

Sosiaali- ja terveystalvelujen valvontakertomus vuodesta 2020

Tampere-Orivesi

Ikäihmisten palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Psykososiaalisen tuen palvelut

Vastaanottopalvelut

Erikoissairaanhoidon palvelut

Sisällys

1. Valvontakertomus sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuodelta 2020.....	3
2. Valvontakohteet 2020.....	4
2.1. Ikäihmisten palvelut.....	4
2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	12
2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut.....	23
2.4. Vastaanottopalvelut.....	29
2.5. Erikoissairaanhoidon palvelut	29
3. Johtopäätökset	30

1. Valvontakertomus sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuodelta 2020

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on varmistaa asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Kunta on vastuussa palvelun järjestämisestä ja sillä on velvollisuus valvoa sekä ostamiaan palveluja että omaa toimintaansa. Kunnan tehtävänä on valvoa, että kunnan asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman, tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut ja että palvelusopimuksia noudatetaan. Ohjauksen ja valvonnan sekä riskienhallinnan avulla pyritään varmistamaan, että toimintaa järjestetään lain, päätösten ja sopimusten mukaisesti.

Ohjaus- ja valvontatoiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, kumppanuusajatteluun ja palvelujen kehittämiseen yhteistyössä. Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat toimet, kuten toimintayksiköiden omavalvonnan tukeminen ja varmistaminen. Palveluntuottajien toteuttama omavalvonta on valvonnan ensisijainen muoto. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

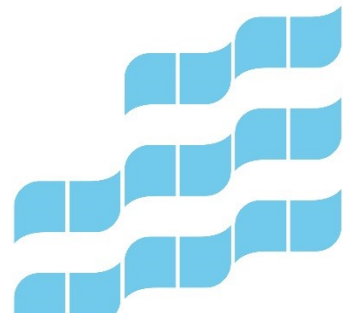
Sosiaali- ja terveyspalvelujen laajempi valvontasuunnitelma vuosille 1.1.2018–31.12.2020 on hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 15.3.2018 ja vuodelle 2020 tarkennettu valvontasuunnitelma 6.2.2020. Tässä valvontakertomuksessa kuvataan ohjaus- ja valvontatoiminnan toteutuminen sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta vuonna 2020.

Vuonna 2020 sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintaa määrittä laaja-alaisesti covid-19-pandemia, mikä vaikutti myös ohjaus- ja valvontatoimintaan. Yksiköiden korona-varautumisen tukeminen ja varmistaminen tarkoitti tiivistä yhteydenpitoa ja nousi tarkastelun kohteeksi ohjaus- ja valvontakäynneillä. Palveluryhmän edustajat, valvontakoordinaattorit ja vanhusasiamies saivat yhteydenottoja koronatilanteesta asiakkailta ja huolestuneilta läheisiltä. Ohjaus- ja valvontatoiminnassa otettiin käyttöön etävalvonnan menetelmiä. Paikan päälle tehdyt käynnit tehtiin pääsääntöisesti ennalta ilmoittaen. Painopiste valvontakohteiden valinnassa oli sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa asumispalveluyksiköissä ja ikäihmisten kotihoidossa. Vuonna 2020 sosiaali- ja terveyslautakunnan ponnien mukaisesti erityistä huomiota kiinnitettiin myös huumehoidon toteuttamiseen.

2. Valvontakohteet 2020

2.1. Ikäihmisten palvelut

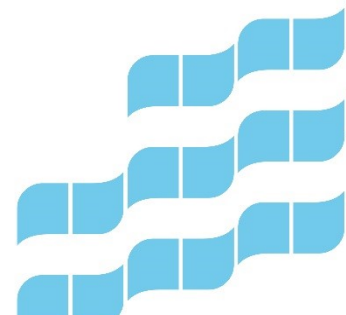
Ikäihmisten palveluihin sisältyvät ikäihmisten omaehtoisien toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn palvelut, kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuus sekä ympärivuorokautinen hoiva ja hoito (tehostettu palveluasuminen, vanhainkotihoito ja kuntouttava sairaalahoito) Tampereella ja Orivedellä. Ikäihmisten palveluilla pyritään tukemaan monipuolisesti vanhuksen elämää asuinympäristössään.



Vuoden 2020 aikana ohjaus- ja valvontakäyntien toteuttamiseen vaikutti koronatilanne siten, että käyntejä toteutettiin pääosin ennalta ilmoittaen. Käynneillä käsiteltiin yksiköiden koronavalmiuksia ja -ohjeistuksia ja tilanteen vauhdittamana otettiin käyttöön erilaisia etävalvontamenetelmiä. Osa suunnitelluista käynneistä jouduttiin myös perumaan tai siirtämään eteenpäin toiminnan ollessa kiinni. Keskeisiksi valvontakohteiksi arvioitiin asumispalvelut sekä kotihoito, kotiin saatavien palvelujen ollessa yksi valvonnan kansallisista painotuksista.

Osa valvontakäynneistä tehtiin asiakkailta, omaisilta tai henkilöstöltä tulleen palautteen perusteella. Käynneillä lähtökohtaisesti pyrittiin haastattelemaan myös asiakkaita ja yksikön henkilöstöä, mutta kaikilla käynneillä tämä ei toteutunut korona-varotoimien vuoksi. Valvontakäynnit painoutuivat ympärivuorokautisten asumispalvelujen osalta ulkoisten palveluntuottajien palveluihin ja kotihoiton osalta Tampereen kaupungin oman tuotannon palveluihin. Osa käynneistä (9) tehtiin etänä Teams-yhteyttä käyttäen.

Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin yhteensä 69, joista kaksi Orivedelle. Ulkoisen palveluntuottajan palveluyksiköihin käyntejä tehtiin 50 ja Tampereen kaupungin oman tuotannon palveluyksiköihin 19. Käynneistä 16 tehtiin ennalta ilmoittamatta. Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintoviraston kanssa tehtiin

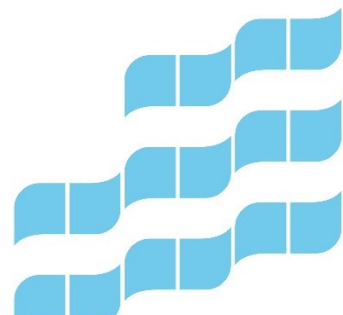


yhteistyössä 12 valvontakäyntiä sekä lisättiin etäyhteyksin toteutettua yhteydenpitoa. Käyntien lisäksi valvontakoordinaattorit tekivät viisi ja vanhusasiamies 16 asiakirjavalvontaa/selvityspyyntöä ja 35 yksityistä toimijaa ohjattiin puhelimitse korona-valmiussuunnitelmissa ja -käytännöissä.

Valvontakäynneillä mahdollisesti esiin nousseisiin puutteisiin ja epäkohtiin annettiin korjauskehotuksia. Vakavissa laatueroissa palveluyksikköön tehtiin seurantakäynti tai -käyntejä. Erityisesti tilanteissa, joissa oli selvästi palveluntuottajan toiminnassa puutteita ja korjattavaa, ohjaus ja valvonta, Aluehallintovirasto ja ikäihmisten palveluryhmän asiantuntijat tekivät tiivistä yhteistyötä. Palvelun puutteet ja niiden korjaaminen otettiin esille myös sopimusneuvotteluissa.

Yksiköitä ja tiimejä ohjattiin esimerkiksi omavalvonnan toteuttamisessa, lääkehoidon prosesseissa ja henkilöstön määrään liittyvissä asioissa. Henkilöstöhaastatteluissa nousi esiin ajoittainen kiireen kokeminen ja avustavien tehtävien (siivous, pyykki, ruokahuolto) osuus. 1.10.2020 voimaan tulleissa vanhuspalvelulain muutoksista yksi keskeisin oli vain välittömän työn laskeminen henkilöstömitoitukseen, mikä tarkoittaa, että avustaviin tehtäviin tulee pääsääntöisesti olla erillinen resurssi. Tähän kiinnitettiin huomiota myös käynneillä.

Valvontakäynneillä muistutettiin, että henkilöstöllä on tieto siitä, että heillä on sosiaalihuoltolakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus



kertoa epäkohdista tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Vanhainkotihoito

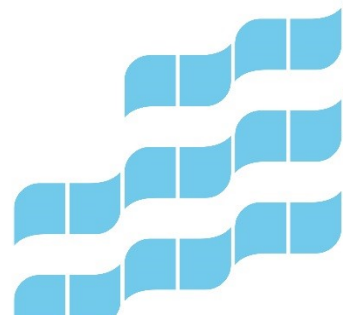
Ohjaus- ja valvontakäyntejä ei tehty vuonna 2020. Ohjausta ja kontaktointia toteutettiin kuitenkin muilla tavoin.

Asumispalvelut

Valvonnassa kiinnitettiin erityisesti huomiota henkilöstömäärään ja -rakenteeseen, toiminnan johtamiseen, lääkehoitoon, kirjaamiseen, hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumiseen sekä virkistys- ja ulkoilumahdollisuuksiin. Yksiköitä ohjattiin myös omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmien osalta. Lääkehoidon turvallisuuden haasteet ovat pysyneet samankaltaisina kuin aiempina vuosina liittyen lääkehoidon prosesseihin, lääkelupiin sekä lääkehoitosuunnitelmiin. Palvelu- ja hoitosuunnitelmien ja asiakkaan toimintakyvyn seurantaan liittyvien väliarvioiden ja päivittäiskirjausten tekemiseen kiinnitettiin huomiota.

Valvontakäynneillä seurattiin henkilöstömäärää ja -rakennetta suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen. Palveluntuottajille annettiin korjauskehotuksia sekä ohjausta valvontakäyntien lisäksi yhteistyötapaamisilla, puhelimitse ja sähköpostilla.

Vakavissa laatueroissa tehtiin tiivistä yhteistyötä Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintoviraston sekä palveluryhmän asiantuntijoiden kanssa.



Kotihoito

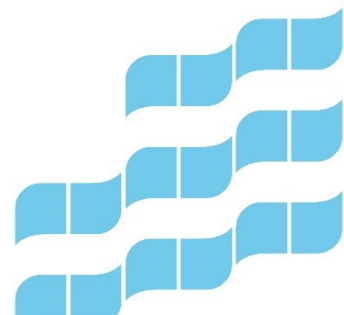
Ohjaus- ja valvontaryhmästä tehtiin kotihoitoon 19 valvontakäyntiä. Käynneillä kiinnitettiin huomiota mm. toiminnan organisointiin, lääkehoidon toteuttamiseen ja lääkelupiin. Tiimejä ohjattiin huomioimaan mahdollisia riskitilanteita ja ennakoimaan ne omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmissa. Vuoden 2020 aikana on noussut esiin muutamia lääkehävikkitilanteita. Kaikista tilanteista on tehty asianmukaiset ilmoitukset ja selvitykset.

Perhehoito

Pirkanmaan kehitysvammaisten ja ikäihmisten perhehoidon yksikön (Keipe) perhehoidon ohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä perhehoitajien kanssa. Yksikkö kouluttaa ja hyväksyy perhehoitajat. Ohjaus- ja valvontaryhmä toteutti yhdessä Keipen kanssa neljä käyntiä ikäihmisten osa- tai kokovuorokautisiin perhehoitokoteihin v. 2020. Käynneillä kiinnitettiin huomiota asiakkaiden kohtaamisiin, perhehoidon sisältöihin ja korona-ohjeistuksiin.

Omaishoito

Ohjaus- ja valvontaryhmästä vanhusasiamies oli mukana muutamissa omaishoidon tuen moniammatillisen työryhmän kokouksissa. Omaishoidon asiakasmäärät kasvoivat aikuisten puolella jonkun verran. Vuoden 2020 aikana yli 19-vuotiaiden omaishoidettavien määrä Tampereella oli 1090 (v. 2018 1041 ja vuonna 2019 1000) ja Orivedellä 96 (v. 2019 83 ja 2018 82). Lukujen vertailu viime vuoteen ei anna oikeaa kuvaa, koska vuoden 2020 alusta ikäraja lasten ja nuorten omaishoidon tuen osalta laskettiin muutamalla vuodella ja



18 vuotta täyttäneet sekä heidän osuutensa määrärahasta siirrettiin yli 19-vuotiaiden omaishoidon puolelle. Suuri asiakasmäärä, kun huomioidaan kaikenikäiset omaishoidettavat, joita yhteensä v. 2020 Tampereella oli 1580 (263 asiakasta/asiakasohjaaja ja vuonna 2019 1499 eli 250/asiakasohjaaja) rajoittaa mahdollisuutta seurantakäynteihin, mutta tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan, jos tarvetta esimerkiksi tuen korotushakemukselle tai saadaan viestiä hoitajalta/muulta taholta.

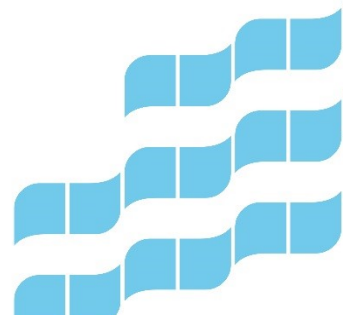
Päivätoiminta, palvelukeskukset ja lähitori

Vuonna 2020 tehtiin yksi lähitorille suuntautunut käynti. Lähitorit ja palvelukeskukset ovat matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja lähialueen asukkaille ja ne toimivat usein yhteistyössä alueen muiden toimijoiden kanssa. Päivätoiminnan, palvelukeskusten ja lähitorien käyntejä ei voitu suunnitellusti toteuttaa toimintojen ollessa kiinni osan vuodesta pandemiasta johtuen.

Muut huomiot

Eryistä huomiota kiinnitettiin siihen, miten toimintaa on kehitetty ja kehitetään niissä kohteissa, joista on tehty muistutus tai kantelu. Kehittämistavoitteista kerrotaan myös kuntalaiselle annettavassa vastauksessa. Kaikki kuntalaisilta saadut palautteet, muistutukset ja kantelut tuottavat arvokasta tietoa palveluista.

Sosiaalipäivystykseen tuli vanhusilmoituksia vuonna 2020 Tampereelta 551 kappaletta (490 kpl v. 2019) ja Orivedeltä 15

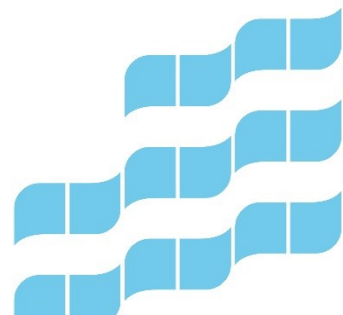


kappaletta (1 kpl v. 2019). Ilmoituksia tuli mm. ensihoidosta, poliisilta, hätäkeskuksesta, sosiaali- ja terveydenhuollosta ja kuntalaiselta suoraan sosiaalipäivystykseen.

Ikäihmisiä koskevia huoli-ilmoituksia tehtiin sähköisellä e-lomakkeella 339 kappaletta. Lisäksi niitä ohjautui puhelimitse mm. vanhusasiamiehelle, gerontologiseen sosiaalityöhön ja asiakasohjaukseen. Huoli-ilmoitukset olivat sisällöltään hyvin monimuotoisia. Säännöllisesti toistuvia aiheita olivat läheisten ja naapureiden ilmoittamat huolet ikäihmisten asumiseen ja arkielämässä selviytymiseen liittyvistä ongelmista, epäily taloudellisesta kaltoinkohtelusta sekä ikäihmisten kyvyttömyys huolehtia itsestään (hygienia, ravitsemus).

Taulukko 1. Käynnit ikäihmisten palveluissa 2020.

Valvonnankohteet	Suunnitelma	Toteutuneet
Sairaalahoito	1	0
Vanhainkotahoito	4	0
Tehostettu palveluasuminen + erityishoiva	40	35
Palveluasuminen	4	8
Kotihoito	20	19
Omaishoito	2	0
Perhehoito	4	4
Päivätoiminta	3	0
Palvelukeskus + Lähitori	3	1
Lyhytaikainen hoito	4	2
Yhteensä	85	69



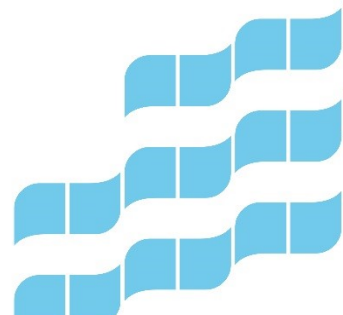
Vanhusasiamies

Vanhusasiamies tarjoaa neuvontaa ja ohjausta palvelun laatuun liittyvissä epäkohdissa tai kun asiakas katsoo, ettei palvelu vastaa sitä mitä voi odottaa. Vanhusasiamies selvittelee ja etsii ratkaisuja asiakkaiden ja palveluntarjoajien ristiriitatilanteissa ja tarvittaessa opastaa heitä valitusmenettelyssä. Tarvittaessa vanhusasiamies voi järjestää yhteistyöneuvotteluita tai osallistua asiakkaan hoitoneuvotteluun. Vuonna 2020 neuvotteluita oli 23.

Pääosa vanhusasiamiehen työstä koskee ikäihmisten palveluita tai muita sosiaali- ja terveyspalveluita, mutta yhteydenottoja tulee myös muutoin ikäihmisten oikeussuojaa koskevissa kysymyksissä. Vanhusasiamies auttaa monissa ongelmatilanteissa kuten tietosuojaan, tiedonsaantiin, palveluihin pääsyyn, oikeudelliseen ennakkointiin, itsemääräämisoikeuteen tai kaltoinkohteluun liittyvissä kysymyksissä. Vanhusasiamiehelle tuli vuoden aikana 442 asiakasyhteydenottoa. Näistä 178 asiakasta tarvitsi neuvontaa tai ohjeistusta, muut yhteydenotoista vaativat tarkempaa selvitystä ja jatkokäsittelyä.

Vanhusasiamies ottaa kantaa ja toimii ikäihmisten palveluiden verkostoissa ikäihmisten näkökulman esiintuojana.

Vanhusasiamiehellä on läsnäolo- ja puheoikeus vanhusneuvoston kokouksissa. Vanhusneuvosto on vuonna 2020 kokoontunut aiempaa harvemmin koronatilanteen vuoksi.



Yhteydenotoista lähes 50 % koski asumispalvelujen tai kotihoidon palveluita. Yhteydenotoissa esiin nousevia asioita olivat hoidon laatu ja toteutus, asiakkaan ja omaisten kuuleminen, tiedonsaanti ja paleluun pääsy. Asumispalveluissa on noussut esiin myös mahdollisista lisäpalveluista perittävät maksut ja erot maksuissa yksiköiden välillä.

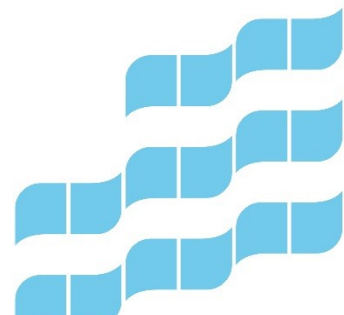
Yhteydenotoista noin 15 % liittyi koronatilanteeseen. Yhteydenotoissa kysyttiin vierailumahdollisuuksista, rajoitusten laillisuudesta, yksiköiden vaihtelevista käytännöistä, hoitajien suojautumisesta sekä maskien käytöstä ja saatavuudesta.

Palveluita tarjotaan sekä asiakkaille, heidän läheisilleen että ammattihenkilöstölle. Vuoden 2020 alusta Tampereella on ollut yksi vanhusasiamiehen vakanssi. Palvelut on suunnattu Tampereen ja Oriveden ikäihmisille. Vanhusasiamies toimii osana ohjauksen ja valvonnan tiimiä tehden yhteistyötä valvontakoordinaattorin kanssa epäkohtiin liittyvissä valvontatarpeissa.

2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

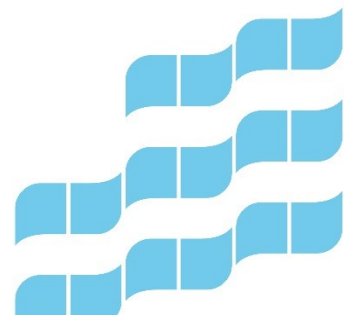
Lastensuojelun sijaishuolto

Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla (Lastensuojelulaki 417/2007 49 § 2 momentti). Sijoittava kunta on vastuussa siitä, että sijaishuoltopaikka on lapsen tarpeen mukainen; lastensuojelulaissa (417/2007 50§) säädetään, että



sijaishuoltopaikan valinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin sekä lapsen sisarusuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen ja hoidon jatkuvuuteen. Lisäksi tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Laitoshuoltoa järjestetään, jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa tai muualla. (Lastensuojelulaki 417/2007 50§). Lastensuojelun sijaishuollon perhehoitoa voidaan järjestää toimeksiantosuhteisena perhehoitona tai ammatillisena perhehoitona ammatillisissa luvanvaraisissa perhekodeissa. Lastensuojelulaitoksia, joissa voidaan järjestää tässä laissa tarkoitettua lapsen sijaishuoltoa sekä lastensuojelulain 37 §:ssä tarkoitettua sijoitusta avohuollon tukitoimena, ovat lastenkodit ja koulukodit sekä muut näihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset (Lastensuojelulaki 57 §).

Lastensuojelun asiakasohjaus Luotsi vastaa keskitetysti Tampereen kaupungin ja 11 muun Luotsi-alueen kunnan (Akaa, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi) lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjauksesta perhehoitoon ja laitoshuoltoon. Lisäksi Perhehoito Luotsin tiimi rekrytoi, valmentaa, jatkokouluttaa, ohjaa ja valvoo sijaisperheitä. Päivystysperheitä tukevat Ohjaustyö Luotsin työryhmän työntekijät. Laitospalvelut Luotsin tiimi puolestaan huolehtii asiakasohjauksen lisäksi luvanvaraisen perhehoidon ja laitosten ennakollisesta

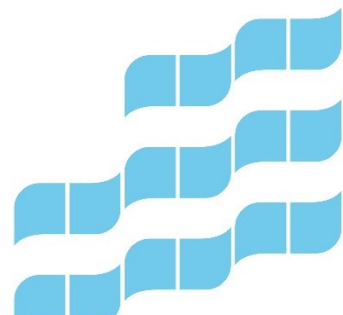


valvonnasta sekä valvoo yksiköiden toimintaa ja ehdottomien laatuvaatimusten toteutumista.

Syksyn 2020 aikana Luotsissa on laadittu Lastensuojelun sijaishuollon valvonnan käsikirja, jossa mm. selkeytetään eri toimijoiden valvonnallista roolia (kuva). Käsikirjan tavoitteena on, että Luotsi-alueelta sijoitettujen lasten osalta sijaishuoltopaikkojen valvonta toteutuisi entistä laadukkaammin ja esiin tulleet epäkohdat osattaisiin käsitellä ripeästi asian tullessa esiin. Tampereen kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöille järjestettiin valvontaan liittyvä koulutustilaisuus marraskuussa 2020 ja muiden kuntien sosiaalityöhön vastaavaa koulutusta tullaan järjestämään alkuvuodesta 2020. Tampereella seurataan ja osallistutaan tiiviisti myös valtakunnalliseen Lasteri-hankeeseen, jossa suunnitellut toimenpiteet toteutuessaan tulevat jatkossa tukemaan lastensuojelun sijaishuollon valvontaa.

Perhehoito

Toimeksiantosuhteisen perhehoidon valvontaa toteutetaan Perhehoito Luotsin ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä työskentelee sijaisperheen kanssa säännöllisesti ja pyytää tarvittaessa Perhehoito Luotsin sosiaalityöntekijän mukaan työskentelyyn esim. huolenaiheiden ja epäkohtien selvittämiseksi. Ostopalveluina tuotettavan perhehoidon toimintaa seurataan säännöllisten

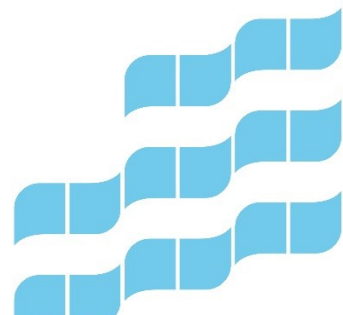


tapaamisten ja sopimusseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

Perhehoito Luotsi vastaa oman perhehoitajaresurssinsa osalta näiden ennakkolisesta valvonnasta eli sijaisperheiden valmennuksesta ja valmiuksien arvioinnista. Ennakkovalmennus sisältää yhdeksän kolmen tunnin mittaista ryhmävalmennustapaamista ja neljä perhekohtaista tapaamista, joista yksi on kotikäynti. Lisäksi tarkistetaan asuinkunnan lausunto, poliisiasiain tietojärjestelmän ote ja rikostaustaotteet sekä lääkärinlausunto terveydentilasta. Jos perheessä on muiden kuntien sijoittamia lapsia, pyydetään myös sijoittajakunnan arvio siitä, voidaanko perheeseen sijoittaa uusi lapsi.

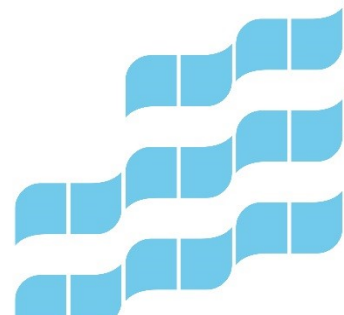
Ennakollista valvontaa on myös huolellinen asiakasohjaus sijaisperheisiin. Lapselle pyritään löytämään perhe, joka valmiuksiensa ja osaamisensa puolesta pystyy antamaan juuri tälle lapselle turvalliset olosuhteet. Sijaisperheen kanssa tehdään toimeksiantosopimus, jossa määritellään mm. perhehoitajan velvollisuudet ja lapsen oikeudet.

Ostopalveluina tuotettua perhehoitoa ohjaa kaikkia palveluntuottajia sitova hankintasopimus liitteineen. Sopimuksessa määritellään palveluntuottajia ja sijaisperheitä koskevat ehdottomat laatuvaatimukset. Ostopalveluperheiden palveluntuottajat vastaavat oman perhehoitajaresurssinsa ennakkolisesta valvonnasta itse.



Sijoittajakunnan tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu perhehoitolain mukaisesti ja hoidettava saa sijoituksen aikana tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet (Perhehoitolaki 22 §). Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa sijaisperhettä ja perhehoitoon sijoitettua lasta säännöllisesti sekä neuvoo, ohjaa ja tarvittaessa puuttuu sijaisperheen toimintaan. Sijaisperhettä tuetaan löytämään oikeat toimintatavat ja sijaisperheen rooli. Perhehoitajat saavat tarpeisiinsa vastaavaa ohjausta, työnohjausta ja jatkokoulutusta. Päivystävät sijaisperheet saavat erityisesti päivystystyöhön profiloitunutta ohjaustyötä ja jatkokoulutuksen, joka keskittyy päivystystehtävässä vastaan tuleviin haasteisiin. Pitkäaikaiset sijaisperheet saavat puolestaan erityistä ensimmäisen vuoden tukea, johon sisältyy neljä teemoitettua tapaamista yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja sijaisperheen valmentajan kanssa. Tammikuussa 2021 käynnistyy pitkäaikaisten sijaisperheiden jatkokoulutuskokonaisuus, jonka keskeisinä teemoina ovat vuorovaikutus ja yhteistyötaidot.

Mikäli huolenaiheita lapsen tilanteessa ilmenee, ottaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai sijaisperheen valmentanut Luotsin työntekijä yhteyttä sijaisperheeseen ja keskustelee kaikista tietoonsa tulleista huolista suoraan sijaisperheen kanssa. Sijaisperhe voi saada ongelmatilanteen korjaamiseksi tukea, neuvontaa ja ohjausta tai muuta tarvitsemaansa apua. Jos perhehoidossa on sellaisia puutteita, joita ei saada korjattua, voidaan perhehoitajan toimeksiantosopimus purkaa välittömästi. Vuoden 2020 aikana

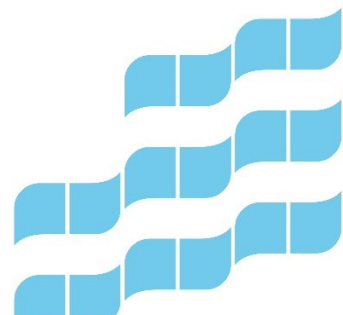


Perhehoito Luotsin valmentaman sijaisperheen toimeksiantosopimus on jouduttu päättämään huolenaiheisiin liittyvässä tilanteessa kahdesti.

Laitoshoito

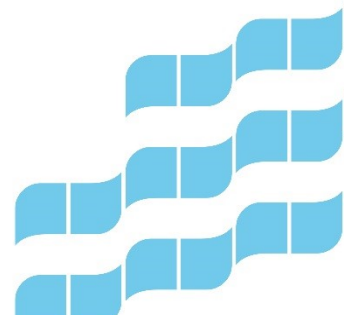
Luotsi-alue ja Luotsi-alueen reunakunnat (Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kihniö, Mänttä-Vilppula, Parkano, Punkalaidun, Ruovesi, Sastamala, Virrat) ovat yhdessä kilpailuttaneet lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidon ja samassa yhteydessä myös luvanvaraisen perhehoidon ajalle 1.1.2019-31.12.2021. Laitokset ja ammatilliset perhekodit sijaitsevat ympäri Suomea, joten Luotsi-alueen toimijoiden kanssa valvontavastuuta jakavat useat eri kunnat, aluehallintovirastot ja Valvira. Osa laitoksista sijaitsee Tampereella ja Pirkanmaalla. Hankintamenettelyn tuloksena on muodostunut palveluntuottajarekisteri sisältäen tiedot yli 350 käytettävissä olevasta lastensuojelun sijaishuoltopaikasta. Tamperelaisia lapsia on sijoitettuna noin sadassa eri yksikössä.

Laitospalvelut Luotsin ohjaus- ja valvontakäynti lastensuojeluyksikköön tehdään aina ennen lapsen siirtymistä sijaishuoltopaikkaan, jos kyseiseen yksikköön ei ole ohjattu aiemmin Luotsi-alueen lapsia sijoitukseen, sen toiminnassa on ollut viime aikoina merkittäviä muutoksia tai jos edellisestä ohjaus- ja valvontakäynnistä on kulunut pitkä aika. Ohjaus- ja valvontakäynnillä todennetaan toiminnan asianmukaisuus ja luvanmukaisuus sekä sopimusehtojen toteutuminen (mm. ehdottomat laatuvaatimukset).



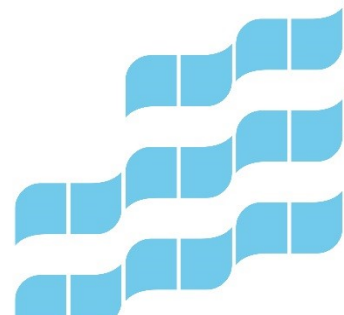
Käynnillä kartoitetaan mm. tilojen soveltuvuus sijaishuoltoon, henkilöstön määrä, kokemus, pysyvyys ja ammatillisuus, lasten tarvitsemien palveluiden saatavuus, yksikön asiakasprofiili ja toiminta-ajatus, lapsen hoidon ja kasvatuksen menetelmät sekä erityisosaamisalueet. Henkilöstön edellytetään saavan säännöllistä työnohjausta ja tarvittaessa yksilötyönohjausta. Ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä tarkastetaan myös mm. henkilöstön lääkehoitolupien, ensiapukoulutusten ja hygieniapassien voimassaolot, omavalvontasuunnitelma, hyvää kohtelua koskeva suunnitelma (LSL 61 b §), lääkehoitosuunnitelma, ohjeet luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttamiseen (LSL 69 a §), rajoitustoimenpideohjeistus, yksikön säännöt ja työvuorototeuma. Ennen ohjaus- ja valvontakäynnin toteutumista pyydetään myös sijoittajakuntien sosiaalityöntekijöiden ja aluehallintoviraston edustajan palautteet yksiköistä. Jos laatuvaatimukset eivät joltain osin täyty, yksikön tulee saattaa asia kuntoon ennen kuin yksikköön on mahdollista sijoittaa Luotsi-alueen lapsia. Valvontakäynnistä laaditaan aina muistio, joka toimitetaan kaikille neuvottelussa/käynnillä mukana olleille tahoille, sijaintikunnalle ja aluehallintovirastoon.

Vuoden 2020 aikana suoritettiin yhteensä 37 suunnitelmallista ohjaus- ja valvontakäyntiä lastensuojelun sijaishuollon laitoksiin ja ammatillisiin perhekoteihin. Näistä käynneistä kolme oli sijaintikunnan ohjaus- ja valvontakäyntejä. Kaikista käynneistä kirjattiin ohjaus- ja valvontamuistio. Tavallisimmin

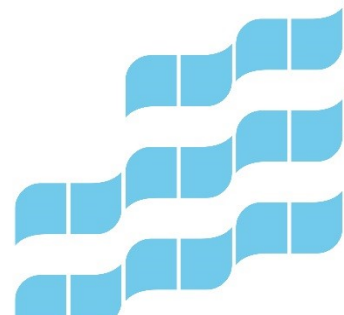


sijaishuoltopaikkoja ohjattiin ohjaus- ja valvontakäynneillä lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisessa, henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen liittyvissä asioissa, turvallisen lääkehoidon noudattamisessa, omavalvontasuunnitelmissa, sopimuksen ehtojen noudattamisessa ja yksiköiden arjen käytänteisiin liittyen. Vuoden 2020 osalta kaikkia suunniteltuja ohjaus- ja valvontakäyntejä ei pystytty toteuttamaan koronatilanteen vuoksi, mutta Laitospalvelut Luotsi otti ohjaus- ja valvontakäyntien toteuttamiseen avuksi etäyhteyden, jolla hoidettiin asiakirjatarkastus ja varsinaiset käynnit sijaishuoltopaikkoihin toteutettiin eriaikaisesti pienemmillä kokoonpanoilla. Suunnitelluista ohjaus- ja valvontakäynneistä 27 oli puitesopimuskumppanin yksikköön, 7 oli yksilöhankintaperusteisia ohjaus- ja valvontakäyntejä ja 3 oli sijaintikunnan vuosittaisia ohjaus- ja valvontakäyntejä. Osassa ohjaus- ja valvontakäynneistä tarkastettiin 2 yksikköä samalla käynnillä.

Epäkohtailmoitukseen perustuva reaktiivinen viranomaisvalvonta aktivoituu tilanteissa, joissa on kyse mahdollisen epäkohdan selvittelystä. Lähtökohtana voi olla joko lapsen, nuoren tai hänen perheensä tai jonkun muun yhteistyötahon tekemä valitus tai kantelu yksikön toiminnasta. Selvittelytilanteeseen voidaan päätyä myös sosiaalityöntekijän aloitteesta. Reaktiivista valvontaa voidaan tehdä myös aluehallintoviraston määräyksestä.



Laitospalvelut Luotsissa tehdään aina suunnitelma kaikkien sijaishuoltoyksiköissä esiin nousseiden huolenaiheiden ja epäkohtien selvittämisten suhteen. Laitospalvelut Luotsi ottaa selviteltäviksi esim. henkilöstön osaamiseen, koulutukseen, henkilöstöresurssiin ja työaikoihin liittyvät ja useammalta taholta esiin tulleet epäkohdat. Lapsen oma sosiaalityöntekijä selvittelee yksittäisen lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyviä huolenaiheita. Yksikköön mennään tarvittaessa tarkastuskäynnille yhdessä Laitospalvelut Luotsin sosiaalityöntekijän, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, sijaintikunnan valvojan viranomaisen ja aluehallintoviraston sosiaalihuollon ylitarkastajan kanssa. Käynti sijaishuoltopaikkaan voidaan tehdä tarvittaessa myös ennalta sopimatta. Yksikköä pyydetään korjaamaan käynnillä esiin tulleet epäkohdat. Jollei korjausta ole asetetussa määräajassa tapahtunut, viranomaisten on tällöin huolehdittava, että hoidettavan hoito järjestetään hänen etunsa ja tarpeidensa mukaisella tavalla. Tarvittaessa hoidettavat siirretään heidän tarpeitaan vastaavaan muuhun hoitopaikkaan. Jos huolenaiheet ja epäkohdat ovat vakavia tai toistuvia, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen myös lapsen sijoituksen välittömästä keskeytyksestä. Selvittelyn alla olevasta epäkohdasta ilmoitetaan aluehallintovirastoon ja sijaishuoltopaikan sijaintikuntaan. Laitospalvelut Luotsi vie tarvittaessa asian tiedoksi Tampereen kaupungin hankintayksikölle, joka tarvittaessa purkaa tai irtisanoo palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen.



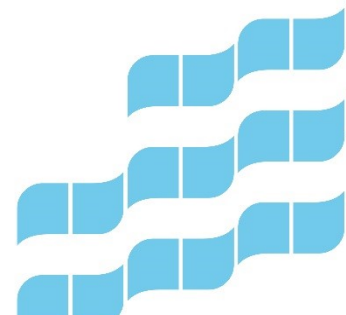
Reaktiivista valvontaa Laitospalvelut Luotsi on toteuttanut seuraavissa asioissa: Taloudelliset huolenaiheet (maksamattomat eläkevakuutusmaksut ja verovelat), puutteet lasten valvonnassa, huolenaiheet lasten hoitoon, kasvatukseen ja huolenpitoon liittyen, huolet rajoitustoimenpiteen toteuttamiseen liittyen ja huolet henkilöstöasioihin liittyen. Lisäksi Laitospalvelut Luotsin on saanut pohdittavakseen konsultoivia kysymyksiä Luotsi-alueen sosiaalityöntekijöiltä, mutta vastuusosiaalityöntekijät ovat jatkaneet asian selvittelyä itse konsultoinnin jälkeen. Luotsia ei ole tarvittu näissä kysymyksissä vastuusosiaalityöntekijän rinnalle jatkamaan valvontaa. Nämä kysymykset ovat liittyneet esim. yksittäisiä lapsia koskeviin rajoitustoimenpiteisiin ja huoliin liittyen lasten hoitoon ja huolenpitoon.

Perhetukikeskukset

Tampereen kaupungin perhetukikeskuksiin ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutettiin v. 2020 kaikkiin neljään yksikköön. Kehittämiskohteena kaikissa yksiköissä olivat yhteistyön haasteet hoitoketjuissa, erityisesti lasten- ja nuorten psykiatriassa, myös psykologin tuen vähäisyys nousi esiin.

Omaishoidon tuki alle 19-v

Alle 19-vuotiaiden omaishoidon tuessa tehdään yksikön omavalvontaa, jossa mukana ovat myös yhteistyötahot. Jos asiakkaan tilanteesta tulee huoli, tarvittaessa yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä. Perheiden tilanteisiin pyritään löytämään

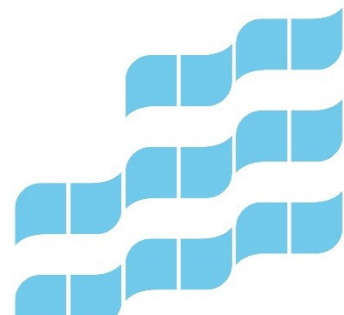


moniammatillisesti auttamiskeinoja. Alle 19-vuotiailla asiakkailla on yleensä paljon säännöllisiä kontakteja kodin ulkopuolelle, joissa myös seurataan asiakkaan tilannetta. Tällaisia kontakteja ovat muun muassa koulu ja päiväkotit. Tampereella alle 19-vuotiaita omaishoidettavia oli 490 (499 vuonna 2019) ja Orivedellä 36 (vuonna 2019 32).

Tehostettu perhetyö

Lastensuojelulain (417/2007) 36 §:n mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tarvittaessa järjestettävä lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuen tehostettua perhetyötä. Tehostettu perhetyö on lastensuojelun asiakkaille avohuollon tukitoimenpiteenä tarjottavaa kotiin tehtävää työtä, jonka toteuttaminen sisältää suoran asiakastyön lisäksi verkostotyötä, suunnittelua, arviointia ja dokumentointia. Työn sisällöllinen luonne riippuu asiakasperheen tilanteesta, tarpeesta ja tehdystä suunnitelmasta. Työn tiiviys vaihtelee yhdestä viiteen tapaamiseen viikossa. Tehostettua perhetyötä järjestetään sekä kaupungin omana toimintana että ostopalveluna.

Vuonna 2020 asiakkailta ei tullut yhtään muistutusta ostopalveluna tuotetun tehostetun perhetyön eikä oman tuotannon tehostetun perhetyön toiminnasta. Yhdelle palveluntuottajalle lähetettiin selvityspyyntö liittyen yhden yksittäisen työntekijän lastensuojelun toimintaa koskevaan kommentointiin sosiaalisessa mediassa. Palveluntuottaja selvitti asian työntekijänsä kanssa asianmukaisesti,



minkä jälkeen arvioitiin, että yhteistyötä palvelutuottajan kanssa voidaan jatkaa mutta siten, että kyseisistä työntekijää ei tarjota työntekijäksi tamperelaisille asiakasperheille.

Tehostettu perhetyö on kilpailutettu vuonna 2019-2020 ja uusi kausi alkoi lokakuussa 2020. Ammatillinen tukihenkilötoiminta kilpailutettiin keväällä 2020 ja kausi alkoi 17.8.2020.

Taulukko 2. Käynnit lasten, nuorten ja perheiden palveluissa 2020.

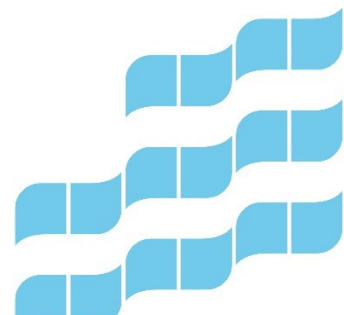
Valvonnan kohteet	Suunnitelma	Toteutuneet
Perhetukikeskus	4	4
Lastensuojelun sijaishuolto	40	37
Yhteensä	44	41

2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut

Psykososiaalisen tuen palvelut vastaavat heikoimmassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa olevien kuntalaisten palvelutarpeisiin.

Työskentelyn keskiössä on asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänhallinnan ylläpitäminen ja vahvistaminen.

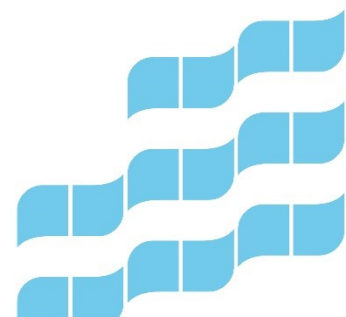
Psykososiaalisen tuen palvelukokonaisuuteen kuuluvat aikuisten sosiaalipalvelut, vammaispalvelut sisältäen kehitysvammaisten palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Maahanmuuttajille suunnatut palvelut ovat integroitu palveluihin. Aikuissosiaalityön palveluihin kuuluu ostopalveluina hankittava osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus.



Malliskuussa 2020 alkaneesta covid-19-pandemiasta huolimatta valvontakäyntejä tehtiin yhteensä 94 / 118 suunnitellusta. Osa ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin Teams –palavereina ja asiakirjapainotteisesti. Yksikköihin tehdyillä ohjaus- ja valvontakäynneillä pyrittiin haastattelemaan vastuuhenkilöstön lisäksi henkilöstöä ja jos tilanne salli kuultiin asiakkaita. Työntekijöiden näkemykset tuovat paljon lisäarvoa valvontaan ja heillä on myös paljon kehittämisajatuksia. Henkilöstön haastatteluissa tulivat esiin työn arvot ja eettisyys sekä asiakaslähtöinen ajattelu. Yhdessä pohdittiin mm. sitä, mitä hyvä elämä on asiakkaille ja miten se mahdollistetaan heille.

Ohjauksen ja valvonnan näkökulmasta psykososiaalisen tuen palvelut ovat laadukkaita ja lainsäädäntöä, suosituksia ja sopimuksia noudatetaan. Useat palveluntuottajat alkoivat ohjauksen jälkeen välittömästi korjaamaan tarkastuksissa havaittuja epäkohtia yhdessä sovittuja jatkotoimenpiteitä.

Henkilöstö koki pääsääntöisesti, että mitoitus on riittävä. Jos henkilöstö osallistui tukitehtäviin, tuli varmistaa, että hoitohenkilöstöä on riittävästi. Osalla henkilöstöä tukityöt, yhdessä tekemiseen ja yhteisöllisyyteen viitaten on mainittu jo työsopimuksessa. Haasteena olivat äkilliset poissaolot ja niihin sijaisten saaminen.

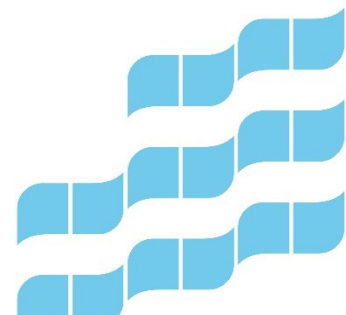


Henkilöstön koulutukseen panostettiin ja pääsääntöisesti henkilöstöllä oli ensiapuosaamista, toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn, hygieniosaamista sekä erityisosaamista esim. vaihtoehtoihin kommunikointimenetelmiin. Vammaisille oli saatu henkilökohtaisia avustajia, jotka mahdollistavat osallisuuden ja harrastukset.

Sairaanhoidollisten palveluiden varmistamisessa oli eroja. Osassa yksiköistä ei ole omaa sairaanhoitajaa, vaikka asiakkailta oli sairaanhoidollisia palvelutarpeita. Yksiköihin oli laadittu lääkehoitosuunnitelmat, mutta osa suunnitelmista oli hyvin yleisellä tasolla. Osasta suunnitelmia puuttui lääkärin allekirjoitus. Näihin jatkotoimenpiteinä ensi tilassa korjattaviin puutteisiin annettiin joustava aikaikkuna korjauksia varten.

Lääkkeiden säilytys oli muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ohjeiden mukaista. Joissakin yksiköissä lääkejakotila oli myös henkilöstön muussa käytössä, joten kiinnitettiin huomiota siihen, että tila tulee rauhoittaa, kun lääkkeitä jaetaan. Henkilöstön lääkeluvat olivat pääsääntöisesti kunnossa. Lääkelupakäytänteitä on pyritty selkeyttämään ja saman palveluntuottajan yksiköissä riittää vaativimman osaston suoritettu valmennus ja lääkelupa.

Omavalvontasuunnitelmat ovat kehittyneet ohjaus- ja valvontakäyntien ansiosta huomattavasti ja asiakaslähtöisyys, asiakkaiden asema ja oikeudet korostuvat jo useimmissa



omavalvontasuunnitelmissa. Lisäksi ohjauksen ansiosta omavalvontasuunnitelmissa pyritään kuvaamaan asiakkaan näkökulmasta nykyhetki osallisuuden ja asiakkaan roolin kautta. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään myös useimmissa yksiköissä perehdytyksen apuvälineenä.

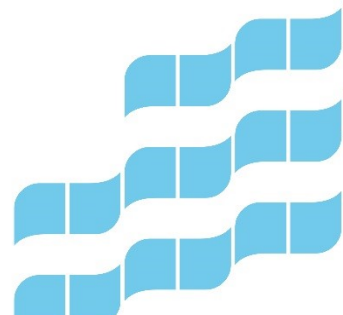
Huomiota ohjaus- ja valvontakäynneillä kiinnitettiin myös tilojen kodikkuuteen ja turvallisuuteen sekä toiminnan sisältöön. Useissa yksiköissä myös ympäristöasiat on otettu omavalvonnan suunnittelussa huomioon.

Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus

Kuntouttavaan työtoimintaan ja sosiaaliseen kuntoutukseen tehtiin 10 valvonta- ja ohjauskäyntiä. Käynnit tehtiin ennalta ilmoittaen. Palveluntuottajat ovat joutuneet vallitsevan poikkeustilanteen vuoksi muokkaamaan joitakin toimintasuunnitelmien mukaisia suunniteltuja toimintoja, esimerkiksi covid-19-pandemian vuoksi suurin osa yhteisöllisistä ryhmistä on jouduttu laittamaan tauolle.

Vammaispalvelut

Vaikeavammaisten tehostettuun palveluasumiseen tehtiin 8 valvontakäyntiä. Valvontakäyntien painopiste oli ympärivuorokautisia palveluja tarjoavissa asumispalveluissa. Erityistä huomiota kiinnitettiin asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomiointiin ja itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtääviin toimenpiteisiin.



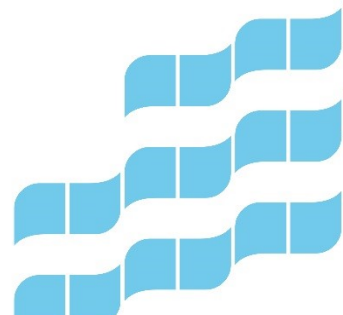
Kehitysvammaisten palvelut

Kehitysvammaisten tehostettuun palveluasumiseen tehtiin 25 valvontakäyntiä. Kymmenen valvontakäyntiä tehtiin tehostettuun palveluasumiseen, neljä palveluasumiseen ja kolme tuettuun asumiseen. Kotiin annettaviin palveluihin tehtiin yksi valvontakäynti yhteistyössä kehitysvammaisten pitkäaikaisen perhehoidon (Keipe) asiantuntijan kanssa. Kehitysvammaisten päivätoimintaan tehtiin viisi käyntiä. Ohjaus- ja valvontakohteista seitsemän oli Tampereen kaupungin omaa toimintaa. Kehitysvammaisten asumispalveluissa keskusteltiin itsemääräämisoikeuden tukemisesta ja rajoittamistoimenpiteistä. Asumisyksiköissä painotetaan ennakkollisia toimia rajoitustoimien sijaan. Itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista pyritään tukemaan yksilötasolla.

Päihde- ja mielenterveyspalvelut

Päihde- ja mielenterveyspalveluihin tehtiin yhteensä 33 valvontakäyntiä, joista 28 asumisen palveluihin. Ympäri vuorokautisiin asumispalveluihin tehtiin 12 käyntiä. Lisäksi kaksi ohjaus- ja valvontakäyntiä tehtiin huumehoidon palvelukokonaisuuteen ja kaksi käyntiä päivätoimintaan ja kriisikeskukseen. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa vaikutelmaksi jäi, että yksiköissä kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja asiakkaiden osallisuutta tuetaan.

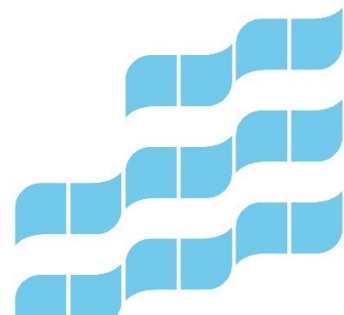
Huumehoidon toteutumista tarkasteltiin vuoden aikana laaja-alaisesti korvaushoitoyksiköiden sekä asumis- ja päivätoiminnan



yksiköiden osalta. Sosiaali- ja terveyslautakunnan tekemän, huumehoitoa koskevan ponnen pohjalta suoritettiin ohjaus- ja valvontakäyntien lisäksi asiakashaastattelut huumehoidon kahdessa korvaushoitoyksikössä. Valvonnan ja haastattelujen perusteella todettiin, että aiemmin asiakastyytyväisyyskyselyssä ilmenneisiin haasteisiin on pyritty vastaamaan toimintaa kehittämällä.

Taulukko 3. Käynnit psykososiaalisen tuen palveluissa 2020.

Valvonnan kohteet	Suunnitelma	Toteutuneet
Aikuisten sosiaalipalvelut		
Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuutta vahvistava kuntouttava toiminta	10	10
Matalan kynnyksen palvelut		
Yhteensä	10	10
Vammaispalvelut		
Tehostettu palveluasuminen sis. arvioivan asumisen	13	18
Kotiin annettavat palvelut (erikseen valvontatapaamiset)	3	1
Päivätoiminta	3	
Yhteensä	20	19
Kehitysvammaisten palvelut		
Tehostettu palveluasuminen ja asumisvalmennus	21	10
Palveluasuminen	6	4
Tuettu asuminen tukiasunnossa ja omaan kotiin	2	3
Perhehoito	-	1
Päivätoiminta	7	5
Yhteensä	39	25
Päihde- ja mielenterveyspalvelut		
Huumehoidon palvelukokonaisuus	2	2
Päihdekuntoutus sisältäen laitoshoidon	2	1
Tehostettu palveluasuminen	10	8
Palveluasuminen	8	4
Tuettu asuminen tukiasunnossa	15	13



Tuettu asuminen/ kotiin annettavat palvelut	5	3
Päivätoiminta	1	2
Psykiatriin sairaanhoidon	-	-
Yhteensä	44	30
Yhteensä palvelutuotteittain	118	94
Yhteensä eri käyntejä	118	94
Selvityspyynnöt	-	-
Yhteistyö- ja valvontatapaamiset	-	-

Ohjaus- ja valvontakäyntien lisäksi valvontaa toteutettiin palveluntuottajien, palvelualueen ja valvonnan yhteistyö- ja valvontatapaamisilla.

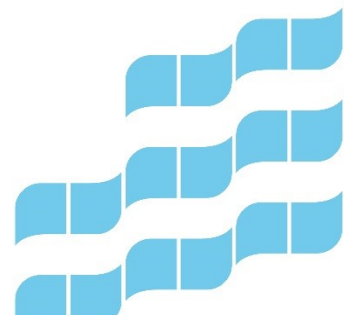
2.4. Vastaanottopalvelut

Terveysasematoimintaa on vuoden 2020 aikana seurattu yhteistyötapaamisissa. Asiakastyytyväisyyttä seurataan samoilla menetelmillä kuten omassa toiminnassa.

Suun terveydenhuollossa toimintaa on seurattu jopa päivätasolla v. 2020 haastavan hoitoon pääsytilanteen vuoksi. Etukäteisvalvonta eli henkilökunnan sopimusten mukainen pätevyys ja osaaminen on tarkistettu ja aloittavien tuottajien toimintaa seurataan laadun varmistamiseksi.

2.5. Erikoissairaanhoidon palvelut

Erikoissairaanhoidon toimintaa seurattiin säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten sekä talouden ja toiminnan seurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Vuodelle 2020 kunnat ja sairaanhoitopiiri eivät solmineet palvelusopimusta. Talouden ja



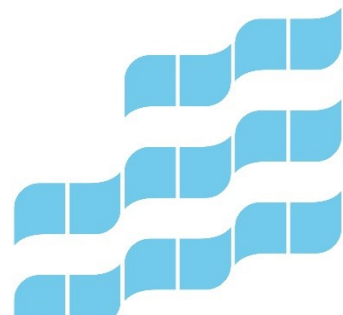
toiminnan seurannassa käytiin läpi sairaanhoitopiirin laskutusta sekä palveluihin, hoitoketjuihin ja organisaatiomuutoksiin liittyviä asioita. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia taloutta ja toimintaa seuraavia mittareita sekä yhteistyötapaamisia. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon rajapinnassa toimivien hoitoketjujen tukena toimii Hatanpään kampusjohtoryhmä.

3. Johtopäätökset

Ohjaus- ja valvontakäynneillä pyrittiin tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti palvelun osa-alueita mm. henkilöstömitoitusta suhteessa asiakkaiden palvelutarpeisiin, toiminnan johtamista ja organisointia, lääkehoitoa kokonaisuudessaan sekä asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Käynneillä käsiteltiin myös koronapandemiaan varautumista ja pandemiaan liittyviä ohjeistuksia.

Valvontahavainnoissa aikaisempien vuosien tapaan nousi edelleen esiin puutteet lääkehoidon turvallisuudessa. Kaikilta osin henkilöstömäärä ja rakenne eivät vastanneet asiakkaiden palveluntarvetta. Omavalvontasuunnitelmissa oli edetty kohti yksikkökohtaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä.

Henkilöstön riittävydestä, osaamisesta ja koulutustasosta käytiin keskustelua monen yksikön kanssa. Henkilöstöä tulee olla riittävästi, jotta asiakkaiden yksilölliset tarpeet voidaan ottaa huomioon. Kun

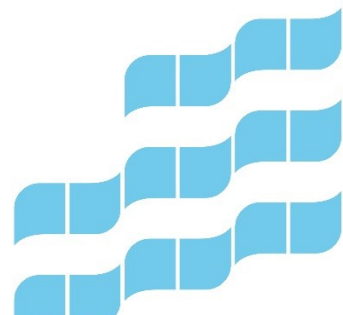


arvioidaan toiminnan laatua ja sisältöä, merkittävä vaikutus on henkilöstön osaamisella, asenteella ja motivaatiolla.

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköiden ohjaus- ja valvontakäynneillä yksiköt saivat ohjausta erityisesti lääkehoidon toteuttamiseen ja lääkkeiden asianmukaiseen säilytykseen liittyen, lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisohjeistuksiin ja rajoitustoimenpiteiden delegointikäytäntöihin, omavalvontasuunnitelmiin ja yksiköiden arjen käytänteisiin liittyen.

Huume- ja korvaushoidon sekä huumehoidon asumis- ja päivätoiminnan yksiköiden toimintaa on kehitetty, mutta sen ohjaus ja valvonta tulee säilyttää edelleen painopistealueena.

Valvontakäyntien perusteella valvonnassa tullaan painottamaan asiakaslähtöisyyttä, henkilöstömitoituksen ja henkilöstön osaamisen tarkastelua. Huomiota kiinnitetään siihen, että toiminta on palvelusopimusten ja -kuvausten mukaista. Lisäksi tarkastellaan lähijohtamista, asiakasturvallisuutta, lääkehoitoa ja siihen liittyviä prosesseja sekä asiakkaan kuulemistä ja itsemääräämisoikeutta. Henkilöstön ja asiakkaiden haastatteluja tullaan edelleen jatkamaan. Uuden yksikön toiminnan aloittamista suunniteltaessa on varmistettava, että toiminnan perusedellytykset ovat kunnossa toiminnan alkaessa.



Palveluntuottajan omavalvonnan kehittämistä tullaan edelleen korostamaan, koska omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottaja ennakoii ja tunnistaa riskejä päivittäisessä asiakastyössä. Henkilöstön sitouttaminen suunnitelman tekoon on tärkeää.

Vuorovaikutteisen ja läpinäkyvän ohjaus- ja valvontatoiminnan tavoitteena on kehittää entistä asiakaslähtöisempiä, yksilöllisempiä ja vaikuttavampia palveluita. Toiminnassa pyritään vahvistamaan kumppanuusajattelua ja kehittämistä tehdään yhdessä palveluntuottajien kanssa.

