

# **Sosiaali- ja terveystalvelujen valvontasuunnitelma**

**1.1.2018–31.12.2020**

**Suunnitelman voimassa oloa jatkettu 31.12.2021 asti**

**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 .....	4
2.2	Sosiaali- ja terveystalvontajärjestelmä .....	9
2.2.1	Ikäihmistalvontajärjestelmä .....	9
2.2.2.	Lasten, nuorten ja perheiden talvontajärjestelmä .....	10
2.2.3.	Psykososiaalisen tuen talvontajärjestelmä .....	12
2.2.4.	Vastaanottotilvontajärjestelmä .....	12
2.2.5.	Sairaalatilvontajärjestelmä .....	13
3.	Valvonnan tehtävät ja muodot .....	14
3.2.	Tampereen ja Oriveden kaupungin valvonnan tehtävät.....	14
3.3.	Valvonnan muodot .....	15
3.3.2.	Ennakoiva talvontajärjestelmä.....	15
3.3.3.	Omatilvontajärjestelmä .....	16
3.3.4.	Sopimustilvontajärjestelmä .....	20
3.4.	Kuntalaisten kuuleminen .....	23
4.	Talvontajärjestelmää ohjaavat lait ja asiakirjat .....	24

## 1 Valvonnan tarkoitus ja tavoite

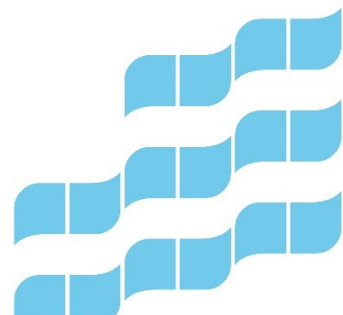
Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palvelujen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

Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat ohjaus- ja 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.

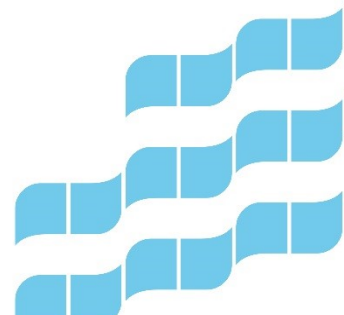
**3. Käyttäydymme kunnioittavasti ja pidämme huolta toisistamme.**

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 tuntea kaupungin toimintaa ja omaa tehtäväänsä koskevat säädökset, konsernimääräykset ja ohjeet.

## 2 Tampereen kaupungin valvontajärjestelmä

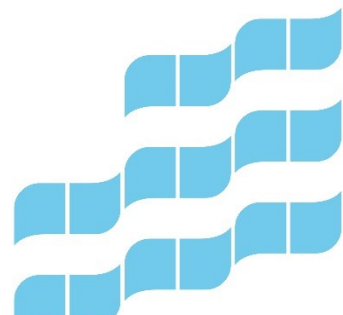


Julkisen toiminnan ja yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien ostopalvelujen luotettavuus edellyttää riittävää valvontaa. Valvonnan ja riskienhallinnan avulla pyritään saamaan kohtuullinen varmuus siitä, että toimintaa järjestetään päätösten ja sopimusten mukaisesti ja että organisaatiolle asetetut 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 kunnan toimivasta johdosta riippumatonta valvontaa. Kunnan järjestämä ulkoinen valvonta on lakisääteistä ja se jakaantuu tarkastuslautakunnan arviointiin ja sidonnaisuusilmoitusten valvontaan sekä tilintarkastukseen. Ulkoista tarkastusta suorittavat myös valtion keskushallinto ja sektoriviranomaiset sekä Euroopan unionin toimielimet. Lisäksi kunnan asukkailla on julkisuusperiaatteen mukainen valvontaoikeus ja -mahdollisuus.

Kaupunginhallitus vastaa hyvän hallinto- ja johtamistavan, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä. Kaupunginhallituksen puheenjohtajana pormestarin on seurattava toimielinten ja kaupunginhallituksen alaisten viranhaltijoiden päätösten laillisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta sekä ryhdyttävä tarvittaessa kuntalain tarkoittamiin toimenpiteisiin asian ottamiseksi kaupunginhallituksen käsiteltäväksi. Tarkastustoimikunta ja sisäinen tarkastus ovat osa konsernin johtamisjärjestelmää.

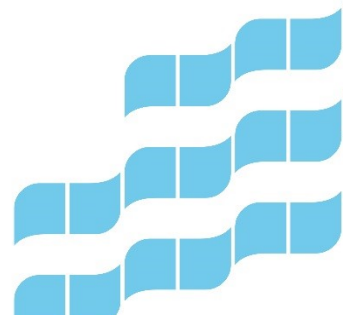


Kaikille toimielimille kuuluu alaisensa toiminnan sisäinen valvonta ja seuranta. Tilivelvolliset ja esimiehet ovat erityisesti vastuussa alaisensa toiminnan tavoitteiden saavuttamisesta ja siihen liittyvän riittävän ja asianmukaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja toteuttamisesta. Toiminnan tarkastukseen liittyvät raportit on käsiteltävä asianomaisen yksikön johtoryhmässä. Tarvittaessa esimiehet ohjeistavat omilla ohjeillaan alaistaan toimintaa ja tuovat esille myös jokaisen työntekijän vastuun tuoda riskit ja väärinkäytöstilanteet esille (Tampereen kaupungin hyvä hallinto- ja johtamistapa ja sisäinen valvonta).

Kuva 1. Sisäinen ja ulkoinen valvonta (Tampereen kaupungin hyvä hallinto- ja johtamistapa ja sisäinen valvonta)



Tampereen kaupungin johtamisjärjestelmässä (päivitetty 31.1.2019) ja Tampereen kaupungin hallintosäännössä kuvataan ja määritellään valvontajärjestelmään osallistuvat toimijat. Seuraavassa esitellään nämä sekä muut keskeiset toimijat sosiaali- ja terveystalouden palvelujen 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.

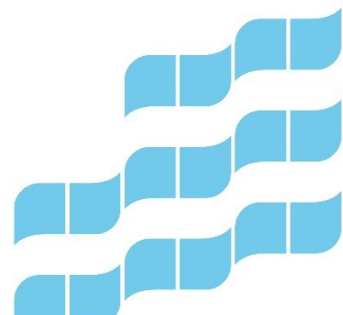
Konsernijohto vastaa konserniyhteisöjen konsernivalvonnan järjestämisestä sekä konserniyhteisöjen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisen ja tuloksellisuuden valvonnasta.

**Tarkastustoimikunta**

Tarkastustoimikunta ja sisäinen tarkastus ovat osa kaupunkikonsernin johtamisjärjestelmää. Toimikuntaan kuuluu puheenjohtajana pormestari sekä jäseninä 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**

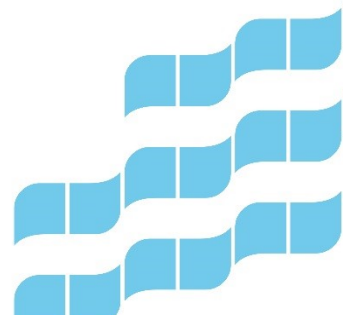
Konsernijohtaja, palvelualueiden johtajat, liikelaitosten johtajat ja johtavat viranhaltijat vastaavat hyvän johtamis- ja hallintotavan toteutumisesta sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta tehtäväalueillaan. He ohjeistavat alaisiaan toimintayksiköitä sekä raportoivat 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, raportoii arvioinnin tuloksista sekä esittää suosituksia järjestelmän kehittämiseksi. Sisäinen tarkastus raportoi kaupunginhallitukselle, tarkastustoimikunnalle ja pormestarille.

#### **Muut toimijat:**





**Sosiaali- ja terveystalvelujen palvelualueen ohjaus ja valvonta**

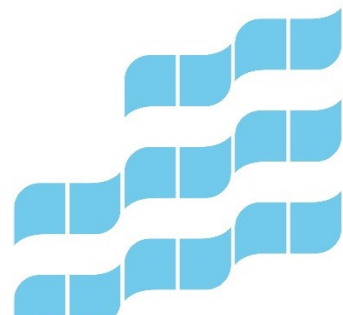
Psykososiaalisen tuen ja ikäihmisten palvelujen valvonta on keskitetty Tampereella palveluryhmien yhteiseen kehittämiseen, hallinnosta ja asiakasohjauksesta vastaavaan yksikköön. Ohjaus- ja valvontaryhmä on hallinnollisesti osa hankintatiimiä. Ohjaus- ja valvontaryhmään kuuluu kolme valvontakoordinaattoria ja vanhusasiamies.

Ohjaus- ja valvontaryhmä osallistuu myös 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.

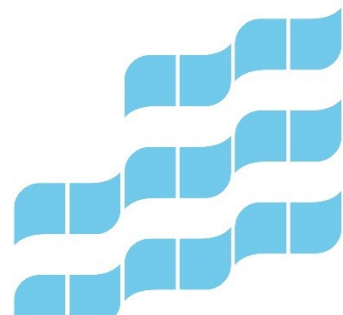
Neuvostolle tai valtuustolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, opiskelujen, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen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

## 2.2 Sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta

Sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa toteuttavat ohjaus- ja valvontaryhmässä valvontakoordinaattorit yhdessä palveluryhmien asiantuntijoiden kanssa. Ikäihmistien palveluiden ohjauksen ja valvonnan toteutukseen osallistuu myös vanhusasiamies. Ohjaus- ja valvontaryhmän osalta vastuu valvonnasta on kehittämisjohtajalla. Ohjaus- ja valvontaryhmä on siirtynyt osaksi palveluryhmien yhteisiin kehittämisen, hallinnon ja asiakasohjauksen tukipalveluihin sijoittuvaa hankintatiimiä 1.1.2020 alkaen.

### 2.2.1 Ikäihmistien palvelut

Ikäihmistien palvelut sisältävät ennaltaehkäisevät palvelut (lähitorit, palvelukeskukset ja palveluliikenne sekä Kotitori), kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuden sekä asumispalvelut (tehostettu



palveluasuminen, palveluasuminen ja vanhainkoti). Kotona asumista tukevia palveluja ovat kotihoito tukipalveluineen, omaishoidon tuki yli 18-vuotiaille, päiväkeskustoiminta ja perhehoito.

Asumispalveluihin ja kotihoitoon ohjautetaan

asiakasohjausyksiköstä yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin kautta.

Rauhaniemen sairaalan ja Hatanpään sairaalan vuodeosastot ja

Hatanpään Puistosairaalan psykogeriatriset osastot sekä

kotiuttamistiimi- ja mobiilihoitajatoiminnot liitetään osaksi

Sairaalapalveluja vuoden 2021 alusta alkaen.

Ikäihmisten palvelujen valvonnasta vastaa ohjaus- ja valvontaryhmä yhdessä Ikäihmisten palvelujen asiantuntijoiden kanssa.

### 2.2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin sisältyvät äitiys- ja lastenneuvolapalvelut hyvinvointineuvolan toimintamallilla järjestettyinä, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, sosiaalihoitolaisten mukaiset perhepalvelut, perheneuvola, ehkäisyneuvolapalvelut, lasten ja nuorten poliklinikka, puheterapiapalvelut, alle 21-vuotiaiden omaishoidon tuki, nuorisovastaanoton mielenterveys- ja päihde- sekä seksuaaliterveyspalvelut, sosiaali- ja kriisipäivystys ja lastensuojelun palvelut sisältäen avo- ja sijaishuollon sekä jälkihuollon palvelut.

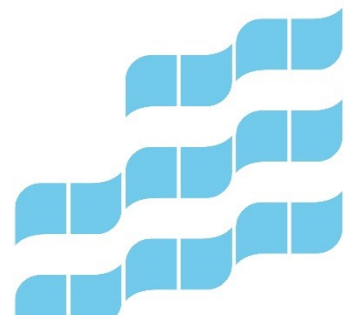
Lapsiperheiden sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavat kaupungin

sosiaali- ja terveyspalvelujen lisäksi useat yksityiset sijaishuollon

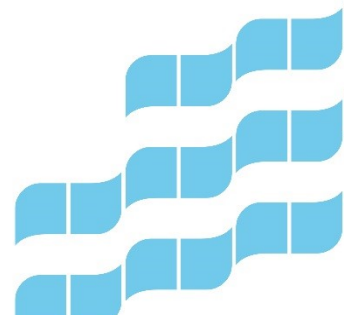
palveluntuottajat, omaishoidon tuen asiakkaiden lyhytaikaishoidon

palveluntuottajat sekä tuetun ja tukiasumisen palveluntuottajat.

Lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa sekä perheneuvolan



neuvonta- ja terapiapalveluissa on käytössä palvelusetelit. Lisäksi lastensuojelun avohuollon asiakkaille hankitaan tarpeiden mukaisesti muun muassa tehostettua perhetyötä ja ammatillista tukihenkilötoimintaa yksityisiltä palveluntuottajilta oman palvelutuotannon lisäksi. Palveluja järjestetään myös yhteistyössä useiden järjestöjen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Lastensuojelun asiakasohjaus Luotsi vastaa keskitetysti Tampereen kaupungin ja 11 muun Luotsi-alueen kunnan (Akaa, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi) lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjauksesta perhehoitoon ja laitoshoitoon. Lisäksi Perhehoito Luotsin tiimi rekrytoi, valmentaa, jatkokouluttaa, ohjaa ja valvoo sijaisperheitä. Päivystysperheitä tukevat Ohjaustyö Luotsin työryhmän työntekijät. Laitospalvelut Luotsin tiimi puolestaan huolehtii asiakasohjauksen lisäksi luvanvaraisen perhehoidon ja laitosten ennakkolisestä valvonnasta sekä valvoo yksiköiden toimintaa ja ehdottomien laatuvaatimusten toteutumista. Toimeksiantosuhteisen perhehoidon valvontaa toteutetaan Perhehoito Luotsin ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä työskentelee sijaisperheen kanssa säännöllisesti ja pyytää tarvittaessa Perhehoito Luotsin sosiaalityöntekijän mukaan työskentelyyn esim. huolenaiheiden ja epäkohtien selvittämiseksi. Ostopalveluina tuotettavan perhehoidon toimintaa seurataan säännöllisten tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.



### 2.2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut

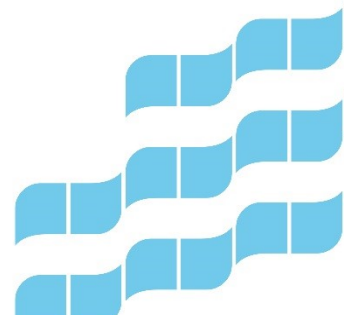
Psykososiaalisen tuen palvelut vastaavat heikoimmassa asemassa ja syrjäytymisvaarassa olevien kuntalaisten palvelutarpeisiin.

Työskentelyn keskiössä on asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänhallinnan ylläpitäminen ja vahvistaminen. Psykososiaalisen tuen palvelukokonaisuuteen kuuluvat aikuisten sosiaalipalvelut, päihde- ja maahanmuuttajapalvelut sekä vammais- ja kehitysvammaisten palvelut. Lisäksi palveluihin kuuluu mielenterveyspalveluiden asumispalvelut ostopalveluina. Osa maahanmuuttajille suunnatuista palveluista on integroitu palveluihin. Tampere vastaa myös Oriveden palvelujen järjestämisestä.

Ostopalvelun tuottajien toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Valvonta toteutetaan ohjaus- ja valvontaryhmän sekä palveluryhmän asiantuntijoiden yhteistyönä.

### 2.2.4. Vastaanottopalvelut

Vastaanottopalvelut sisältävät kansanterveys- ja terveydenhuoltolain mukaisesti väestön terveydentilan seuranta, sairauksien diagnostiikkaa, terveyden edistämistä ja sen osana terveysneuvontaa ja terveystarkastuksia sekä suun terveydenhuollon, avokuntoutuksen ja avosairaanhoidon palvelut. Palveluihin kuuluu perusterveydenhuollon alueellisen vastaanotto toiminnan ja suun terveydenhuollon lisäksi perusterveydenhuollon erityisvastaanottojen palveluja. Palvelujen tavoitteena on edistää terveyttä ja ennaltaehkäistä sairauksien syntymistä, tunnistaa



sairastumisriskissä olevat henkilöt mahdollisimman varhain ja vastata osaltaan sairastuneiden hyvästä hoidosta ja kuntoutuksesta. Kaupungin oman organisaation lisäksi terveysasematoimintaa tuottavat yksityiset palveluntuottajat. Vastaavasti suun terveydenhuollon ja lääkinnällisen kuntoutuksen palveluja tuotetaan sekä oman organisaation että useiden eri palveluntuottajien toimesta.

Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

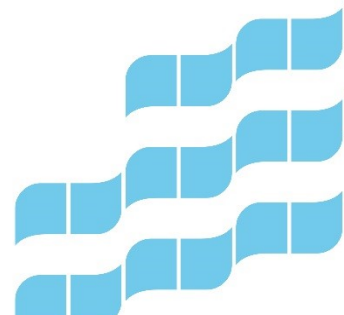
Ammattihenkilöstön toimintaa valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).

#### 2.2.5. Sairaalapalvelut

Pirkanmaan sairaanhoitopiiriltä (PSHP) hankittavat erikoissairaanhoidon palvelut sisältävät päivystystoiminnan (Acuta), ensihoidon, erikoissairaanhoidon vuodeosasto- ja poliklinikkatoiminnan sekä saattohoidon palveluja. PSHP:n lisäksi erikoissairaanhoidon palveluja tuottavat useat eri palvelusetelituottajat, minkä lisäksi asiakkaat voivat erikoissairaanhoidon valinnanvapauden puitteissa itse valita haluamansa julkisen palveluntuottajan.

Kuntoutuspalveluihin sisältyvät kaupungin oma perusterveydenhuollon vuodeosastotoiminta ja ostopalveluna hankittava laituskuntoutus, geriatrian poliklinikkatoiminta sekä mobiilihoitaja- ja kotiuttamistiimitoiminnot.

Toimintaa seurataan säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.



### 3. Valvonnan tehtävät ja muodot

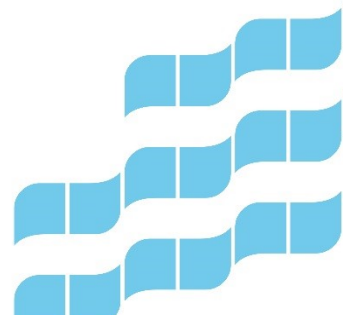
Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, 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 sosiaali- ja terveystalvelujen 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 ohjata ja valvoa

1. Tampereen ja Oriveden alueella olevia ympärivuorokautisia ja ilmoituksenvaraisia toimijoita yhdessä aluehallintoviraston kanssa
2. järjestämiensä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sopimuskumppaniensa toimintaa
3. kotipalvelun tukitoimia
4. ostopalvelujensa laatua muissa kunnissa



Ohjaus ja valvonta on samalla kaupungin tekemää omavalvonta yhteistyössä palveluryhmien asiantuntijoiden kanssa. Oman kunnan alueella toimivien yritysten valvonnan ja ohjauksen lisäksi kunnan tulee huolehtia ostamiensa sosiaali- ja terveystalvontaluiden asiamukaisuudesta 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.

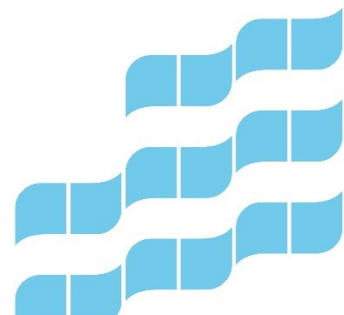
### 3.3. Valvonnan muodot

Seuraavassa esitellään 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



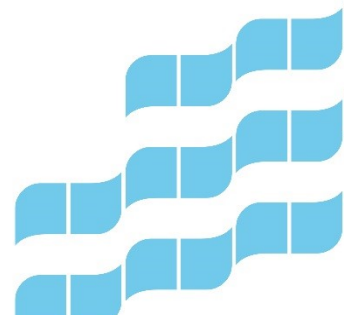


Yksityisen terveydenhuollon palveluja tarjoavan tuottajan ja sosiaalihuollon ympärivuorokautista palvelu tarjoavan tuottajan on haettava toimilupa ennen toiminnan aloittamisesta. Tampereen kaupunki antaa lausunnon toimintaedellytyksistä ja valvonta- ja ohjaustiimi sekä palvelulinjojen asiantuntijat tekevät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

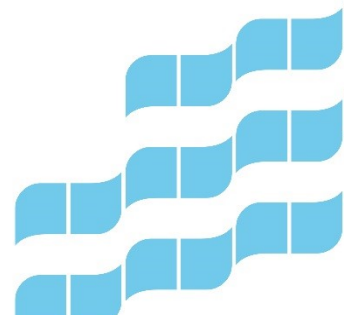
Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimintaa ohjaava asiakirja, jonka laatimisessa koko henkilöstön tulisi olla mukana.

Terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta.

Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Yksityisen terveydenhuollon 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**

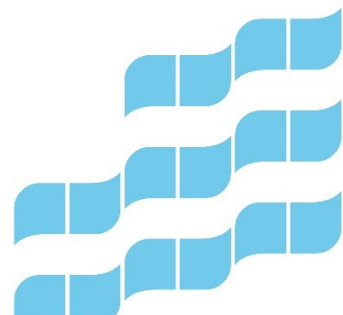
Asiakasturvallisuuden lisäksi asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva ovat keskeisiä omavalvonnassa seurattavia asiakokonaisuuksia. Se pitää sisällään fyysisen turvallisuuden lisäksi psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat henkilöstön määrä, rakenne, sijaisten käytön 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**

Olennainen 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 riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan.

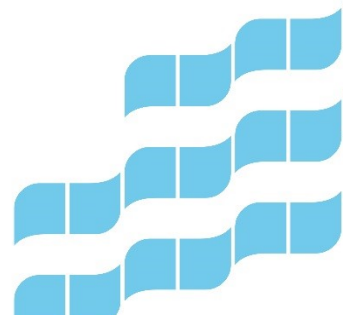
(Vanhustenhuollon omavalvonta, Valvira)

### **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.

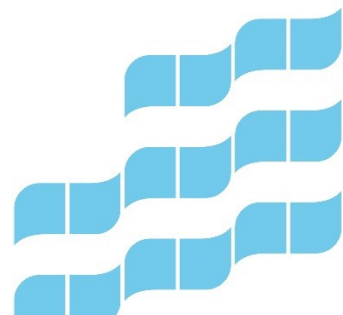
#### **Sopimusseuranta**

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, ohjaista ja lainsäädännöstä. Käynneillä keskustellaan lisäksi käytännön kokemuksista, hyväksi havaituista käytännöistä ja tuodaan esille myös esimerkkejä arjesta.

#### **Ennalta ilmoittamaton valvonta**



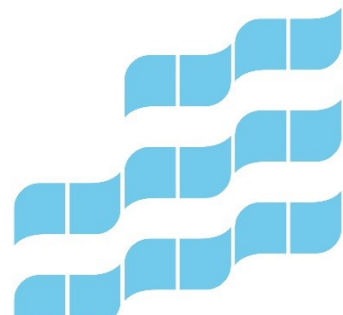
Ennalta ilmoittamaton valvonta on jälkikäteisvalvontaa ja se tehdään perustellusta syystä. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä saatetaan tehdä palvelun laadun varmistamiseksi ja jos on syytä epäillä laiminlyöntejä palvelussa. Valvontakäynnistä ei ilmoiteta etukäteen palveluntuottajalle, koska valvontakäynnillä 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
- Ympäristösuunnitelma
- Hygienia, siisteys

### **Jälkikäteisvalvonta**

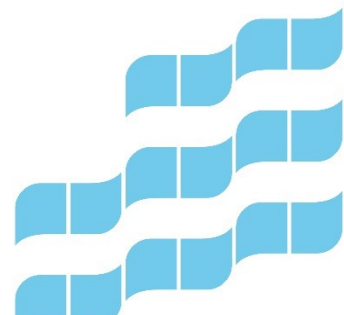
Palautteiden, muistutusten ja kanteluiden vastaanottaminen, käsittely ja vastausten koordinointi ja selvittelytyö on tärkeä osa valvontaa ja asiakaslähtöistä kuntalaisten kuulemista.

### **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 laatupoikkeamista. 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 asukasilloja ja mielipidekyselyitä. Asukas voi myös tehdä kuntalaisaloitteen tai antaa palautetta kaupungin toiminnasta.

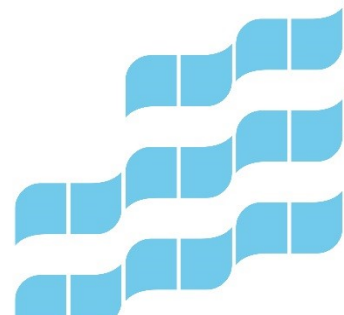
#### **Asiakkaan kuuleminen sosiaali- ja terveystalvueluissa**

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 työotteen 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.





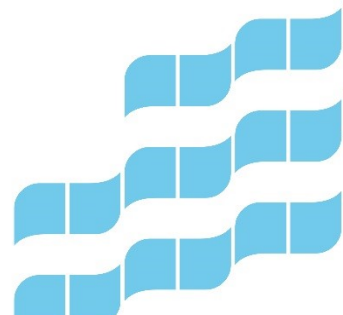
- Yhteydenotolla valvonta- ja ohjaustiimiin (vanhusasiamies ja valvontakoordinaattori)
- Yhteydenotolla potilas- ja sosiaaliasiamieheen
- Jos asiakas on edelleen tyytymätön menettelyyn tai kohteluunsa, hän voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai terveydenhuollon johtavalle 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**

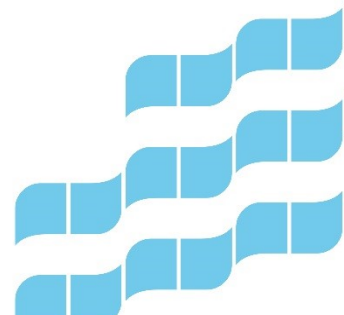
Valvonnan- ja ohjaustyön suunnittelua ja toteutusta ohjaavat erilaiset lait, valtakunnalliset ohjelmat ja suositukset sekä Tampereen kaupungin sisäiset ohjeistukset ja asiakirjat. Seuraavassa on listattu keskeisimpiä valvontaa ohjaavia lakeja ja asiakirjoja.

##### **Lait ja asetukset**

- Suomen Perustuslaki 731/1999
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Sosiaalihuoltoasetus 607/1983
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012
- Kuntalaki 410/2015
- Hallintolaki 434/2003



- Laki kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta 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

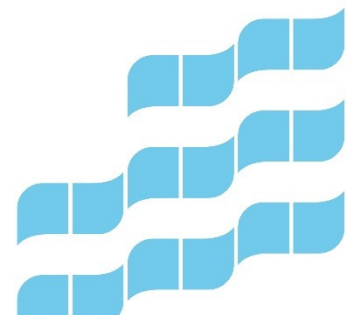


### **Valvontaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat**

- Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021 (STM)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023 (Valvira)
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys 25.06.2014 (Valvira)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (STM)

### **Valvontaa ohjaavat sisäiset asiakirjat**

- Palvelusopimukset
- Tampere – Sinulle paras. Tampereen visio 2030
- Sosiaali- ja terveyslautakunnan palvelu- ja vuosisuunnitelma vuodelle 2021
- Inhimillinen ja vetovoimainen Tampere. Lauri Lylyn pormestariohjelma vuosille 2017–2021
- Tampereen kaupungin hallintosääntö
- Sosiaali- ja terveystalouden palvelualueen toimintasääntö 29.1.2020 alkaen
- Tampereen kaupungin yhdenvertaisuussuunnitelma 2017–2021
- Tampereen kaupungin ja kaupunkikonsernin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet (KV 17.12.2018)
- Tampereen kaupungin hyvä hallinto- ja johtamistapa ja sisäinen valvonta (KH 25.11.2019)
- Tampereen kaupungin johtamisjärjestelmän kuvaus



- Tampereen kaupungin hankintaohje

