



Sosiaali- ja terveystalvelujen valvontasuunnitelma  
1.1.2018–31.12.2020  
Tampere-Orivesi





## Sisällys

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1      | Valvonnan tarkoitus ja tavoite.....                                  | 2  |
| 1.1    | Valvonnan arvopohja.....   | 2  |
| 2      | Tampereen kaupungin valvontajärjestelmä.....                         | 3  |
| 2.1    | Työnjako eri valvontatoimintaa suorittavien toimijoiden välillä..... | 3  |
| 2.2    | Sosiaali- ja terveystalvontajen valvonta.....                        | 5  |
| 2.2.1  | Ikäihmisten palvelulinja.....  | 5  |
| 2.2.2. | Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja.....                       | 6  |
| 2.2.3. | Psykososiaalisen tuen palvelulinja.....                              | 6  |
| 2.2.4. | Vastaanottopalvelujen palvelulinja.....                              | 7  |
| 2.2.5. | Erikoissairaanhoidon palvelut.....                                   | 7  |
| 3.     | Valvonnan tehtävät ja muodot.....                                    | 7  |
| 3.2.   | Tampereen ja Oriveden kaupungin valvonnan tehtävät.....              | 8  |
| 3.3.   | Valvonnan muodot.....  | 8  |
| 3.3.2. | Ennakoiva valvonta.....  | 8  |
| 3.3.3. | Omavalvonta.....   | 9  |
| 3.3.4. | Sopimusvalvonta.....   | 10 |
| 3.4.   | Kuntalaisten kuuleminen.....   | 12 |
| 4.     | Valvontaa ohjaavat lait ja asiakirjat.....                           | 13 |





# 1 Valvonnan tarkoitus ja tavoite

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palvelujen laatua ja ehkäisemään laatueroja, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikuttavat ja ennakoivat valvontamenetelmät. Painopiste on asiakaskeskeisyydessä ja ennakoivissa toimissa, kuten toimintayksiköiden omavalvonnan tukemisessa ja varmistamisessa. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. (Valvira)

## 1.1 Valvonnan arvopohja

Tampereen kaupungin toimintaa ohjaavat lainsäädännön lisäksi eettiset toimintaperiaatteet myös valvonnan osalta. Eettisten toimintaperiaatteiden tavoitteena on taata julkisen hallinnon korkea laatu sekä edistää kuntalaisten luottamusta julkisten varojen käyttöön ja hyvään hallintoon Tampereen kaupungilla. (Tampereen kaupunginvaltuusto 13.11.2017)

Tampereen kaupungin neljä eettistä toimintaperiaatetta ovat:

1. Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi.

Edistämme toiminnassamme, vuorovaikutuksessamme ja viestinnässämme avoimuutta. Viestintämme on selkeää ja ottaa vastaanottajan huomioon. Vuorovaikutuskanavamme ovat yleisesti tiedossa. Annamme päätöstemme perusteista tietoa huolehtien samalla henkilöiden yksityisyyden suojasta.

2. Edistämme toiminnassamme oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta.

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

3. Käyttäydymme kunnioittavasti ja pidämme huolta toisistamme.

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

4. Noudatamme hyvän hallinnon ja johtamisen periaatteita.

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





## 2 Tampereen kaupungin valvontajärjestelmä

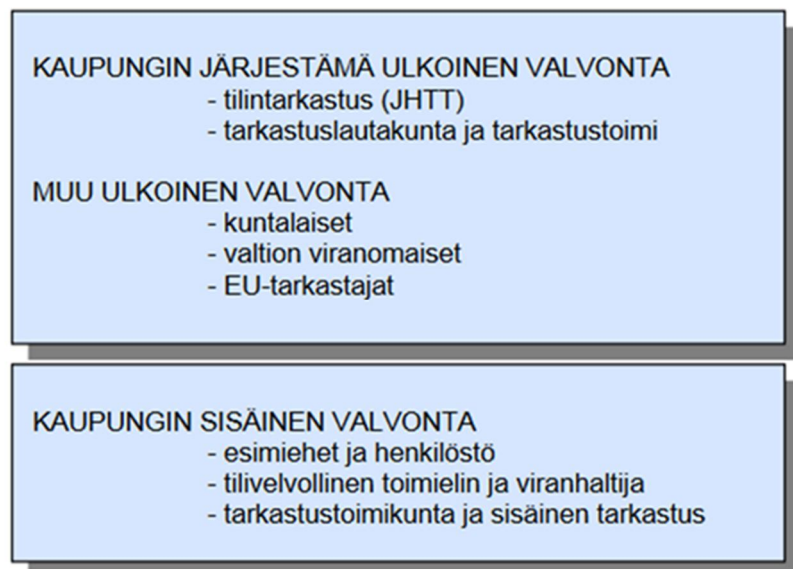
Julkisen toiminnan ja yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien ostopalvelujen luotettavuus edellyttää riittävää valvontaa. Valvonnan ja riskienhallinnan avulla pyritään saamaan kohtuullinen varmuus siitä, että toimintaa järjestetään päätösten ja sopimusten mukaisesti ja että organisaatiolle asetetut tavoitteet saavutetaan (Kaupunginhallitus 2016). Seuraavassa esitetään keskeiset kaupungin valvontajärjestelmän toimijat.

### 2.1 Työnjako eri valvontatoimintaa suorittavien toimijoiden välillä

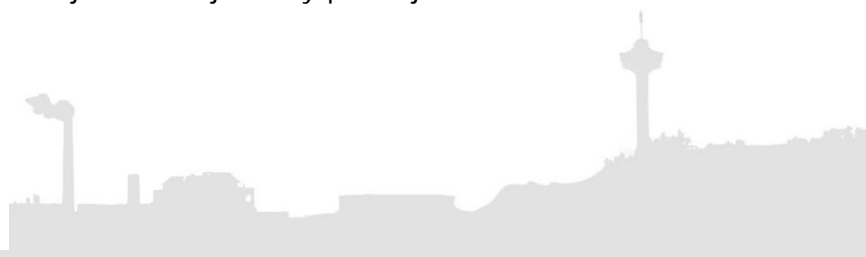
Tampereen kaupungin valvonta jakaantuu ulkoiseen ja sisäiseen valvontaan. Ulkoinen valvonta on osittain kunnan järjestämää (tarkastuslautakunta ja tilintarkastaja) ja osittain muiden tahojen kuntaan kohdistamaa valvontaa.

Tampereen kaupunkikonsernin tasolla sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä vastaa konsernijohto: kaupunginhallitus ja sen konsernijaosto, pormestari ja konsernijohtaja. Lautakunnat sekä niiden alaiset johtavat viranhaltijat sekä esimiehet vastaavat johtamansa toiminnan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan asianmukaisesta järjestämisestä (Kaupunginhallitus 2016).

Kuva 1. Sisäinen ja ulkoinen valvonta (Hyvä johtamis- ja hallintotapa ja sisäinen valvonta)



Tampereen kaupungin johtamisjärjestelmässä ja 1.6.2017 voimaan tulleessa Tampereen kaupungin hallintosäännössä kuvataan ja määritellään valvontajärjestelmään osallistuvat toimijat. Seuraavassa esitellään nämä sekä muut keskeiset toimijat sosiaali- ja terveystalouden valvonnan näkökulmasta.





### Kaupunginhallitus ja konsernijohto

Kaupunginhallitus vastaa hyvän johtamis- ja hallintotavan, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

Konsernijohto vastaa konserniyhteisöjen konsernivalvonnan järjestämisestä sekä konserniyhteisöjen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisen ja tuloksellisuuden valvonnasta.

### Tarkastustoimikunta

Tarkastustoimikunta ja sisäinen tarkastus ovat osa kaupunkikonsernin johtamisjärjestelmää. Toimikuntaan kuuluu puheenjohtajana pormestari sekä jäsenenä kaupunginhallituksen varapuheenjohtajat.

### Lautakunnat ja johtokunnat

Lautakunnat ja johtokunnat vastaavat tehtäväalueensa hyvän johtamis- ja hallintotavan toteutumisesta sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta. Apulaispormestarit vastaavat lautakuntien puheenjohtajina lautakuntien johtamisesta. Lautakunnat ja johtokunnat raportoivat kaupunginhallitukselle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä.

### Viranhaltijat ja esimiehet

Konsernijohtaja, palvelualueiden johtajat, liikelaitosten johtajat ja johtavat viranhaltijat vastaavat hyvän johtamis- ja hallintotavan toteutumisesta sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta tehtäväalueillaan. He ohjeistavat alaisiaan toimintayksiköitä sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksiköiden päälliköt vastaavat yksikön johtamis- ja hallintotapaan, toimintaan ja talouteen liittyvien riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

### Sisäinen tarkastus

Sisäinen tarkastus on riippumatonta ja objektiivista arviointi- ja varmistus- sekä konsultointitoimintaa, joilla tuetaan toiminnan tuloksellisuutta, lainmukaisuutta, hyvän johtamis- ja hallintotavan toteutumista sekä johtamisessa ja päätöksenteossa käytettävän tiedon luotettavuutta.

Sisäinen tarkastus arvioi objektiivisesti ja riippumattomasti hyvän johtamis- ja hallintotavan, sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja konsernivalvonnan järjestämistä ja tuloksellisuutta, raportoi arvioinnin tuloksista sekä esittää suosituksia järjestelmän kehittämiseksi. Sisäinen tarkastus raportoi kaupunginhallitukselle, tarkastustoimikunnalle ja pormestarille.

### Muut toimijat:





### Hyvinvoinnin palvelualueen valvonta- ja ohjaustiimi

Psykososiaalisen tuen sekä ikäihmisten palvelujen valvonta on keskitetty Tampereella palveluryhmien ulkopuolella toimivalle yksikölle. Valvonta- ja ohjaustiimi on hallinnollisesti osa hyvinvoinnin palvelualueen esikuntaa. Valvonta- ja ohjaustiimin muodostavat 1.1.2018 asiakaspalvelupäällikkö, kaksi vanhusasiamiestä sekä valvontakoordinaattorit, joista yksi toimii ikäihmisten, yksi psykososiaalisen tuen ja kolme varhaiskasvatuksen palvelualueilla.

Hyvinvointipalvelujen valvonta- ja ohjaustiimi osallistuu lastensuojelun laitoshoidon valvontaan kaupungin oman tuotannon osalta yhteistyössä Luotsin asiantuntijoiden kanssa.

### Sosiaali- ja potilasasiamiehet

Asiamiesten tehtäviin kuuluu neuvoa ja tiedottaa asiakkaita ja potilaita oikeuksiensa käyttämisessä, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 218/2000 § 24, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 § 11).

Edellä mainittujen lisäksi osana valvontajärjestelmää toimii Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirasto, joka ohjaa ja valvoo Tampereen kaupungin toiminnan lainmukaisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä ja käsittelee kanteluja.

### Vanhus- ja vammaisneuvosto sekä nuorisovaltuusto

Kuntalain (26 - 28§) mukaisesti kaupunginhallitus asettaa vanhus- ja vammaisneuvostot sekä nuorisovaltuuston ja varmistaa niiden toimintaedellytykset. Tarkoituksena on varmistaa ikääntyneen väestön, vammaisten henkilöiden ja nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet asioissa, jotka ovat heidän kannaltaan merkittäviä.

Neuvostolle tai valtuustolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, opiskelujen, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka tarvittavien palvelujen kannalta.

## 2.2 Sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta

Sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa toteuttavat valvonta- ja ohjaustiimissä kaksi valvontakoordinaattoria yhdessä palveluryhmän asiantuntijoiden kanssa. Valvonta- ja ohjaustiimissä ikäihmisten talveluiden valvonnan toteutukseen osallistuvat myös kaksi vanhusasiamiestä. Valvonta- ja ohjaustiimin osalta vastuu valvonnasta on asiakaspalvelupäälliköllä.

### 2.2.1 Ikäihmisten talvelulinja

Ikäihmisten talvelulinjan talveluihin sisältyvät vanhusten ympärivuorokautinen hoito (tehostettu talveluasuminen ja vanhainkotihoito), kotona asumista





tukevien palvelujen kokonaisuus sekä omaehtoisen toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn palvelut. Kotona asumista tukevia palveluja ovat kotihoito tukipalveluineen, palvelutalon kotihoito, omaishoidon tuki yli 21-vuotiaille, päiväkeskustoiminta, perhehoito ja kotona annettava kuntoutus. Omaehtoisen toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn palveluja ovat palvelukeskus- ja lähitoritoiminta, korttelikerhotoiminta sekä palveluliikenne.

1.1.2018 lähtien Pirkanmaan koko julkinen erikoissairaanhoidon on Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin toimintaa. Sairaala- ja kuntoutuspalveluista siirtyivät ikäihmisten palvelulinjalle Rauhaniemen sairaalan kuntoutuspalvelut sekä Oriveden terveyskeskuksen vuodeosastopalvelut.

Ikäihmisten palveluiden valvonnasta vastaa valvonta- ja ohjaustiimi yhdessä ikäihmisten palvelulinjan asiantuntijoiden kanssa.

### 2.2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin sisältyvät äitiys- ja lastenneuvolapalvelut hyvinvointineuvolan toimintamallilla järjestettyinä, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut, nuoris- ja ehkäisyneuvolapalvelut, lasten ja nuorten poliklinikka, puheterapiapalvelut, alle 21-vuotiaiden omaishoidon tuki sekä lastensuojelun palvelut sisältäen avo- ja sijaishuollon palvelut.

Palvelujen tavoitteena on edistää ja ylläpitää lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia, tarjota tukea, tutkimuksia tai arviointia sekä hoitoa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ongelmien tai sairauden ilmetessä sekä tarvittaessa turvata lapsen tilanne viranomaiskeinoin.

Ostopalvelut Luotsi-työryhmä suorittaa lastensuojelun sijaishuollon ohjausta ja valvontaa niihin lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidon ja luvanvaraisen perhehoidon yksiköihin, joiden kanssa on tehty hankintasopimus. Perhehoito Luotsi suorittaa lastensuojelun sijaishuollon ohjausta ja valvontaa oman tuotannon sijaisperheisiin sekä ostopalveluperhehoidon palveluntuottajien sijaisperheisiin. Ostopalvelut Luotsin ja Perhehoito Luotsin toiminta-alueena on Tampere, Orivesi sekä kymmenen ympäristökuntaa (Akaa, Kangasala ja Pälkäne, Lempäälä, Nokia, Pirkkala ja Vesilahti, Urjala, Valkeakoski, Ylöjärvi).

Ostopalvelun tuottajien toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

### 2.2.3. Psykososiaalisen tuen palvelulinja

Psykososiaalisen tuen palvelulinja sisältää aikuisten sosiaalipalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä vammaispalvelut Orivedellä ja Tampereella. Palvelut tuotetaan omana tuotantona ja ostopalveluina.

Psykososiaalisen tuen palvelulinjalla tuotetaan avo- ja asumispalveluina aikuisten sosiaalipalveluja, mielenterveys- ja päihdepalveluja sekä vammaispalveluja tarvitseville henkilöille. Hatanpään sairaalan yhdistyessä Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin vuoden 2018 alussa, palvelukokonaisuudessa aloitti uutena toimintona kolme psykogeriatrista sairaalaosastoa sekä geriatrinen sosiaalityö.



Perhehoitolain (263/2015) mukaisesti sekä sijoittajakunnan että sijaintikunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Pirkanmaan kehitysvammaisten ja ikäihmisten perhehoidon yksikön (Keipe) ja kuntien toimintaa ohjaa maakunnallinen toimintaohje. Yksikön kehitysvammaisten perhehoidon ohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä perhehoitajien kanssa. Yksikkö kouluttaa ja hyväksyy perhehoitajat.

Ostopalvelun tuottajien toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Valvonta toteutetaan valvonta- ja ohjaustiimin sekä palvelulinjan asiantuntijoiden yhteistyönä.

#### 2.2.4. Vastaanottopalvelujen palvelulinja

Vastaanottopalvelut sisältävät terveydenhuoltolain mukaisesti väestön terveydentilan seuranta, terveyden edistämistä ja sen osana terveysneuvontaa ja terveystarkastuksia sekä suun terveydenhuollon, avokuntoutuksen ja avosairaanhoidon palvelut. Palveluihin sisältyy perusterveydenhuollon alueellisen vastaanotto toiminnan ja suun terveydenhuollon lisäksi perusterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon erikoisvastaanottojen palveluja.

Kaupungin oman organisaation lisäksi terveysasematoimintaa tuottavat yksityiset palveluntuottajat. Vastaavasti hammaslääkäripalveluja ja lääkinnällisen kuntoutuksen palveluja tuotetaan sekä oman organisaation että useiden eri palveluntuottajien toimesta. Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

Ammattihenkilöstön toimintaa valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).

#### 2.2.5. Erikoissairaanhoidon palvelut

Erikoissairaanhoidon palvelut hankitaan Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä (PSHP). Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Erikoissairaanhoidon tavoitteena on järjestää laadukkaat erikoissairaanhoidon palvelut hoitotakuun mukaisesti ja tarjota erityisosaamista vaativille asiakkaille laadukkaat hoito- ja tutkimuspalvelut.

### 3. Valvonnan tehtävät ja muodot

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatu- ja palvelu-ongelmia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot.







Tampereen kaupungin hyvinvointipalvelujen omavalvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Tavoitteena on toimiva omavalvonta, joka perustuu palveluntuottajan ja viranomaisen väliseen luottamukseen ja yhteistyöhön.

### 3.2. Tampereen ja Oriveden kaupungin valvonnan tehtävät

Tampereen kaupungin tehtävänä on

1. Valvoa ja ohjata Tampereen ja Oriveden alueella olevia ympärivuorokautisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa
2. Valvoa ja ohjata Tampereen ja Oriveden alueella olevia ilmoituksenvaraisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa
3. Valvoa ja ohjata järjestämiensä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden sopimuskumppaniensa toimintaa
4. Valvoa ja ohjata kotipalvelun tukitoimia
5. Valvoa ja ohjata ostopalvelujensa laatua muissa kunnissa
6. Kaupungin tuottamien palveluiden omavalvonta ja ohjaus yhdessä palvelulinjan asiantuntijoiden kanssa

Oman kunnan alueella toimivien yritysten valvonnan ja ohjauksen lisäksi kunnan tulee huolehtia ostamiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden asianmukaisuudesta muissa kunnissa. Kunta, joka on sijoittanut henkilön yksityiseen toimintayksikköön, valvoo sijoittamiensa asiakkaiden olosuhteita sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumisesta kyseisessä toimintayksikössä yhteistyössä paikallisten viranomaisten kanssa. Valvontaa toteutetaan monin tavoin. Tavoitteena on ennakollinen valvonta ja yksiköiden omavalvonnan kehittäminen.

### 3.3. Valvonnan muodot

#### 3.3.2. Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on luottamukseen perustuvaa. Omavalvonta ja sen tukeminen on ensisijaisia valvontamuotoja. Ennakollista valvontaa on neuvonta, ohjaaminen sekä tiedottaminen, jotka auttavat palveluiden tuottajia suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintansa vaatimusten mukaisiksi. Vuorovaikutteinen valvonta ja kuntalaisten ja päättäjien monimuotoinen ohjaus on osa ennakoivaa valvontaa.

#### Lupa- ja ilmoitusmenettely

Yksityisen terveydenhuollon palveluja tarjoavan tuottajan ja sosiaalihuollon ympärivuorokautista palvelua tarjoavan tuottajan on haettava toimilupa ennen toiminnan aloittamista. Tampereen kaupunki antaa lausunnon toimintaedellytyksistä ja valvonta- ja ohjaustiimi sekä palvelulinjojen asiantuntijat tekevät toiminnan ja tilojen tarkastuksia.

Yksityisen palveluntuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista





muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sijaintikunnalle. Myös vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava. Kunta toimittaa ilmoitusta koskevat tiedot aluehallintovirastolle sen jälkeen, kun asiakirjat on tarkistettu ja lausunto siitä, että toiminta on lain edellyttämän mukaista, on laadittu.

### 3.3.3. Omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaalihuollon toimintayksiköiden omatoimista laadun tarkkailua, kartoitusta ja asiakasturvallisuuden varmistamista sekä näiden toimintojen kirjallista riskien kuvausta.

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnan peruslähtökohtana on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan kannalta palveluissa esiintyvät epäkohdat sekä epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa prosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Kaikki sosiaalihuollon yksiköt ovat velvollisia laatimaan omavalvontasuunnitelman. Sosiaalihuoltoa säätelevään lainsäädäntöön sisältyy vahva velvoite omavalvonnan toteuttamiseen: omavalvonnasta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetussa laissa (980/2012) ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011). Suunnitelman tulee olla yksikkökohtainen, ei organisaatiotasolla laadittu. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja se tulee olla julkisesti saatavilla.

Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimintaa ohjaava asiakirja, jonka laatimisessa koko henkilöstön tulisi olla mukana. Terveysturvallisuuden toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Yksityisen terveysturvallisuuden palvelujen tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, kun palvelujen tuottaja toimii useammassa kuin yhdessä toimipaikassa.

Hyvinvoinnin palvelualueen valvonnan ja ohjauksen työntekijät tukevat ja seuraavat omavalvonnan toteutumista. Omavalvonnasta tulee kaikkien työntekijöiden kantaa vastuu omalta osaltaan.

Toimintayksiköissä toteutettavan omavalvonnan on tarkoitus rakentua saumattomaksi kokonaisuudeksi kaupungin toteutettaman omavalvonnan kanssa.

#### Omavalvontasuunnitelman sisältö

Asiakasturvallisuuden lisäksi asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva ovat keskeisiä omavalvonnassa seurattavia asiakokonaisuuksia. Se pitää sisällään fyysisen turvallisuuden lisäksi psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat henkilöstön määrä, rakenne, sijaisten käytön periaatteet ja tiedot siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.





Asiakas- ja potilastietojen lainmukainen käsittely, kirjaaminen sekä tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat ovat myös omavalvonnalla varmistettavia asioita.

#### Riskienhallinta

Olenainen osa omavalvontaa on riskienhallinta. Riskejä ennaltaehkäistään tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua.

Riskienhallinnan tarkoitus on

- tunnistaa toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia
- ymmärtää ja hallita paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää
- ymmärtää, miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinnassa työ ei ole koskaan valmista. Jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit yksikön toiminnassa vaativat jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonta toimii, jos avoimessa ilmapiirissä, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. (Vanhustenhuollon omavalvonta, Valvira)

#### Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Vuoden 2016 alusta tulivat voimaan sosiaalihuoltolain säännökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen sektorin työntekijöitä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitusta koskeva ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaa.

### 3.3.4. Sopimusvalvonta

Sopimusvalvontaan kuuluvat sopimusten seuranta, suunnitelmallinen valvonta sekä ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit.

#### Sopimuse seuranta





Sopimusseurannassa valvotaan sitä, että palveluntuottaja noudattaa kaupungin kanssa tehtyä sopimusta. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia mittareita, neuvotteluja sekä valvontakäyntejä. Neuvotteluja käydään sopimuskohtaisesti ja tavoitteena ovat vuosittaiset tapaamiset.

Valvontasuunnitelmaan perustuvat valvontakäynnit

Valvontakäyntiyksiköt valitaan eri kriteerein, pääsääntöisesti riskiarvioinnin perusteella. Kohteet ja valvonnan tavoitteet suunnitellaan jo etukäteen - vuosisuunnitelmaa tehtäessä.

Painopiste on ennakoivassa ja vuorovaikutteisessa valvonnassa ja tavoitteena on lisätä valvonnan läpinäkyvyyttä ja vaikuttavuutta. Käynneillä pyritään ennakoimaan riskejä ja yhdessä palveluntuottajan kanssa kehittämään toimintaa entistä laadukkaammaksi. Palveluntuottajilta saadun palautteen perusteella myös he kokevat käynnit pääsääntöisesti informatiivisina. Tavoitteena on käynneillä antaa ajankohtaista tietoa mm. suosituksista, ohjeista ja lainsäädännöstä. Käynneillä keskustellaan lisäksi käytännön kokemuksista, hyväksi havaituista käytännöistä ja tuodaan esille myös esimerkkejä arjesta.

Ennalta ilmoittamaton valvonta

Ennalta ilmoittamaton valvonta on jälkikäteisvalvontaa ja se tehdään perustellusta syyistä. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä saatetaan tehdä palvelun laadun varmistamiseksi ja jos on syytä epäillä laiminlyöntejä palvelussa. Valvontakäynnistä ei ilmoiteta etukäteen palveluntuottajalle, koska valvontakäynnillä halutaan saada mahdollisimman luotettava kuva tosiasiallisesta tilanteesta.

Valvontakäynnit

Valvontakäynnit tehdään yleensä työparin kanssa. Valvontakäynnille voidaan pyytää mukaan tarvittaessa asiantuntija palvelun sisällön osalta. Valvontakäynnit koostuvat useasta osa-alueesta: tilojen tarkastuksesta, havainnoinnista, asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista sekä dokumenttien tarkastuksista.

Valvontakäynneillä tarkistetaan seuraavat osa-alueet niiltä osin, kun ne koskevat valvottavan kohteen toimintaa

- Toiminnan johtaminen
- Omavalvonta ja laadunhallinta
- Asiakas-/asukasrakenne: toimintakyky, palvelutarve
- Henkilöstön ammatillinen kelpoisuus, mitoitus, sijaiset ja perehdytys
- Tilojen toimivuus, laitteet
- Turvallisuus
- Lääkehoito: vastuuhenkilö, suunnitelma, käytännön toteutus, riskiarviointi
- Palvelu- ja hoitosuunnitelmat, kuntoutussuunnitelma
- Päivittäinen kirjaaminen
- Tietosuoja
- Asiakkaan asema ja oikeudet, itsemääräämisoikeuden toteuttaminen sekä rajoittamistoimenpiteet
- Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa ja omaisten kuuleminen





- Viriketoiminta, ulkoilu ja muu kuntoutumista ylläpitävä tai edistävä toiminta
- Ravinto ja ruokahuolto
- Hygieniä, siisteys

#### Jälkikäteisvalvonta

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

#### Valvontasuunnitelman laatiminen ja seuranta

Valvonnan ja ohjauksen toteutuksesta laaditaan vuosittain valvontasuunnitelmaa, joka ohjaa toimintaa toimintavuoden ajan. Suunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti.

Valvontatoiminnasta laaditaan vuosittain Sosiaali- ja terveyslautakunnalle raportti ja raportti julkaistaan kaupungin internet-sivustolla. Valvontaraportti sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynneistä ja käynneillä esiinnousseista laatueroista. Raportti sisältää myös koosteen palautteista, niiden selvittämisestä sekä yleisistä havainnoista. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ja epäkohdat ohjaavat seuraavan vuoden valvontatoimintaa.

### 3.4. Kuntalaisten kuuleminen

Kuntalaisen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet on kirjattu kuntalakiin § 22: "Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan." Tampereella kuntalaisella on monenlaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kaupunki järjestää asukasiloja ja mielipidekyselyitä. Asukas voi myös tehdä kuntalaisaloitteen tai antaa palautetta kaupungin toiminnasta.

Tampereen Lasten Parlamentti (TLP) on vuonna 2001 Tampereella perustettu alakoululaisten lasten oma vaikuttamiskanava. Sen tavoitteena on saada alakoululaisten lasten mielipiteet kuuluviin tamperelaisessa päätöksenteossa sekä opettaa lapsille demokratia- ja vaikuttamistaitoja lasten oman ikätason mukaisin menetelmin.

#### Asiakkaan kuuleminen sosiaali- ja terveystalouksissa

Kuntalaisen kuuleminen ja asiakaspalaute on ensiarvoisen tärkeää, jotta toiminta voi kehittyä ja valvonnan eettiset toimintaperiaatteet voivat toteutua.

Palvelusopimusten mukaan palveluntuottajien tulee kerätä asiakaspalautetta ja raportoida siitä palvelun tilaajalle. Ensisijainen tapa käsitellä palautetta on asiakastilanteessa tapahtuva välitön palautteen vastaanotto ja siihen vastaaminen. Näin palvelua tarjoavan tahon on mahdollista reagoida annettuun palautteeseen nopeasti ja huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Keskustelevan, osallistavan ja ratkaisukeskeisen työtteen merkitys on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelukulttuuria ja palvelujen omavalvontaa.





- Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön palveluun tai kohteluun on suositeltavaa yrittää selvittää tilannetta ensin palveluyksikössä. Keskustelu hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiestensä kanssa voi auttaa selvittämään mahdollisia väärinkäsityksiä.
- Yhteydenotolla valvonta- ja ohjaustiimiin (vanhusasiamies ja valvontakoordinaattori)
- Yhteydenotolla potilas- ja sosiaaliasiamieheen
- Jos asiakas on edelleen tyytymätön menettelyyn tai kohteluunsa, hän voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai terveydenhuollon johtavalle viranhaltijalle. Henkilökunnan neuvontavelvollisuuteen kuuluu kertoa kirjallisen palautteenannon ja muistutuksen teon mahdollisuudesta.
- Kantelun voi tehdä, jos henkilö katsoo organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan epäasianmukaista, virheellistä tai vastoin lakia. Kantelun voi tehdä aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

## 4. Valvontaa ohjaavat lait ja asiakirjat

Valvonnan- ja ohjaustyön suunnittelua ja toteutusta ohjaavat erilaiset lait, valtakunnalliset ohjelmat ja suositukset sekä Tampereen kaupungin sisäiset ohjeistukset ja asiakirjat. Seuraavassa on listattu keskeisimpiä valvontaa ohjaavia lakeja ja asiakirjoja.

### Lait ja asetukset

- Suomen Perustuslaki 731/1999
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Sosiaalihuoltoasetus 607/1983
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- Kuntalaki 410/2015
- Hallintolaki 434/2004
- Laki kunnan peruspalvelujen valtiosuudesta 1704/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992 sekä HE 15/2017
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Kehitysvammalain muutokset tulivat voimaan 10.6.2016.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 sekä HE 159/2017
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015





- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005
- Perhehoitolaki 263/2015
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Kansanterveyslaki 66/1972
- Päihdehuoltolaki 41/1986
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

#### Valvontaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat

- Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021 (STM)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2016–2019, päivitys vuodelle 2018 (Valvira)
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys 25.06.2014 (Valvira)
- STM:n ja Kuntaliiton Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019

#### Valvontaa ohjaavat sisäiset asiakirjat

- Palvelusopimukset
- Tampere – Sinulle paras. Tampereen visio 2030
- Sosiaali- ja terveystalouden palvelu- ja vuosisuunnitelma vuodelle 2018
- Inhimillinen ja vetovoimainen Tampere. Lauri Lylyn pormestariohjelma vuosille 2017–2021
- Hyvinvointikertomus 2017–2020
- Tampereen kaupungin hallintosääntö
- Hyvinvoinnin palvelualueen toimintasääntö
- Tampereen kaupungin yhdenvertaisuussuunnitelma 2017–2021
- Tampereen kaupungin ja kaupunkikonsernin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet (KV 15.6.2015)
- Hyvä johtamis- ja hallintotapa ja sisäinen valvonta (KH 1.2.2016)
- Suositukset ohjaus-, neuvonta- ja valvontatoiminnan kehittämiseksi (Sisäisen tarkastuksen raportti R3/2017)
- Tampereen kaupungin johtamisjärjestelmän kuvaus
- Tampereen kaupungin hankintaohje

