



SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN
VALVONTAKERTOMUS VUODESTA 2022

Tampere-Orivesi

Ikäihmisten palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

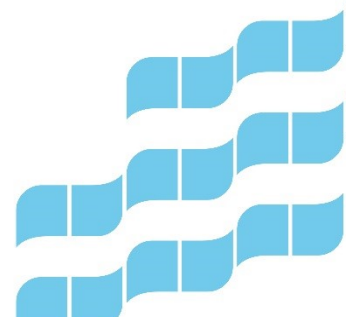
Psykososiaalisen tuen palvelut

Vastaanottopalvelut

Sairaalapalvelut

Sisällys

1. Valvontakertomus sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuodelta 2022	3
2. Valvontakohteet 2022	4
2.1. Ikäihmisten palvelut.....	4
2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	10
2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut	14
2.4. Vastaanottopalvelut.....	18
2.5. Sairaalapalvelut.....	18
3. Yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitusten käsittely	19
4. Johtopäätökset	20

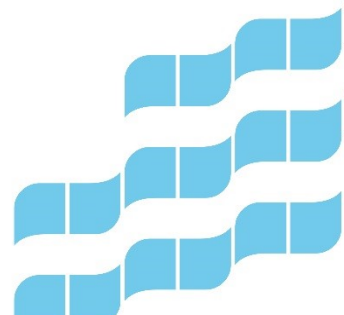


1. Valvontakertomus sosiaali- ja terveystalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuodelta 2022

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on varmistaa asiakkaiden oikeuksien toteutuminen. Kunta on vastuussa palvelun järjestämisestä ja sillä on velvollisuus valvoa sekä ostamia palveluja, että omaa toimintaansa. Kunnan tehtävänä on valvoa, että kunnan asukkaat saavat lakien mukaiset palvelut ja että palvelusopimuksia noudatetaan. Ohjauksen ja valvonnan, riskienhallinnan sekä palvelutuottajien omavalvonnan avulla varmistetaan, että toiminta järjestetään lain, päätösten ja sopimusten mukaisesti.

Valvontaa toteutetaan yhteistyössä ohjaus- ja valvontatiimin, palveluryhmän ja Aluehallintoviraston kesken. Pääasiallisesti ja ensisijaisesti valvontaa toteutetaan ohjaus- ja valvontatiimin ja palveluryhmän toteuttamana. Tarvittaessa suuremmat epäkohdat saatetaan myös Aluehallintoviraston tietoon, jolloin yhdessä arvioidaan, jatketaanko yksikön valvontaa kaupungin omana valvontana vai siirretäänkö yksikön valvonta Aluehallintovirastolle. Vastaavasti Aluehallintovirasto voi pyytää kaupungilta valvontakäyntiä tiettyyn yksikköön, tietoja yksikköön tehdyistä valvonnoista tai lähettää selvityspyyntöjä.

Painopiste valvontakohteiden valinnassa vuonna 2022 oli sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa asumispalveluyksiköissä sekä hankintojen kautta tulleissa sopimuskumppaneissa. Ohjausta ja neuvontaa on tarjottu osana yleistä sopimuskauden aikaista yhteistoimintaa palveluntuottajien tarpeen mukaan. Vuonna 2022 esiin nousi edelleen ammattitaitoisen henkilöstön saatavuuden haasteet. Valvonnassa korostui epäkohtailmoitusten perusteella tehdyt valvontakäynnit sekä pitkäkestoiset valvontatehtävät.



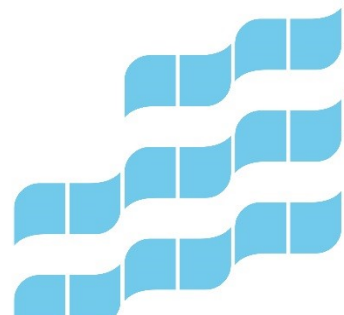
Sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt 13.1.2022 vuosittaisen ohjaus- ja valvontasuunnitelman, jossa on linjattu ohjauksen ja valvonnan keskeisimmistä suuntaviivoista. Vuoden 2023 alusta sosiaali- ja terveystalveluiden järjestäminen siirtyy Pirkanmaan hyvinvointialueelle, samoin palveluiden ohjaus- ja valvontatehtävät.

2. Valvontakohteet 2022

2.1. Ikäihmisten palvelut

Tampere Orivesi alueen ikäihmisten palveluihin sisältyvillä eri palvelumuodoilla pyritään varmistamaan, että ikäihmiset saavat tarvitsemiaan palveluja oikea-aikaisesti. Yhtenä palvelumuotona ovat asumispalvelut. Nämä sisältävät ympärivuotokautisen hoidon ja hoivan; tehostetun palveluasumisen ja vanhainkodit sekä palveluasuminen, missä asukkaiden palveluntarve ei ole ympärivuorokautista. Kotihoito muodostaa laajan palvelukokonaisuuden ikäihmisten palveluissa. Ikäihmisten palveluihin kuuluu lisäksi kuntouttava sairaalahoito muita kotona asumista tukevia palveluja, ennaltaehkäisevää työtä ja ikäihmisten omaehtoista toimintaa.

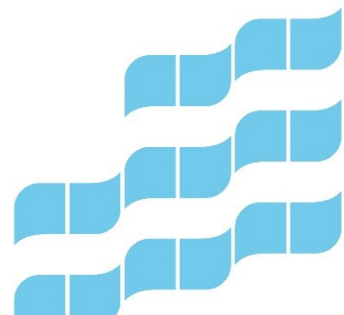
Vuonna 2022 korona näyttöytyi asumispalveluyksiköissä vuotta 2021 selkeämmin. Yksiköissä oli enemmän koronatartuntoja, niin henkilökunnalla kun asiakkailakin. Koronatartuntojen aikana jo lähtökohtaisesti vaikea henkilöstö tilanne näkyi hetkellisesti alentuneina henkilöstömitoituksina. Useissa yksiköissä mitoitukset laski alle lain vaatiman 0,6 minimin.



Jo syksyllä 2021 valvonnat toteutuivat enenevässä määrin tehostetun palveluasumisen yksiköjä koskevien epäkohtailmoitusten perusteella tehtyihin ennalta ilmoitettuihin tai ennalta ilmoittamattomiin valvontakäynteihin. Epäkohtailmoitusten perusteella tehtävä valvonta tehostetun palveluasumisen yksiköihin ohjasi valvontaa myös vuonna 2022. Valvontakäyntien perusteena olevia epäkohtailmoituksia lähetettiin valvontakoordinaattoreille ja vanhusasiamiehelle suoraan ja niitä saatiin myös Aluehallintovirastolta.

Vuoden 2022 valvonnoissa ja henkilökunnalta tulleissa epäkohtailmoituksissa nousivat esille henkilöstömitoituksen toteutuminen, hoito- ja hoivahenkilöstölle jäävien välillisten työtehtävien määrä, lääkeluvallisten työntekijöiden vähäinen määrä ja työntekijöiden riittävä suomen kielen taito suhteessa työtehtäviin. Välillisiin työtehtäviin liittyen yksiköitä ohjattiin määrittämään työnkuvat riittävän tarkasti, jotta kaikilla työntekijöillä on selkeä kuva siitä, mitä työtehtäviä kenenkin työntekijän työnkuvaan kuuluu. Tarkkojen työnkuvien kautta saadaan myös arvioitua tosiasiallinen tarvittava resurssi välillisten työtehtävien tekemiseen.

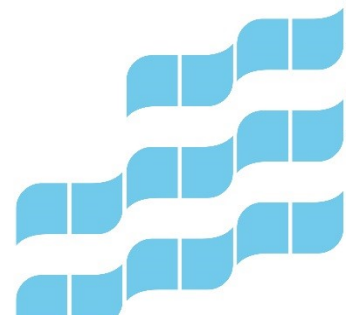
Usealla yksiköllä henkilöstömitoitus oli ajoittain alle vanhuspalvelulaissa määritetyn 0,6 minimin. Pula koulutetuista ammattihenkilöistä on suurin tekijä henkilöstömitoitusten alittumiseen. Erityisesti sairaanhoitajien rekrytointi oli usealle yksikölle hyvin haastavaa. Yksiköitä ohjattiin huomioimaan, että henkilöstömitoitus tulee aina laskea asukkaiden palveluntarpeen mukaisesti ja 0,6 on ainoastaan lain määrittämä minimimitoitus.



Valvira ja Aluehallintovirasto antoivat 7.6.2022 uuden ohjeen, jonka mukaisesti hoiva-avustajien määrää voi yksikössä nostaa yhteen hoiva-avustajaan kymmentä asukasta kohden, kun mitoitussuhteet nousee 0,7, voi hoiva-avustajia olla kaksi kymmentä asukasta kohden. Henkilöstön saatavuuteen liittyvänä uutena ilmiönä näyttäytyi vuokratyövoiman käytön lisääntyminen. Useissa yksiköissä vakituiset työntekijät muuttivat omasta toiveestaan työsuhteen tuntityöntekijäksi/sijaiseksi tai tekivät samaan yksikköön työvuoroja henkilöstövuokrausfirman kautta. Vuokratyövoiman käyttö oli palveluntuottajille taloudellisesti kuormittavaa.

Vuoden loppupuolella tarkasteltiin tehostetun palveluasumisen asukkaiden puolivuositain päivitettävien palvelu- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuutta.

Vuoden aikana useammassa yksikössä oli vakavia epäkohtia ja näiden osalta valvonta jatkui aktiivisena useiden kuukausien ajan. Kyseisten valvontojen aikana arvioitiin tiiviisti yksiköiden henkilöstön määrän ja rakenteen kehittymistä suhteessa uusien asukkaiden sijoittamiseen yksikköön. Myös yksiköissä esiintyneiden muiden epäkohtien korjaamisen seuranta kuului uusien asukkaiden sijoittamisen arviointiin. Yksiköiden valvontaa toteutettiin myös yhteistyössä Aluehallintoviraston kanssa. Osa pitkäaikaisista valvonnoista alkoi ohjaus- ja valvontatiimin valvontakäynnillä esille tulleiden epäkohtien perusteella. Osa yksiköistä oli jo Aluehallintoviraston valvonnassa, näihin valvontoihin Tampereen kaupungin ohjaus- ja valvontatiimi osallistui Aluehallintoviraston pyynnöstä. Nämä pitkään jatkuneet ja kiinteään seurantaan vaatineet



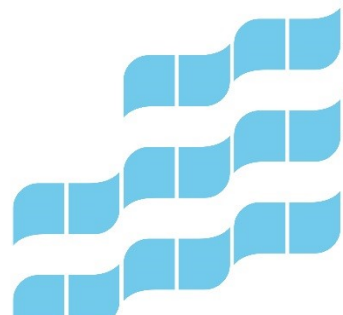
valvonnat sitoivat paljon ikäihmisten palvelujen valvonnan resurssia. Loppuvuodelle on käynnissä Aluehallintovirastolta tulleiden pyyntöjen mukaisesti kolmen yksikön valvonta.

Yhdelle yksikölle annettiin kaupungilta välitön korjaamiskehoitus, josta informoitiin myös Aluehallintovirastoa. Yksiköltä saadun selvityksen jälkeen Aluehallintovirasto tuli mukaan yksikön valvontaan ja yhdessä kaupungin valvonnan kanssa tehdyn ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin aikana tehtiin päätös yksikön toiminnan keskeyttämisestä. Yksikkö siirtyi Tampereen kaupungin omaksi tuotannoksi.

Aluehallintovirastoon oli tehty aikaisempia vuosia enemmän epäkohtailmoituksia pienemmistä epäkohdista. Näitä Aluehallintovirasto siirsi kirjeellä Tampereen kaupungin ohjaus- ja valvontatiimille käsiteltäväksi omaavalvonnallisesti.

Taulukko 1. Käynnit ikäihmisten palveluissa 2022

Valvonta menetelmät	
Suunniteltu valvonta	19
Ennalta ilmoittamaton valvonta	6
Yhteiset valvontatehtävät AVI:n kanssa	16
Kaupungin sisäiset valvontojen käsittelyt	9
Arviot, lausunnot ja muut pitkäaikaisen valvonnan tehtävät	19
Selvityspyynnöt ja korjaamiskehotukset	18
Yhteensä	87



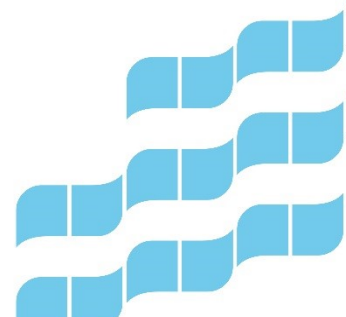
Ikäihmisten sosiaalityö

Ajalla 1.1. – 21.11.2022 ikäihmisten sosiaalityöhön tehtiin 366 sähköistä huoli-ilmoitusta. Näiden lisäksi huoli-ilmoituksia käsiteltiin puhelimitse, sähköpostilla tai välitettiin muista yksiköistä noin 1370. Suurin osa huoli-ilmoituksista liittyi fyysisen toimintakyvyn ja muistin heikkenemisen tuomiin haasteisiin kotona pärjäämisessä ja arjesta selviytymisessä. Osassa huoli-ilmoituksista aiheina olivat ikääntyneiden ihmisten hyvinkin haasteelliset elämäntilanteet, joihin liittyi esim. päihteidenkäyttöä, mielenterveyden ongelmia, asumisen ongelmia, taloudellista kaltoinkohtelua sekä läheissuhteisiin liittyvää fyysistä kaltoinkohtelua ja hoidon laiminlyöntiä. Erityisen haasteellisissa olosuhteissa elävien ikäihmisten elämäntilanteiden selvittäminen ja vakauttaminen edellyttää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden pitkäaikaista ja suunnitelmallista työskentelyä ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Huoli-ilmoitusten määrän huomattava lisääntyminen vuoteen 2021 verrattuna johtuu pääosin uudistetun sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän (Kanta-Effican) käyttöön ottamisesta 1.1.2022 alkaen. Kanta-Effican myötä otettiin käyttöön tarkennetut huoli-ilmoitusten käsittelyä asiakastietojärjestelmässä koskevat ohjeet, mikä on vaikuttanut siihen, että tehdyt huoli-ilmoitukset tilastoituvat aikaisempaa luotettavammin.

Vanhusasiamies

Vanhusasiamies tarjoaa neuvontaa ja ohjausta palvelun laatuun liittyvissä epäkohdissa sekä selvittelee ja etsii ratkaisuja asiakkaiden ja palveluntarjoajien ristiriitatilanteissa ja tarvittaessa opastaa heitä



valitusmenettelyssä. Tarvittaessa Vanhusasiamies voi järjestää yhteistyöneuvotteluita tai osallistua asiakkaan hoitoneuvotteluun.

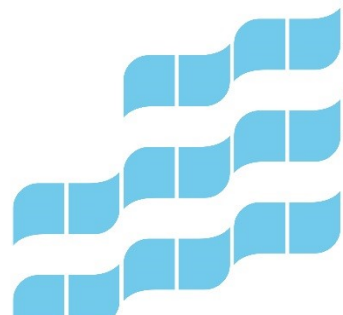
Vanhusasiamies ottaa kantaa ja toimii ikäihmisten palveluiden verkostoissa ikäihmisten näkökulman esiintuojana.

Vanhusasiamiehellä on läsnäolo- ja puheoikeus vanhusneuvoston kokouksissa. Vanhusasiamies on toiminut osana ohjauksen ja valvonnan tiimiä tehden yhteistyötä valvontakoordinaattorin kanssa epäkohtiin liittyvissä valvontatarpeissa.

Vanhusasiamies auttaa monissa ongelmatilanteissa kuten tietosuojaan, tiedonsaantiin, palveluihin pääsyyn, oikeudelliseen ennakkointiin, itsemääräämisoikeuteen tai kaltoinkohteluun liittyvissä kysymyksissä. Vuona 2022 yhteydenottoja vanhusasiamiehelle tuli 25–30 kuukaudessa. Yhteydenotoista pääosa koski asumispalveluiden tai kotihoidon palveluita.

Yhteydenottoissa esiin nousevia asioita olivat

- hoidon laatu ja toteutus (ml. henkilöstön määrä)
- asiakkaan ja omaisten kuuleminen sekä ikääntyvän itsemääräämisoikeus
- tiedonsaantiin liittyvät kysymykset
- edunvalvontaan ja edunvalvontavaltuutukseen liittyvät kysymykset
- palveluun pääsy

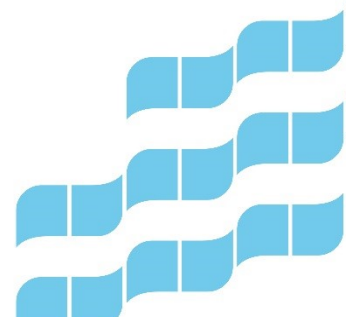


2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Vuoden 2022 valvontasuunnitelman mukaan ohjauksen ja valvontakäyntien tavoitteena on ollut varmistaa asianmukaiset ja palvelusopimusten mukaiset palvelut. Ohjausta ja neuvontaa on tarjottu osana yleistä sopimuskauden aikaista yhteistoimintaa palveluntuottajien tarpeen mukaan, sekä sopimuskauden aikaisten kehittämistehtävien, palveluseurantakokouksien ja virheilmoitusten osalta reaktiivisen valvonnan tehtävissä. Lisäksi on keskitytty ostopalvelusopimukseen nimetyn henkilöstön tarkastuksien ja hyväksynnän yhdenmukaisiin käytänteisiin.

Ostopalvelujen asiakaskokemusta ei ole kartoitettu vuoden 2022 aikana tilaajan toimesta. Palveluntuottajia on veloitettu sopimusehdoissa raportoimaan keräämästään asiakaspalautteesta vuosittain ja näihin raporteihin on tutustuttu.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmän ohjausta ja valvontaa toteuttavat sijaishuollon palvelujen osalta Asiakasohjaus Luotsin laitospalvelujen ja perhehoidon palvelujen työryhmät yhteistyössä sijais- ja jälkihuollon sosiaaliaseman lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Muiden palveluryhmän yksiköiden ostopalvelujen ohjausta ja valvontaa toteuttavat sopimusten käytännön yhteyshenkilöt yhteistyössä palveluryhmän muiden asiantuntijoiden kanssa. Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen Hankintatiimin valvontaryhmä toteuttaa Tampereella toimivien perhetukikeskusten valvontakäynnit.



Lastensuojelun sijaishuolto

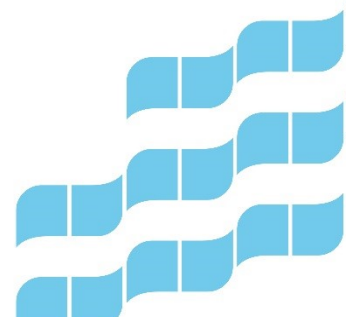
Lastensuojelun asiakasohjaus Luotsi vastaa lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjauksesta perhehoitoon ja laitoshuoltoon. Lisäksi Perhehoito Luotsin tiimi rekrytoi, valmentaa, jatkokouluttaa, ohjaa ja valvoo sijaisperheitä. Päivystysperheitä tukevat Ohjaustyö Luotsin työryhmän työntekijät. Laitospalvelut Luotsin tiimi puolestaan huolehtii asiakasohjauksen lisäksi ammatillisen perhehoidon ja laitosten ennakollisesta valvonnasta sekä valvoo suunnitelmallisesti ja reaktiivisesti toimintayksiköiden toimintaa ja ehdottomien laatuvaatimusten toteutumista.

Perhehoito

Sijoituksen aikana toimeksiantosuhteista perhehoitoa valvovat lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä sekä Perhehoito Luotsin työntekijä yhdessä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa sijaisperhettä ja perhehoitoon sijoitettua lasta säännöllisesti sekä neuvoo, ohjaa ja tarvittaessa puuttuu sijaisperheen toimintaan. Perhehoitajat saavat tarpeisiinsa vastaavaa ohjausta, työnohjausta ja jatkokoulutusta. Jos perhehoidossa ilmenee sellaisia puutteita, joita ei saada korjattua, voidaan perhehoitajan toimeksiantosopimus purkaa välittömästi.

Laitoshuolto

Vuoden 2022 aikana on suoritettu yhteensä 45 suunnitelmallista ohjaus- ja valvontakäyntiä lastensuojelun sijaishuollon laitoksiin ja ammatillisiin perhekoteihin. Näistä käynneistä 4 on ollut sijaintikunnan valvontavastuun alaisia ohjaus- ja valvontakäyntejä. Ohjaus- ja valvontakäyntien lisäksi on käyty tarkastamassa toimitilat

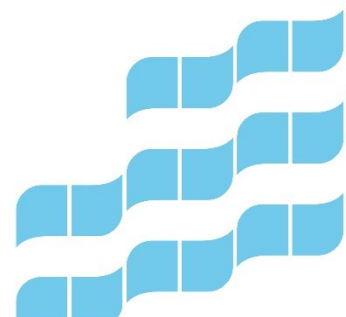


ja lääkehoito 8 eri toimintayksikössä. Tavallisimmin sijaishuoltopaikkoja on ohjattu ohjaus- ja valvontakäynneillä lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisessa, henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen liittyvissä asioissa, turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa, omavalvontasuunnitelmien ja hyvän kohtelun suunnitelmien laatimisessa, hankintasopimuksen ehtojen noudattamisessa ja yksiköiden arjen käytänteisiin liittyen.

Lisäksi Luotsi on toteuttanut vuonna 2022 reaktiivista valvontaa mm. taloudellisissa huolenaiheissa (maksamattomat eläkevakuutusmaksut ja verovelat), lasten hoitoon ja kohteluun liittyvissä huolissa sekä henkilöstöasioihin liittyen. Lisäksi Laitospalvelut Luotsi on saanut konsultoivia kysymyksiä Luotsi-alueen sosiaalityöntekijöiltä, mutta vastuusosiaalityöntekijät ovat jatkaneet asian selvittelyä itse konsultoinnin jälkeen. Vuoden 2022 aikana yhtä Pirkanmaan maakunnan kuntien sijaishuollon palvelusopimuksen palveluntuottajaa on reklamoitu yksipuoleisesta hintamuutoksesta. Palveluntuottaja kieltäytyi reklamaatioprosessin akuuteimmassa vaiheessa asiakasohjauksista, jolloin sijaishuollon asiakkaiden palvelujen saatavuudessa oli hetkellistä häiriötä.

Perhetukikeskukset

Tampereen kaupungin perhetukikeskuksiin tehtiin ohjaus- ja valvontakäyntejä vuonna 2022 kaikkiin kolmeen perhetukikeskukseen, sekä Päiväperhoon yhteistyössä Aluehallintoviraston ja Luotisin kanssa.



Tehostettu perhetyö

Tehostetun perhetyön 18 palveluntuottajan kanssa pidettiin palveluseurantakokoukset. Vuoden 2022 aikana yhdestäkään tehostetun perhetyön palveluntuottajasta tai oman tuotannon tehostetun perhetyön toiminnasta ei tullut asiakkaan tekemään kantelua tai muistutusta. Yhdeltä palveluntuottajalta selvitettiin mahdollista salassapitoon liittyvää huolimattomuutta palveluntuottajan sisäisessä asiakasohjaustilanteessa.

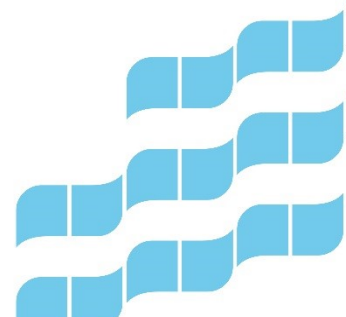
Palveluntuottaja suhtautui asiaan sen vaativalla vakavuudella, ryhtyi tarvittaviin toimenpiteisiin ja asia katsottiin riittävästi selvitetyksi.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Vuoden 2022 aikana yhdestäkään ammatillisen tukihenkilötoiminnan palveluntuottajasta ei tullut asiakkaan tekemään kantelua tai muistutusta. Yhden palveluntuottajan osalta on jatkettu jo edellisenä vuonna yhteistoimintaan liittyvän kaupungin tekemän reklamaation käsittelyä, jota jatketaan edelleen.

Taulukko 3. Käynnit lasten, nuorten ja perheiden palveluissa 2022

Valvonnan kohteet	Toteutuneet
Perhetukikeskus	4
Lastensuojelun sijaishuolto	45
Tehostettu perhetyö	18
Yhteensä	71



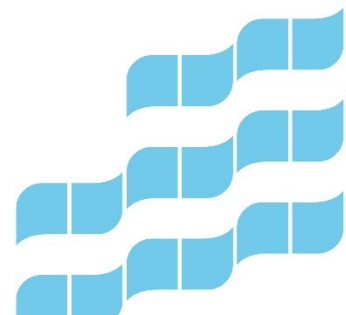
2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut

Psykososiaalisen tuen palvelut koostuvat vammaispalveluista, päihde- ja mielenterveyspalveluista sekä työikäisten sosiaalityön palveluista. Maahanmuuttajapalvelut on integroitu palveluihin. Suurin osa ohjaus- ja valvontakäynneistä toteutettiin vuosisuunnitelman mukaisina käynteinä, joita täydennettiin epäkohtailmoitusten perusteella reaktiivisilla, ennalta ilmoittamattomina käynteinä sekä kirjallisina selvityspyyntöinä.

Ohjaus- ja valvontakäynneillä pääpaino oli toimijan omavalvontasuunnitelman, riskienarvioinnin sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen.

Henkilöstö on kokenut pääsääntöisesti, että mitoitus on normaalitilanteessa riittävä. Valtakunnallinen hoitajapula on kuitenkin aiheuttanut sen, että henkilöstömitoitukset eivät aina täyty ja erityisesti äkillisiin poissaoloihin ei sijaisia ole saatavilla. Henkilöstö on venynyt arjessa ylitöillä ja vuosilomia on siirretty. Henkilöstön rekrytointiin käytetään valtavasti työaika ja henkilöstövuokrauksen määrä on selkeästi kasvanut. Ohjaus- ja valvontakäynneillä on palveluntuottajia ohjattu huomioimaan, että henkilöstö myös osallistuu osin tuki- ja muihin avustaviin tehtäviin, jolloin palveluntuottajan tulee varmistua, että hoito-, ohjaus- ja kuntoutushenkilöstöä on riittävästi.

Terveystuon- ja sosiaalihuollon palveluiden varmistamisessa on toimijoiden välillä eroja. Osassa yksiköistä ei ole omaa sairaanhoitajaa, vaikka asiakkailla oli sairaanhoidollisia



palvelutarpeita ja vastaavasti osassa yksiköitä ei ole riittävää sosiaalihuollon osaamista, vaikka tämä olisi asiakkaiden toimintakyvyn kannalta välttämätöntä. Näissä tilanteissa palveluntuottajia on ohjeistettu henkilöstön määrän ja rakenteen muuttamiseen niin, että sosiaalihuollon yksiköissä on riittävä terveydenhuollon osaaminen sekä sosiaalihuollon osaaminen.

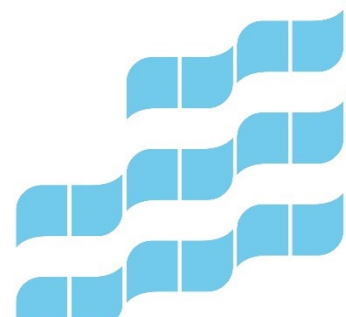
Toimijoita on ohjattu lääkehoidon turvallisessa toteuttamisessa sekä lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa helmikuussa 2021 valmistuneen STM:n Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Lääkkeiden säilytyksessä on kiinnitetty huomiota erityisesti PKV- ja N-lääkkeiden säilytykseen ja dokumentaatioon sekä lääkejätteiden säilytykseen. Henkilöstön lääkeluvat olivat pääsääntöisesti kunnossa.

Omavalvontasuunnitelmat ovat pitkäjänteisen ohjaus- ja valvontatyön ansiosta pääsääntöisesti kehittyneet yksikkökohtaisemmiksi ja asiakaslähtöisemmiksi, joissa asiakkaiden asema ja oikeudet korostuvat paremmin. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään myös useimmissa yksiköissä perehdytyksen apuvälineenä.

Eryteisesti asumisyksiköissä kiinnitettiin huomiota asukkaiden osallisuuteen ja mielekkään vapaa-ajan mahdollistamiseen sekä itsemääräämisoikeuden ja asiakkaiden omannäköisen, turvallisen hyvän elämän toteutumiseen.

Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus

Kuntouttavaan työtoimintaan ja sosiaaliseen kuntoutukseen tehtiin valvonta- ja ohjauksikäyntejä 12 eri toimipisteeseen, 4 eri



palveluntuottajalle. Yhden toimipisteen käynti oli reaktiivinen. Ohjaus- ja valvonta käynneillä tehtiin havaintoja, että sosiaalihuollon ammattihenkilöiden työpanosta ei palveluissa ollut aina riittävästi. Ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutettiin yhdessä Aikuissosiaalityön kanssa.

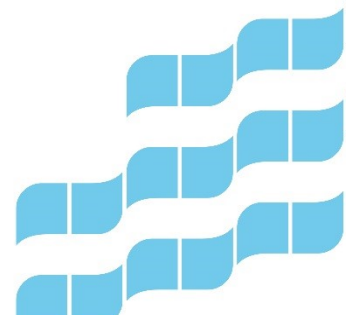
Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten palvelut

Vammaisten ja kehitysvammaisten palveluihin tehtiin yhteensä 24 valvontakäyntiä. Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin tehostettuun palveluasumiseen, palveluasumiseen ja tuettuun asumiseen, päiväaikaiseen toimintaan, kotiin annettaviin palveluihin sekä perhehoitoon yhteistyössä Perhehoitoyksikön kanssa.

Valvontakäyntien painopiste oli ympärivuorokautisia palveluja tarjoavissa asumispalveluissa. Erityistä huomiota kiinnitettiin asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomiointiin, itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtääviin toimenpiteisiin sekä rajoittamistoimenpide päätösten ajantasaisuuteen, turvalliseen lääkehoitoon sekä kirjausten oikeellisuuteen.

Päihde- ja mielenterveyspalvelut

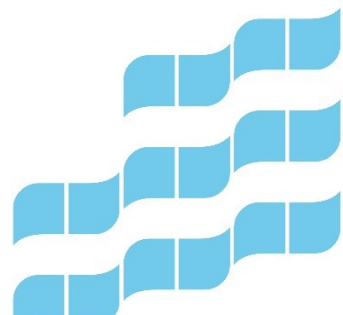
Päihde- ja mielenterveyspalveluihin tehtiin yhteensä 30 valvontakäyntiä. Ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutettiin sekä ennalta ilmoitettuina että ilmoittamatta sekä asiakirjavalvontana ja selvityspyyntöinä. Valvontakäynnit kohdistuivat päihde- ja mielenterveyskuntoutujien tehostettuun palveluasumiseen, palveluasumiseen ja tuettuun asumiseen sekä huumehoidon korvaushoitoon, asumispalveluihin ja laituskuntoutukseen.



Valvontakäynneillä kiinnitettiin huomiota asiakkaan asemaan ja oikeuksiin, henkilöstön määrään ja rakenteeseen, yksikön johtamiseen sekä turvallisen lääkehoidon toteutumiseen.

Taulukko 4. Ohjaus- ja valvonta psykososiaalisen tuen palveluissa 2022

Valvonta menetelmät	
Suunniteltu valvonta	57
Vammaispalvelut	20
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	29
Työikäisten sosiaalityö	13
Ennalta ilmoittamaton valvonta	3
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	2
Työikäisten sosiaalityö	1
Yhteiset valvontatehtävät AVI:n kanssa	3
Vammaispalvelut1	1
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	1
Työikäisten sosiaalityö	1
Palveluntuottajan ohjaus	5
Vammaispalvelut	2
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	3
Selvityspyynnöt ja korjaamiskehotukset	7
Vammaispalvelut	3
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	3
Työikäisten sosiaalityö	1
Yhteensä	75



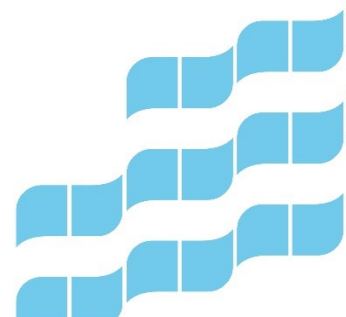
2.4. Vastaanottopalvelut

Kunnan omassa terveysasematoiminnassa on 2022 korostunut henkilökunnan saatavuus ja vaihtuvuus ja tätä kautta henkilöstön kokema työ kuormitus. Terveysasemien henkilökunta määrää on seurattu ja tarvittaessa henkilökuntaa on siirretty toiselle terveysasemalle. Valvontaa on toteutettu myös Haipro ilmoituksia ja asiakaspalautteita seuraamalla. Näistä nousseisiin epäkohtiin ja turvallisuuspoikkeamiin on tartuttu ja toimintaa kehitetty. Ulkoista Terveysasematoimintaa on vuoden 2022 aikana seurattu yhteistyötapaamisissa. Asiakastytyväisyyttä seurataan samoilla menetelmillä kuin omassa toiminnassakin ja henkilöstön pätevyksiä ja osaamista, kuten lääkelupien ajantasaisuutta valvotaan sekä omassa että ulkoistetussa toiminnassa.

Suun terveydenhuollossa toimintaa on seurattu jopa päivätasolla vuoden 2022 haastavan hoitoon pääsytilanteen vuoksi. Etukäteisvalvonnassa henkilökunnan sopimusten mukainen pätevyys ja osaaminen on tarkistettu. Aloittavien tuottajien toimintaa on seurattu erityisen tarkasti laadun varmistamiseksi. Suun terveydenhuollon asiakaspalautetta on kerätty tuottajakohtaisesti mobiiliasiakaspalauttein. Vuoden 2021 alusta lukien hinnoittelussa on ollut käytössä asiakaspalautteeseen sidottu bonusosuus.

2.5. Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluita seurattiin säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten sekä talouden ja toiminnan seurantaan liittyvän yhteydenpidon



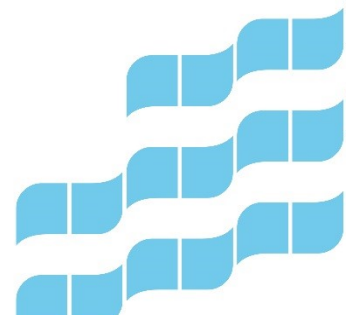
yhteydessä. Vuodelle 2022 kunnat ja sairaanhoitopiiri eivät solmineet palvelusopimusta. Talouden ja toiminnan seurannassa käytiin läpi sairaanhoitopiirin laskutusta sekä palveluihin, hoitoketjuihin ja organisaatiomuutoksiin liittyviä asioita. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia taloutta ja toimintaa seuraavia mittareita sekä yhteistyötapaamisia. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon rajapinnassa toimivien hoitoketjujen tukena toimii Hatanpään kampusjohtoryhmä.

3. Yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitusten käsittely

Yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitusten käsittely siirtyi hankintatiimin sisällä ohjaus- ja valvontaryhmälle 1.8.2021. Tällä toimenpiteellä vahvistettiin sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakollista ohjausta ja valvontaa niin, että palveluntuottajia pystyttiin kontaktoimaan järjestelmällisesti ja ohjaamaan aiempaa vahvemmin sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tuottamisessa jo ennen palveluiden aloittamista.

Taulukko 5. Käsitellyt yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitukset 2022

Ikäihmisten palvelulinja	33
Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja	14
Psykososiaalisen tuen palvelulinja	26
Yhteensä	73
Käsittely keskeytetty	13



Osa rekisteröitävistä palveluista limittyy useammalle palvelulinjalle, mutta tilastoinnissa palvelu on kirjattu suurimman asiakasryhmän mukaan.

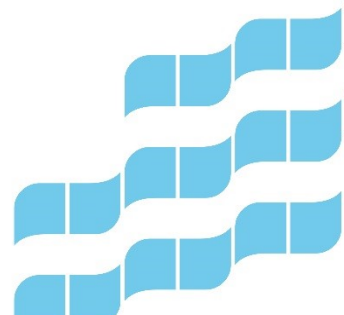
Keskeytetyillä ilmoituksissa tarkoitetaan tapauksia, joissa palveluntuottajan ohjauksella on havaittu, että palveluntuottajan tuottama palvelu ei ole sosiaalihuoltolain mukaista, Valveriin rekisteröitävää palvelua.

4. Johtopäätökset

Ohjaus- ja valvontakäynneillä pyrittiin tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti palvelun kaikkia osa-alueita mm. henkilöstömitoitusta suhteessa asiakkaiden määrään ja palvelutarpeisiin, toiminnan johtamista ja organisointia, lääkehoitoa kokonaisuudessaan sekä asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Vuoden 2021 kesästä lähtien koulutetun henkilöstön saatavuusongelma on kärjistynyt ja muuttunut koko maassa vaikeammaksi ja vakituisiin työsuhteisiin on ollut haasteita saada koulutettua henkilökuntaa. Niukkojen henkilöstöressurssien vuoksi asiakastyön laatu saattaa kärsiä niin, että asiakkaille pystytään tarjoamaan vain välttämätön apu ja hoiva, jolloin mm. palvelusuunnitelmien mukaiset palvelut eivät aina täysin toteudu.

Valvontahavainnoissa aikaisempien vuosien tapaan nousi edelleen esiin puutteet lääkehoidon turvallisuudessa. Kaikilta osin henkilöstömäärä ja -rakenne eivät myöskään vastanneet asiakkaiden palveluntarvetta. Henkilöstön riittävydestä, osaamisesta ja



koulutustasosta käytiin keskustelua monen toimintayksikön kanssa. Haastavasta henkilöstötilanteesta huolimatta toimintayksiköllä tulee olla asiakkaiden tarpeita vastaava määrä henkilökuntaa, joka myös rakenteeltaan ja osaamiseltaan vastaa laadukasta sosiaalihuollon palvelua. Kun arvioidaan toiminnan laatua ja sisältöä, merkittävä vaikutus on hyvällä johtamisella sekä henkilöstön osaamisella, asenteella ja motivaatiolla.

Hyvänä kehityssuuntana voidaan mainita, että pitkäjänteisellä omavalvontasuunnitelmien kehittämällä on ollut vaikutusta ja omavalvontasuunnitelmat ovat yleisesti aiempaa yksikkökohtaisempia ja asiakaslähtöisempiä. Palvelutuottajan omavalvonnan kehittäminen tulee olemaan Hyvinvointialueella keskiössä, koska palveluntuottajan omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottaja ennakoii ja tunnistaa riskejä päivittäisessä asiakastyössä. Henkilöstön sitouttaminen suunnitelman tekoon on tärkeää, jotta suunnitelmaan saadaan paremmin tuotua esiin henkilöstön kokemat riskit. Omavalvontasuunnitelmassa on myös kerrottu palvelun tuottamisen arvoista ja toimintaperiaatteista, joiden perehdyttäminen koko henkilöstölle on avainasemassa puhuttaessa laadukkaista palveluista.

Vuoden 2022 ohjaus- ja valvontakäynnit ovat olleet vuorovaikutteisia tapahtumia, joiden tavoitteena on ollut palveluiden yhteinen kehittäminen kohti asiakaslähtöisempiä ja vaikuttavampia palveluita. Toiminnassa on pyritty vahvistamaan kokemusta ohjauksesta ja kumppanuusajattelusta.

