



# Valvontakertomus sosiaali- ja terveystalvelujen valvonnasta ja ohjauksesta vuonna 2018

## Tampere-Orivesi

Ikäihmisten palvelulinja

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja

Psykososiaalisen tuen palvelulinja

Vastaanottopalvelujen palvelulinja





## Sisällys

Valvontakertomus sosiaali- ja terveysten palvelujen valvonnasta ja ohjauksesta vuonna 2018.....	2
Johdanto.....	2
1. Valvonnan kohteet 2018 .....	2
1.1 Ikäihmisten palvelulinja .....	2
1.2 Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja .....	6
1.3 Psykososiaalisen tuen palvelulinja .....	8
1.4 Vastaanottopalvelujen palvelulinja .....	10
1.5 Erikoisairaanhoidon palvelut.....	10
2. Johtopäätökset .....	10





# Valvontakertomus sosiaali- ja terveystalvelujen valvonnasta ja ohjauksesta vuonna 2018

## Johdanto

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Valvonnan toteuttamisen eri muodoilla varmistetaan ja lisätään palvelujen laatua ja ehkäistään laatu- poikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset 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)

Julkisen toiminnan ja yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien ostopalvelujen luotettavuus edellyttää riittävää valvontaa. Valvonnan ja riskienhallinnan avulla pyritään varmistamaan, että toimintaa järjestetään päätösten ja sopimusten mukaisesti. Valvonta- ja ohjaustoiminta perustuu kumppanuusajatteluun ja yhdessä palvelujen kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveystalvelujen laaja valvontasuunnitelma vuosille 2018- 2020, on hyväksytty sosiaali- ja terveystalvotakunnassa 15.3.2018.

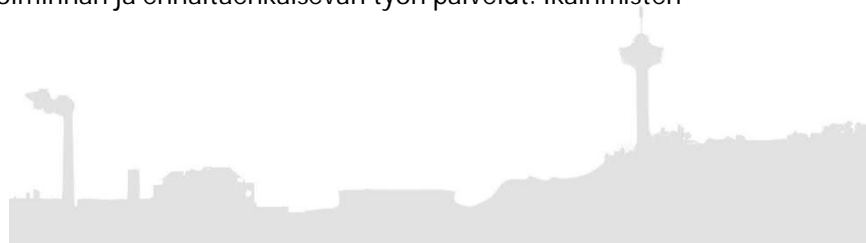
Tässä valvontakertomuksessa kuvataan valvonta- ja ohjaustoiminnan toteutuminen sosiaali- ja terveystalvelujen osalta vuonna 2018.

Sosiaali- ja potilasasiamies antavat oman selvityksensä Sosiaali- ja terveystalvotakunnalle 14.2.2019 (§16 ja 17).

## 1. Valvonnan kohteet 2018

### 1.1 Ikäihmisten palvelulinja

Ikäihmisten palvelulinjan palveluihin sisältyvät vanhusten ympärivuorokautinen hoito (tehostettu palveluasuminen ja vanhainkotihoito, kuntouttava sairaalahoito), kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuus sekä omaehtoisen toiminnan ja ennaltaehkäisevän työn palvelut. Ikäihmisten





palvelulinjan palveluilla pyritään tukemaan monipuolisesti vanhuksen elämää asuinympäristössään.

Vuoden 2018 aikana selvityspyyntöjä ja valvontakäyntejä ikäihmisten palveluihin on tehty sekä valvontasuunnitelman että palautteiden perusteella. Palautteet tulevat pääsääntöisesti asiakkaalta, omaiselta tai henkilöstöltä.

Valvontakäynneillä mahdollisesti esiin nousseisiin puutteisiin ja epäkohtiin on annettu korjauskehotuksia. Vakavissa sopimusrikkomuksissa on palveluyksikköön tehty seurantakäynti tai -käyntejä. Erityisesti tilanteissa, joissa on selvästi ollut palveluntuottajan toiminnassa puutteita ja korjattavaa, valvontatiimi ja Ikäihmisten palvelulinjan asiantuntijat ovat tehneet tiivistä yhteistyötä. Palvelun puutteet ja niiden korjaaminen on otettu esille myös sopimusneuvotteluissa.

Valvontakäyntejä tehtiin yhteensä 83, joista seitsemän Orivedelle. Valvontakäynneistä 17 tehtiin ennalta ilmoittamatta palautteiden tai muulla tavalla tietoon tuleen mahdollisen epäkohdan vuoksi. Yhdeksän valvontakäyntiä toteutettiin yhteistyössä Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintoviraston ylitarkastajan kanssa.

Korjauskehotuksia annettiin 24 valvontakäynnillä, joista viidellä havaittiin vakavia puutteita toiminnassa. Lisäksi epäkohtailmoitusten perusteella tehtiin 20 selvityspyyntöä.

#### Vanhainkotihoito

Valvonnassa painotettiin erityisesti asiakaskeskeistä hoitokulttuuria ja toimintatapoja, jotta hoito olisi asukkaita aktivoivaa. Valvonnan näkökulmasta tilanne on parantunut ja työtapa on kehitetty kuntouttavaan suuntaan.

#### Asumispalvelut

Valvonnassa kiinnitettiin erityisesti huomiota lääkehoitoon, toiminnan johtamiseen, omavalvontaan, tietosuojaan, kirjaamiseen, henkilöstömäärään ja rakenteeseen, hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumiseen sekä virkistys- ja ulkoilu mahdollisuuksiin.

Lääkehoidon turvallisuudessa havaittiin vakavia puutteita mm. lääkehoidon prosesseissa, lääkeluvissa sekä lääkehoitosuunnitelmissa. Puutteita havaittiin palvelu- ja hoitosuunnitelmien ja asiakkaan toimintakyvyn seurantaan liittyvien väliarvioiden tekemisessä. Valvontakäynneillä on seurattu henkilöstömäärää ja -rakennetta suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen. Palveluntuottajille on annettu korjauskehotuksia sekä ohjausta valvontakäyntien lisäksi yhteistyötapaamisilla, puhelimitse sekä sähköpostilla.

Suunnitelmallisten valvontakäyntien lisäksi vuoden 2018 aikana asumispalveluihin tehtiin 17 ennalta ilmoittamatonta valvontakäyntiä. Joihinkin kohteisiin tehtiin useampi käynti. Ennalta ilmoittamaton käynti tehtiin esimerkiksi yksikön toiminnasta tulleen palautteen perusteella, jossa oli huoli mm. henkilöstön riittävyydestä. Nämä käynnit nostavat valvontasuunnitelman mukaista kokonaiskäyntimäärää.





Vakavissa laatu-poikkeamissa on tehty tiivistä yhteistyötä Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintoviraston kanssa.

#### Kotihoito

Kotiin saatavat palvelut ovat olleet valvonnan painopisteenä vuonna 2018. Valvonta- ja ohjaustiimissä on tarkastettu tietojärjestelmistä sekä yksiköistä saadun tiedon perusteella kaikki 22 lähipalvelualueita. Lisäksi tehtiin lähipalvelualueille sekä palvelutalon kotihoitoon 17 valvontakäyntiä. Kotihoidon valvonnassa on tehty yhteistyötä Aluehallintoviraston kanssa.

Lääkehoidon turvallisuudessa havaittiin vakavia puutteita lääkeluvissa sekä lääkehoitosuunnitelmissa. Uutena ilmiönä vuoden 2018 aikana on noussut esiin epätavallisia lääkehävikkitilanteita. Kaikista tilanteista ei ole tehty asianmukaisia ilmoituksia ja selvityksiä. Nämä tilanteet tulee jatkossa huomioida ennakoivasti riskienhallinnassa ja omavalvonnassa. Omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain. Lähipalvelualueiden suunnitelmien päivitys on kesken.

#### Perhehoito

Pirkanmaan kehitysvammaisten ja ikäihmisten perhehoidon yksikön (Keipe) perhehoidon ohjaaja tekee tiivistä yhteistyötä perhehoitajien kanssa. Yksikkö kouluttaa ja hyväksyy perhehoitajat.

Valvonta- ja ohjaustiimistä tehtiin Tampere-Orivesi alueella neljä valvontakäyntiä perhehoitoon vuonna 2018. Valvontakäynneillä ei noussut esiin epäkohtia perhehoitokodeissa.

#### Omaishoito

Valvonta- ja ohjaustiimistä vanhusasiamies on mukana omaishoidon tuen moniammatillisen työryhmän kokouksissa ja tarvittaessa mukana asiakaskäynneillä.

Omaishoidon asiakasmäärät ovat aikuisten osalta pysyneet entisellä tasolla. Vuoden 2019 tammikuun alussa yli 21-vuotiaiden omaishoidettavien määrä Tampereella oli 1041 (v. 2018 1058 ja v. 2017 915) ja Orivedellä 84 (v. 2018 82 ja v. 2017 87). Suuri asiakasmäärä (n. 254 asiakasta/palveluohjaaja) rajoittaa mahdollisuutta seurantakäynteihin, mutta tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan, jos tarvetta esimerkiksi tuen korotushakemukselle tai saadaan viestiä hoitajalta/muulta taholta.

#### Muut huomiot

Eriyistä huomiota on kiinnitetty 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. Vuonna 2018 muistutuksia on tullut 23 kappaletta ja



yksi kanteluasia. Asumis- tai laitoshoidon toimintaa koskevia muistutuksia on ollut 12 ja kotihoidon toimintaa koskevia 11.

Sosiaalipäivystykseen on tullut vanhusilmoituksia vuonna 2018 Tampereelta 559 kappaletta (308 kpl v. 2017) ja Orivedeltä 17 kappaletta (9 kpl v. 2017). Ilmoituksia on tullut mm. ensihoidosta, poliisilta, hätäkeskuksesta, sosiaali- ja terveydenhuollosta ja kuntalaiselta suoraan sosiaalipäivystykseen. Kuntalaisille on tulossa toimintaohjeet ja mahdollisuus huoli-ilmoituksen tekemiseen [tampere.fi-sivulle](http://tampere.fi-sivulle) kevään 2019 aikana.

Valvonnan kohde	Valvontasuunnitelma	Toteutunut
Sairaalahoito	1	-
Vanhainkotihoito	4	4
Tehostettu palveluasuminen+ Erityishoiva	25	42
Palveluasuminen	6	7
Kotihoito + palvelutalon kotihoito	18	17
Omaishoito	5	1
Perhehoito	4	4
Päivätoiminta	2	3
Palvelukeskus + Lähitori	3	1
Lyhytaikainen hoito	2	4
YHTEENSÄ	70	83
Selvityspyynnöt		20
Orivesi		7





## 1.2 Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja

### Lastensuojelun sijaishuolto

Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshoidona taikka muulla lapsen tarpeiden mukaisella tavalla. Sijoittava kunta on vastuussa siitä, että sijaishuoltopaikka on lapsen tarpeen mukainen. Lastensuojelulain (417/2007) mukaisesti sijaishuoltopaikan toimintaa valvovat lisäksi sijoituskunta ja aluehallintovirasto.

Perhehoitolain (263/2015) mukaisesti sijoittajakunnan tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu lain mukaisesti ja hoidettava saa sijoituksen aikana tarvittavat palvelut ja tukitoimet. Sekä sijoittajakunnan että sijaintikunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Valvonta toteutetaan Perhehoito Luotsin ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Ostopalvelun tuottajien toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimusseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

Vuoden 2018 aikana suoritettiin ohjaus- ja valvontakäyntejä ja valvontatapaamisia yhteensä 25 lastensuojelun sijaishuollon yksikköön/ yksikön kanssa. Näistä käynneistä neljä oli jälkikäteisvalvontaa. Kaikista käynneistä on kirjattu tarkastuskertomus. Tavallisimmin yksiköitä ohjataan tarkastuskäynneillä lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisessa, henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen liittyvissä asioissa sekä sopimuksen ehtojen noudattamisessa. Yhtään puitesopimusta ei vuoden 2018 aikana purettu. Perhehoidossa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä työskentelee sijaisperheissä säännöllisesti ja pyytää tarvittaessa Perhehoito Luotsin sosiaalityöntekijän mukaan käynnille.

Vuonna 2018 toteutettiin ensimmäistä kertaa koko maakunnan kattava Pirkanmaan maakunnan kuntien lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidon hankinta. Hankinnassa käytettiin uutta hankintamenettelyä. Osana hankintamenettelyn toimenpiteitä palveluntuottajien tarjoamien lastensuojelulaitosten henkilöstöluettelot tarkistettiin vaadittavan pätevyyden ja henkilöstömitoituksen osalta ennen sopimuskauden alkua 1.1.2019. Tuloksena saatiin kaikkien maakunnan kuntien käyttöön vuosille 2019 - 2021 palveluntuottajarekisteri, joka sisältää tiedot yhteensä 128 palveluntuottajasta ja lähes 280 käytettävissä olevasta lastensuojelun sijaishuollon toimintayksiköstä eri puolilla Suomea.

### Perhetukikeskukset

Tampereen kaupungin perhetukikeskuksiin valvonta- ja ohjauskäyntejä toteutettiin v. 2018 kaikkiin neljään yksikköön. Käynnin suorittivat valvonta- ja ohjaustiimin valvontakoordinaattorit yhteistyössä Luotsin sosiaalityöntekijän kanssa. Valvontakäynneillä esiin nousi yksikön lääkelupien puutteellisuus, laitosisäilytys sekä tietosuojasiat.





### Omaishoidon tuki alle 21v.

Alle 21-vuotiaiden omaishoidon tuessa tehdään paljon yksikön omavalvontaa, jossa mukana ovat myös yhteistyötahot. Jos asiakkaan tilanteesta tulee huoli, tarvittaessa yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä. Perheiden tilanteisiin pyritään löytämään moniammatillisesti auttamiskeinoja. Alle 21-vuotiailla asiakkailla on yleensä paljon säännöllisiä kontakteja kodin ulkopuolelle, joissa myös seurataan asiakkaan tilannetta. Tällaisia kontakteja ovat muun muassa koulu ja päiväkot.

### 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 tiiviyden vaihtelee kerrasta viiteen tapaamiseen viikossa.

Vuoden 2015 lopulla ja vuoden 2016 alussa toteutettiin tehostetun perhetyön hankinnan kilpailutus. Tehostetun perhetyön ostettavia tuotteita on kaksi. Tuotteessa 1 palveluntuottajalta ostetaan kaksi työntekijää, jotka työskentelevät perheen kanssa työparina. Tuotteessa 2 ostetaan vain yhden työntekijän työpanos ja tämä työntekijä toimii työparina Tampereen kaupungin omalle henkilökunnalle. Lisäksi tuotteet on jaettu tiiviyden ja työntekijän koulutustason mukaan alaluokkiin.

Vuonna 2018 palveluntuottajille lähetettiin kysely liittyen mm. palvelutuotteisiin, joita on myyty, asiakasmääriin viimeisen vuoden aikana, taustaryhmän henkilömäärään, henkilöstön täydennyskoulutuksiin, jonotusaikoihin jne. Syksyllä 2018 sovittiin optiovuoden käyttöönotosta. Lisäksi syksyllä 2018 pidettiin palveluntuottajien kanssa yhteiskehittämispäivä, jossa kyselyn tulokset käytiin läpi sekä sovittiin tarkennuksista liittyen erilaisiin käytäntöihin palveluntuottajien ja sosiaalitoimen yhteistyössä asiakasprosesseihin liittyen. Lisäksi sovittiin, että palveluntuottajat toimittavat omavalvontasuunnitelmat ja asiakaspalautteiden yhteenvedot 31.01.2019 mennessä sekä tilinpäätöksen liitteineen 31.05.2019 mennessä. Alkuvuodesta 2018 sosiaaliasemilta kerättiin palautetta palveluntuottajista mutta tämä ei antanut aihetta erityiseen puuttumiseen. Yksi palveluntuottaja ei päivittänyt henkilöstölistojaan useasta pyynnöstä huolimatta, jolloin palveluntuottajalle ilmoitettiin, että palveluja ei osteta ennen kuin asia on kunnossa. Tällöin asia hoitui.







Valvonnan kohde	Valvontasuunnitelma*	Toteutunut
Perhetukikeskus		4
Lastensuojelun sijaishuolto		25
Yhteensä		29
Tila- ja lausuntotarkastukset		1

\* vuoden 2017 valvontasuunnitelmassa ei ole arvioitu valvontakäyntien määrää palveluittain

### 1.3 Psykososiaalisen tuen palvelulinja

Psykososiaalisen tuen palvelulinja sisältää aikuisten sosiaalipalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä vammaispalvelut. Palvelujen tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn, elämänhallinnan ja hyvinvoinnin edistäminen suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti yhdessä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa.

#### Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten palvelut

Vammaispalveluiden valvonnassa ja ohjauksessa kiinnitettiin erityistä huomiota asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtääviin toimenpiteisiin ja siihen, että palveluissa otetaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Valvontakäyntien painopiste oli ympärivuorokauden palveluja tarjoavissa asumispalveluissa. Tehostettuun palveluasumiseen tehtiin yhteensä 23 käyntiä. Tehostettua valvontaa tehtiin neljään yksikköön ja kolme valvontakäyntiä tehtiin Länsi- ja Sisä- Suomen Aluehallintoviraston ylitarkastajan kanssa. Käynneistä kaksi tehtiin ennalta ilmoittamatta perustellusta syystä.

#### Päihde- ja mielenterveyspalvelut

Päihde- ja mielenterveyspalveluihin tehtiin yhteensä 55 valvontakäyntiä, joista 49 asumisen palveluihin. Ympärivuorokautisiin asumispalveluihin tehtiin 14 käyntiä. Päihde- ja mielenterveyspalveluiden asumispalveluiden valvonnassa kiinnitettiin erityistä huomiota henkilöstömitoitukseen sekä lääkehoitoon kokonaisuudessaan. Tehostettua valvontaa tehtiin viiteen eri yksikköön ja valvontakäynneistä kaksi tehtiin Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintoviraston ylitarkastajan kanssa. Käynneistä neljä tehtiin ennalta ilmoittamatta, perustellusta syystä.

Psykososiaalisen tuen palvelulinjan alueen valvontakäynneillä epäkohtina havaittiin lääkehoidon toteutukseen liittyviä puutteita suunnitelmallisuuden ja osaamisen osalta, henkilöstömitoitukseen liittyviä puutteita (esim. kaikissa vuoroissa ei ole tarpeen mukaista henkilöstöä) sekä puutteita asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamisessa. Valvontakäynneillä kiinnitettiin huomiota tietosuoja-asioihin, tilojen kodikkuuteen ja turvallisuuteen sekä toiminnan sisältöön. Jokaisella käynnillä annettiin ohjausta omavalvontaan



liittyen. Palveluntuottajilta on varmistettu, että henkilöstöllä on tieto siitä, että heillä on Sosiaalihuoltolakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus kertoa epäkohdista tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Psykososiaalisen tuen palveluiden valvonnan kohteet	Tavoite v.2018	Toteuma v.2018
Aikuisten sosiaalipalvelut		
Matalan kynnyksen palvelut	4	4
Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuutta vahvistava kuntouttava toiminta	4	2
Vammaispalvelut		
Palveluasuminen	4	10
Lyhytaikainen avustajapalvelu	0	1
Päivätoiminta	0	2
Kehitysvammaisten palvelut		
Tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen	5	13
Tuettu asuminen	0	4
Perhehoito	4	5
Päivätoiminta	1	5
Päihde- ja mielenterveyspalvelut		
Huumehoidon palvelukokonaisuus	0	2
Päihdekuntoutus sisältäen laitoshoidon	4	4
Tehostettu palveluasuminen	5	14
Palveluasuminen	0	8
Tuettu asuminen tukiasunnossa	3	18
Tuettu asuminen	3	9
Psykogeriatrinen sairaalahoito	1	0
Yhteensä	38	101
Selvityspyynnöt		(79 käyntiä) 6

Valvonta- ja ohjauskäyntien lisäksi valvontaa toteutettiin palveluntuottajien, palvelualueen ja valvonnan yhteistyötapaamisilla sekä kuudelle palveluntuottajalle lähetettiin epäkohtailmoituksiin perustuen kirjallinen selvityspyynnö.

Psykososiaalisen tuen palvelulinjan valvontaa on kehitetty ja yhteistyötä tiivistetty palvelualueen kanssa. Tiiviimmästä yhteistyöstä johtuen valvontatarpeet ovat tulleet esille yhä selkeämmin. 1.8.2018 alkaen psykososiaalisen tuen palveluiden alueella valvontaa ja ohjausta vahvistettiin toisella valvontakoordinaattorilla. Tästä johtuen käyntejä pystyttiin tekemään suunniteltua enemmän.



## 1.4 Vastaanottopalvelujen palvelulinja

Sopimusseurannassa valvotaan sitä, että palveluntuottaja noudattaa kaupungin kanssa tehtyä sopimusta. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia mittareita, neuvotteluja sekä valvontakäyntejä.

Perusterveydenhuollon avopalveluissa on vuoden 2018 valvontasuunnitelmaa toteutettu yhteistyötapaamisilla liittyen toiminnan aloittamiseen.

Suun terveydenhuollon palveluissa on vuonna 2018 tehty yksi valvontakäynti yksityiselle palveluntuottajalle. Lisäksi palveluntuottajin kanssa on pidetty neuvotteluja palveluista jononpurkuihin liittyen.

## 1.5 Erikoisairaanhoidon palvelut

1.1.2018 lähtien Pirkanmaan koko julkinen erikoissairaanhoito on ollut Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toimintaa ja kaupungin omistama Hatanpään sairaala yhdistyi Taysiin. Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimusseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Toimivien hoitoketjujen tueksi on perustettu Kampus-johtoryhmä osaksi sopimusseurantaa. Sopimusseurannassa valvotaan, että palveluntuottaja noudattaa kaupungin kanssa tehtyä sopimusta. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia taloutta ja toimintaa seuraavia mittareita sekä yhteistyötapaamisia.

## 2. Johtopäätökset

Vuonna 2018 ikäihmisten palvelujen sekä psykososiaalisen tuen palvelujen valvonnassa esiin nousi lääkehoidon turvallisuus. Vakavia puutteita havaittiin mm. lääkehoidon toteutuksessa, lääkeluvissa sekä lääkehoitosuunnitelmissa. Toinen valvonnan keskeinen havainto oli henkilöstömitoitukseen liittyvät puutteet. Henkilökuntamäärä ja - rakenne ei vastannut riittävästi asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Vammaispalveluiden valvonnassa ja ohjauksessa kiinnitettiin erityistä huomiota asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtääviin toimenpiteisiin ja siihen, että palveluissa otetaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköiden tarkastuskäynneillä yksiköt saivat ohjausta lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisessa, henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen liittyvissä asioissa sekä sopimuksen ehtojen noudattamisessa.

Esiin nousseiden epäkohtien perusteella valvonnassa tullaan kiinnittämään vuonna 2019 erityistä huomiota henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen, asiakasturvallisuuteen sekä sopimusten noudattamiseen.

