

**Sosiaali- ja terveyspalvelujen
ohjaus- ja valvontasuunnitelma
vuodelle 2021**

Tampere-Orivesi

Ikäihmisten palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

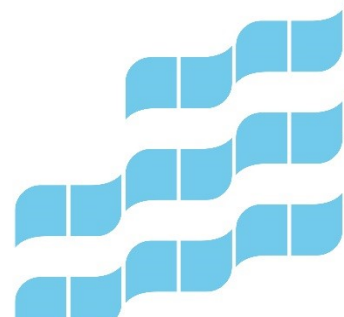
Psykososiaalisen tuen palvelut

Vastaanottopalvelut

Sairaalapalvelut

Sisällys

1. Ohjaus- ja valvontasuunnitelma 2021	3
2. Valvonnan kohteet.....	5
2.1. Ikäihmisten palvelut.....	5
2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	6
2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut.....	8
2.4. Vastaanottopalvelut.....	10
2.5. Sairaalapalvelut	10
3. Lopuksi	10

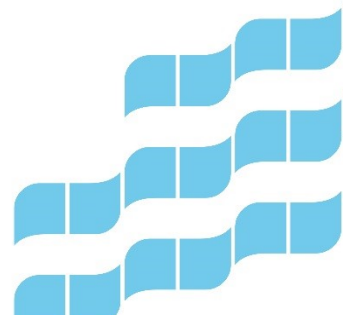


1. Ohjaus- ja valvontasuunnitelma 2021

Sosiaali- ja terveystalvelujen palvelualueelle kuuluvat seuraavat kokonaisuudet: lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmä, vastaanottopalvelujen palveluryhmä, psykososiaalisen tuen palveluryhmä, ikäihmisten palvelujen palveluryhmä, sairaalapalvelujen palveluryhmä, Tampere Junior -kehitysohjelma sekä kehittämisen, hallinnon ja asiakasohjauksen kokonaisuus. Sosiaali- ja terveystalvelujen ohjaus- ja valvontaryhmä toimii osana hankintatiimiä. Ryhmässä toimii kolme valvontakoordinaattoria ja vanhusasiamies, joiden toimesta tehdään ohjausta ja valvontaa ikäihmisten palveluissa ja psykososiaalisen tuen palveluissa, osin lasten, nuorten ja perheiden palveluissa sekä tarvittaessa avustetaan muita palveluryhmiä niiden ohjaus- ja valvontatehtävissä.

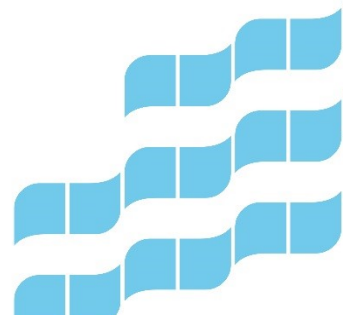
Vuonna 2021 toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen vaikuttaa vallitseva covid-19-pandemian tilanne siten, että ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutetaan normaalia enemmän myös erilaisia etävalvonnan mahdollisuuksia hyödyntäen. Valvontamenetelminä käytetään mm. kirjallisia selvityksiä, asiakirjatarkastuksia, asiakaskyselyjä, ohjaus- ja valvontakäyntejä ja yhteistyötapaamisia, joita toteutetaan paitsi paikan päälle, myös etänä esimerkiksi Teams-yhteyttä käyttäen. Pääpaino on ennakoivissa menetelmissä. Valvontakäynnit toteutetaan pääosin ennalta ilmoittaen, mutta niitä tehdään tarpeen mukaan myös ennalta ilmoittamatta.

Valvonnassa kiinnitetään vuonna 2021 erityistä huomiota yksiköiden omavalvontaan ja epidemiaa koskevaan varautumiseen, henkilöstön



riittävyteen ja osaamiseen sekä asiakkaiden hyvän elämän ulottuvuuksien toteutumiseen: itsemääräämisoikeuteen, asiakkaiden ja heidän läheistensä kuulemiseen ja asiakkaiden perustarpeiden toteutumiseen. Vuonna 2020 esiin nousseiden epäkohtien myötä valvonnassa keskitytään edelleen vahvistamaan myös lääkehoidon turvallisuutta ja palvelusopimusten noudattamista. Uutena kehittämiskohteena toiminnan tarkastelussa tulee painottumaan ympäristönäkökulma. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelu- ja vuosisuunnitelmaan on kirjattu tavoitteeksi kestävien sote-hankintojen tekeminen. Siten erityisesti ympäristönäkökulmien tarkastelu tulee myös osaksi normaalia ohjaus- ja valvontatoimintaa.

Vuonna 2021 jatketaan vuorovaikutteista yhteistyötä palveluntuottajien, oman organisaation sekä muiden viranomaisten välillä. Tiivis yhteistyö valvontaviranomaisten (AVI/Valvira) kanssa on tärkeää valvonnan ja tiedonvälityksen kehittämiseksi. Valviran ja Aluehallintoviraston kansalliset painopistealueet ohjaavat osaltaan myös Tampereen kaupungin toteuttamaa valvontaa. Kansallisina painopisteinä ovat: vanhuspalvelut, kotiin annettavat palvelut, lääkäri- ja muut terveydenhuoltopalvelut (sote-integraatio) vanhuspalveluissa, lastensuojelun sijaishuolto sekä perusterveydenhuoltoon hoitoon pääsy. Edellä mainittujen lisäksi valvonnan keskiössä säilyvät ympärivuorokautiset asumispalveluyksiköt.



2. Valvonnan kohteet

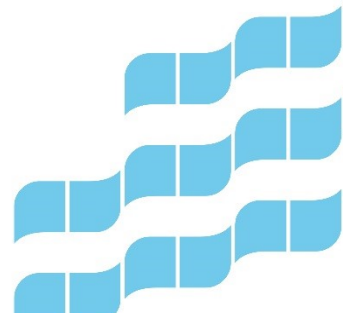
2.1. Ikäihmisten palvelut

Ikäihmisten palveluryhmän tavoitteena on varmistaa Tampereen ja Oriveden ikäihmisille laadukkaat, monipuoliset ja palvelusopimuksen mukaiset palvelut vanhuksen omassa ympäristössään. Ohjauksen ja valvonnan painopisteenä vuonna 2021 on ennakoiva valvonta, oma-valvonnan tukeminen ja ohjaus. Suunnitelmallista valvontaa kohdistetaan ensisijaisesti riskinarvioinnin perusteella valituille valvontakohteille, eli kohteisiin, joiden asiakasturvallisuusriskit arvioidaan suurimmiksi. Riskitekijöinä huomioidaan erityisesti henkilöstömäärä suhteessa asiakkaiden palveluntarpeeseen sekä lääkehoidon toteuttaminen. Ikäihmisten palvelujen ohjausta ja valvontaa toteuttavat valvontakoordinaattorit ja vanhusasiamies yhdessä ikäihmisten palveluryhmän asiantuntijoiden kanssa.

Alla olevassa taulukossa on kuvattu suunnitellut ohjaus- ja valvontakäynnit vuodelle 2021. Käyntejä tullaan toteuttamaan ennalta ilmoittaen paikan päälle tai etäyhteyksien välityksellä ja tarvittaessa ennalta ilmoittamatta.

Taulukko 1. Suunnitellut ohjaus- ja valvontakäynnit 2021.

Valvonnan kohde	Suunnitelma
Sairaalahoito	1
Vanhainkotihoito	4
Tehostettu palveluasuminen+ erityishoiva	30
Palveluasuminen	5



Kotihoito	7
Omaishoito	1
Perhehoito	3
Päivätoiminta	3
Palvelukeskus + Lähitori	3
Lyhytaikainen hoito	4
YHTEENSÄ	61

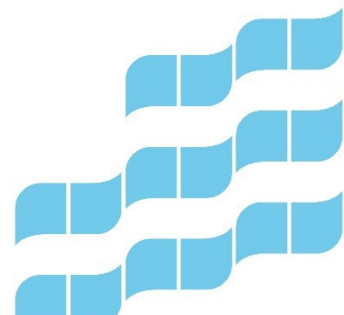
2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmässä valvontakäyntien tavoitteena on varmistaa asianmukaiset ja palvelusopimusten mukaiset palvelut.

2.2.1. Lastensuojelun sijaishuolto

Vuoden 2021 aikana Laitospalvelut Luotsi-työryhmän ennakkollisia ja suunnitelmallisia ohjaus- ja valvontakäyntejä tullaan toteuttamaan erityisesti niihin sijaishuollon yksiköihin, joiden kohdalla edellisestä ohjaus- ja valvontakäynnistä on kulunut aikaa, joihin on sijoitettuna paljon Tampereen ja Luotsi-alueen kuntien (Akaa, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi) lapsia ja jotka tulivat valituiksi sopimuskumppaneiksi vuonna 2018 toteutetussa lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidon ja luvanvaraisen perhehoidon maakunnallisessa kilpailutuksessa.

Hankintamenettelyn tuloksena on muodostunut palveluntuottaja-rekisteri, joka sisältää tiedot noin 350 käytettävissä olevasta lastensuojelun sijaishuollon toimintayksiköstä eri puolilla Suomea.



Ohjaus- ja valvontakäyntejä on suunniteltu tehtävän noin 40 vuoden 2021 aikana.

Reaktiivista valvontaa tehdään tarpeen vaatiessa yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, aluehallintovirastojen, sijaintikuntien ja sijoittajakuntien kanssa.

Toimeksiantosuhteisen perhehoidon palveluntuottajat tavataan vuoden 2021 aikana.

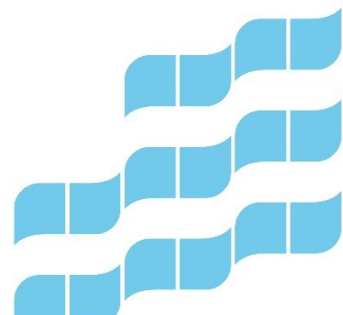
Tampereella toimivien perhetukikeskusten osalta käsitellään viime vuoden valvontakäyntien havaintoja yhteisesti palveluryhmän kanssa ja toteutetaan käynnit tarpeen mukaan.

2.2.2. Tehostettu perhetyö

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa lastensuojelun prosessista ja on säännöllisesti yhteydessä palveluntuottajaan. Mikäli palvelun laatu ei ole kohdallaan, eikä suora keskustelu palveluntuottajan työntekijöiden kanssa tuo muutosta, poikkeuksesta ilmoitetaan avohuollon palvelupäällikölle, joka toimii yhteyshenkilönä palveluntuottajiin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan toimintaan voidaan puuttua tarpeen vaatiessa yksittäisten asiakasprosessien puitteissa.

Sosiaalityöntekijöiltä kerätään palautetta yhteistyöstä palveluntuottajien kanssa myös yleisemmällä tasolla ja palveluntuottajaan ollaan tarvittaessa yhteydessä.

Palveluntuottajat sitoutuvat pitämään yllä ja toimittamaan tiedot henkilöstöstään tuotekohtaisesti. Henkilöstölistauksella varmistetaan se, että palveluntuottaja on käytössään jatkuvasti se osaaminen, mikä kilpailutusvaiheessa on ilmoitettu ja hyväksytty.



2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut

Psykososiaalisen tuen palveluiden ohjaus- ja valvontakäyntien tavoitteena on varmistaa Tampereen ja Oriveden kaupunkien asiakkaille asianmukaiset, palvelusopimusten mukaiset oman ja yksityisen tuotannon palvelut. Suunnitelmallista valvontaa kohdistetaan ensisijaisesti riskinarvioinnin perusteella valituille valvontakohteille, eli kohteisiin, joiden asiakasturvallisuusriskit arvioidaan suurimmiksi.

2.3.1. Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuutta vahvistava työtoiminta

Ohjaus- ja valvontakäynnit pyritään tekemään ensisijaisesti palveluyksiköihin, joissa ei käyty vuonna 2020.

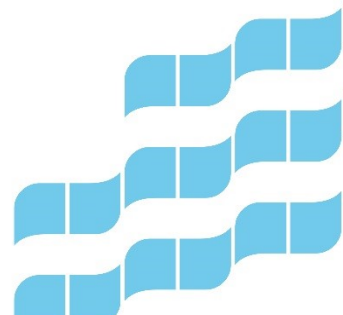
2.3.2. Päihde- ja mielenterveyspalvelut

Ohjauksen ja valvonnan painopistealueina on uusien päihdehuollon avohoidon palveluntuottajien valvonta, päihde- ja mielenterveyskuntoutujien tehostettu palveluasuminen sekä kotiin annettavat palvelut.

2.3.3. Vammaispalvelut

Ohjaus- ja valvontakäyntejä kohdennetaan vammais- ja kehitysvammahuollon asumispalveluihin. Vammaispalveluissa kiinnitetään edelleen huomiota asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja kehitysvammaisten rajoittamistoimenpiteiden käyttöön.

Kaikkien palveluiden osalta tarkastellaan, kuinka asiakkaat tulevat kuulluksi ja kuinka he voivat osallistua palveluiden suunnitteluun ja

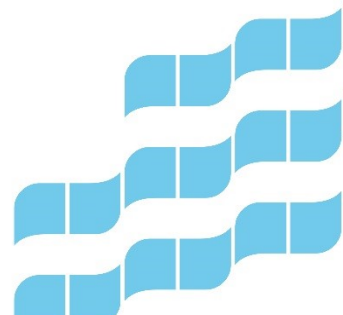


toteutukseen. Lisäksi perheiden ja läheisten näkökulman huomioon ottaminen on tärkeä osa palveluiden kehittämistä.

Ohjaus- ja valvontakäynnit toteuttavat Tampereen kaupungin valvontakoordinaattorit ja yhteistyötä tehdään palveluryhmän ja aluehallintovirasto AVI:n sekä tarvittaessa Valviran asiantuntijoiden kanssa.

Ohessa alustava ohjaus- ja valvontasuunnitelma vuodelle 2021. Covid-19 pandemia aiheuttanee kestäessään muutoksia ennalta suunniteltujen ohjaus- ja valvontakäyntien toteutustapaan ja mahdollisesti määrään. Osa ohjaus- ja valvontakäynneistä tullaan toteuttamaan Teams –palaverien avulla, keskittyen huolelliseen asiakirja- ja omavalvontaan.

Valvonnan kohteet	Valvontasuunnitelma
Aikuisten sosiaalipalvelut	
Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuutta vahvistava kuntouttava toiminta	10
Vammaispalvelut	
Tehostettu palveluasuminen	13
Kotiin annettavat palvelut	4
Päivätoiminta	3
Yhteensä	20
Kehitysvammaisten palvelut	
Tehostettu palveluasuminen	21
Palveluasuminen	6
Tuettu asuminen tukiasunnossa	2
Tuettu asuminen	5
Perhehoito	-
Päivätoiminta	5
Yhteensä	39
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	
Huumehoidon palvelukokonaisuus	2
Päihdekuntoutus sisältäen avo- ja laitoshoidon	8
Tehostettu palveluasuminen	10



Palveluasuminen	8
Tuettu asuminen tukiasunnossa	15
Tuettu asuminen/ kotiin annettavat palvelut	5
Päivätoiminta	1
Yhteensä	44
Yhteensä palvelutuotteittain	118

2.4. Vastaanottopalvelut

Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopi-
museurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

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

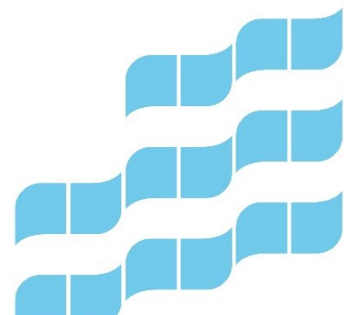
2.5. Sairaalapalvelut

Tampereen kaupunki ostaa lähes kaikki erikoissairaanhoidon palvelut
Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä. Vuodelle 2021 ei solmita
palvelusopimuksia sairaanhoitopiirin ja kuntien välille. Toimintaa
seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten sekä talouden ja
toiminnan seurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

Sairaalapalvelujen palveluryhmään kuuluu myös kaupungin oma
vuodeosastotoiminta sekä ostopalveluna hankittava laituskuntoutus.
Kaupungin suorittaman omavalvonnan lisäksi valvovana toimijana on
sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).

3. Lopuksi

Tampereen kaupungin toimijoiden suorittama ohjaus- ja
valvontatoiminta on osa kaupungin valvontajärjestelmän
kokonaisuutta. Tampereen kaupunki toteuttaa valvontaa monin eri
tavoin ja valvonnan menetelmät määräytyvät palvelutuotteiden



mukaan. Painopiste on ennakoivassa ja vuorovaikutteisessa ohjauksessa, jonka tavoitteena on lisätä valvonnan vaikuttavuutta ja läpinäkyvyyttä.

Ohjausta ja valvontaa kehitetään jatkuvasti sisällöllisesti ja vuonna 2021 ohjaus- ja valvontatyössä tullaan huomioimaan entistä vahvemmin myös toiminnan ympäristönäkökulmat.

Palvelutuottajan omavalvonta on edelleen ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta on työkalu, jonka avulla palveluntuottaja itse kehittää ja seuraa palvelujen laatua päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonta perustuu kirjalliseen ja julkiseen omavalvontasuunnitelmaan, jonka tulee olla jokaisen työntekijän päivittäistä työtä ohjaava asiakirja. Vuosi 2020 on vahvistanut ymmärrystä siitä, että yksilöiltä, yksiköiltä ja organisaatioilta vaaditaan joustavuutta ja kykyä toimia palvelun laadusta tinkimättä täysin ennakoimattomissa tilanteissa. Hyvin toimiva työyhteisö, esimiestyö ja oman yksikön arkea tukeva omavalvontasuunnitelma antaa resilienssiä toimia vaativissa ja yllättävissä tilanteissa.

Ohjauksen ja valvonnan tavoitteena on toiminnallaan reagoida nopeasti ja ennakkollisesti palvelun laadussa havaittuihin poikkeamiin, ennen kuin ongelmat pääsevät kasvamaan. Laatu-poikkeamien ilmetessä palveluntuottajalle annetaan mahdollisuus tilanteen korjaamiseen. Ohjaus- ja valvontatoiminta on osa palveluntuottajan kanssa tehtävää yhteistyötä, kumppanuutta ja kehittämistä, jotta kuntalainen palvelunkäyttäjänä saa laadukasta ja palvelusopimuksen mukaista palvelua.

