



# VALVONTASUUNNITELMA

Hoito ja hoiva

Hoidon ja hoivan toimialueen valvontasuunnitelma vuodelle 2018

Vuokko Paananen  
vuokko.paananen@soite.fi



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

## 1. Ikäihmisten palvelujen valvontasuunnitelman tarkoitus

- Turvataan Soite Kuntayhtymän ikäihmisten laadukkaat palvelut mahdollisimman yhdenmukaisina.
- Yhdenmukaistetaan valvontaa eri palvelutuottajien kesken.
- Varmistetaan valvonnan kohdentuminen oikeisiin asioihin.
- Tunnistetaan riskit jo ennen ongelmien syntymistä.
- Tuetaan palveluyksiköitä toimintansa kehittämisessä ja ohjataan omavalvonnan toteutumista.

Kunnalla on viimesijainen vastuu toimintansa lainmukaisuuden ja asianmukaisuuden seurannasta ja valvonnasta. Mahdollisiin epäkohtiin on puututtava viiveettä. Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämistä vastuulla olevaa toimintaa. Kunta voi toteuttaa seuranta- ja valvontaa parhaiten tehokkaalla ja asianmukaisella riskienhallinnalla ja omavalvonnalla.

Tämä valvontasuunnitelma laaditaan Soite Kuntayhtymän Hoito ja Hoiva Ikäihmisten palvelujen järjestämien palvelujen valvonnan ohjauksen varten. HH Joryn tehtävänä on oman toimintansa osalta hyväksyä hyvään johtamis- ja hallintotapaan, riskienhallintaan ja sisäiseen valvontaan liittyvät menettelytavat.

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatueroja, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. *Tämä valvontasuunnitelma ei sisällä palveluntuottajien taloudellista valvontaa eikä erota julkisia ja yksityisiä palveluntuottajia toisistaan.*

Valvontasuunnitelman yleinen osa päivitetään vuosittain. Suunnitelman toimeenpano-osa vahvistetaan Hoidon ja Hoivan joryssa vuosittain.



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

### Valvontasuunnitelmaa ohjaavat lait:

- Perustuslaki 731/1999
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Sosiaalihuoltoasetus 607/1983
- Kuntalaki 1995/365
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992/733
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 218/2000
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 795/1992
- Yhdenvertaisuuslaki 21/2004
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Perhehoitajalaki 263/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, (HE 160/2012 vp, laki voimaan 1.7.2013)

### Valvontasuunnitelmaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat

- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM 2013:11)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2015 – 2018

## 2. Valvonnan arvopohja

Suomen perustuslain (731/1999 7§) mukaan lähtökohtana palvelutasolle on luoda kaikille ihmisille edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen mukaan jokaiselle on turvattava oikeus arvokkaaseen vanhuuteen ja hyvään kohteluun asuin- ja hoitopaikasta ja hoidon ja palvelun tarpeesta riippumatta. Ihmisarvoisen elämän turvaavia eettisiä periaatteita ovat muun muassa **itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus** (STM 2008).



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan 1.7.2013 alkaen. Lain tarkoituksena on:

- tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista
- parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa
- parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää
- vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista.

Jotta valvonnan arvot ja eettiset toimintaperiaatteet voisivat toteutua, on kuntalaisen kuuleminen ensiarvoisen tärkeää. Ensisijainen tapa käsitellä kuntalaispalautetta on asiakastilanteessa tapahtuva välitön palautteen vastaanotto ja siihen vastaaminen. Näin palvelua tarjoavan työntekijän ja yksikön on mahdollista reagoida annettuun palautteeseen ja huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet. Keskustelevan, osallistavan ja ratkaisukeskeisen työotteen merkitys on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelukulttuuria ja palvelujen omavalvontaa.

Mikäli palvelua saava asiakas tai hänen lähiomaisensa ovat tyytymättömiä palvelutuotantoyksikössä annettuun palveluun voi hän ilmaista tyytymättömyytensä usealla tavalla.

- Suora yhteydenotto hoitavaan henkilöön.
- Yhteydenotto toimintayksikön hoitavan henkilön esimieheen.
- Yhteydenotto potilas- tai sosiaaliasiamieheen.
- Yhteydenotto valvontapäällikköön
- Kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuulliselle henkilölle.
- Yhteydenotto ja/tai kantelu Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintoviranomaiseen.



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

### **3. Oman toiminnan valvonta:**

#### **Ennakoiva valvonta**

Välineinä ovat valvontasuunnitelman mukaiset mittarit, suunnitelmallinen valvonta ja reaktiivinen valvonta. Valvontakäynnit dokumentoidaan järjestelmällisesti.

Valvontakäynneistä laaditaan raportit,

johon palvelutuottaja/vastuualueyksikön esimies voi antaa oman vastineensa.

Dokumentoinnin tulee olla avointa ja vastavuoroista.

#### **Suunnitelmallinen valvonta**

Palvelutuotannon valvonnan tulee olla hyvin suunniteltua ja järjestelmällistä. Näin pidetään huolta siitä, että kaikki palvelut toimivat asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Vuosittain päivitettävässä valvonta suunnitelmassa asetetaan valvonnan tavoitteet ja kohteet.

Suunnitelmaperustainen valvonta muodostaa suurimman osan kaikesta valvontatoiminnasta.

Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen valvottaville yksiköille tai ne voidaan tehdä ilmoittamatta.

#### **Reaktiivinen valvonta**

Reaktiivinen valvonta on luonteeltaan yksittäisten tapausten jälkivalvontaa. Valvontakäynnit suoritetaan usein lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi. Valvontakäynnistä ei yleensä ilmoiteta valvottavalle yksikölle etukäteen. Valvontakohteet valikoituvat kuntalaisten yhteydenotoista, julkisesta keskustelusta tai tilaajan omasta harkinnasta.

#### **Omavalvonta**

**Toimintayksiköiden sekä omien että ostopalveluiden osalta tulee jatkuvasti täyttää sovitut toimintaedellytykset. Tästä johtuen myös palvelutuottajien toimintakyvyn omavalvonnan on oltava säännöllistä. Palvelutuottajien omavalvontajärjestelmää arvioidaan osana valvontatoimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien/ oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Työnantajan vastuulla on valvoa toimintayksikkönsä tiloja, siellä työskentelevän henkilökunnan osaamista sekä laitteiden toimintaa. Vain työnantajalla on mahdollisuus organisoida ja ohjeistaa toimintansa, seurata ja arvioida sitä reaaliaikaisesti ja tarvittaessa puuttua epäkohtiin**



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

## **välittömästi sekä varmistaa palvelujen saatavuus sekä asiakas- ja potilasturvallisuus ajoissa.**

Yksityisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilla on lakisääteinen velvollisuus kirjallisen omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Vuoden 2015 alusta velvollisuus ulottuu myös julkisiin vanhuspalveluihin. Julkisen terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Myös vuoden 2015 alusta voimaan tullut muutos muistutusmenettelyn ensisijaisuudesta kanteluun nähdessä korostaa omavalvonnan merkitystä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevan lain (HE 324/2014) mukaan sekä palvelujen järjestämistä tuottamisvastuussa olevien on laadittava omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut sekä palvelukokonaisuudet. Palvelun tuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2015–2018). Omavalvontaa suoritetaan myös asiakkaiden ja omaisten tekemien muistutusten asianmukaisen käsittelyn avulla.

### **4. Yleiset valvonnan käytännöt**

#### **Valvottavien yksiköiden/ kohteiden valinta**

Hoito ja hoivan toimialueella tehdään valvontakäynnit vuosittaiseen valvontasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja painopistealueiden mukaisesti. Lisäksi tarkastustoiminnan kohteiden valinnassa käytetään omaa tilannekuvaa ja kuntalaisten yhteydenotoista muodostuvaa tietoa.

Soite kuntayhtymän Hoidon ja hoivan palvelujen valvontasuunnitelman yhtenä pohjana ovat Valviran valtakunnalliset ohjeet: Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2015–2018.

Valvontakäynnit suorittavat ensisijaisesti Hoito ja hoivan valvontapäällikkö ja kliininen asiantuntija. Ennen tarkastusta lähetetään kohteeseen tarkastuksen ennakkotietolomake



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

vähintään viisi arkipäivää aikaisemmin. Valvontakäynnillä on läsnä myös tarkastettavan kohteen edustaja. Valvontakäynnillä haastatellaan ja kuullaan mahdollisuuksien mukaan myös asukkaita/ asiakkaita, heidän läheisiään sekä työntekijöitä.

Valvontakäynnin aikana käsitellään ennakkotietolomakkeeseen kirjatut tiedot. Valvontakäyntiä varten tulee palveluntuottajan ilmoittaa tiedot henkilöstön määrästä, koulutuksesta ja mitoituksista. Palveluntuottajan tulee varautua esittelemään toimintaansa. Käynnin aikana tutustutaan palveluntuottajan tiloihin ja käytäntöihin valvontalomakkeen mukaisesti. Valvontakäynnin suorittaja voi tarvittaessa ottaa valokuvia käynnin aikana. Valvontakäynnistä laaditaan raportti, jossa todetaan mahdolliset kehittämistoimenpiteet.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine raporttiin. Valvontapäällikkö laatii vuosittain tammikuun loppuun mennessä tarkastustoimintakertomuksen Hoito ja hoivan jorylle.

## **5. Valvontakäynnin muistilista**

### **Ennen valvontakäyntiä**

- Arvio, ilmoitetaanko valvontakäynnistä tarkastettavalle yksikölle
- Ennakkotietolomakkeen lähetys viisi päivää aikaisemmin (liite 1)
- Käydään läpi yksikön kanssa tehty palvelusopimus

### **Valvontakäynnin aikana**

- Tutustutaan yksikön toimintaan ja käytäntöihin
- Keskustellaan havaituista epäkohdista
- Sovitaan alustavat jatkotoimenpiteet



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

## **Valvontakäynnin jälkeen**

- Laaditaan muistio valvontakäynnistä
- Palveluntuottajalla/ Toimintayksiköllä on mahdollisuus antaa vastine
- Päätetään sitovat jatkotoimenpiteet ja aikataulut
- Toimenpiteiden seuranta

## **6. Valvonnan seuranta ja toimenpiteet**

Mikäli tarkastuskäynnillä ilmenee epäkohtia, joiden korjaaminen on tarpeen, annetaan palveluntuottajalle mahdollisuus kommentoida asiaa tarkastuskertomukseen.

Tarkastuksen suorittaja voi myös kommentoida sitä, mitä toimenpiteitä on jo sovittu suoritettavaksi ja mihin kyseisten toimenpiteiden toteuttamisen määräaika on sovittu.

Mikäli valvonnassa havaitaan puutteita valvontapäällikkö voi:

- Antaa ohjeet ja aikataulut tilanteen korjaamiseksi.
- Mikäli tilanne ei korjaannu, valvontapäällikkö tuo asian tiedoksi Soiten toimivaltaiselle viranhaltijalle.

Valvontakäynnillä sovitaan seurantatoimenpiteistä ja määräajoista. Valvontaraportti tulee käsitellä valvonnan kohteena olevassa yksikössä. Valvontapäällikölle tulee toimittaa selvitys valvontakäynnin käsittelystä ja aiheutuneista toimenpiteistä yksikössä tai toiminnassa.

Valvontapäällikkö laatii vuosittain valvontatoimintakertomuksen HH Jorylle. Kertomus sisältää selvityksen vuoden aikana toteutetusta valvontatoiminnasta, havaituista puutteista ja seurantatoimenpiteistä sekä palveluntuottajien/toimintayksiköiden toimenpiteistä.

Lisäksi kertomus sisältää ikäihmisten palveluista annetut muistutukset ja valitukset, sekä niistä seuranneet toimenpiteet. Samalla arvioidaan valvontatoiminnan kehittämistarpeet ja painopistealueet seuraavalle vuodelle.





Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

## 7. Valvonnan painopisteet

*Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019 linjaa Valviran ja aluehallintovirastojen valvonnan strategiset päätavoitteet hallitusohjelmakaudeksi. Valvontaohjelman lähtökohtana ovat hallitusohjelman tavoitteet. Valvontaohjelman päivitys 2018 määrittelee valvonnan kohteet vuodelle 2018. Päivityksessä on myös hieman täsmennetty valvontaohjelman osaa I. Osiossa on huomioitu [Valviran tuore palvelulupaus](#) ja kesällä 2017 julkaistu uusi [potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia](#) (Valtioneuvoston periaatepäätös).*

*Sosiaali- ja terveydenhuollossa on käynnissä useita uudistuksia. Uusi valtion lupa- ja valvontavirasto eli Luova-virasto aloittaa toimintansa 1.1.2020, yhtä aikaa uusien maakuntien kanssa. Samaan aikaan myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä muuttuu täysin. Maakunta- ja palvelurakennemuutokset heijastuvat voimakkaasti myös valvontaan.*

*Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat valvontamenetelmät. Painopiste on asiakaskeskeisyydessä ja ennakoivissa toimissa, kuten toimintayksiköiden oman asiakas- ja potilasturvallisuustyön, omavalvonnan edistämisessä, tukemisessa ja varmistamisessa. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.*

*Valvonnassa siirrytään kohti kokonaisuuksien ohjausta ja valvonta muuttuu entistä vuorovaikutteisemmaksi: valvontaohjelmakaudella toteutetaan erilaisia alueellisia ja valtakunnallisia tilaisuuksia ja työpajoja sekä ohjaus- ja arviointikäyntejä.*

*Valvontaviranomaiset analysoivat oman toimintansa vaikuttavuutta mm. palvelun lopputuloksessa tapahtuvan muutoksen perusteella. Vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen edellyttää myös valvonnan tietopohjan jatkuvaa kehittämistä.*

*Suunnitelmallista valvontaa suunnataan vuosittain riskinarvioinnin perusteella valituille valvontakohteille, eli kohteisiin, joiden asiakas- ja potilasturvallisuusriskit arvioidaan suurimmiksi. Vuoden 2018 valvontakohteiksi on valittu seuraavat:*

- 1. erikoissairaanhoidon ja päivystyksen työnjako ja keskittäminen*
- 2. kiireettömään hoitoon pääsy sekä lastensuojelun, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrääjät*
- 3. mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut*
- 4. vankiterveydenhuolto ja puolustusvoimien terveydenhuolto*
- 5. hyvinvoinnin ja terveydenedistäminen*



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

6. vammaispalvelut
7. ikäihmisten kotiin annettavat palvelut

*Lisäksi Valvira ja aluehallintovirastot suunnittelevat maakuntien sote-palveluiden järjestämistoiminnan valvontaa sote-uudistuksen siirtymävaiheessa ja sen jälkeen.*

## **8. Valvonnan painopisteet toimialueella Hoito ja Hoiva**

Tässä suunnitelmassa määritellään ne painopistealueet, joihin vuoden aikana toimintaa tullaan kohdistamaan. Samalla arvioidaan, kuinka paljon suunnitelmallista tarkastustoimintaa tullaan vuoden aikana suorittamaan.

### **Vuonna 2018 painopistealueena ovat:**

- Omavalvontasuunnitelma, miten on kuvattu oman yksikön toiminta?
- Omavalvontasuunnitelman sisäistäminen, miten toteutuu henkilöstön keskuudessa?
- Henkilöstön pätevyudet
- Työajan seuranta – miten toteutuu?
- Itsemääräämisoikeus, miten asiakas tulee kuulluksi. Asiakkaan ulkoilu?
- Kuntoutumissuunnitelmat
- Riskienhallinta
- Vartu seuranta



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

## 9. Suunnitelmalliset valvontakäynnit 2018

Ennalta ilmoitettavat valvontakäynnit toteutetaan niihin yksiköihin, joihin ei ole tehty valvontakäyntiä vuoden 2017 aikana sekä niihin yksiköihin, joissa todettiin puutteita aiemman valvontakäynnin aikana.

<b>Kevät 2018</b>	<b>Kesä 2018</b>	<b>Syksy 2018</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Tepas ostopalveluyksiköt</li><li>- Palvelusetelituottajat</li><li>- Jaksohoitoyksiköt</li><li>- Reaktiivinen valvonta</li><li>HH omat toimintayksiköt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tepas yksiköt</li><li>- Kotihoito</li><li>- Ennakoivat avopalvelut</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Yle osastot</li><li>- Erityisalojen avopalvelut</li><li>- Tepas yksiköt</li><li>- Kotihoito</li></ul>

Lisäksi tehdään suunnitellusti ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit.