:</p> <p>Kotipalvelun tukipalvelut, esim. aterian-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut ja niihin rinnastettavat palvelut</p>	Keusote	Keusote	<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 terveystalouksensa ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta. Hankinnoissa noudatetaan hankintalaki (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016). Kilpailu- ja kuluttajavirasto valvoo valtakunnallisesti hankintalain noudattamista. Keusotella on ostamiensa sosiaali- ja terveystalouksensa ostopalvelujen 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 ostopalveluntuottajien 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 annettussa 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 lakisääteisten vapaiden aikana. Perhehoitajan ja perhehoidon 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 laatutasolla. Asiakaskohtaista valvontaa toteutetaan yleensä asiakassijoituksiin liittyvillä käynneillä tai tapaamisilla, esim. hoito- ja palvelusuunnitelmien tai asiakassuunnitelmien tarkastuksilla tai muilla asiakastapaamisilla.

5 Valvonnan muodot

5.1 Omavalvonta

Omavalvonta on palvelujen valvonnan ensisijainen muoto. 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.

5.1.1 Laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelma

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (1326/2010) 8§:n mukaisesti terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Sosiaali- ja terveysministeriö 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 on laadittu yhtymätasoinen laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka vastaa terveydenhuoltolain edellyttämään laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmaan ja valtioneuvoston potilas- ja

asiakasturvallisuusstrategiaan. Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman ylläpidosta ja seurannasta vastaavat laatutyöryhmä ja potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmä.

5.1.2 Omaevalvontasuunnitelma

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

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

Omaevalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajan itse arvioi ja seuraa palveluprosessien laatu- ja turvallisuusriskejä asiakkaan näkökulmasta. Omaevalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Omaevalvontaan 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.

Omaevalvontasuunnitelma 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. Omaevalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävillä, mikä tuo palveluntuottajan toimintaan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Omaevalvontasuunnitelma tulee päivittää aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai esim. vastuuhenkilöiden muutoksia.

Keusoten kaikki sosiaalipalvelujen yksiköt ovat laatineet omaevalvontasuunnitelmat ja ne on julkaistu Keusoten verkkosivuilla. Keusote edellyttää yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia laatimaan omaevalvontasuunnitelman lain ja Valviran ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii, että omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja sen julkaisua palveluntuottajan verkkosivuilla suositellaan. Keusote antaa palveluntuottajille ohjausta ja neuvontaa omaevalvontasuunnitelmien laadintaan sekä tarkastaa ne mm. lupa-

/ilmoitusmenettelyjen, palvelusetelituottajan hyväksyntäprosessissa ja valvontakäyntien yhteydessä.

5.1.3 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.

5.2 Ennakoiva ohjaus ja valvonta

Ennakoivalla ohjauksella ja valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukainen, laadukas ja kuntayhtymän asukkaiden tarpeita vastaava palvelujen järjestäminen. Ennakoiva ohjaus ja valvonta on vuorovaikutuksellista, kannustavaa ja kehittämismyönteistä. Se tukee palvelujen kehittämistä, auttaa tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä. Se ennaltaehkäisee virheellisiä, epäasianmukaisia ja laadultaan riittämättömiä palvelu- ja hoitokäytäntöjä ja siten jälkikäteisen valvonnan tarvetta. Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa toteutetaan ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa sekä seuraamalla toiminnan kehitystä vuorovaikutuksellisessa yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa. Ennakoiva ohjaus ja valvonta edellyttää aktiivista yhteistyötä Keusoten viranomaisten ja palveluntuottajien välillä.

Ennakoivan ohjauksen ja valvonnan keinoja niin omissa palveluissa kuin yksityisille palveluntuottajille ovat mm. omavalvonnan ohjeistaminen, yleinen neuvonta ja ohjaus, koulutukset, infotilaisuudet, kirjalliset ohjauskirjeet, tiedotteet, sähköpostit, puhelinkontaktit, yhteistyötapaamiset, asiakastytyväisyyskyselyt, asiakastapaamiset ja hoitopalaverit sekä suunnitelmalliset toiminnan aikaiset valvontakäynnit.

Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa on myös lausuntojen antaminen yksityisten palveluntuottajien toimittamiin ilmoituksiin ja lupahakemuksiin sekä sosiaalipalvelujen tukipalveluntuottajien rekisteröinti. Uuden ilmoituksenvaraisen palveluntuottajan kanssa on hyvä pitää ohjaus- ja neuvontatapaaminen ennen toiminnan käynnistämistä.

Kilpailutusprosessit ja palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessit ovat myös tärkeitä ennakoivan valvonnan keinoja. Perhehoitajien ennakoivassa valvonnassa tärkeässä osassa on perhehoitajien rekrytointi ja valmennus, joissa selvitetään perhehoitajiksi hakeutuvien tilanne, sopivuus ja taustat. Ennakoivalla valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja on soveltuva tuottamaan kyseistä sosiaalipalvelua ja että palveluntuottaja on toimintaa käynnistäessään ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön ja tilaajavastuulain vaatimukset. Ostopalvelujen sopimusvalvontaan liittyvät menettelyt esim. palveluntuottajan toteuttama määräaikainen raportointi on osa ennakoivaa valvontaa.

5.3 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. Ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin käytännöt on kuvattu luvussa 7.2.3. Periaatteena on, että ohjaus, neuvonta ja valvonta tehdään hyvässä yhteishengessä palveluntuottajien kanssa. Palveluntuottajalle annetaan mahdollisuus korjata toimintansa. Toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa on kuvattu luvussa 7.3.

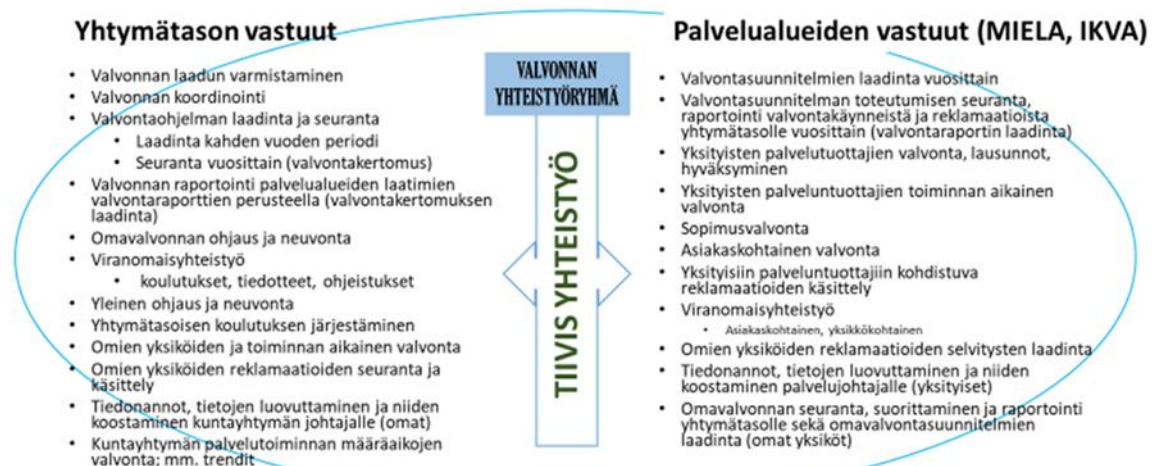
Vaikka valvonnassa korostetaan ennakoivaa ohjausta ja neuvontaa, niin jälkikäteistä valvontaa tarvitaan myös asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Jälkikäteisellä valvonnalla voidaan ehkäistä samanlaisten haittatapahtumien toistuminen.

6 Valvonnan vastuut Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä

Kuntayhtymän johtaja vastaa kokonaisuutena palvelujen valvonnan asianmukaisesta toteuttamisesta. Terveysthuollon palveluissa kuntayhtymän johtaja vastaa johtajaylilääkärin ominaisuudessa yksityisten terveydenhuollon palvelutuottajien 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 strategia, kehittäminen ja rahoitus –tulosalueella. Kuntayhtymätason vastuista käytännön toteutuksen vastuu on valvontakoordinaattorilla, joka toimii valvonnan vastuullisena viranhaltijana kuntayhtymän omien yksiköiden ja palveluiden osalta. Yksityisten palveluntuottajien, asiakkaan oikeuksien ja sopimusvalvonnan toteutumisen vastuu on palvelualueilla (ikäihmisten ja vammaisten palveluiden IKVA ja aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalveluiden sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluiden MIELA) palvelujohtajien määrittelemällä tavalla. Yksityisten palveluntuottajien valvontaa toteuttavat kuntayhtymän valvontaviranomaiset, jotka sosiaali- ja terveydenhuollon jaosto on määritellyt päätöksellään 26.8.2020 § 95. Asiakaskohtaista valvontaa toteuttavat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat tai asiakasohjaajat. Sopimusvalvontaa toteuttavat palveluja tilaavat ja sopimuksista vastaavat viranhaltijat sekä edellä mainitut kuntayhtymän valvontaviranomaiset.

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 sosiaalipalvelujen tulosalueet laativat vuosittain tammikuun loppuun mennessä valvontasuunnitelmat alueensa yksityisten sosiaalipalvelujen ohjaukseen ja valvontaan. Valvontakoordinaattori laatii vuosittain valvontasuunnitelman kuntayhtymän omien sosiaalipalvelujen 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 lakimuutokset, uudet laatusuositukset, edellisellä valvontakaudella tehdyt huomiot, asiakaspalautteet ja muut ajankohtaiset aiheet. Valvontasuunnitelmassa kuvataan valvonnan kohteet ja alustava aikataulutus toiminnan aikaisille valvontakäynneille sekä valvonnan resurssit. Tulosalueiden tulee tehdä yhteistyötä ja huomioida, jos samassa toimintayksikössä on eri palvelujen asiakkaita. Tällöin valvontakäynnit 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, suunnitelman mukaisiin toiminnan aikaisiin valvontakäynteihin ja reaktiivisiin tarkastuskäynteihin. Suunnitelman mukaisten valvontakäyntien ovat ennakoivaa ohjausta ja valvontaa, joissa tarkoitus on tarkastella toiminnan laatua palveluntuottajaa ohjaten. Reaktiivisen tarkastuskäynnin perusteena on jokin perusteltu syy, esim. epäily, asiakaspalautte, muistutus, tai

epäkohtailmoitus, että toiminnassa voi olla puutteita. Tarkastuskäynnillä selvitetään tietoon tulleita mahdollisia epäkohtia. Valvonta-/tarkastuskäyntejä voidaan tehdä joko niin, että ajankohta ilmoitetaan/sovitaan etukäteen palveluntuottajan kanssa tai ennalta ilmoittamatta.

7.2.1 Valvontalomake

Valvontalomake antaa kysymysrunгон valvontakäynnille. 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. Reaktiivisille tarkastuskäynneille laaditaan valvontalomake ja kysymykset tarpeen mukaisesti.

7.2.2 Ennakkoon lähetettävät lomakkeet ja pyydetävät dokumentit

Suunnitelman mukainen valvontakäynti 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 valvontakäynnin kannalta tarpeellisia dokumentteja (esim. omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys, koulutussuunnitelma, henkilöstöluettelo, työvuorolista tms.) etukäteen. Ennalta ilmoitettua reaktiivista 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. Valvontakäynti tehdään niin, että se ei häiritse toimintayksikön päivittäisiä toimintoja eikä päivärytmiä.

Valvontakäynnillä käydään valvontalomakkeessa olevat asiat yhdessä läpi, valvonnan painopistealueet ja pyydetään nähtäville tarpeellisia dokumentteja tai pyydetään lähettämään ne jälkikäteen. Käynneillä korostuu vuorovaikutuksellisuus ja palveluntuottajan ohjaaminen. Valvontakäynnillä 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, hoidon/palvelun suunnittelu ja kirjaaminen, turvallisen lääkehoidon käytännöt, siisteys ja hygienia, ruokahuolto ja ravitseminen, asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyydensuojan

toteutuminen, yhteiset tilat ja yhteisen toiminnan toteutuminen, ulkoilumahdollisuudet, asiakkaiden huoneet, wc- ja pesutilat, asiakasvarojen säilytys. Valvontalomaketta täydennetään käynnillä tehtyjen havaintojen pohjalta.

Reaktiivisella tarkastuskäynnillä käydään läpi mahdollisen epäkohdan selvittämisen kannalta oleelliset kysymykset, toimintatavat, asiakokonaisuudet ja tilat. Käynnillä haastatellaan toimintayksikön vastuuhenkilön lisäksi tarpeen mukaisesti muuta henkilökuntaa ja asiakkaita.

Kuntayhtymän valvontaviranomaiselle on salassapitosäännösten estämättä esitettävä kaikki hänen pyytämänsä asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä valvontakäynnin toimittamiseksi. Lisäksi valvontaviranomaiselle on annettava maksutta hänen pyytämänsä jäljennökset valvontakäynnin toimittamiseksi välttämättömistä asiakirjoista. Valvontaviranomainen on päästettävä kaikkiin toimintayksikön tiloihin. Valvontaviranomaisella on oikeus ottaa valokuvia tarkastuksen aikana.

7.2.4 Valvontakäynnin raportti

Valvonta- tai tarkastuskäynnin pohjalta täydennetystä valvontalomakkeesta muodostuu valvontakäynnin raportti/valvontakertomus. 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. Reaktiivisen tarkastuskäynnin raporttiin kirjataan aina myös käynnin perusteena olevan epäkohtailmoituksen/kantelun tms. aiheet.

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.

7.3 Toimenpiteet laatu- ja turvallisuuspoikkeamissa

Kuntayhtymän valvontaviranomaisen rooli on ensisijaisesti ohjata ja neuvoo palveluntuottajaa korjaamaan toimintansa lain ja laatusuosituksen/-vaatimusten mukaisesti. 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 Keusote reklamoi palveluntuottajaa palvelusetelin sääntökirjan mukaisesti. Keusotella on oikeus poistaa palveluntuottaja hyväksytyistä palveluntuottajista sääntökirjan mukaisesti.

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 laatu- ja turvallisuuspoikkeamatilanteissa.

Keusoten rekisteröimien ilmoituksenvaraisten sosiaalihuollon tukipalvelujen palveluntuottajien kohdalla Keusote voi perua palveluntuottajan rekisteröinnin eli hyväksynnän sosiaalipalvelujen tuottajaksi, jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa lain mukaisesti ohjauksella ja neuvonnalla.

8 Valvontasuunnitelman seuranta ja raportointi

Tulosalueet seuraavat valvontasuunnitelman ja aikataulutuksen toteutumista. Uutta valvontasuunnitelmaa vahvistettaessa tulosalueet raportoivat edellisen vuoden suunnitelman toteutumisesta laatimalla yhteenvedon kuluneen vuoden ohjauksesta ja valvonnasta. Valvontaraporttiin kirjataan mm. miten ohjausta ja valvontaa on toteutettu huomioiden niin ennakoiva kuin jälkikäteinen valvonta, valvonnan painopistealueet, erilaiset valvontakäynnit, ohjaukskirjeet, palveluntuottajien tapaamiset, koulutukset, asiakaskohtainen valvonta, sopimusvalvonta jne. Raporttiin kirjataan yhteenvetona, minkälaisia kehittämiskohteita palveluntuottajien toiminnassa on havaittu ja myös hyviä käytäntöjä ja onnistumisia. Raporttiin kirjataan valvonnan käytössä olleet resurssit ja kuvataan, miten tulosalueen valvonnan tavoitteet ovat toteutuneet ja mitä kehitettävää on jatkossa. Raportti toimitetaan tiedoksi tulosalueen päällikölle ja valvontakoordinaattorille.

9 Valvonnan kehittämistavoitteet vuodelle 2022

Keusoten valvonnan kehittämistavoitteet vuodelle 2022 on määritelty suhteessa valvontaohjelmassa kuvattuihin valvonnan velvoitteisiin, valtakunnallisiin linjauksiin ja Keusoten itse itselleen määrittelemiin valvonnan laatuvaatimuksiin. Valvonnan kokonaisuutta kehitetään valvonnan yhteistyöryhmässä, johon kuuluu sosiaalipalvelujen tulosalueiden valvonnan vastuullisia ja valvontaa tekeviä viranhaltijoita ja työntekijöitä. Yhteistyöryhmän koollekutsujana toimii valvontakoordinaattori. Valvonnan yhteistyöryhmä kokoontuu vähintään viisi kertaa vuodessa.

Taulukko 2: Valvonnan kehittämistavoitteet ja toimenpiteet vuodelle 2022

Tavoitteet	Toimenpiteet
Ohjauksen ja valvonnan prosessien sujuvuuden, tasalaatuisuuden ja yhdenmukaisuuden kehittäminen	<p>Ohjauksen ja valvonnan prosessien kehittäminen omavalvontaohjelman laadinnan osana.</p> <p>Ajantasainen tiedonkulku ja valvonnan yhteistyöryhmän osallistaminen valvonnan prosessien kehittämiseen.</p> <p>Yhteistyö muiden tulevien hyvinvointialueiden kanssa. Ohjauksen ja valvonnan toimintamallien ja organisoitumisen benchmarkkaus.</p>
Tarkoituksenmukaisen valvonnan raportoinnin kehittäminen	<p>Tarkastellaan, mikä on olennaista raportoitavaa tietoa valvonnasta. Huomioidaan omavalvontaohjelman valmistelu. Kehitetään valvonnan raportointia digitaalisia ratkaisuja hyödyntäen ja kokeillen. Pyritään välttämään raportoinnissa päällekkäistä työtä.</p>

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 valvonnan vuosikertomuksen. Valvonnan vuosikertomus on kuntayhtymätasoinen raportti ja yhteenveto valvontaohjelman toteutumisesta. Valvonnan vuosikertomuksessa kuvataan valvonnan toteutumista ja kehittämistavoitteissa etenemistä. Valvonnan vuosikertomus annetaan tiedoksi Keusoten johtoryhmälle ja yhtymähallitukselle.

11 Valvonnan vuosikalenteri

Tammikuu	Tulosalueiden valvonnan raportointi Tulosalueiden valvontasuunnitelmat Yksiköiden omavalvontasuunnitelmien päivitys	Koko vuoden ajan: Omavalvonta
Helmikuu	Valvontaohjelman raportointi = valvonnan vuosikertomus Valvontaohjelman päivitys	Ennakoiva ohjaus ja valvonta
Maaliskuu		Jälkikäteinen valvonta
Huhtikuu		
Toukokuu		Sopimusvalvonta
Kesäkuu		
Heinäkuu		Asiakaskohtainen valvonta
Elokuu		
Syyskuu		Valvonnan yhteistyöryhmän
Lokakuu		tapaamiset 5 x vuodessa
Marraskuu		
Joulukuu	Omavalvontasuunnitelman pohjan 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 terveystalvostuista (980/2012), muutos 1.10.2020 (HE 4/202 vp)
- 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 yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Mielenterveyslaki (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 yksityisistä 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 seurantaa koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Yksityisten terveydenhuollonpalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset (Valvira 2/2012)

Valvontaa ohjaavat laatusuosituksset 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)
- Mielen terveystuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus (STM 2007:13)
- Mielen terveystuntoutujien laatusuositus (STM 2001:9)
- Päihdepalvelujen laatusuosituksset (STM 2002:3)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: Valtakunnallinen suositus. (STM, Stakes, Suomen Kuntaliitto 1999)
- Terveysten edistämisen laatusuositus (STM 2006:19)
- Terveystenhuollon laatuopas (Kuntaliitto 2019)
- Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksset (STM 2013:11)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM 2021:6)
- 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 hallintosääntö (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 toimintasääntö