# YKSITYISTEN PALVELUNTUOTTAJIEN VALVONTA

## Keskustelunavaus vuorovaikutuksellisesta etukäteisvalvonnasta

Marko Raitanen

Vanhustyön kehittämisverkosto

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja

B.13:2010

**Julkaisija**

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Laserkatu 6

53850 Lappeenranta

puh. 044 748 5307

fax. (05) 624 3180

**Taitto**

Kai Kortelainen

ISBN 978-952-5463-20-0

ISSN 1458-9443

# Esipuhe

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on vastannut Kupera -hankkeesta (2009-2010), jossa yhtenä tavoitteena on valvontakäytäntöjen yhtenäistäminen. Kuperassa toimineen Vanhustyön kehittämisverkoston toimintatapojen (työryhmätyöskentely, työkokoukset ja koulutukset, kokeilutoiminta, materiaalituotanto, levittäminen ja juurruttaminen) mukaisesti kehittämissuunnittelijat kokosivat vuoden 2009 alussa työryhmän, jonka jäseninä oli vanhustyön valvonnan asiantuntijoita Kaakkois-Suomen kunnista sekä yksityiseltä ja yhdistyssektorilta. Työryhmä työsti Aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran kanssa tiiviissä yhteistyössä sekä luvanvaraisten että ilmoitustenvaraisten valvontakäytäntöjen prosessimallinnuksia ja työohjeita. Teema oli niin polttava, että työryhmään halukkaista jouduttiin tekemään karsintaa.

Kehittämissuunnittelijat sitoutuivat koordinoimaan toimintaa ja työkokouksia, valmistelemaan työryhmälle esityksiä sekä seuraamaan ja arvioimaan toteutusta. Työryhmässä laaditun valvontalomakkeen kokeilua seurattiin olemalla mukana osassa valvontakäyntejä sekä laatimalla kysely niille yksityisille palveluntuottajille, joissa valvontakäynti uutta valvontalomaketta käyttäen oli toteutettu. Lisäksi kehittämissuunnittelijat sitoutuivat tekemään julkaisun sekä työryhmän toiminnan aikana heränneistä ajatuksista että luoduista malleista, ja työryhmän jäsenet sitoutuivat kommentoimaan ja muokkaamaan julkaisua.

Työryhmän päätuotoksena syntyi valtakunnallista kiinnostusta herättänyt ympärivuorokautisen palvelun valvonnan lomakepohja ohjeineen. Kokeiltu ja arvioitu malli jätettiin työryhmän päätöksellä ottamatta käyttöön, kun Valviralta ja AVI:lta ilmestyi Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvontasuunnitelman toimeenpano-ohjelma vuodelle 2010, jota ohjeistettiin ottamaan käyttöön myös kunnissa.

Vaikka työ alkoi yksityisten palveluntuottajien valvonnan yhtenäistämisestä ja valvontalomakkeen luomisesta, ja muutti luonnettaan valtakunnallisten ohjeiden valmistumisen myötä, löytynee kootuille ajatuksille ja malleille käyttöä, kun siirrytään kohti keskustelevaa ja ohjaavaa valvontatapaa panostamalla palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen.

Julkaisu on lunastanut paikkansa, jos keskustelu valvonnan painopisteen muuttumisesta kohti etukäteisvalvontaa etenee.

Kouvolassa 12.10.2010

**Yksityisten palvelujen valvontatyöryhmä**

| | |
|---|---|
| Leena Aunola, Taina Miesperä | Imatra |
| Eila Kohopää, Niina Korpelainen | Kouvola |
| Marita Malin, Irma Pakarinen | Kouvolan Dementia- ja Kehitysvammaisten Ryhmäkoti ry |
| Teija Malinen, Raili Paajanen ja | |
| Tuula Ihalainen | Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri |
| Pia Nordman | Hamina |
| Helena Puolakka | Terveyspalvelu Puolakka Oy |
| Liisa Rosqvist | Kotka |
| Leena Kaljunen, Marko Raitanen ja | |
| Pia Ruuskanen | Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom |

Asiantuntijajäsenet

| | |
|---|---|
| Marja Kaasalainen, | |
| Ilpo Karonen ja Raija Kaskinen | Etelä-Suomen aluehallintovirasto |
| Kai Kortelainen | Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom |

# Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirasto (AVI) ovat laatineet vanhusten hoitotyöhön valvontasuunnitelman toimeenpano-ohjelman vuodelle 2010. Ohjelmalla ja siihen liittyvällä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynnin kertomuksella luodaan valvontakäynneille myös kunnan käyttöön yhtenäistä sisältöä, arviointiperusteita ja kriteereitä, joiden perusteella voidaan arvioida esimerkiksi hoidon laatua ja taata asiakkaiden perusoikeuksien yhdenvertainen toteutuminen. Myös valvonnan ennakoitavuutta lisätään antamalla käyntikohteille etukäteistietoa kriteereistä.

Kaakkois-Suomen vanhustyön kehittämisverkostossa työskennellyt yksityisten palveluntuottajien valvontatyöryhmä on laatinut tämän julkaisun, jossa paneudutaan kunnan suorittamaan yksityisten palveluntuottajien valvontaan vuorovaikutuksen ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Julkaisu on keskustelunavaus siitä, mitä valvonnan painopisteen siirtäminen etukäteisvalvontaan tarkoittaa. Taustana on työryhmän laatima valvontalomake sekä sen kokeilutoimintaan liitetty pienimuotoinen kysely.

Kyselyn perusteella valvontakäynnistä saatua tietoa käydään tarkastetuissa yksiköissä lävitse henkilöstökokouksissa. Lisäksi se otetaan huomioon kehittämissuunnitelmissa, laatutyössä ja koulutussuunnitelmissa. Toisaalta asiaa avataan varsin vähän asiakkaille tai omaisille. Lähtökohdat ennakoivan ja vuorovaikutuksellisen valvonnan tuottaman tiedon hyödyntämisessä ovat kuitenkin erittäin hyvät, joskin vuorovaikutuksellisuus ja asiaosaaminen edellyttävät valvojalta paljon. Taito kannustaa ja uskon luominen omiin voimavaroihin koettiin vastaajien keskuudessa heikoimmaksi lenkiksi tavoitellun vuorovaikutuksen osioista.

Onnistuneet valvontakäynnit tukevat paitsi hoito- ja hoivatyön kehittymistä myös henkilökunnan hyvinvointia. Kun työ saadaan näkyväksi hyvinä hoidon laadun tuloksina, se lisää sitoutumista ja kannustaa hoito- ja hoivatyön ammattilaisia kehittämään edelleen omaa työtään. Tätä tavoitetta tulisi valvonnassa tukea esimerkiksi nostamalla erityisen hyvää laatua osoittavat asiat esiin lomakkeen arviointi- ja yhteenveto-osioissa.

# Sisältö

Esipuhe ..... 5

Tiivistelmä ..... 7

1 Johdanto – miksi valvontatyötä tarvitaan ..... 9

2 Valvontaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja määritelmistä ..... 10

2.1 Visiot ja haasteet ..... 10

2.2 Kunnan rooli valvonnassa ..... 12

3 Valvontatiedon hyödyntäminen oman toiminnan kehittämisen tukena ..... 13

4 Onnistuneen valvonnan edellytykset ..... 17

4.1 Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta ..... 18

4.2 Yksityisten ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta ..... 20

4.3 Tarkastustiheys ja yhteistyö ..... 23

5 Lopuksi: Työn arvostus ja tulokset rohkeasti esille ..... 24

5.1 Esimerkki valvontatyöstä ..... 26

LIITTEET ..... 27

# 1 Johdanto – miksi valvontatyötä tarvitaan

”Ilmitulleet epäkohdat ovat ainoastaan poikkeustapauksia eikä niillä saisi leimata koko vanhustenhoitoa! Epäilläänkö meidän ammattietiikkaamme?” Näin saattaa kuulla hoitohenkilökunnan pohtivan esimerkiksi iäkkäiden pitkäaikaishoidon yksiköissä. Mistä epäkohtien paisuminen julkisuudessa kertoo? Mistä johtuu se ristiriita, että mielipidekyselyissä vanhustenhoitoa pidetään yhtäältä erittäin tärkeänä, mutta toisaalta huonosti hoidettuna palveluna? Kuntalaiset ovat kyselyissä kaikkein vähiten halukkaita säästämään vanhustenhoidosta, vaikka vanhustenhoidon laatuun suhtaudutaan epäillen[1]. Yksi mahdollinen selitys on valvontatiedon puutteellisuudessa, jolloin puutteet tulevat ilmi yleensä vasta kanteluiden kautta.

Vanhustyössä on käytettävissä paljon tutkimuksia, näyttöön perustuvaa tietoa ja hyviä käytäntöjä. Vähemmän on käytössä tietoa siitä, kuinka paljon ja minkä tasoisia vanhustenhuollon hoitopaikkoja on. Kiinnostavia tietoja ovat muun muassa henkilökunnan määrä laitoksessa, henkilökunnan koulutus, tarjolla oleva hoito sekä se, pääsevätkö vanhukset ulkoilemaan.

Yksityisten ylläpitämistä hoitopaikoista on saatavilla enemmän tietoa, sillä hoitolaitoksen perustaminen on luvanvaraista ja niitä myös valvotaan enemmän kuin kuntien ylläpitämiä laitoksia.

Valvonnan keskeinen tehtävä on varmistaa, että apua tarvitsevat ihmiset saavat määräajassa laadukasta ja inhimillistä hoivaa. Kanteluun asti edennyt puutteen toteaminen voi olla merkki hoivan toteutukseen liittyvästä ongelmasta, tai osoitus valvonnan riittämättömyydestä. Valvonnan tulisi tukea ennakoivaa työotetta eli osaamista, jossa ammattihenkilö asennoituu ja toimii tarttumalla asiakkaan ongelmiin ajoissa. Vanhustenhoidon valvontaa kehitetäänkin siirtämällä valvonnan painopistettä etukäteisvalvontaan. Kontrolloinnista siirrytään kohti keskustelevaa ja ohjaavaa valvontatapaa panostamalla palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen.

Vuorovaikutustaidot korostuvat myös muissa valvonnan kehittämisen teemoissa, kuten omavalvonnassa ja vertaisarvioinnissa. Omavalvonnan lähtökohtana on se, että henkilöstö tuntee parhaiten työpaikan todelliset käytännöt ja muutosten on toteuduttava heidän toiminnassaan. Vertaisarvioinnissa keskeistä on oman toiminnan näkyväksi tekeminen tutustumiskäyntiin osallistuvil-

[1] Kansalaismielipide ja kunnat: ilmapuntari 2009. Kunnallisalan kehittämissäätiön Polemia –sarjan julkaisu 73. http://asiakaslehti.com/kaks/sites/default/files/KANSALAISMIELIPIDE_JA_KUNNAT_2009.pdf

le. Yhteistä on, että valvontatiedon saattaminen konkreettiseksi käytännön toiminnaksi edellyttää valvonnan näkemistä osana päivittäistä hoitotyötä.

Valtakunnallinen vanhusten ympärivuorokautisen hoivan ja palvelujen valvontasuunnitelma toimeenpano-ohjelmineen julkaistiin Kaakkois-Suomen Vanhustyön kehittämisverkoston valvontatyöryhmän työskentelyn kuluessa. Tässä julkaisussa paneudutaan **kunnan suorittamaan yksityisten palveluntuottajien valvontaan vuorovaikutuksen ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta**. Lisäksi julkaisussa on linkkejä keskeisiin valvontaohjeisiin valtakunnallisella tasolla, joihin on sisällytetty valvonnan säädösperusteita, valvontavastuita ja menettelytapoja sekä laajaa opasluonteista sisältöä.

# 2 Valvontaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja määritelmistä

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa säätelee laki (603/1996). Näitä sovelletaan sellaisiin yksityisiin sosiaalipalveluihin, joita palvelujen tuottaja antaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla, jollei laissa toisin säädetä[2]. Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta vastaavat viranomaiset määritellään valvontalain 8§:ssä. Vuoden 2010 alusta sosiaalihuollon toimintayksiköiden valtakunnallisesta ohjauksesta ja valvonnasta huolehtii Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).

## 2.1 Visiot ja haasteet

Valvira on visiossaan asettanut tavoitteeksi, että suomalainen ohjaus- ja valvontajärjestelmä on vuonna 2014 Euroopan paras. Tähän pyritään parantamalla valvonnan ja lupahallinnon vaikuttavuutta painottaen ennakoivaa toimintaa, kohdentamalla ohjauksen ja valvonnan toimenpiteitä nykyistä tarkemmin sinne, missä niistä on eniten hyötyä sekä edistämällä toiminnanharjoittajien omaa valvontaa. Tarkoituksena on taata yhdenvertainen asema palvelujen käyttäjälle joka puolella Suomea sekä lujittaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä.

Ohjaus- ja valvontajärjestelmän kehittäminen on haastavaa. Skotlannissa viiden miljoonan asukkaan sosiaalipalveluita valvoo 750 henkilöä Suomessa sosiaalihuollon valvonta-asioita hoitaa 11

[2] Lisätietoa AVI:n julkaisusta Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet ja toteutus: Vanhusten ympärivuorokautinen hoiva ja palvelut. 2009. Valvontasuunnitelman liitteenä on luettelo sosiaalialan lainsäädännöstä, STM:n aihealueesta antamista oppaista ja suosituksista, valvonnan toteuttamisprosessikuvaus sekä tarkastuskertomusmalli, jota suositellaan käytettäväksi valvonnan dokumentoinnissa.

työntekijää Valvirassa, jonne virat siirrettiin lääninhallituksista. Lääninhallitukset korvanneisiin aluehallintovirastoihin (AVI) jäi sosiaalihuollon valvontaan noin 40 työntekijää[3]. Valtion tuottavuusohjelman mukaan henkilöstöä pitäisi edelleen vähentää. Myös kunnissa valvonnan resurssit ovat niukat.

Toinen keskeinen haaste liittyy kunnan valvontavastuuseen alueellaan toimivista yksityisistä sosiaalipalvelujentuottajista. Ongelmalliseksi tilanteen tekee kunnan kaksoisrooli, jossa kunta on sekä valvontaviranomainen että ostopalvelusopimusten kautta valvottavan tuotteen ostaja. Kuntien omien palvelujen valvonnan suhteen AVI:lta puolestaan puuttuvat keinot saada kunta lisäämään sosiaali- ja terveydenhuollon hoitohenkilöstöä. Erityisesti ikäihmisten palvelujen laatusuosituksista käydään vilkasta keskustelua. Kriitikoiden mukaan tilannetta auttaisivat lailla säädetyt toiminnan minimivaatimukset[4].

Kolmas keskeinen haaste liittyy yhteistyöakseliin kunnat – aluehallintovirasto. Käytännön valvontatyöstä vastaavat edelleen ensisijaisesti aluehallintoviranomaiset. Vuoden 2010 tulossopimuksen mukaan aluehallintoviranomaiset tulevat tarkastamaan vuoden aikana vähintään kuusi prosenttia vanhusten ympärivuorokautisia hoito- ja hoivapalveluja antavista toimintayksiköistä. Paine kannustaa palveluntuottajia ja kuntia omavalvonnan kehittämiseen on melkoinen.

> *Lopuksi lääninhallitus toteaa käsityksenään, että vastaisuudessa valvontatyö edellyttää menetelmien kehittämistä sekä palveluja tuottavien omavalvonnan kehittämistä.*
>
> Ympärivuorokautisessa hoidossa olevien vanhusten hoidon valvonta, ESLH 4.9.2009

> *Myös kunnat voivat käyttää lomaketta omassa valvontatehtävässään. Tarkastuskertomuslomakkeen tarkoituksena on myös kannustaa palveluntuottajia omavalvonnan kehittämiseen, sillä se auttaa palveluntuottajia arvioimaan monipuolisesti tuottamiensa palvelujen laatua.*
>
> Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvontasuunnitelman toimeenpanoohjelma vuodelle 2010

Omavalvonnan perustana ovat työyhteisön eettiset periaatteet, laadunhallinta sekä asiakaspalautteen käyttö. Kaikissa osa-alueissa kyse on yhtäältä laadun parantamisesta mutta toisaalta myös avoimuudesta. Suomalaisen vanhustenhoidon avoimuus ei ole samalla tasolla kuin esimer-

---

[3] Uusi valvoja, uudet menetelmät. Sosiaalitieto 8/2010

[4] Vanhuspalvelulaki (työnimeltään ikälaki) on tätä kirjoittaessa valmistelussa jakaen voimakkaasti mielipiteet, ks. Ovatko vanhusten palvelut lainsäädännön ulkopuolella? Sosiaalitieto 9/2010

kiksi Ruotsissa[5], jossa hoitoon hakeutuva tai hänen omaisensa voivat vertailla eri yksikköjä ja päättää julkisesti annettujen tietojen perusteella, mistä asumispalvelua aiotaan hakea. Laitosten nykyisillä internetsivuilla tulisi kertoa toiminnasta nykyistä avoimemmin. Tarvetta lisää myös vuoden 2011 alussa voimaan astuva laki, joka antaa myös ympärivuorokautisesti toimivien yksiköiden asukkaille oikeuden muuttaa lähemmäksi omaisiaan, myös toiseen kuntaan.

## 2.2 Kunnan rooli valvonnassa

Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvontasuunnitelman toimeenpano-ohjelmassa vuodelle 2010 on määritetty ympärivuorokautisten vanhuspalveluiden valvontajärjestelmässä toimivien tahojen roolit. Kunnan tehtävänä on omien palvelujen tuottamisessa omavalvonta sekä yksityisten palvelujen valvonnassa lausunnon antaminen toiminnan käynnistämisestä ja muuttamisesta, valvontakäyntien ja tarkastuskertomusten tekeminen, tarjouskilpailujen, ja sopimusneuvottelujen hoitaminen sekä palvelujen osto. (Liite 1).

Kunnalla on roolituksesta huolimatta rinnakkaisia valvontatehtäviä AVI:n kanssa suhteessa sosiaalialan palvelujen tuottajien toimintaan: itse asiassa kuntien sosiaali- ja terveysviranomaisten toiminta valvontaviranomaisena on keskeisessä roolissa AVI;n työn kannalta. Tästä huolimatta valvontakäynnit ja –menetelmät eivät ole kaikkialla olleet vakiintuneita. Esimerkiksi tarkastuskertomuksesta ei ole aina huomattu lähettää jäljennöstä AVI:iin tai kunnan työntekijä ei ole ollut tietoinen lausunnonantovelvollisuudestaan uuden yksityisen toiminnan käynnistyessä alueella. Myös valvontatyön valtakunnallinen ohjaus on ollut puutteellista tai aluehallintoviraston toimialueilla (ent. lääni) on laadittu omia laatukriteereitä, mikä on johtanut epäyhtenäisiin käytäntöihin[6].

Vuoden 2010 alussa valmistuneen valvontaohjelman myötä valvontajärjestelmää kehitetään kattavammaksi, systemaattisemmaksi ja yhdenmukaisemmaksi. Valviran ja AVI:n laatimalla valvontaohjelmalla luodaan valvontakäynneille myös kunnan käyttöön yhtenäistä sisältöä, arviointiperusteita ja kriteereitä, joiden perusteella voidaan arvioida esimerkiksi hoidon laatua ja taata asiakkaiden perusoikeuksien yhdenvertainen toteutuminen. Myös valvonnan ennakoitavuutta lisätään antamalla käyntikohteille etukäteistietoa kriteereistä. Tämä on tarpeen nyt, kun sosiaali- ja terve-

---

[5] Ruotsi lienee esikuvana myös vanhuspalvelulain valmistelussa, sillä hahmotelmien mukaan osa valvonnasta haluttaisiin järjestää Ruotsin mallin mukaan, jolloin vanhustenhoidon henkilöstö velvoitettaisiin ilmoittamaan hoidosta havaituista puutteista. Toisaalta yksityiset palveluntuottajat vaativat työsopimuksissa vaitiolositoumuksen työssä näkemästään. Helsingin Sanomat, pääkirjoitus 15.10.2010.

[6] Ympärivuorokautisessa hoidossa olevien vanhusten hoidon valvonta, ESLH 4.9.2009.

yspalveluja organisoidaan uudelleen ja toimintaympäristön lukuisat muutokset lisäävät laatupoikkeamien riskiä[7].

Perussäännöt säilyvät. Kunta vastaa yksityisen palvelujen tuottajan kirjallisten ilmoitusten vastaanottamisesta ja ilmoittaa toimintaa koskevat tiedot AVI:lle rekisterinpitoa varten. Ilmoituksenvaraisten yksikköjen valvonnan päävastuu on edelleen kunnalla, jonka alueella yksikkö sijaitsee, riippumatta siitä, ostaako kunta yksiköstä palvelua vai ei. Kunta myös valvoo ostopalveluna toiseen kuntaan sijoittamiensa henkilöiden olosuhteita kyseisessä toimintayksikössä. Ostettaessa palveluita yksityiseltä palvelun tuottajalta, on palvelujen vastattava tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnallisilta toimijoilta. Itsehallintonsa puitteissa kunnat tosin päättävät itse ympärivuorokautisten palvelujen järjestämisestä ja palveluiden sisällöstä.

# 3 Valvontatiedon hyödyntäminen oman toiminnan kehittämisen tukena

Valvontaviranomaiset eivät ensisijaisesti etsi epäkohtia vaan nostavat esiin hyviä ja eettisiä toimintatapoja. Tiedottaminen ja ohjaus ovat tärkeitä tapoja lisätä eettistä tietoisuutta. Valtakunnallisesti on laadittu valvontaohjelmia, toimeenpanosuunnitelmia sekä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskertomusten malleja[8]. Ehdotukset ja tavoitteet kymmensivuisena lomakkeena esiteltyinä saattavat kuitenkin joskus itse hoitotyön toimintaympäristössä toimivista ammattilaisista tuntua ohjaavan valvontakäynnin lähtökohtana vierailta. Myös ohjeisiin valitut mittarit herättävät keskustelua. Jos yksikössä on panostettu vapaisiin aamutoimiin, lyö valvontaohjelmassa kritisoitu yli 11 tunnin yöllinen ruokatauko tavoitetta korville[9].

Toisaalta olemassa olevat ohjeet perustuvat sekä kokemukseen että tutkittuun tietoon, joten on ymmärrettävää, että niitä käytetään valvonnassa. On tärkeää huomata, että valmiit ohjeet ja ohjelmat on tehty juuri toiminnan kehittämisessä tarvittavan tiedon hankkimisen tueksi. Tällöin

[7] Valvonnan kasvavasta tarpeesta on kirjoittanut esimerkiksi Briitta Koskiaho (2008) teoksessaan Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Vastapaino. Tampere.

[8] Lisätietoja http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/vanhustenhuolto

[9] Valviran selvityksen mukaan kahdessa hoitolaitoksessa kolmesta on yöaikainen tauko yli 11 tuntia, mikä on tutkimusten mukaisesti vanhukselle aivan liian pitkä aika. Toisaalta tätä tulosta tulkitessa olisi mielekästä esittää lisäkysymys onko ruokaa saatavissa haluttaessa.

kaikkia valvonnan ja ohjauksen välineitä ei tarvitse tuottaa itse, vaan käytössä on yhdenmukaisia toimintatapoja. Kun yhteisiin käytäntöihin on sitouduttu, voidaan oman työn tuloksia tuoda paremmin keskusteluun ja kehitettäväksi edelleen. On myös mahdollista, että laatutyöskentelyn lisääntyessä saavutetaan alalle parempi imago ja saadaan uusia gerontologisen hoitotyön opiskelijoita.

Omat hyväksi havaitut käytännöt ja muualla tuotetut hyvät mallit sekä tutkimustulosten hyödyntäminen – joka ei ole aina helppoa – tulisi saada valvontakäyntien uudessa työotteessa esille. Yhtäältä olisi tärkeää, että kehitetyt ratkaisut tuodaan julkisiksi. Toisaalta olisi tärkeää välittää valvottavaan yksikköön ratkaisumalleja muualta, mikä asettaa valvontakäyntejä tekeville viranhaltijoille suuren osaamisen haasteen. Ihannetilassa valvontaviranomaiset, asiakkaat ja heidän omaisensa sekä palveluntuottajat käsittelisivät yhdessä palvelujen ongelmakohtia ja yrittäisivät löytää niihin ratkaisuja.

Valvonnan keskustelevan ja ohjaavan luonteen vuoksi yhdeksi keskeiseksi toiminnan tavoitteeksi nousee toiminnan kehittäminen. Kehittämisessä ratkaisuja voidaan tuottaa omia käytäntöjä tarkastelemalla ja parantamalla, mutta myös ottamalla oppia toisilta. Valvonnassa havaitut hyvät käytännöt ja tieto niistä eivät välttämättä saavuta laajemmin käytännön hoitotyötä tai että ne edes kirjataan yksikön ohjeistukseksi. Tiedonkulun katkos on tuttua kehittämistyössä, jossa panostus kohdistuu helposti innovointiin, ei seurantaan. Valvonta puolestaan on jo perustehtävänsä vuoksi toimintaa silmällä pitävää, joten valvontatietoa tulisi yksiköissä tarkastella erityisesti oman toiminnan kehittämisen tukena. Tätä tavoitetta tulisi valvonnassa tukea esimerkiksi nostamalla erityisen hyvää laatua osoittavat asiat esiin lomakkeen arviointi- ja yhteenveto-osioissa.

Saman asian pohtimiseen saatetaan käyttää resursseja rinnakkain kahdessa kunnassa tai saman kunnan kahdessa hoitoyksikössä ilman, että tiedetään toisten hyvistä oivalluksista. Tarvitaanko tiedon jakamiseen tällöin ulkopuolinen taho? Voisiko valvontaa tehdä tämä näkökulma huomioiden? On toki mahdollista, että tieto ja hyvät käytännöt halutaan omistaa, mutta luultavampaa on, että kokemuksia ei ehditä vaihtaa edes lähiyksiköiden kanssa. Kyse voi olla myös toimiviksi koettujen tiedonvälityskanavien puutteesta. Lisäksi tiedon jakamiseen ja ”oman hännän nostamiseen” voi olla korkea kynnys.

Vanhustenhuollon valvontaa tulisi Vanhustyön kehittämisverkoston vetämässä valvontatyöryhmässä kerätyn kokemuksen mukaan tarkastella ajoittain alueellisesti ja vertailukehittämiseen rohkaisevasti. Vertailukehittämisestä puhutaan silloin, kun vanhuspalveluyksiköiden tuloksia verrataan keskenään, arvioidaan mahdollisia eroja hoidon laadussa ja kehitetään käytäntöä toiselta

oppimalla[10]. Työryhmän keskustelut ilmoituksenvaraisten yksityisten palveluiden valvontakäytännöistä ovat tuottaneet parannuksia yrittäjille annettaviin ohjeistuksiin sekä systemaattisuutta infotilaisuuksien järjestämiseen.

Jokainen voi arvioida omaa toimintaansa subjektiivisesti eli yhdessä keskustellen. Käytännön kehittämistä kuitenkin tehostaa, kun käytössä on yhdenmukainen valvontaohjelma, jossa tavoitteiden asettaminen ja tulosten arviointi on järjestelmällistä ja vertailukelpoista. Valvira ja aluehallintovirastot ovat ilmoittaneet ottavansa käyttöön yhteisen valvontatilastoinnin, jonka avulla saadaan tietoa palvelujen pulmakohdista. Lisäksi Valvira on ilmoittanut laativansa sekä keräämiensä että THL:n toimittamien tietojen pohjalta vähintään vuosittain vanhusten ympärivuorokautisten hoito- ja hoivapalvelujen tilannekatsaukset. Tämän vuoksi omien kunnallisten valvontalomakkeiden käyttöä ei valvontatiedon keräämisessä suositella[11].

> *Valtakunnallisesti vertailukelpoiset tilannekatsaukset auttavat ennakoimaan toimintakentän muutoksia, jolloin on mahdollista ehkäistä tai vähentää haittoja jo ennalta etukäteisvalvonnan tai ohjauksen keinoin.*
>
> Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvontasuunnitelman toimeenpano-ohjelma vuodelle 2010

Valvonnan toteuttaminen on tavoitteellista toimintaa, jonka tulee perustua hyvin hoidettujen asioiden esilletuomiseen sekä havaittujen epäkohtien eli parannusta vaativien asioiden pohjalta nimettyihin tavoitteisiin. Tämä nivoo valvonnan osaksi iäkkäiden hoitotyön kehittämistä. Epäkohtien korjaamisessa on selkeästi nimettävä keinot tai ainakin aloitettava keinojen työstäminen, jotta haluttuun päämäärään on mahdollista päästä. Vuorovaikutuksessa on tavoitteiden ja keinojen lisäksi tuotava esille arviointi, jotta päästään mittaamaan, onko valvonnasta saatua tietoa käytetty tuloksellisesti. Tavoitteet, keinot ja arviointi tulee ilmaista selkeässä muodossa kirjallisesti. Tämä on työlästä, mutta mikäli sitä ei tehdä, toiminnan muuttaminen alkaa pian tuntua raskaalta ja jopa turhalta.

---

[10] Hyvä opas aiheeseen on Kristiina Hellstén, Maarit Outinen, Tupu Holma (2004) Kehittävä vertaiskäynti – työväline laadunhallintaan. Stakes. Saatavissa http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Aiheita31-2004.pdf

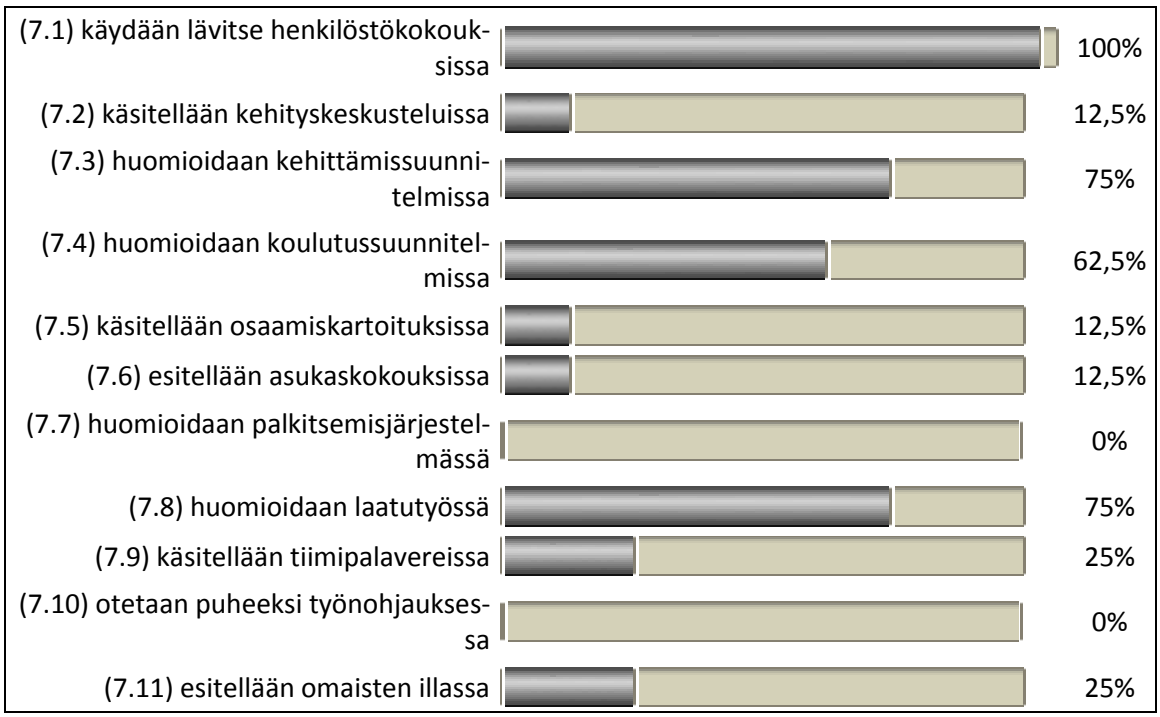
Myös THL:n Ikähorisontti -hankkeen työvälineissä avataan vertaiskehittämisen hyödyntämistä http://www.stakes.fi/FI/Stakes/horisontaali/ikahorisontti/tyovalineet/index.htm

[11] Suullinen tieto, kehittämispäällikkö Hanna Ahonen 27.1.2010. Ks. myös Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvontasuunnitelman toimeenpano-ohjelma vuodelle 2010, sivut 3 ja 10.

Valvonnan työryhmän laatimassa kyselyssä tarkasteltiin erilaisia tapoja käydä valvontakäynnin tuloksia lävitse henkilöstön kanssa. Vastaajina (n=8) olivat ne yksityisen palveluntuottajat, joiden valvontakäynnissä kokeiltiin työryhmän laatimaa valvontalomaketta.

**Miten hyödynnätte valvontakäynnistä saatua tietoa oman toiminnan kehittämisessä? (voit valita useita)**

Kysymykseen vastanneet: 8




Taulukko 1. Valvontakäynnistä saadun tiedon hyödyntäminen

Yksikään vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa, että valvontakäynnistä saatua tietoa ei hyödynnetä. Yleisin tapa on käydä asioita läpi henkilöstökokouksissa sekä huomioida saadut tiedot kehittämissuunnitelmissa, laatutyössä ja koulutussuunnitelmissa. Lisäksi yksi vastaaja kertoi, että valvontatietoa on hyödynnetty hallituksen kokouksessa. Työnohjaus ja palkitseminen eivät liity vastausten mukaan lainkaan valvonnasta saadun tiedon hyödyntämiseen, ja varsin vähän asiaa avataan myöskään asiakkaille tai omaisille. Lähtökohdat ennakoivan ja vuorovaikutuksellisen valvonnan tuottaman tiedon hyödyntämisessä ovat pienimuotoisen kyselyn perusteella kuitenkin erittäin hyvät.

Valtakunnallisessa ohjaus- ja valvonta- sekä tarkastuskäynnin kertomuksessa[12] korostetaan mittaamisen merkitystä sekä asiakkaiden hoidon tarpeen että ravitsemuksen määrittelyssä. Keinojen määrittely ilman mittareita tuottaa helposti kehäpäätelmiä, jolloin keinoiksi määritellään uusia tavoitteita. Hyvän ravitsemustilan päämäärään saatetaan esimerkiksi pyrkiä pitämällä huolta, ettei paino laske, jolloin jää käsittelemättä kokonaan se, miten varmistetaan, ettei paino laske. Tällöin hoitajista jokainen toimii oman taitonsa ja tietonsa turvin, eikä asia välttämättä tule kokonaisuutena hoidetuksi. Olennaista valvontatiedon hyödyntämisessä on kuitenkin muistaa asiakkaan yksilöllisyys. Parasta olisi, jos vuorovaikutuksellisessa valvontakäynnissä esiin nostetut hyvät käytännöt sekä korjaamista vaadittavat epäkohdat pohdittaisiin yksilöllisesti kirjatuiksi myös asiakkaiden hoitosuunnitelmiin[13].

# 4 Onnistuneen valvonnan edellytykset

Kuten edellä on todettu, on olemassa paljon tutkittua tietoa tavoitteiden asettelun pohjaksi, hyviä käytäntöjä sovellettavaksi käytännön hoitotyöhön ja mittareita arvioinnin tueksi. Se, miten hoitotyöntekijät yhdessä tarkastelevat omia työskentelytapojaan, seuraavat itse laadun tuloksia ja kehittävät toimintaa, edellyttää jokaisen työntekijän sitoutumista kehittävään työotteeseen. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus tai kasvava sijaisten joukko hankaloittaa sitoutumista ja tuottaa painetta epäkohtien piilottamiselle hankaloittaen kehittämistyötä. Mutta ne eivät estä vaan pikemminkin korostavat kehittämisen tarvetta.

Kun valvonnan toimenpiteet ovat hyvin suunniteltuja, niiden hyödyntäminen on myös kirjattu toimintaohjeiksi yksikkökohtaisiin suunnitelmiin. Samoin kehittämisen keinot on mahdollista saada näkyviin yksilötasolla asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Tärkeää on myös se, että valvontatiedon hyödyntämiseen sitoutunut yksikkö myös keskustelee omasta toiminnastaan. Tällöin ohitetaan yleisesti toimintaan liitetyn arvokeskustelun ”irrallisuus”. Käytäntölähtöisesti ankkuroitu kehittäminen auttaa keskittymään olennaiseen ja myös uuden työntekijän tai sijaisen on mahdollista päästä jouhevammin toimintaan mukaan.

---

[12] http://www.valvira.fi/files/Tarkastuskertomus_280510.doc

[13] Arvioiva keskustelu hoitotyöntekijöiden kesken, keskustelu yhdessä iäkkään asiakkaan kanssa sekä tunnuslukuihin ja mittareihin (esim. kaatumiset, ravitsemus, infektiot, lääkitys, masennusoireet) perustuva objektiivinen arviointi eivät saa työntää unholaan sitä, että myös asiakkaiden omaisilta tulee sekä kerätä että hyödyntää palautetta.

## 4.1 Yksityisten luvanvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain (603/96) mukaan sellaisen palvelujen tuottajan, joka jatkuvasti liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla antaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on haettava aluehallintovirastolta lupa ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista[14]. Ympärivuorokautisen palvelun eli asumispalvelun valvonta voi olla ennalta sovittu tai ennalta ilmoittamatta tehty tarkastus. Käynnistä laaditaan tarkastuskertomus, johon merkitään tarkastuksen syy ja muut tarvittavat merkinnät. Tarkastuskertomukseen kirjataan sovitut toimenpiteet ja aikataulu. Valvonnan työryhmä kehitti useassa yhteydessä erinomaiseksi arvioidun valvontalomakkeen tarkastuskertomuksen malliksi ja se on kokeiltavissa Socomin internet-sivuilla[15]. Lomakkeen paperiversio ohjeineen on tämän julkaisun liitteenä. (Liitteet 2 ja 3).

Työryhmän kehittämä valvontalomake ei ole alueella käytössä, sillä AVI:n tarkastaja tai kunnan valvova viranomainen laatii tarkastuksesta tarkastuskertomuksen valtakunnallisen ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynnin kertomuksen[16] mukaisesti. Sisällöltään kaksi versiota ovat varsin samanlaiset - merkitään tarkastuksen syy ja kirjataan sovitut toimenpiteet ja aikataulu – mutta kahden erilaisen version käyttämisen ei Vanhustyön kehittämisverkoston työryhmässä koettu tukevan valvonnan yhtenäistämistyötä. Lisäksi AVI suosittelee käyttämään tarkastuskertomusmalliaan valvonnan dokumentoinnissa[17]. Valvonnan kulkua kuvaavat työryhmän laatimat prosessikuvaukset ovat tämän julkaisun liitteenä. (Liitteet 4 ja 5).

Rinnakkaisten lomakkeiden käyttöä valvonnassa ei puolla myöskään se, että valtakunnallisesti on valmisteilla yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteri (Valveri), johon tarkastuslomake vastaisuudessa tullaan täyttämään suoraan. Kaikki toimintayksiköt kattavaa seurantajärjestelmää varten Valvira, AVI, THL ja STM ovat yhteistyössä laatineet indikaattoreita, joiden perusteella voidaan arvioida tavoitteiden toteutumista[18]. Indikaattoreita kutsutaan myös

---

[14] Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen liittyvät lomakkeet löytyvät keskitetysti osoitteesta http://www.laaninhallitus.fi/intermin/lomakehakemisto.nsf/formsbbfinlh/D0607D05CB3DBF52C22570FC00416D09

[15] http://www.socom.fi/hankkeet/h_vanhustyo_tietopankki.html

[16] http://www.valvira.fi/files/Tarkastuskertomus_280510.doc

[17] http://www.valvira.fi/files/Vanhustenhuollon%20valvontasuunnitelma%2012022009.doc

[18] Valvira on laatinut indikaattoreille pohjaavan kyselyn ympärivuorokautista hoitoa tai hoivaa vanhuksille tarjoaviin laitoksiin. Tällaiselle selvitykselle on Suomessa ollut suuri tarve, sillä koko maata koskevaa, valvonnan pohjaksi soveltuvaa tietoa vanhuspalvelujen järjestämisestä ja laadusta ei ole yhtenäisesti saatavis-

”painoalueiden kriittisiksi pisteiksi” ja ne kuvaavat millaisella tuloksella hyväksyttävän toiminnan vähimmäiskriteerit täyttyvät (Liite 6)[19].

Valtakunnallisessa ympärivuorokautisen hoivan ja palvelujen valvontasuunnitelmassa on määritelty seuraavat valvonnan painoalueet. Näitä samoja sisältöjä tarkastetaan kunnan viranomaisen tekemässä tarkastuksessa:

1. Toiminnan organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen sekä henkilöstömitoituksen ja henkilöstön koulutuksen huomioon ottaen asianmukainen asiakasrakenne
2. Henkilöstö
3. Toimitilat
4. Asiakkaiden asema ja oikeudet
5. Asiakkaiden perustarpeista huolehtiminen
6. Terveyden- ja sairaanhoidon toteuttaminen yksikössä
7. Dokumentointi ja asiakirjahallinta

Valvonnan painopisteiden sisältö on avattu kysymysmuotoon tarkastuskertomuslomakkeessa[20], jonka tarkoituksena on yhdenmukaistaa sekä valvonnan menetelmiä että sisältöä. Viranomaisarvio voidaan tarvittaessa laatia myös toimintayksikön täyttämän tarkastuskertomuslomakkeen perusteella, ilman tarkastuskäyntiä.

Kaakkois-Suomessa sijaitsevat yksityiset ikäihmisten asumispalvelut on mainittu liitteessä. (Liite 7). Asumispalveluiden valvonnassa tarkastetaan, että luvan myöntämisen tai ilmoituksenvaraisen toiminnan käynnistämisen edellytykset ovat voimassa ja että palveluntuottaja toimii lupamääräysten mukaan. Tarkastuksesta laadittavan tarkastuskertomuksen korvaa valvontalomake. Akuuttei-

---

sa. Tiedot ovat alustavia ja täsmentyvät myöhemmin mutta jo nyt on todettu, että yksityissektorin toimintayksiköt näyttäisivät toimivan julkista sektoria paremmin. Tulos vahvistaa jo aloitettua kunnallisen sektorin valvonnan priorisoimista. http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/selvitykset

[19] Valviran tarkastelemista 1237 vanhustenhuollon yksiköstä vain 149 (12 %) täytti kaikkien asetettujen indikaattoreiden kriteerit niin, että niissä saavutettiin vähintään alin hyväksyttävä taso. Niistä seitsemästä yksiköstä, jotka täyttävät vanhustenhuollon laatukriteerit erinomaisesti, tulee Valvira jakamaan toiminnan toteutuksen tietoja muualle vanhustenhuoltoon.
http://www.valvira.fi/files/Vanhusten_sosiaalihuollon_palvelut.pdf

[20] http://www.valvira.fi/files/Tarkastuskertomus_280510.doc

hin valvontatapauksiin, kuten asiakkaiden ja omaisten yhteydenotot ja epäilyt lupaehtojen rikkomisesta, reagoidaan nopeasti. Reklamointiyhteydenotto tilastoidaan, esimerkiksi Kouvolassa on käytössä akuutin asiakaspalautteen malli.

Todetusta epäkohdasta aiheutuu aina uusintatarkastus, jossa varmistetaan, että palvelun tuottaja on korjannut epäkohdan. Todetusta epäkohdasta on valvontalain mukaan ilmoitettava heti AVI:iin. Mikäli määräaikaa asian korjaamiseksi annetaan alle kuukausi, tulee lomake lähettää aluehallintovirastolle vasta sovitun uusintatarkastuksen jälkeen. Mikäli korjaamisaikaa annetaan yli kuukausi, tulee lomake lähettää AVI:iin sekä valvontakäynnin että uusintatarkastuksen jälkeen.

Kunnan asiakassuhteeseen perustuva valvonta korostuu yksiköissä, joilla ei ole ostopalvelusopimusta. Hoitopäätöksen tekeminen edellyttää, että asiakasohjauksesta vastaava henkilö tuntee yksityisten palveluntuottajien palveluvalikoiman. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen puolestaan edellyttää kunnalta tietoa sekä hoidon tarpeesta että palveluntuottajan kyvystä vastata tarpeeseen. Eräs malli tukea hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä - ja samalla varmistaa, että palvelut vastaavat asiakkaan tarvetta - on Vanhustyön kehittämisverkoston laatima asiakaspalautekeskustelumalli[21].

## 4.2 Yksityisten ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen valvonta

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain (603/96) mukaan sellaisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus[22] sosiaalihuollosta vastaavalle monijäseniselle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan. Kunnan viranomaisen tulee ilmoituksen saatuaan selvittää yksityisen sosiaalipalvelun toiminnan edellytykset ja arvioitava annettujen asiakirjojen perusteella vastaako tehtävänkuva vanhustenhuollon strategiassa ilmaistuun tarpeeseen. Lisäksi kunnan tulee huolehtia, että palveluntuottaja on täyt-

[21] Asiakaspalautekeskustelumallissa päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelmaa kolmikantaperiaatteella asiakkaan, omaisen ja omahoitajan kesken. Opas asiakaspalautekeskustelumalliin on osoitteessa http://socom.fi/julkaisut.html

[22] Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen liittyvät lomakkeet löytyvät keskitetysti osoitteesta http://www.laaninhallitus.fi/intermin/lomakehakemisto.nsf/formsbbfinlh/D0607D05CB3DBF52C22570FC00416D09

tänyt ilmoituslomakkeen kaikilta osin ja että ilmoitus sisältää tarvittavat liitteet. Tämän jälkeen kunta antaa saapumistodistuksen[23].

Kunta toimittaa AVI:iin kopion ilmoituksesta sekä oman lausuntonsa. Kotona annettavaan palveluun liittyvässä sijaintikunnan lausunnossa tulee ilmetä kunnan perusteltu arvio siitä, täyttääkö ilmoituksenvarainen palvelutoiminta yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa säädetyt edellytykset (1996/603 3§, 4§). Lisäksi lausunnossa olisi hyvä ottaa kantaa toimintasuunnitelman realistisuuteen: onko palveluntuottaja kunnan kannalta sovelias yksityisten palveluntuottajien rekisteriin merkittäväksi. Mikäli toiminta täyttää luvan myöntämiselle asetetut vähimmäisvaatimukset, mutta lupaa myönnettäessä havaitaan riskitekijöitä, on perusteltua ottaa yksikön toiminta myöhemmin erityisen valvonnan kohteeksi. Lausuntoa kirjoittaessa on edellytettävä toimintasuunnitelmaa, sillä lausunnon kirjoittajan on tärkeä nähdä myös liikeidea. Nämä ohjeet mielessä Vanhustyön kehittämisverkoston työryhmä laati lausuntopohjan kunnan lausunnolle[24] (Liite 8).

Kunnalla on ensisijainen vastuu ilmoituksenvaraisen toiminnan valvonnasta. Kuntien on valvottava kaikkia sosiaalipalvelun tuottajien rekisterissä olevia, jotka toimivat sijaintikunnassa. Vaikka esimerkiksi palvelusetelin saaneen asiakkaan ja palvelujen tuottajan välinen sopimus kuuluu kuluttajasuojalain soveltamisalaan, on kunnalla vastuunsa palvelusta. Kunnan vastuu voi virhetilanteessa perustua esimerkiksi siihen, että kunta on palveluntuottajan listoilleen hyväksyessään laiminlyönyt vastuuvakuutuksen varmistamisen[25].

Valtakunnallinen kotihoidon valvontasuunnitelma on tätä kirjoitettaessa valmistelussa mutta oletettavaa on, että siinä tullaan määrittelemään yksityisten ilmoitustenvaraisten palvelujen valvon-

---

[23] Laki palvelujen tarjoamisesta (1166/2009) on tullut voimaan 28.12.2009 ja sen lupamenettelyä koskevat säännökset tulivat voimaan 28.6.2010. Palveluiden tarjoamista koskevan lain mukaan palveluntarjoajalle on annettava todistus lupahakemuksen tai ilmoituksen saapumisesta eli saapumistodistus. Todistus annetaan sen jälkeen, kun hakija on toimittanut viranomaiselle kaikki asian ratkaisemista varten tarvittavat asiakirjat, tiedot ja selvitykset. Lisätietoja: http://www.valvira.fi/files/Valvira_ohje_6_2010.pdf http://www.intermin.fi/lh/etela/sto/home.nsf/pages/B2405D91A819A815C2256F55003BC062?opendocument

[24] Lääninhallitus on vuonna 2007 laatinut mallin lupa- ja ilmoitusmenettelyyn sijaintikunnan antamalle lausunnolle, mutta työryhmän jäsenten kokemusten perusteella malli ei sovellu ilmoitusmenettelyssä käytettäväksi kuin huomattavan muokkaustyön jälkeen. Malli on osoitteessa

http://www.intermin.fi/lh/etela/sto/home.nsf/pages/B2405D91A819A815C2256F55003BC062/$file/Sijaintikunnan_lausunto.pdf

[25] Uotinen, Sami (2009) Palveluseteli. Lakimiesliiton kustannus.

nan painoalueet. Tällä hetkellä valvonnan perusohjeeksi on tulkittavissa sijaintikunnan lausunnossa mainittujen edellytysten toteutumisen valvonta.

| |
|---|
| Kunnan tehtävänä on valvoa, että palveluntuottaja täyttää laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden kriteerit, erityisesti henkilöstön määrästä ja osaamisesta sekä vastuuhenkilöstä säädetyt velvoitteet. |

Valvonnan työryhmässä pohdittiin laatukriteereitä myös ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaan. Pohdinnan taustana sovellettiin Lappeenrannassa käytössä olevaa kotihoitoa koskevaa asiakashaastattelulomaketta, jossa on oma osionsa palvelujen arvioinnista. Haastattelulomakkeesta muokattiin seuraavat valvonnan kannalta olennaiset laatukriteerit:

- Ammattitaitoisuus:
  asiakkaan havainnoima työntekijän pysyvä tekemisvalmius (osaamistaso), kyky toimia oikein vaihtuvissa tilanteissa sekä kohteliaisuus
- Yhteistyökykyisyys:
  pystyykö itse vaikuttamaan riittävästi omaa hoitoaan koskeviin asioihin ja päätöksiin
  saako palveluja siihen aikaan vuorokaudesta kuin haluaa
  saako työntekijään helposti yhteyden
- Kiireettömyys:
  onko työntekijöillä riittävästi aikaa keskusteluun
- Luotettavuus:
  tulevatko työntekijät sovittuna aikana
  lisäävätkö saadut kotihoitopalvelut turvallisuuden tunnetta
  onko viimeisen puolen vuoden aikana käynyt pääsääntöisesti sama työntekijä
  onko tiedottaminen palveluista ollut riittävää ja yksiselitteistä (helposti ymmärrettävää)

Laatukriteerit eivät aina ole yksiselitteisiä edes yleisellä tasolla: ovatko laatukriteerit turhan tiukat ja antavat ainoastaan huonon kuvan palveluiden laadusta, vai tarjoavatko ne mahdollisuuden tuoda systemaattisesti kerättyä tietoa myös päättäjien pohdittavaksi? Onko asiakkaalla kykyä havainnoida ammattitaitoa, vai tuottavatko omat halut ristiriitaa sen kanssa, mikä palveluntuottajan ammatillisen osaamisen – esimerkiksi kuntouttavan työotteen - mukaan olisi paras tapa toimia? Onko hyvä edes pyrkiä tarjoamaan palveluja siihen aikaan vuorokaudesta kuin asiakas haluaa, mikäli tämän vuorokausirytmi on sekaisin? Pitääkö työntekijään saada helposti yhteys, mikäli avuntarve liittyy yksinäisyyteen ja kuulumisten vaihtamiseen? Tulisiko aluksi kertoa palvelusta

kokonaisuudessaan vai kannattaisiko tiedottamista tehdä osissa ja kertaavasti, jotta informaation määrä ei olisi aluksi liian massiivista hallittavaksi?

Laatukriteerit kannattaa valvonnalle kuitenkin asettaa – ja tarvittaessa muokata – jo siitä syystä, että saadaan keskusteluun etukäteisvalvonnalle tärkeä kysymys: minkälaisia palveluja pitäisi tuottaa? Kun vuorovaikutuksellisessa valvontatapahtumassa pohditaan yhdessä, missä on onnistuttu ja missä pitäisi parantaa, on mahdollista päästä jälkikäteisvalvonnasta kohti ohjaavaa valvontatyötä.

## 4.3 Tarkastustiheys ja yhteistyö

Tarkastustiheyteen vaikuttavat toiminnan luonne ja laajuus. Tarkastustiheys tulisi määritellä vuosittain osana talous- ja toimintasuunnittelua. Tavoitteelliseksi tarkastuskäyntien määräksi on eri tahoilla esitetty yhtä käyntiä yksikössä vuosittain. Tarkastuksiin käytettävä aika puolestaan riippuu kohteen etäisyydestä, suuruudesta, toimintojen monipuolisuudesta sekä kohteen säädöstenmukaisuudesta. Valvonnan työryhmän kokemusten perusteella valvontakäynti vie vähintään kaksi tuntia.

Valvojan kannalta on tärkeää, että vastuunjako eri viranomaisten kesken on selkeä. Myös valvonnan säännösten ja ohjeistuksen tulee olla riittävän yksityiskohtaisia ja valvojilla tulee olla riittävät resurssit suoriutua valvonnasta. Kuntien toivotaan laativan omia valvontasuunnitelmiaan, joissa valvonnan toteutus ja kehittäminen suunnitellaan systemaattisesti. Valtakunnallisia ohjeita ei asiasta ole[26].

Valvonnan toteutumisesta, suoritetuista tarkastuksista ja toimenpiteistä raportoidaan vuosittain AVI:lle ja valvontasuunnitelman toteutuksesta lautakunnalle. Tietoa valvonnan painopisteistä ja sisällöstä olisi hyvä toimittaa myös vanhusneuvostolle, jonka tehtävänä on laatia esityksiä ja aloitteita sekä antaa lausuntoja kunnan viranomaisille ikäihmisiä koskevissa kysymyksissä. Tarvittaessa on selvitettävä syyt tai perustelut mahdollisten toteutumatta jääneiden tavoitteiden osalta.

Valvonnassa kerättyä tietoa tulisi hyödyntää laajasti paitsi valvonnan kehittämisessä ja sen toimivuuden varmistamisessa, myös yksikön oman toiminnan kehittämisessä. Valvontakäyntien lisäksi

[26] Valvirassa on valmistelussa valtakunnallinen kotihoidon valvontaohjelma, jossa asiaan saatetaan ottaa kantaa. Valvontaohjelma on suunnitelmien mukaan tulossa kommentoitavaksi marraskuussa 2010 ja käytettäväksi vuoden 2011 alussa.

yhteistyötä palveluntuottajien kanssa tulee toki toteuttaa myös muilla tavoin, kuten yhteydenpidolla kirjeitse tai puhelimitse, tiedottein, asiakaskyselyin ja yhteistyötapaamisin. Erityisesti ilmoituksenvaraisten yksityisten palveluntuottajien kanssa järjestettävät yhteistyötapaamiset eli infotilaisuudet on koettu alueella erinomaisiksi, sillä niukkojen resurssien realismi ylläpitää jälkikäteisvalvonnan ensisijaisuutta: pääasiallisina valvonnan tarpeen lähteinä toimivat jatkossakin kriittinen asiakaspalaute sekä erilaatuiset ilmoitukset.

Kaakkois-Suomessa ilmoituksenvaraisten palveluntuottajien ohjausta ja neuvontaa järjestetään yrittäjien tapaamisina eli ns. yleisinä infotilaisuuksina pääsääntöisesti kahdesti vuodessa, vähintään vuosittain. Tapahtumissa käsitellään ajankohtaisia aiheita. Lappeenrannassa pidettyjen tapaamisten ohjelma on liitteenä (Liite 9).

Tilaisuuksista poisjääneille palveluntuottajille lähetetään materiaalia ja muistio tiedoksi. Vaikka toimintatapaa pidetään erinomaisena, tulee muistaa, että yhteistapaamiset eivät korvaa valvontaa eikä yleisissä tilaisuuksissa voi käydä ohjaavaa keskustelua yksittäisten toimijoiden asioista kuin yleisellä tasolla. Tarve aikatauluttaa vuosittain muutamia käyntejä palveluntuottajien luokse tutustumaan mm. toimintaan ja asiakirjojen säilyttämiseen säilyy.

Yhtenäinen valvontatapa sekä roolien selkiyttäminen on tarpeellista. Vanhustyön kehittämisverkoston johtoryhmä esitti tiivistä AVI:n ja kunnan valvontaviranomaisten yhteistyötä päällekkäisyyksien välttämiseksi[27]. Lausunto on liitteenä (Liite 10).

# 5 Lopuksi: Työn arvostus ja tulokset rohkeasti esille

Onnistuneet ennakoivat valvontakäynnit tukevat paitsi hoitotyön kehittymistä myös henkilökunnan hyvinvointia. Kun työ saadaan näkyväksi hyvinä hoidon laadun tuloksina, se lisää sitoutumista ja kannustaa hoitotyön ammattilaisia kehittämään edelleen omaa työtään. Kehittämistyö edellyttääkin hyvää ja avointa ilmapiiriä, jossa uskalletaan tarkastella mahdollisia heikkoja tuloksia rakentavasti. Yhtäältä epäkohdat on tunnustettava ja keskusteltava yhdessä. Toisaalta on uskallettava iloita hyvistä laadun tuloksista ja onnistumisista. Nämä odotukset näkyvät yksityisille palveluntuottajille suunnatun valvontalomakkeen koekäyttöön ja arviointiin liittyvän kyselyn tuloksista. Kysymykseen Milloin valvontakäynti on mielestäsi onnistunut? vastattiin seuraavasti:

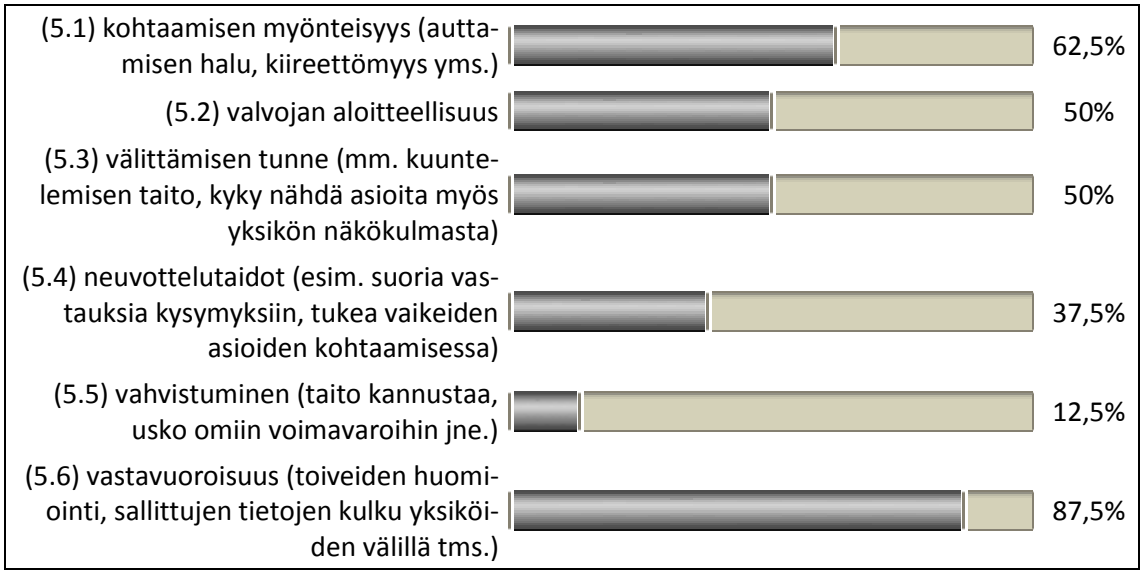
[27] Yhteinen valvontakäynti tai tieto käynnistä olisi usein paras ratkaisu. Esimerkiksi Kotkassa ja Eksotessa ilmeni työryhmätyöskentelyn aikana tapaus, jossa AVI oman valvontakäynnin myötä laati erillisen selvityksensä.

- *Kun osapuolet ovat yhteisymmärryksessä toistensa kanssa*
- *Kun palaute on ollut hyväksyttävää kaikilta osin, ja kriteerit ovat täyttyneet*
- *Käynnistä on hyötyä molemmille osapuolille*
- *Valvontakäynti on onnistunut, kun vuoropuhelu on avointa*
- *Valvontakäynti toteutuu, siinä käydään keskustelua osallistujien kesken toimintaan liittyvistä asioista. Toimitaan yhteistyön periaatteella*
- *Valvontakäynti on onnistunut, kun valvova viranomainen on saanut tarvittavat, todenmukaiset tiedot toiminnasta ja palveluntuottaja on saanut palautteen toiminnastaan niin, että hän pystyy kehittämään toimintaansa palautteen pohjalta*

Vuorovaikutuksellisuus ja asiaosaaminen edellyttävät valvojalta paljon. Valvonnan työryhmän työskentelyaikana havaittiin, että uuden ennakoivan ja ohjaavan otteen käyttöönotossa riittää vielä tehtävää. Sama näkyy myös kyselyn tuloksissa. Vastaajat kokivat kannustamisen taidon ja uskon luomisen omiin voimavaroihin tavoitellun vuorovaikutuksen heikoimmiksi lenkeiksi.

**Kun muistelet viimekertaista yksikössänne suoritettua valvontakäyntiä, niin mikä mielestäsi teki käynnistä vuorovaikutuksellisen? (voit valita useita)**

Kysymykseen vastanneet: 8




Taulukko 2. Valvontakäynnin vuorovaikutuksellisuuden osa-alueet

Vanhusten hoitotyötä kohtaavat massiiviset haasteet ja siltä odotetaan koko ajan enemmän ja parempia palveluja. Hoitotyöntekijät ovat usein tulkinneet ratkaisuehdotuksina esitetyt resurssien lisäämisen tai tehokkuuden parantamisen vaatimuksena tehdä aiempaa vähemmällä entistä

enemmän. Mahdollisuudet resurssilisäyksiin ovat kuitenkin rajalliset. Tehokkuuden lisääminen edellyttää puolestaan tietoa tehottomuutta aiheuttavista tekijöistä, sekä niiden havaitsemista ja poistamista.

Tiedolla on merkitystä toiminnan tehostamisessa ja laadun parantamisessa vain, jos se käsitellään asianmukaisesti ja tarpeellisiksi katsotut toimenpiteet toteutetaan. Tästä näkökulmasta tehottomuuden keskeisimmäksi piirteeksi määrittyy usein puuttumattomuus. Puuttumattomuus voi koskea ristiriitoja, kiusaamista, liian matalaa tai heikkoa työpanosta, alentunutta työkykyä, huonoa työmoraalia, töiden laiminlyöntejä, vanhusten kaltoinkohtelua, resurssien ja osaamisen tuhlausta[28]. Toisaalta – ja tämä on tärkeää – valvonnassa esiintuotujen hyvien kokemusten avulla voidaan innoittaa ja rohkaista. Vaikka valvonnan pääasiallinen tehtävä on varmistaa, että apua tarvitsevat ihmiset saavat määräajassa laadukasta ja inhimillistä hoivaa, voisi uudenlainen valvontatapa auttaa sitoutuneita hoitotyön osaajia saamaan työstään ansaitsemansa kiitoksen.

## 5.1 Esimerkki valvontatyöstä

Valvonnan työryhmässä keskusteltiin valvontakäytännöistä niiden ilmoituksenvaraisten palveluntuottajien osalta, joilla ei ole tarkastettavaa työpistettä. Asiaa käytiin lävitse tuoreen valituksen kautta. Nimetön valitus koski kahta asiaa: palveluntuottaja säilytti vuoronvaihdon sujuvuuden vuoksi asiakkaiden avaimia lukitsemattomassa postilaatikossa ja säilytti asiakaspapereita autotallissa.

Nimettömiin valituksiin ei reagoida nopeasti, mikäli ne koskevat subjektiivista kokemusta palvelun laadusta. Pääsääntöisenä käytäntönä pidetään asian nostamista keskusteluun omilla nimillä ja mahdollisesti kasvokkain, jotta tilanne saadaan kerralla selvitetyksi kaikkia osapuolia kuullen. Tässä tapauksessa valituksen kohteena olevilla asioilla todettiin olevan laajempaa merkitystä palvelun luotettavuuden kannalta ja asiaa ryhdyttiin selvittämään välittömästi palveluntuottajan kanssa.

Asiakirjojen säilytyksen osalta valitus todettiin perättömäksi. Avainten vaihtokäytäntö todettiin valituksen mukaiseksi ja palveluntuottajaa vaadittiin korjaamaan asia. Korjausehdotukseksi hyväk-

[28] Niin sanotussa 11P –mallissa muita tehottomuuden piirteitä ovat palautteettomuus, panettelu, paneutumattomuus, pehmoilu, peittely, piilottelu, piittaamattomuus, pomottelu, puhumattomuus ja päättämättömyys. Syvänen Sirpa (2003) Työn paineet ja puuttumattomuuden kustannukset. Tutkimus sisäisen tehottomuuden lähteistä ja vaikutuksista. Esimerkkikohteena kuntien sosiaalitoimen vanhuspalveluja tuottavat työyhteisöt. Tampereen yliopisto.

syttiin lukittu postilaatikko autotallin sisälle ja annetun ajan kuluessa palveluntuottajan tuli osoittaa puute korjatuksi.

Toimintamallia pidettiin hyvänä: välitön reagointi, yhteys tuottajaan, määräajan antaminen, selvityksen vaatiminen. Lisäksi todettiin, että poikkeamasta ja sen korjauksesta on laadittava ilmoitus AVI:iin. Keskustelu poiki lomakepohjan, jolla selkeytetään vastaavien tapahtumien sujuvuutta jatkossa. Lomake on sähköisessä muodossa Socomin internet-sivuilla[29]. Lomakkeen paperiversio on tämän julkaisun liitteenä. (Liite 11).

# LIITTEET

LIITE 1 Ympärivuorokautisten vanhuspalveluiden valvontajärjestelmä

LIITE 2 Vanhustyön valvontalomake

LIITE 3 Vanhustyön valvontalomakkeen ohje

LIITE 4 Ennalta sovitun valvontaprosessin kuvaus

LIITE 5 Akuutin valvontaprosessin kuvaus

LIITE 6 Kaakkois-Suomessa sijaitsevat yksityiset ikäihmisten asumispalvelut

LIITE 7 Sijaintikunnan lausuntopohja

LIITE 8 Kriittiset pisteet

LIITE 9 Eksote/IsoApu –neuvontapisteen ja palveluseteliyrittäjien yhteistyöpalaverin ohjelma

LIITE 10 Jory-lausunto/ Yksityisten palveluntuottajien valvonnan kehittäminen

LIITE 11 Lomake ilmoituksenvaraisten yksityisten palveluntuottajien akuuttiin valvontakäyntiin

[29] http://www.socom.fi/hankkeet/h_vanhustyo_tietopankki.html

LIITE 1 Ympärivuorokautisten vanhuspalveluiden valvontajärjestelmä

(lähde: http://www.valvira.fi/files/toimeenpano-ohjelma%2028052010.doc )

| | Asia / tehtävä | Toimenpiteet / menetelmät / vastuu |
|---|---|---|
| **Yksit. palv.tuotta** | Toiminnan käynnistäminen, muuttaminen | - Lupahakemus |
| | Palvelujen tuottaminen | - Omavalvonta<br>- Toimintakertomus |
| **Kunta** | Omien palvelujen tuottaminen | - Omavalvonta |
| | Yksityisten palvelujen valvonta | - Lausunto toiminnan käynnistämisestä ja muuttamisesta<br>- Valvontakäynnit ja tarkastuskertomukset<br>- Tarjouskilpailu, sopimusneuvottelut, palvelujen osto |
| **Aluehallintovirasto (AVI)** | Lupahallinto omalla alueella | - Luvat palveluntuottajille |
| | Muu ennakollinen valvonta | - Yksityisten palveluntuottajien tarkastus- ja toimintakertomusten seuranta<br>- Kuntien toimittamien tarkastuskertomusten seuranta<br>- Suunnitelmaperusteinen ja oma-aloitteinen valvonta |
| | Ohjaus | - Koulutustoiminta - Neuvottelut<br>- Informaatio-ohjaus - Kuntakirjeet |
| | Jälkikäteisvalvonta | - Yhteydenottojen perusteella tapahtuva valvonta |
| | Tietotuotanto | - Yksityisten palvelujen antajien rekisterin ylläpito<br>- Oman toiminnan seuranta<br>- Selvitykset |
| | Tiedotus | - Tiedotteet<br>- Raportit, julkaisut |
| **Valvira** | Valtakunnalliset luvat | - Luvat valtakunnallisille palveluntuottajille |
| | Muu ennakollinen valvonta | - Palveluntuottajien toimintakertomusten seuranta |
| | Ohjaus | - Valvontasuunnitelma ja toteuttamisohjelma<br>- Valviran ja Avien yhteistyöryhmät<br>- Koulutustoiminta<br>- Informaatio-ohjaus, neuvonta, konsultaatiot<br>- Valviran ja Avien yhteinen tietoverkko (extranet) |
| | Jälkikäteisvalvonta | - Yhteydenottojen perusteella tapahtuva valvonta |
| | Tietoperusteinen valvontatyö | - Yksityisten palvelujen antajien rekisterin ylläpito<br>- Kyselyt palveluntuottajille, kunnille, kuntayhtymille, yhteistoiminta-alueille<br>- Tilastojen koonti ja raportointi |
| | Tiedotus | - Tiedotteet<br>- Raportit, julkaisut |
| **THL** | Tietotuotanto | - Tilastotietojen keruu ja tilannekatsaukset<br>- Tutkimustyö<br>- Kehittämistyö |
| **Stm** | Valtakunnallinen ohjaus | - Yleinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta<br>- Lainsäädäntö<br>- Laatusuositukset, KASTE-ohjelma, julkaisut<br>- Yleiskirjeet<br>- Kehittämistyö |

KOUVOLA

# VANHUSTYÖN VALVONTALOMAKE

Tulosta lomake

☐ Tarkastuskäynti ☐ Valvontakäynti

Päiväys ____/____20___

## TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT

| | | | |
|---|---|---|---|
| Toimintayksikkö | Toimintayksikön tyyppi<br>☐ palveluasuminen<br>☐ tehostettu palveluasuminen<br>☐ laitoshoito<br>☐ muu ympärivuorokautisen hoivan yksikkö | Hoitoisuusaste<br>RAVA(alin-ylin) _____<br>MMSE(alin-ylin) _____ | |
| Toimintayksikön vastuuhenkilö<br>Koulutus | | | |
| Pitkäaikaisasukkaiden lkm | Lyhytaikaisasukkaiden lkm | Huoneiden lkm | Kokonaispinta-ala |
| Asiakasryhmä | | | |
| Valvontakäynnille osallistuneet | | | |

## TOIMINNAN ORGANISOINTI

Toiminta-ajatus ____/____/_____

Arvot

☐ Toimintakertomus Toimintasuunnitelma ____/____/_____ Toiminnan käynnistämislupa ____/____/_____

## DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTA JA TIETOSUOJA

| | |
|---|---|
| ☐ Laatujärjestelmä on käytössä/mikä? | ☐ Palautejärjestelmä, miten? |
| ☐ Sähköinen asiakastietojärjestelmä on käytössä/mikä? | Koulutussuunnitelma ____/____/_____ (nähtävillä)<br>Työsuojelun toimintaohjelma ____/____/_____ (nähtävillä) |
| Miten asiakkaan hoidon kirjaukset tehdään? | |
| Pelastus ja turvallisuussuunnitelmat on tehty ja päivitetty<br>____/____/_____ ja viranomaisen hyväksymä ____/____/_____<br>☐ Pelastumisharjoituksia järjestetään vuosittain | ☐ Lääkesuunnitelma on kunnossa ja vastuuhenkilö on nimetty<br>_____<br>☐ Lääkkeiden säilytys on asianmukaista<br>☐ Kirjalliset lääkkeiden jako- ja antoluvat ovat vastuuhenkilöillä |
| ☐ Arkistointisuunnitelma ____/____/_____<br>☐ Asiakirjojen säilytys on asianmukaista<br>☐ Rekisteriseloste ____/____/_____<br>☐ Tietosuojavastaava | ☐ Vakuutukset<br>☐ Verovelkatodistus<br>☐ TyEL -todistus |
| Muut luvat | |

## HENKILÖSTÖ

| | |
|---|---|
| ☐ Henkilöstöluettelo (nähtäväksi)<br>☐ Henkilöstön perehdytysohjelma on tehty ja käytössä | Henkilökunnan määrä työvuoroittain<br>arkisin aamu _____ ilta _____ yö _____<br>viikonloppuisin aamu _____ ilta _____ yö _____ |
| Työvuorot ☐ aamu ☐ ilta ☐ yö | |
| Yövalvonnan järjestäminen | |

| Ammattialat | | | | | Erityisasiantuntemuksen käytön järjestelyt |
|---|---|---|---|---|---|
| | sos. ja terveys alan koulutus | kokoaikaiset | osa-aikaiset | yhteensä | |
| sairaanhoitajat | | | | | |
| lähihoitajat | | | | | |
| muu hoitohenkilökunta | | | | | |
| muu henkilökunta | | | | | |
| yhteensä | | | | | |

## HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA TYÖHYVINVOINTI

| | |
|---|---|
| ☐ Henkilöstön täydennyskoulutus toteutuu, miten? | Miten täydennyskoulutus on kohdistettu? |
| ☐ Henkilökunnalla on mahdollisuus saada työnohjausta<br>☐ Toimenkuvaukset tehty | |
| Miten työterveyshuoltopalvelut on järjestetty? | Miten henkilöstön työhyvinvoinnista huolehditaan? |
| Miten kehityskeskustelut toteutetaan? | Miten sijaisten saatavuus on järjestetty? |

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

☐ Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä näkyvillä
☐ Asiakas ja/tai omaiset ovat osallistuneet palvelutarveneuvotteluihin
☐ Asiakkaalla on hoito- ja palvelusuunnitelma,joka tarkistetaan palvelun tarpeen muuttuessa/määräajoin
☐ Miten omaiset osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman/kuntoutussuunnitelman laadintaan ja sen päivittämiseen?

| | |
|---|---|
| Miten asiakkaan raha-asioiden hoito on järjestetty? | Miten yhteistyö omaisten kanssa on järjestetty? |

**ASIAKKAAN PERUSTARPEISTA HUOLEHTIMINEN**

- ☐ Asiakkaalla on mahdollisuus elää yksilöllisesti ja toimia itsenäisesti
- ☐ Asiakkaalla on mahdollisuus säännölliseen peseytymiseen
- ☐ Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen
- ☐ Asiakasta avustetaan asioinnissa
- ☐ Asiakkaalla on mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun ympäri vuoden
- ☐ Asiakkaan merkkipäivät ja muut vuotuiset juhlat huomioidaan
- ☐ Asiakkaalla on mahdollisuus toimia yksilöllisesti asunnon ja asuinyhteisön ulkopuolella
- ☐ Asiakkaan yhteydenpito ystäviin ja sukulaisiin mahdollistetaan ja siihen kannustetaan
- ☐ Asiakkaalla on mahdollisuus viriketoimintaan/ kulttuuritoimintaan/ hengelliseen toimintaan
- ☐ Ruokalista (nähtäväksi)
- ☐ Ruokahuollosta vastaava(t), nimi?

_____

☐ Asiakkaan ravitsemustasoa seurataan(mittari)

Asiakkaan vaikutusmahdollisuudet

☐ päivärytmi ☐ ruokailu ☐ peseytyminen

☐ Viikko-ohjelma ☐ Päiväohjelma (nähtäväksi)

Miten terveydenhuoltopalvelut-/sairaanhoitopalvelut on järjestetty?

Miten lääkäripalvelu on järjestetty?

Miten hammaslääkäripalvelu on järjestetty?

**TILAT**

**Yhteiset tilat**

yhteisten tilojen pinta-ala_____$m^2$ ja käyttötarkoitus

- ☐ Yhteistilat mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan
- ☐ Yhteistilat ovat siistit ja tarkoituksenmukaisesti varusteltu ja kalustettu
- ☐ Piha-alue mahdollistaa ulkoilun

**Asukkaiden omat tilat**

Asukkaat asuvat _____hlöä/____kpl 1h huone

_____hlöä/____kpl 2h huone

Asunnon koko _____$m^2$ - _____$m^2$ yhden hengen huone,

_____$m^2$ - _____$m^2$ kahden hengen huone

Asunto

☐ invamitoitettu
☐ keittomahdollisuus
☐ oma WC
☐ yhteinen WC
☐ invamitoitettu WC

☐ Asuinympäristö on esteetön

Miten kulunvalvonta on järjestetty?

| Miten siivous on järjestetty? |
|---|
| |

| Miten ilmanvaihdon toimivuutta seurataan? |
|---|
| |

| Yksikön toiveita kunnalle |
|---|
| |

| Arviointi ja yhteenveto valvontakäynniltä |
|---|
| |

| Sovitut toimenpiteet | Mihin mennessä | Tarkastettu, pvm |
|---|---|---|
| | ____/____20___ | ____/____20___ |
| | ____/____20___ | ____/____20___ |
| | ____/____20___ | ____/____20___ |
| | ____/____20___ | ____/____20___ |

| Muuta huomioitavaa |
|---|
| |

| | |
|---|---|
| Päiväys ____/____20___<br><br>Kunnan edustajan allekirjoitus _____<br><br>Nimen selvennys | Toimintayksikön vastaavan allekirjoitus _____<br><br>Nimen selvennys |
| Yhteystiedot | Yhteystiedot |

**Tiedoksi**
**palveluntuottaja, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, kunnan valvontaviranomainen**

Tulosta lomake

LIITE 3 Valvontalomakkeen käyttöohje

VANHUSTYÖN VALVONTALOMAKE 26.1.2010

KÄYTTÖOHJE

Vanhustyön valvontalomaketta on tarkoitus käyttää osana ohjaus- ja neuvontakeskustelua sekä tarkastus- että valvontakäynnillä. Valvontalomake on käytettävissä sekä yksityisten palveluntuottajien että kunnan omien ympärivuorokautisten palveluyksiköiden valvonnassa. Lomake on täytettävissä sähköisesti ja tulostettavissa allekirjoituksia varten. Sähköisesti täyttäessä saa kohdistimella näkyviin täyttöohjeita.

Valvontalomake voidaan lähettää etukäteen valvontakäynnille mentävään yksikköön. Samalla yksikköä voidaan pyytää etukäteen järjestämään valvontakäynnillä tarvittavat dokumentit. Valvontakäynnin ohjaavan ja keskustelevan luonteen vuoksi yksikkö voi täyttää valvontalomakkeesta etukäteen vain seuraavia kohtia:

- Toimintayksikön perustiedot
- Toiminnan organisointi
- Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja
- Henkilöstö
- Tilat

Tarkastus- ja valvontakäynti pitää sisällään koko asumispalveluyksikön tarkastuksen. Eri toimintayksiköistä voi täyttää oman lomakkeensa. Reklamointi-, muistutus- tai kantelutoimenpiteen tehtävä tarkastus- ja valvontakäynti voi keskittyä jonkin osa-alueen tarkastukseen, esim. dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja.

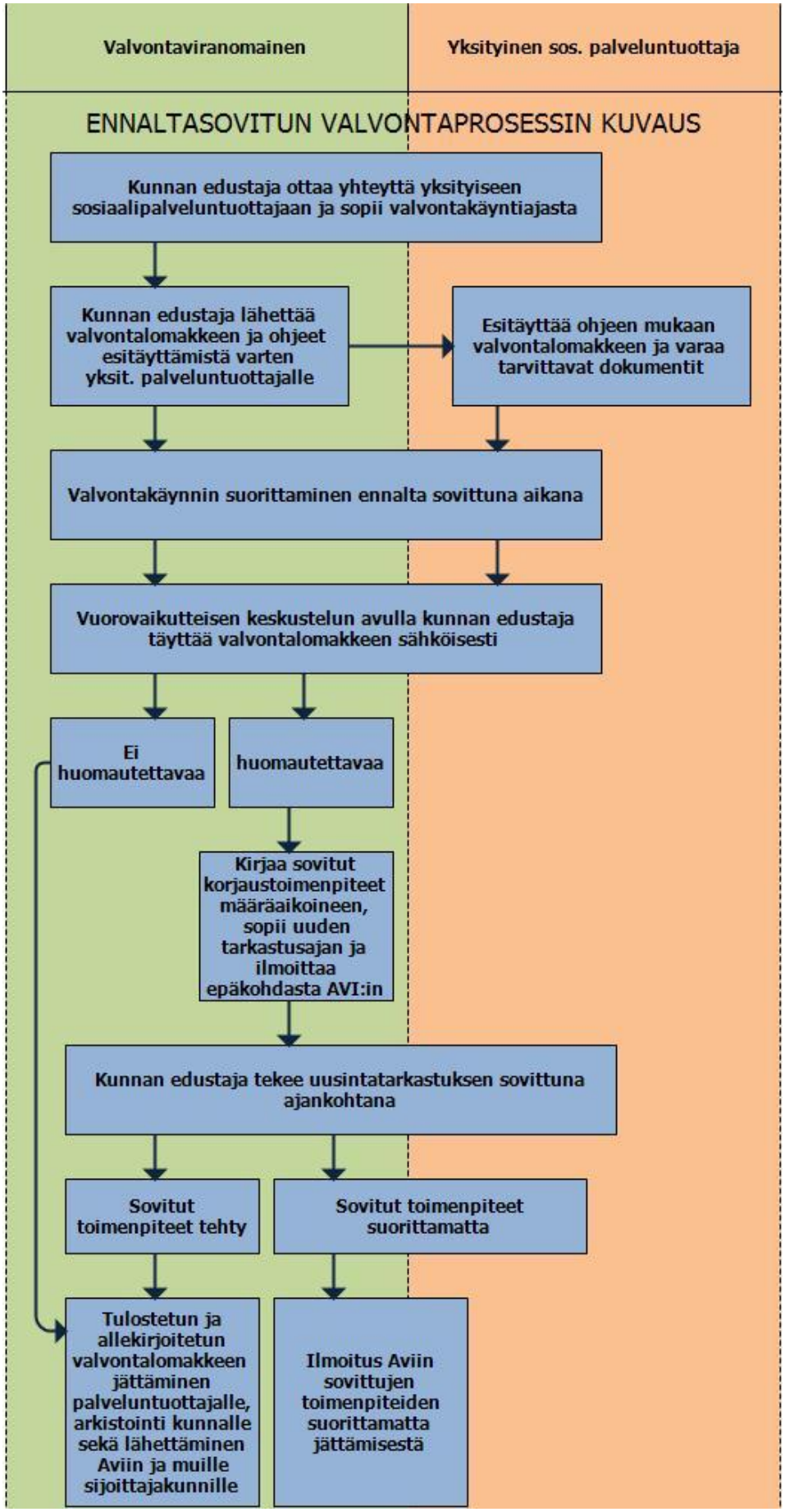
Tarkastus- ja valvontakäynneillä saatua tietoa hyödynnetään asumispalveluiden valvonnan kehittämisessä, valvonnan toimivuuden varmistamisessa, ostopalvelusopimusten toteutusten seurannassa ja uusien suunnitelmien laadinnassa. Lisäksi valvonnan kohteena olevien yksiköiden tulee hyödyntää oman yksikön toiminnan kehittämisessä saatua tietoa. Erityisen hyvää laatua osoittavat asiat voidaan nostaa esiin lomakkeen arviointi- ja yhteenvetoosiossa.

Puutteellisuuksista ja epäkohdista tehdään merkinnät lomakkeelle ja kirjataan määräaika, johon mennessä epäkohdat pitää korjata. Todetusta epäkohdasta aiheutuu aina uusintatarkastus, jossa varmistetaan, että palvelun tuottaja on korjannut epäkohdan. Mikäli määräaikaa asian korjaamiseksi annetaan alle kuukausi, tulee lomake lähettää aluehallintovirastolle vasta sovitun uusintatarkastuksen jälkeen. Mikäli korjaamisaikaa annetaan yli kuukausi, tulee lomake lähettää aluehallintovirastolle sekä valvontakäynnin että uusintatarkastuksen jälkeen.

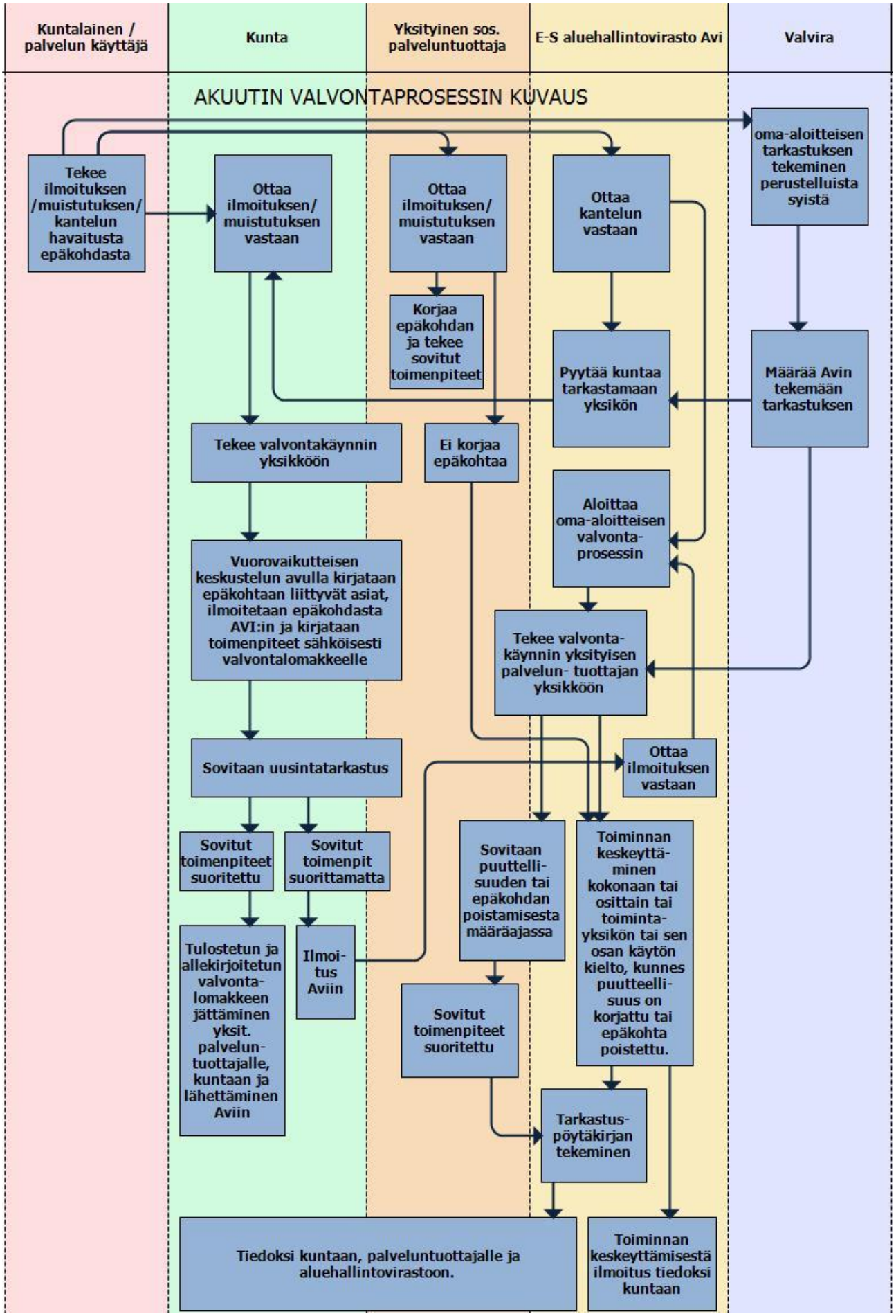
Valvontalomake korvaa tarkastuskertomuksen, joka laaditaan jokaisesta kunnan suorittamasta tarkastuksesta, vaikka tarkastuksessa ei havaittaisi puutteita. Allekirjoitettu valvontalomake toimitetaan käynnin kohteena olevan yksikön vastuuhenkilölle, kuntaan sekä aluehallintovirastolle osoitteeseen:

Lääninsosiaalitarkastaja Marja Kaasalainen
Etelä-Suomen aluehallintovirasto
PL 301, 45101 KOUVOLA

LIITE 4 Ennalta sovitun valvontaprosessin kuvaus



LIITE 5 Akuutin valvontaprosessin kuvaus



LIITE 6. Kriittiset pisteet

Ympärivuorokautisen vanhustenhuollon kriittiset pisteet kuvaavat niitä hoidon kohtia, jotka vähintään pitää jokaisessa yksikössä saavuttaa (= minimitaso). Kriittisille pisteille on määritelty arviointiasteikko. **Valintavaihtoehto "huono" johtaa aina toimenpiteisiin.**

**Kriittiset pisteet** ovat:

- **henkilökuntamitoitus** (*laatusuosituksen mukaiset tasot):*
  erittäin hyvä = yli 0,8 hoitotyöntekijää / as / vrk
  hyvä= 0,7 – 0,8 hoitotyöntekijää / as / vrk
  tyydyttävä = 0,5 – 0,6 hoitotyöntekijää / as / vrk
  huono = alle 0,5 hoitotyöntekijää / as / vrk
- **henkilökunnan koulutustaso** (kelpoisuusehdot; hoidon tarvetta vastaava)
  hyvä= ammatillinen henkilöstö täyttää kelpoisuusehdot/henkilöstöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus
  huono= koko ammatillinen henkilöstö ei täytä kelpoisuusehtoja/ ei ole ammattitoiminnan edellyttämää koulutusta
- **ravinto**
  yötauko ruokailujen välillä
  tyydyttävä = enintään 11 tuntia
  huono = 11 t tai yli
- **mielekäs toiminta,** tavoitteellinen kuntoutus
  asiakkaiden/potilaiden yksilökohtaiset päivitetyt hoito- ja palvelusuunnitelmat:
  erittäin hyvä = tehty kaikille, jatkuva päivitys
  hyvä = tehty kaikille ja päivitetty osalle
  tyydyttävä= on tehty kaikille, ei päivitystä
  huono = ei ole tehty kaikille
- **lääkehoito**
  suosituksen mukainen lääkehoitosuunnitelma
  hyvä = on olemassa
  huono = puuttuu
  yksilökohtainen lääkityksen tarkistus määräajoin
  hyvä: tarkistus vähintään puolen vuoden välein
  tyydyttävä: vuosittain
  huono: harvemmin
- **tilat**
  muissa kuin yhden hengen asukashuoneissa asuvia
  hyvä = ei ketään
  tyydyttävä = enintään 10% asukkaista
  huono = yli 10% asukkaista
  yhden hengen asukashuoneen koko
  erittäin hyvä = yli 20 m2 ja omat saniteettitilat
  hyvä = 15,1-20m2 ja omat saniteettitilat
  tyydyttävä = 15,1-20m2 ja ilman omia saniteettitiloja
  huono = alle 15m2
- **asiakirjahallinta ja dokumentointi**
  tietosuojavastaava
  hyvä = on nimetty
  huono = ei ole nimetty
  säännölliset kirjaukset potilas-/asiakastietoihin
  hyvä = kirjaukset säännöllisesti (th päivittäin, sh tarvittaessa)
  huono = kirjaukset epäsäännölliset

LIITE 7. Yksityiset luvanvaraiset vanhuspalveluntuottajat Kaakkois-Suomessa

Rajaustekijät: Sosiaalihuolto | Etelä-Suomi | Etelä-Karjala Kymenlaakso | Vanhukset | Luvanvaraiset |
Lähde: Ysteri –rekisteri 20.5.2010

Iitin Ehtookotiyhdistys (x2; Iitin Ehtookoti, Erkkilä-talo)
Palvelutaloyhdistys Koskenrinne (x3; Kotka-koti, Karhula-koti, Koskenrinteen koti)
Maria-koti
Lappeenrannan vanhainkotiyhdistys (x2; Toivokoti, Dementiakoti Sinisiipi)
Savitaipaleen Vanhaintuki (x2; Toimintakeskus Suvanto, Suvannon ryhmäkodit)
Kuusankosken seudun vanhainhuoltoyhdistys (Kettumäen palvelukeskus)
Lappeenrannan palvelukeskussäätiö (x4; kasarminportin palvelutalo, Luukkaankoti, Kristiinankoti, Wäinönkoti)
Ylämaan asumis- ja palvelukeskusyhdistys (Ylämaan palvelukeskus)
Valkealan Iltatähti
Palveluyhdistys Rateva (x2; Kuntokoti, Kuntokatos)
Hgin Diakonissalaitoksen Hoiva (Palvelukoti Onnelantie)
Pyhtään vanhustenhuoltoyhdistys (Mäntyrinne, ryhmäkodit)
Kymen sotavammaisten tukiyhdistys (Muistola)
Ravimäkiyhdistys (Ravikoti)
Kymijoen Hoiva (x4; Rantakoti Lehdokki, Rantakaaren ryhmäkoti, Keltakankaan palvelutalo, Iltarusko)
Mikeva
Elimäen Puustelli (Elimäen palvelukeskus)
Joutsenkotiyhdistys (palvelukoti Laulujoutsen)
Suvantokoti
Karhulan kuntoutuskoti (Myllylän palvelukeskus)
Kouvolan dementia- ja kehitysvammaisten ryhmäkoti (x2; Käpylän helmi, Ehtookartano)
Kaijankoti
Kymen Oivakoti
Aapelikoti
Kotisairaanhoito Saimaan sisar
Vehka-asuntojen tuki (palvelukoti Summankoti)
Hoitokoti Peiponpesä
Peruhoidontuki Kalliola (Hilja ja Olavi –koti)
Selman koti
Hoivakoti Kolmisointu
Kymen kotihoito (Ruskola-koti)
Mainio Vire (Vire Koti Kouvola)
Pillerin vanhus- ja vammaispalvelu (Hoivakoti Wilhelmiina)
Hoitokoti Onnelan Helmi (Helmikoti)
Saimaan senioripalvelut (Palvelu- ja kuntoutuskoti hopeajoutsen)
Leirin hoivakoti
Imatran palvelukeskus
Hirvelän hoivakoti
Hoito- ja palvelukoti Suhola
Änkilän hoivapalvelu (Silamuskoti)

LIITE 8 Sijaintikunnan lausuntopohja

# KUNNAN TIEDOT

## SIJAINTIKUNNAN LAUSUNTO YKSITYISEN SOSIAALIPALVELUJEN TUOTTAJASTA

Palveluntuottaja: **Palveluntuottajan nimi**

Palvelu: **Palvelun kuvaus otsikkotasolla**

Palvelukuvaus: **Liikeidean lyhyt kuvaus, jossa esitellään asiakasryhmä sekä toimenpiteet: esim. kaatuneen asiakkaan avustaminen, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, ensiaputoimenpiteet, mahdollinen jatkohoitoon toimittaminen, terveydentilan seuranta, asunnon akuutti siistiminen.**

Henkilöstö: **Palvelusta vastaavan henkilön koulutustaso sekä muiden palvelua antavien henkilöiden koulutus ja lukumäärä.**

Palvelun tuottaminen: **Vastaako tehtävänkuva vanhustenhuollon strategiassa ilmaistuun tarpeeseen, onko toimintasuunnitelma realistinen, onko kunnan kannalta sovelias yksityisten palveluntuottajien rekisteriin merkittäväksi?**

**Paikka ja päiväys**

**Allekirjoitus ja yhteystiedot**

ETELÄ-KARJALAN
SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRI
Vanhustenpalvelut / IsoApu neuvontapiste

4.10.2010

IsoApu

**EKSOTE /ISOAPU- NEUVONTAPISTE ja PALVELUSETELI YRITTÄJIEN YHTEISTYÖPALAVERI**

**Aika** **9.11.2010 klo 15.00–17.00**
**Paikka** **Lehmuskoti, Armilankatu 33, 53100 Lappeenranta**

**Koolle kutsuja**

**Osallistujat**

**ASIALISTA**

1. **Kokouksen avaus ja esittäytyminen**
2. **Edellisen kokouksen muistio**
3. **Yksityisten palvelutuottajien valvonta ja Eksote / Raili Paajanen ja Tuula Ihalainen**
4. **Omaishoidon tukikeskuksen puheenvuoro**
5. **Yrittäjien puheenvuoro**
6. **Muut esille tulevat asiat**
7. **Seuraava palaveri**

LIITE 10. Lausunto päällekkäisen valvonnan riskistä

25.5.2010

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

**YKSITYISTEN PALVELUNTUOTTAJIEN VALVONNAN KEHITTÄMINEN**

Sosiaali- ja terveysministeriön Kaste-ohjelman rahoittamassa Kaakon SOTE-INTO –hankkeen Kupera –osahankkeessa (Kuntien vanhus- ja vammaistyön kehittäminen sekä pysyvien kehittämisrakenteiden muodostaminen Kaakkois-Suomeen) on tehty yksityisten palvelujen valvonnan tehostamiseen tähtäävää kuntien yhteistyötä. Hankkeen johtoryhmä on käsitellyt asiaa kokouksessaan 6.5.2010 ja pannut tyydytyksellä merkille, että aluehallintovirastoja ohjataan yhdenmukaiseen lupa- ja valvontakäytäntöön valvontasuunnitelmien mukaisesti.

Vanhusten ympärivuorokautisten palvelujen valvontasuunnitelman toimeenpano-ohjelmassa vuodelle 2010 esitetään valvonnan välineet sekä toimijoiden työnjako. Toimeenpano-ohjelmasta huolimatta valvonnan työnjakoon liittyy riski päällekkäisestä toiminnasta kuntien kanssa. Kuntien, samoin kuin aluehallintovirastojenkin voimavarat, joita yksityisten palveluntuottajien valvontaan voidaan kohdistaa, ovat melko niukat. Sen vuoksi olisi tarkoituksenmukaista, että aluehallintovirastojen ja kuntien kesken voitaisiin sopia, miten kumpikin vuosittain kohdistaa valvontansa, esim. asiakaskohderyhmittäin tai muulla vastaavalla tavalla.

KUPERA –hankkeen johtoryhmä esittää, että aluehallintovirasto kiinnittää erityistä huomiota

- aluehallintovirastojen ja kuntien yhteistyön tehostamiseen ja yhteisten, yksityisten palveluntuottajien valvontaa koskevien valvontasuunnitelmien tekemiseen tai
- yksityisten palveluntuottajien valvontakohteista tiedottamiseen kunnille vuosittain etukäteen

Tämä mahdollistaisi vuosittain vuorottaiset valvontakäynnit, elleivät erityiset syyt vaadi tiuhemmin tapahtuvia valvontoja.

Vanhus- ja vammaistyön kehittämisverkosto ja Kaakkois-Suomen kunnat tekevät mielellään yhteistyötä aluehallintoviraston kanssa päällekkäisten valvontakäyntien riskin minimoimiseksi ja valvonnan kehittämiseksi muutoinkin.

Niina Korpelainen
Johtoryhmän puheenjohtaja

Marko Raitanen
Sihteeri

LIITE 10. Lausunto päällekkäisen valvonnan riskistä

KUPERA –osahankkeen johtoryhmä:

Korpelainen, Niina Tilaajapäällikkö, Sosiaalipalvelut, Kouvolan kaupunki
Hakoma, Riitta Vammaispalvelupäällikkö, Vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri
Hokkanen, Timo, Vt. vammaistyön johtaja, Kotkan kaupunki
Juntunen, Ritva-Liisa Palvelujohtaja, Aikuissosiaalipalvelut, Kouvolan kaupunki
Myllärinen, Tarja Toimitusjohtaja, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom
Nordman, Pia Vanhustyön päällikkö, Haminan kaupunki
Rosqvist, Liisa  Vt. vanhustenhuollon johtaja, Kotkan kaupunki
Seppänen, Titta Va. vanhuspalvelujohtaja, Imatran kaupunki
Tepponen, Merja Palvelu- ja kehittämisjohtaja, Vanhusten palvelut, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri
Toukoaho, Martti Palvelujohtaja, Kotihoito ja vanhuspalvelut, Kouvolan kaupunki
Haikara, Pirkko Kehittämissuunnittelija, Vammaistyön kehittämisverkosto, Socom
Parkkunen, Niina Kehittämissuunnittelija, Vammaistyön kehittämisverkosto, Socom
Raitanen, Marko Kehittämissuunnittelija, Vanhustyön kehittämisverkosto, Socom
Ruuskanen, Pia Kehittämissuunnittelija, Vanhustyön kehittämisverkosto, Socom

LIITE 11 Lomake ilmoituksenvaraisten yksityisten palveluntuottajien akuuttiin valvontakäyntiin

# TARKASTUSKÄYNTILOMAKE

Tulosta lomake

**PALVELUNTUOTTAJAN YHTEYSTIEDOT**

| | |
|---|---|
| Yrityksen nimi | Puhelinnumero |
| Postiosoite | www-osoite |

Tarkastuskäynnin aihe

| Arviointi ja yhteenveto tarkastuskäynniltä |
|---|
| |

| Sovitut toimenpiteet | Mihin mennessä | Tarkastettu, pvm |
|---|---|---|
| | ____/____20___ | ____/____20___ |
| | ____/____20___ | ____/____20___ |
| | ____/____20___ | ____/____20___ |
| | ____/____20___ | ____/____20___ |

| Muuta huomioitavaa |
|---|
| |

| | |
|---|---|
| Päiväys ____/____20___<br>Kunnan edustajan allekirjoitus _____<br>Nimen selvennys | Yksityisen palveluntuottajan allekirjoitus _____<br>Nimen selvennys |
| Yhteystiedot | Yhteystiedot |

**Tiedoksi**
**palveluntuottaja, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, kunnan valvontaviranomainen**

Tulosta lomake

Kaakkois-Suomen sosiaalialan

osaamiskeskus Oy Socom

Socom 2010