

Sosiaalipalvelujen valvontaohjelma 2020 - 2022/ Ikäihmisten palvelualue

Perusturvalautakunta
26.2.2020 / §

SISÄLTÖ

I YLEINEN OSA

1. Valvontaohjelman tarkoitus ja voimassaolo	3
2. Valvontaviranomaisten työnjako ja tehtävät	3
3. Valvonnan eri muodot	4
3.1 Omavalvonta	4
3.2 Ennakollinen valvonta	5
3.2.1 Palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta	6
3.2.2 Sosiaalipalvelun tuottamista koskeva lupa- ja ilmoitusmenettely	6
3.2.3 Valtakunnallinen valvontaohjelma	7
3.3. Suunnitelmaperusteinen valvonta, sopimusvalvonta sekä palvelusetelituotannon valvonta	8
3.4. Reaktiivinen valvonta	9
4. Valvonnan arviointi ja raportointi	10

II PALVELUKOHTAINEN OSA

1. Ikäihmisten palvelualueella suoritettava valvonta	10
1.1 Kotiin annettavat palvelut	11
1.1.1 Ennakollinen valvonta	11
1.1.2 Suunnitelmaperusteinen valvonta	12
1.1.3 Reaktiivinen valvonta	13
1.1.4 Valvonnan arviointi ja raportointi vuosittain	13
1.2 Ikääntyneiden asumispalvelut	13
1.2.1 Ennakollinen valvonta	14
1.2.2 Suunnitelmaperusteinen valvonta	14
1.2.2.1 Vaadittava raportointi	15
1.2.3 Reaktiivinen valvonta	16
1.2.4 Ikäihmisten asumispalveluiden valvontasuunnitelma vuodelle 2020	16

I Yleinen osa

1. Valvontaohjelman tarkoitus ja voimassaolo

Rovaniemen kaupunki vastaa alueensa sosiaalihuollosta ja järjestää sosiaalipalveluita kaupungin omana toimintana sekä ostopalveluna ja palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta. Valvontaohjelman tarkoituksena on ohjata Rovaniemen kaupungin perusturvalautakunnan valvontavastuulle kuuluvien sosiaalipalvelujen valvonnan käytännön toteuttamista.

Kunnalla on velvoite valvoa omaa toimintaa sosiaalihuoltolain (1301/2014) nojalla. Lisäksi kunta valvoo yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) velvoittamana yksityisiltä palveluntuottajilta ostamia sosiaalipalveluja tai asiakkaan kunnan myöntämällä palvelusetelillä hankkimia sosiaalipalveluja. Valvontavastuuseen kuuluu lisäksi kaikkien yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien toiminta kunnan alueella. Säädösten ohjaamana, valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu.

Sosiaalipalvelujen ensisijainen valvontavastuu on kunnan toimielimellä, Rovaniemellä se on perusturvalautakunnalla. Sen lisäksi sosiaalihuollon palvelujen viranomaisvalvonnasta vastaavat Lapin aluehallintovirasto (Lapin AVI) sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira).

Valvontaohjelma jakautuu **yleiseen ja palvelukohtaiseen osaan**. Valvontaohjelman yleisessä osassa kuvataan lakisääteisen valvontajärjestelmän toimintaa ja palvelukohtainen osa sisältää palvelukohtaiset valvontasuunnitelmat.

Valvontaohjelma on voimassa perusturvalautakunnan hyväksymisestä vuoteen 2022 saakka.

2. Valvontaviranomaisten työnjako ja tehtävät

Yksityisiä sosiaalipalveluja valvovien valvontaviranomaisten valvonnan työnjaosta ja tehtävistä säädetään yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011). Lain mukaan Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa keskushallinnon tasolla sosiaalipalvelujen yleisestä ohjauksesta ja valvonnasta.

Sosiaali- ja terveysministeriön alaisena toimiva Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) valvoo sekä yksityisten että julkisten sosiaalihuollon toimintayksiköiden toimintaa valtakunnallisesti. Valvira ohjaa ja valvoo palveluja erityisesti silloin, kun kysymyksessä ovat periaatteellisesti tärkeät ja laajakantoiset asiat, usean aluehallintoviraston toimialuetta tai koko maata koskevat asiat sekä asiat, joita aluehallintovirasto on esteellinen käsittelemään. Lisäksi Valvira ohjaa aluehallintovirastoja valvonnan menettelyjen, toimintaperiaatteiden ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi.

Aluehallintovirasto (AVI) toimii alueellisena lupa- ja valvontaviranomaisena alue- ja paikallishallinnon tasolla. Lapin aluehallintoviraston tehtävänä on ohjata ja valvoa toimialueellaan tuotettuja yksityisiä ja kunnallisia sosiaalihuollon palveluita sekä päättää yksityisten palvelujen tuottajien toimiluvista.

Rovaniemellä perusturvalautakunta vastaa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien ohjaamisesta ja valvonnasta palvelujen tuottamisen sijaintikuntana ja asiakkaidensa sosiaalipalvelun järjestäjänä ostopalveluissa ja palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa. Perusturvalautakunta on delegoinut sosiaalihuollon palvelujen ohjauksen ja valvonnan lautakunnan alaisille viranhaltijoille.

3. Valvonnan eri muodot

Valvontaohjelma ohjaa Rovaniemen kaupungin järjestämien ja sen alueella tuotettavien sosiaalipalvelujen valvontaa. Sen lisäksi Rovaniemen sosiaalipalvelujen valvonnan suunnittelussa ja toteutuksessa otetaan huomioon kulloinkin voimassa olevat muut viranomaisohjeet, kuten Valviran ja aluehallintovirastojen laatima sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma.

Valvontaviranomaisten toteuttaman valvonnan muotoja ovat:

- ennakollinen valvonta (palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta, lupa- ja ilmoitusmenettely)
- suunnitelmaperusteinen valvonta
- sopimusvalvonta
- reaktiivinen valvonta.

Palveluntuottaja valvoo palvelutuotantoaan omavalvonnan avulla. Palvelujen asianmukaisuuden ja laadun turvaamiseksi palveluntuottajan omavalvonta on ensisijainen valvontamenetelmä kaikkien palvelujen kohdalla.

3.1 Omavalvonta

Omavalvonnasta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetussa laissa (980/2012) sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011).

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista toimintayksiköiden tai toiminnallisten kokonaisuuksien päivittäisessä asiakastyössä. Toimintayksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa asiakkaalle tuotetaan sosiaalihuollon palveluja tätä tarkoitusta varten varustetuissa tiloissa tai asiakkaan kotona.

Omavalvonnalla varmistetaan palveluiden asianmukaisuus ja että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset sekä ne yksityiskohdat, jotka sisältyvät solmittuihin hankintasopimuksiin tai sääntökirjassa määriteltyihin palveluiden tuottamisen ehtoihin.

Sosiaalipalvelujen tuottaja vastaa kirjallisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhteistyössä toimintayksikön johdon ja henkilöstön kanssa ja se kattaa kaikki palveluntuottajan sosiaalipalvelut.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava puolen vuoden sisällä toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten yksikössä varmistetaan palvelun laadukas ja asiakasturvallinen toteuttaminen. Omavalvontasuunnitelmassa ennakoidaan mahdollisia kriittisiä riskiä aiheuttavia tilanteita sekä kuvataan miten toimitaan, jos huomataan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvontasuunnitelma sisältää sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskevan ohjeen ja ilmoituslomakkeen. Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa sosiaalihuollon tehtävissä toimivan työntekijän velvollisuutta viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

3.2 Ennakollinen valvonta

Palvelun tuottajan asianmukaisen omavalvonnan toteutuminen on ensisijainen valvonnan muoto. Kunnan lakisääteinen viranomaisvalvonta varmistaa, että yksikön toiminta on asianmukaista ja omavalvonta toimii.

Ennakollinen valvonta painottaa palveluntuottajan omaa aktiivista työpanosta oman toimintansa valvonnassa ja kehittämisessä. Omavalvonnan näkökulmasta ennakollisen valvonnan tavoitteena on, että yksikön henkilökunta päivittäisessä asiakastyössä arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Ennakollisen valvonnan ja ohjauksen tavoitteena on varmistaa asianmukaiset asiakkaiden tarpeita vastaavat laadukkaat ja turvalliset sosiaalipalvelut. Ennakollisessa valvonnassa kunta ja palveluntuottajat tekevät tiivistä ja aktiivista yhteistyötä.

Ennakolliseen valvontaan kuuluvat myös ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamisen edellyttämään lupaprosessiin liittyvä toiminnan tarkastaminen sekä muiden yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien toiminnasta annettava sijaintikunnan lausunto.

Muita ennakollisen valvonnan muotoja ovat palveluntuottajan ohjaus, neuvonta ja seuranta, sosiaalipalvelun tuottamiseen liittyvä lupa- ja ilmoitusmenettely sekä valtakunnallisten valvontaohjelmien toimeenpano.

3.2.1 Palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta

Kunta toteuttaa yksityisten sosiaalipalvelujen ennakollista valvontaa ensisijaisesti antamalla palveluntuottajalle palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa, mikä auttaa palveluntuottajaa suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintansa vaatimusten mukaisiksi.

Lisäksi kunta seuraa palveluntuottajan toimintaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Rovaniemi toteuttaa palveluntuottajan ohjausta ja neuvontaa sekä toiminnan seurantaa mm. seuraavilla tavoilla:

- kirjalliset ohjeet esimerkiksi palvelusetelin sääntökirja ja ostopalvelujen palvelukuvaukset ja tiedotteet
- konsultaatiot ja neuvonta
- säännölliset yhteistyötapaamiset
- ohjaus- ja valvontakäynnit
- koulutukset, teemakohtaiset yhteistyötilaisuudet

3.2.2 Sosiaalipalvelun tuottamista koskeva lupa- ja ilmoitusmenettely

Sosiaalipalvelut jaetaan:

- A. Luvanvaraisiin sosiaalipalveluihin

- B. Ilmoituksenvaraisiin sosiaalipalveluihin
- C. Ilmoituksenvaraisiin tukipalveluihin

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan tulee tehdä ilmoitus toimintansa mukaisesta palvelusta sen kunnan sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaavalle toimielimelle, jonka alueella palvelua tuotetaan. Kunnan on arvioitava toiminnan asianmukaisuus ja siirrettävä palvelujen tuottajan tiedot aluehallintovirastolle rekisterin pitoa varten. Kunta toteuttaa tässä yhteydessä ennakollista valvontaa antamalla aluehallintovirastolle lausunnon palveluntuottajan toiminnan asianmukaisuudesta.

Ennakollisessa valvonnassa varmistetaan, että palveluntuottaja on ottanut huomioon kaikki palveluitaan koskevat lainsäädännön vaatimukset toimintaa käynnistäessään. Ennakollisessa valvonnassa varmistetaan palveluntuottajan palveluiden sisältö ja vähimmäisvaatimukset.

Vähimmäisvaatimuksissa tarkastellaan:

- palvelutoiminnan organisointia
- toimintaedellytysten turvaamista
- henkilöstömäärää ja koulutusvaatimuksia
- mahdollisia toimitiloja
- asiakkaiden asemaa ja oikeuksia
- asiakkaiden perustarpeista huolehtimista
- terveyden- ja sairaanhoitoa
- dokumentointia ja asiakirjahallintaa.

A. Luvanvaraista sosiaalipalvelua on yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan tuottama ympärivuorokautinen sosiaalipalvelu.

Ympäri vuorokautista sosiaalipalvelua tarjoavan tuottajan on haettava ja saatava lupaviranomaiselta toimilupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttumista. Lupaa haetaan siltä Aluehallintovirastolta, jonka toimialueella palveluita tuotetaan. Jos palveluja on useamman kuin yhden Aluehallintoviraston alueella, lupaa haetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviranomaiselta (Valvira). Kunta antaa lupaviranomaiselle lausunnon palveluntuottajan lain mukaisten toimintaedellytysten täyttymisestä ennen palveluntuottajan toiminnan käynnistymistä. Aluehallintovirasto tarkastaa toimintayksikön, jonka osalta haetaan toimilupaa. Aluehallintoviraston pyynnöstä kunnan edustaja voi osallistua tarkastukseen.

B. Ilmoituksenvaraista sosiaalipalvelua on yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan tuottamat muut kuin ympärivuorokautiset sosiaalipalvelut.

Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista Rovaniemen kaupungin perusturvalautakunnalle, jos palvelua tuotetaan kunnan alueella. Ilmoituksessa mainitaan vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa. Kunta toimittaa ilmoitusta koskevat tiedot Aluehallintovirastolle sekä antaa lupaviranomaiselle kunnan lausunnon palveluntuottajan lain mukaisten toimintaedellytysten täyttymisestä.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kirjallisesti vastuuhenkilön vaihtumisesta sekä toiminnan lopettamisesta luvan myöntäneelle lupaviranomaiselle tai ilmoituksen vastaanottaneelle kunnan perusturvalautakunnalle.

Lupaviranomaiset Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot (AVI) pitävät yhdessä yllä valtakunnallista tietojärjestelmää (**yksityisten palvelujen antajien rekisteri**) edellä mainittujen lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten.

C.Ilmoituksenvaraisista kotipalvelujen tukipalveluista tehdään ilmoitus sen kunnan perusturvalautakunnalle, jossa palveluja annetaan. Ilmoituksenvaraisia kotipalvelujen tukipalveluja ovat ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palvelut ja niihin rinnastettavat palvelut.

Perusturvalautakunnan alainen viranhaltija ratkaisee viranhaltijapäätöksellä, onko palvelun antajan ilmoittama palvelu sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, kun kunnan toimielimelle saapuu ilmoitus kotipalvelun tukipalvelusta tai muusta palvelusta, jota ei merkitä valtakunnalliseen yksityisten palvelujen antajien rekisteriin.

Niistä yksityisiä sosiaalipalveluja koskevista ilmoituksista, joita ei merkitä yksityisten palvelujen antajien rekisteriin, muodostuu kunnan sosiaaliviranomaisen ylläpitämä rekisteri.

3.2.3 Valtakunnallinen valvontaohjelma

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ja aluehallintovirastojen laatimassa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa vuosille 2020 - 2023 valvontaohjelman osaan I on määritelty koko valvontaohjelmakautta linjaavat hallitusohjelmaan nojaavat valvonnan perusteet ja tavoitteet. Viranomaisvalvonnan painopiste on toimintayksiköiden omavalvonnan edistämisessä, tukemisessä ja varmistamisessa. Valvonnan keskeinen tavoite on myös tukea palvelujärjestelmän muutoksessa sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota.

Valvontaviranomaiset päättävät riskinarvioinnin perusteella vaihtuvat suunnitelmallisen valtakunnallisen valvontaohjelman mukaiset valvonnan kohteet ja valvontamenetelmät (valvontaohjelman II osa) sekä kunkin valvontakohteen valvontaan vaikuttavuudeltaan tehokkaimmiksi arvoidut menetelmät huomioiden käytössä olevat resurssit. Valvontaohjelma osa II sisältää vuosikohtaisesti määritellyt valvonnan kohteet ja menetelmät.

3.3.Suunnitelmaperusteinen valvonta, sopimusvalvonta sekä palvelusetelituotannon valvonta

Suunnitelmaperusteisen valvonnan, sopimusvalvonnan ja palvelusetelituotannon valvonnan avulla Rovaniemi arvioi sosiaalihuollon palvelujen asiakkaan saaman palvelun asianmukaisuutta ja laatua.

Suunnitelmaperusteisen valvonnan tehtävänä on tarkastaa, että sosiaalihuollon asiakkaan käyttämissä sosiaalipalveluissa noudatetaan toimintaa ohjaavia lakeja ja säädöksiä, ohjeita, laatusuosituksia sekä muita palvelun hankintaan liittyviä vaatimuksia ja sopimuksia.

Rovaniemen kaupungin suunnitelmaperusteinen valvonta on koko kalenterivuoden ajan tapahtuvaa tiivistä ja säännöllistä yhteistyötä palveluntuottajan kanssa. Rovaniemellä suunnitelmallista valvontaa toteutetaan ennalta laaditun aikataulun mukaisina määräaikaaisina tapaamisina palveluntuottajan kanssa. Ulkopaikkakunnilla sijaitsevien toimintayksiköiden valvontaa tehdään yhteistyössä sijaintikunnan kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu käymään kunnan kanssa säännölliset, vuosittaiset yhteistyöneuvottelut toiminnan sisällöstä. Valvonnan ensisijaisena kohteena on

toimintayksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta. Palveluntuottaja arvioi ja kuvaa toimintaansa säännöllisesti omavalvontasuunnitelman ja palvelukonseptin mukaisesti.

Muut tapaamiset ovat joko palveluntuottajakohtaisia tai erikseen järjestettäviä palveluntuottajien yhteistapaamisia. Eri asiakasryhmien palveluissa käydään määräaikaista valvontakeskusteluja palveluntuottajan kanssa. Kunta tekee suunniteltuja ennalta ilmoitettuja ja ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä.

Valvontakäynti antaa palveluntuottajalle mahdollisuuden keskustella ajankohtaisista asioista ja tarvittaessa saada ohjausta ja neuvontaa. Valvontakäynnin aikana käsitellään valvontakäyntikertomus, painopistealueet ja omavalvonnan toimivuus. Kaikki todetut asiat dokumentoidaan kertomukseen.

Mikäli omavalvonnassa todetaan poikkeamia laadussa, dokumentoidaan suunnitelma korjaavista jatkotoimenpiteistä ja aikatauluista. Näiden toimenpiteiden jälkeen valvontakäyntikertomus lähetetään palveluntuottajalle ja mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita muille kuntalaisasiakkaille kuin Rovaniemeläisille niin sijoittajakunnalle sekä Aluehallintovirastolle.

Sopimusvalvonta on palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen toteuttamisen valvontaa. Valvontavälineinä ovat sopimus ja siinä mainitut seurantaperusteet. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia mittareita, neuvotteluja ja valvontakäyntejä. Neuvotteluja käydään sopimuskohteisesti ja tavoitteena ovat vuosittaiset tapaamiset.

Kunnalla on oikeus palvelun tilaajana langettaa sopimuksen mukainen sopimussakko silloin kun palveluntuottaja ei palvelutoiminnan hyväksytyn aloittamisen jälkeen täytä joiltakin osin palvelukonseptissa tai lupaamiensa lisäpalveluiden osalta mainittuja palvelun vaatimuksia.

Rovaniemen kaupunki järjestää sosiaalipalveluita palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Kunta valvoo hyväksymiensä palvelusetelillä palveluita tuottavien palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain, lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset. Palvelusetelituottajien toiminnan valvontaa toteutetaan samalla tavalla kuin sopimusvalvontaa toteutetaan.

Tilaajavastuulaki (1233/2006) velvoittaa palvelun järjestäjää seuraamaan ostopalveluiden tuottajien ja palvelusetelituottajien taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä, niin kauan kuin palveluntuottaja tuottaa kunnan järjestämis- ja valvontavastuulla olevia palveluita.

3.4.Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa yksittäisen palveluissa tapahtuneen poikkeaman jälkikäteistä valvontaa ja -ohjausta. Reaktiivista valvontaa tehdään sosiaalipalveluista ilmi tulleiden epäkohtien vuoksi. Reaktiivisen valvonnan lähtökohtana on että mahdolliset esille nousseet epäkohdat käsitellään palveluntuottajan kanssa viipymättä.

Kunnan valvontaviranomainen valvoo palveluntuotantoa reaktiivisesti ennalta sovituilla ja ennalta ilmoittamattomilla valvontakäynneillä. Reaktiivisessa valvonnassa valvontaviranomainen selvittää esimerkiksi seuraavien yhteydenottojen kautta saamiaan tietoja:

- ilmoituksia ja muita yhteydenottoja esimerkiksi asiakas, työntekijä tai muu taho
- asiakas- ja omaispalautteita,

- reklamaatioita, muistutuksia, kanteluita
- tilastoja, raportteja, toimintakertomuksia
- asiakastytyväsyysskyselyistä saatuja tietoja
- muita ajankohtaisia ja esille nousseita asioita esimerkiksi julkisessa keskustelussa ilmitulleita seikkoja

Kunnan valvonnasta vastaava viranhaltija tekee valvontakäynnin tai on muutoin yhteydessä pian yhteydenoton jälkeen ja käynnin taustalla oleva asia käsitellään palveluntuottajan kanssa. Usein ennalta ilmoittamaton valvontakäynti tehdään lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi kun käsiteltävä asia on tullut ilmi. Valvontakäynnistä ei aina ilmoiteta etukäteen palveluntuottajalle, koska valvontakäynnillä halutaan mahdollisimman luotettava kuva tosiasiallisesta tilanteesta.

Yhteydenottoon perustuva valvontakäynti tehdään esimerkiksi silloin, jos asiakkaalta saadaan palautetta, etteivät palvelut toimi sovitulla tavalla tai että asiakasta on kohdeltu huonosti.

Valvontakäynneillä kunnan valvontaviranomainen selvittää yhteydenottoon liittyvää epäkohtaa yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Tapaamisessa käydään läpi kyseinen ongelmatilanne ja yritetään ennakoida, ettei vastaavia tilanteita pääse jatkossa syntymään.

Kunta toteuttaa valvontaa ensisijaisesti antamalla palveluntuottajalle palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Tapaamisissa sovitaan myös, miten asia dokumentoidaan ja miten seurataan tilanteen korjaantumista. Selvityksen tai tarkastuksen jälkeen palveluntuottajalle annetaan määräaika, jonka puitteissa korjaukset pitää tehdä.

Ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti perustuu valvontaviranomaisen tarkastusoikeuteen. Ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti voidaan tehdä yksikköön, mikäli on perusteltua syytä epäillä vakavia laiminlyöntejä palveluntuottajan toiminnassa. Valvontaviranomainen voi tarkistaa palveluntuottajan yksityisen sosiaalipalvelulain mukaisen toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat. Tarkastuksesta pidetään pöytäkirjaa, joka lähetetään Aluehallintovirastoon. Aluehallintovirasto voi ottaa asian käsittelyynsä. Kunta on velvollinen ilmoittamaan tietoonsa tulleista epäkohdista Aluehallintovirastoon.

4.Valvonnan arviointi ja raportointi

Perusturvalautakunnan alaiset viranhaltijat vastaavat johtamiensa palvelualueiden sosiaalipalvelujen omavalvonnasta, ostopalveluiden, palvelusetelituotannon ja kunnan alueella tuotettujen sosiaalipalvelujen valvonnasta sekä valvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Valvontasuunnitelman toteutumisesta tehdään vuosittain valvontaraportti, jossa valvonnan toteutusta ja valvonnassa tehtyjen havaintojen ja toimenpiteiden toteutusta arvioidaan ja raportoidaan. Valvonnan tuloksista raportoidaan perusturvalautakunnalle.

II Palvelukohtainen osa

1. Ikäihmisten palvelualueella suoritettava valvonta

Ikäihmisten palvelualue vastaa laajasti ikääntyneiden ja iäkkäiden kuntalaisten ehyestä sosiaali- ja terveystalouden palvelukokonaisuudesta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystaloudesta 980/2012, Terveystaloudesta 1326/2010).

Palvelualue järjestää sekä vastaa seuraavista sosiaali- ja terveystaloudesta: 1) Ikäosaamiskeskuksen palvelut (palveluohjaus, tukipalvelut ja sosiaalityö, omaishoito, veteraanipalvelut ja geriatrisen poliklinikka), 2) kotihoito, kotisairaanhoidon, kuntouttava päiväpalvelu ja kotikuntoutus, 3) ympärivuorokautinen hoiva- ja palveluasuminen, jaksahoito ja arviointiyksikkö ja 4) kuntoutussairaala (akuutti- ja kuntoutusosastot ja EHVI, kotisairaala ja kotiutustiimi).

Tavoitteena on tukea ikääntyneiden rovaniemeläisten kotona elämistä eri ratkaisuin ja monipuolisia avopalveluja tarjoten. Lisäksi tavoitteena on että pitkäaikaista hoivaa ja palveluasumista tarvitsevat asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut ja voivat elää samassa yksikössä elämänsä loppuun asti.

Kaupunki ohjaa ja valvoo ostamiaan yksityisiä sosiaalipalveluja sekä kaupungin alueella tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)¹ mukaisesti. Kaupungin viranhaltijat valvovat asiakaskohtaista sosiaalipalvelun toteutumista ja palvelun laatua sekä yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavia toimintayksiköitä ja niiden toimintaa

Tässä valvontaohjelman osiossa kuvataan kotihoidon ja asumispalvelujen valvonnan suunnitelmat. Vuoden 2019 lopussa kotihoidon palveluista tuotettiin ostopalveluina noin 50 % ja asumispalveluista noin 75 %.

Palveluja järjestetään strategisen suunnitelman mukaisesti:

- kaupungin omana toimintana
- ostopalveluina yksityisiltä palveluntuottajilta
- palvelusetelillä

Rovaniemen kaupunki edellyttää, että ikäihmisten palveluiden tuottajat täyttävät hankintasopimuksien sopimusehtojen tai palvelusetelin sääntökirjan määrittelemät hyväksymisen edellytykset palveluiden tuottamiseen ja että palveluiden sisältö vastaa vaadittua tasoa laadultaan. Palveluntuottajilta vaaditaan, että sosiaalipalveluiden tuottamista koskevat lupa- ja ilmoitusmenettelyt on asianmukaisesti hoidettu.

1.1 Kotiin annettavat palvelut

Kotihoidon palveluihin sisältyvät kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelut.

¹ [Laki yksityisistä sosiaalipalveluista \(922/2011\)](#)

Vastuut:

Kotiin annettavien palvelujen vastuualueen palveluesimies vastaa kotihoidon ja siihen liittyvien palvelujen oman ja ostopalveluiden ja palvelusetelillä järjestettyjen palvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta.

Sopimus/palvelusetelivalvontaan ja valvontatehtäviin on kohdennettu yhden (1) palveluvastaavan työpanos.

Myös palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arviointihoitajat valvovat asiakaskohtaista sosiaalipalvelun toteutumista ja palvelun laatua.

1.1.1 Ennakollinen valvonta

Ennakollinen valvonta liittyy luvan myöntämisen edellytysten ja palvelujen rekisteröinnin edellytysten selvittämiseen. Ennakollisessa valvonnassa Rovaniemen kaupunki antaa lausuntoja ja ottaa vastaan rekisteröinti-ilmoituksia palveluntuottajien hyväksymisen edellytyksistä toimilupia myöntäville tai toimintailmoituksen vastaanottaville viranomaisahoille (AVI tai Valvira). Lisäksi Rovaniemen kaupunki hyväksyy palvelusetelillä tuotettujen palveluiden tuottajat hakemuksesta.

Palveluntuottajien itsensä laatimat omavalvontasuunnitelmat ja niiden pohjalta toteutettu omavalvonta on laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen ensisijainen väline ja ehkäisee jälkikäteisen - reaktiivisen valvonnan tarvetta.

1.1.2 Suunnitelmaperusteinen valvonta

Rovaniemen kaupunki toteuttaa suunnitelmaperusteisia valvontatoimia valtakunnallisesti määriteltuihin painopisteisiin. Lisäksi vuosittaista valvontasuunnitelmaa laatiessa määritellään erityiset valvonnan kohteet kaupunkitasolla.

Palveluiden tuottamissopimuksissa ja sääntökirjassa on määritelty ne palveluiden osa-alueet ja asiat, joiden toteutumista Rovaniemen kaupunki valvoo suunnitelmallisesti ja systemaattisesti vuosittain.

Kaupungilla on oikeus valvoa palveluntuottajan toimintaa ja palveluntuottajan tulee auttaa ja mahdollistaa valvonta raporttoimalla toiminnastaan tilaajalle.

Kaikkien palveluntuottajien ja kaupungin välinen yhteinen keskustelutilaisuus käydään kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Kaupunki kutsuu palveluntuottajat tapaamisiin ja ne tapahtuvat Rovaniemellä. Kaupunki sekä palveluntuottaja / - tuottajat vastaavat kukin omista kuluistaan, jotka aiheutuvat yhteisistä tapaamisista.

Kuukausittainen jatkuva valvonta ja seuranta

- hoito - ja kuntoutussuunnitelman toteutumisen (tunnit ja sisältö) seuranta
- palveluntuottajien toimittamien häiriitapahtumien ja poikkeamailmoitusten seuranta, reklamaatiot

Kaupunki tekee suunnitellusti **ennalta ilmoitetun valvontakäynnin** vähintään kerran vuodessa kaikille palveluntuottajille. **Valvontakäynnillä tarkistetaan mm. seuraavat asiat (liite 1)**

- henkilökuntaa koskevien vaatimusten toteutuminen
- osaamistodistukset
- henkilökunnan työskentelytapojen tarkistus
- toiminnan sisällön tarkistus
- asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen palveluita annettaessa-
- asiakaspalautteiden läpikäyminen

Suunnitellusti tehdään myös ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Käynnit toteutetaan niin, että kaupungin edustaja lähtee palveluntuottajan työntekijän mukaan työpäivän ajaksi ja osallistuu asiakaskäynneille. Päivän aikana haastatellaan asiakkaita ja työntekijöitä kotihoidon toimintaan liittyen.

Vaadittava raportointi:

- Palveluntuottaja toimittaa kaupungille ennen palvelun aloittamista ja lisäksi vuosittain 31.8 mennessä päivitetyn yksikkökohtaisen palveluiden omavalvontasuunnitelman, joka sisältää varautumisen äkillisesti muuttuviin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin.
- Palveluntuottaja toimittaa kaupungille ennen palvelun aloittamista ja lisäksi vuosittain 31.8 mennessä päivitetyn henkilöstökortin, josta ilmenee palveluntuottajan henkilöstön tutkinnot, täydennys- ja lisäkoulutus ja tarvittavien lupien olemassaolo ja päivitys.
- Palveluntuottaja toimittaa kaupungille hankittujen palveluiden palvelutuotannossa kalenterivuoden aikana olleiden vakinaisten ja määräaikaisten henkilöiden määrän. Tiedot tilaajalle 31.1 mennessä.
- Palveluntuottaja toimittaa kaupungille ennen palvelun aloittamista ja lisäksi vuosittain 31.8 mennessä päivitetyn lääkehoitosuunnitelman.
- Palveluntuottajan tulee avustaa kaupunkia asiakaspalautteen keräämisessä kaupungin toimittamalla aineistolla. Asiakaspalautteet tulee toimittaa kaupungille. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä yhteistyössä kaupungin kanssa.
- Palveluntuottajan on raportoitava kuukausittain 7. päivään mennessä käymättä jääneet käynnit, lääkepoikkeamat, tietoturvapoikkeamat sekä haittatapahtumat hoidossa ja miten poikkeamiin on reagoitu. Raportoinnissa on lisäksi noudatettava muualla säädettyä (esim. tietoturvapoikkeamat) ohjeistusta.

1.1.3 Reaktiivinen valvonta

Suunnitelmallisen valvonnan lisäksi kaupunki tekee valvontaoikeutensa perusteella ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä esille tulleen epäkohdan, ilmoituksen johdosta. Ennalta ilmoittamattomat käynnit kotihoidossa toteutetaan niin, että tilaajan edustaja lähtee palveluntuottajan työntekijän mukaan työpäivän ajaksi ja osallistuu asiakaskäynneille. Päivän aikana haastatellaan asiakkaita ja työntekijöitä kotihoidon toimintaan liittyen.

Palveluntuottajan tulee raportoida mahdollisista asiakasreklamaatioista kaupungille kuukausittain. Raportista tulee ilmetä, miten tilanne on käsitelty.

Kaupunki reklamoi havaitsemistaan tai sille ilmoitetuista palveluiden epäkohdista palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköpostitse. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon seitsemän (7) päivän sisällä reklamaation saapumisesta. Mikäli reklamaatio on vakava, palveluntuottajan tulee vastata siihen viimeistään seuraavana arkipäivänä.

1.1.4 Valvonnan arviointi ja raportointi vuosittain

Kotihoidon ostopalveluiden palveluvastaava tekee raportin edellisen vuoden valvonnan keinoista ja toteutuksesta sekä havainnoista.

Raportti tehdään kirjallisesti ja esitellään perusturvalautakunnalle seuraavan vuoden alussa.

1.2 Ikääntyneiden asumispalvelut

Rovaniemen kaupunki järjestää erilaisia asumispalveluita ikääntyneille palveluiden tarpeessa oleville asukkaille seuraavasti:

- Palvelut tuotetaan itse
- Palveluita järjestetään palvelusetelillä
- Palveluita ostetaan

Palvelumuodot vaihtelevat asiakkaan palvelutarpeen mukaan:

- Palveluasuminen - henkilökunta läsnä 07-21, yöhoito tarvittaessa
- Tehostettu palveluasuminen - ympärivuorokautinen hoiva- ja huolenpito
- Jaksoittain tarjottava lyhytkestoinen ympärivuorokautinen hoiva- ja huolenpito
- Hoivapalvelut - ympärivuorokautista sairaanhoitotasosta hoivaa- ja huolenpitoa

Palveluiden valvonnasta huolehditaan kaikilla sen tasoilla valvontaohjelman mukaisesti.

Vastuut:

Ympärivuorokautisen palveluasumisen ja hoivan vastuualue (palveluesimies) vastaa laitoshoidon, asumispalveluiden ja lyhytaikaisen asumisen oman ja ostopalveluiden ja palvelusetelillä järjestettyjen palvelujen laillisuudesta, laadusta ja asianmukaisuudesta.

Sopimus/palvelusetelivalvontaan ja valvontatehtäviin on kohdennettu yhden (1) palveluvastaavan työpanos.

Myös hoito- ja palvelusuunnitelmien laadinnan yhteydessä SAS-hoitajat valvovat asiakaskohtaista sosiaalipalvelun toteutumista ja palvelun laatua ja yksikön toimintaa.

1.2.1 Ennakollinen valvonta

Ennakollinen valvonta liittyy luvan myöntämisen edellytysten ja palvelujen rekisteröinnin edellytysten selvittämiseen. Ennakollisessa valvonnassa Rovaniemen kaupunki antaa lausuntoja ja ottaa vastaan rekisteröinti-ilmoituksia palveluntuottajien hyväksymisen edellytyksistä toimilupia myöntäville tai toimintailmoituksen vastaanottaville viranomaistahoille (AVI tai Valvira).

Lisäksi Rovaniemen kaupunki hyväksyy palvelusetelillä tuotettujen palveluiden tuottajat. Kun palveluntuottaja alkaa tuottamaan palveluita Rovaniemen alueella, niin kaupunki tekee palveluntuottajan tiloihin käyttöönottotarkastuksen. Kun palveluiden tuottaminen on alkanut tarkastuskäynti tehdään uudestaan n. ½-vuoden kuluttua.

Palvelutuottajien itsensä laatimat omavalvontasuunnitelmat ja niiden pohjalta toteutettu omavalvonta on laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen ja ennakollisen valvonnan väline, joka ehkäisee jälkikäteisen - reaktiivisen valvonnan tarvetta.

1.2.2 Suunnitelmaperusteinen valvonta

Suunnitelmaperusteisen valvonnan tavoitteena on palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta sekä informatiivinen valvonta.

Rovaniemen kaupunki toteuttaa suunnitelmaperusteisia valvontatoimia valtakunnallisesti määritelyihin painopistealueisiin. Lisäksi vuosittaista valvontasuunnitelmaa laatiessa määritellään erityiset valvonnan kohteet kaupunkitasolla. Palveluiden tuottamissopimuksissa ja sääntökirjassa on määritelty ne palveluiden osa-alueet ja asiat, joiden toteutumista Rovaniemen kaupunki valvoo suunnitelmallisesti ja systemaattisesti vuosittain.

Kaikkien palveluntuottajien ja tilaajan välinen keskustelutilaisuus käydään 2 kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä. Kaupunki huolehtii kutsun ja järjestelyt. Kaupunki sekä palveluntuottaja / -tuottajat vastaavat kukin omista kuluistaan, jotka aiheutuvat yhteisistä tapaamisista.

Valvontakäynnit palveluntuottajan tiloihin ja toimintaan tehdään kaksi kertaa (2) vuodessa. Kerran (1) vuodessa ennakoon ilmoittaen ja kerran (1) vuodessa ennakoon ilmoittamatta. Ennakoon ilmoitulla käynnillä tarkastuksen pohjana käytetään Valviran ohjaus- ja valvontasekä tarkastuskäynnin kertomus -lomaketta, joka toimitetaan palveluntuottajille etukäteen. Valvontakäynti sovitaan etukäteen ja palveluntuottaja täyttää em. lomakkeen tiedot ennakoon ja toimittaa sen viikkoa ennen tilaajalle. Valvontakäynnillä lomake toimii keskustelun pohjana ja sitä täydennetään tarpeen mukaan.

Lomakkeessa ja keskustelussa selvitetään ja kuvataan palveluntuottajan toimintaa laajalaisesti ryhmiteltynä teemoittain seuraavasti:

- **Toiminnan organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen ja asiakasrakenne** mm. asiakkaiden määrä ja heidän toimintakykynsä liikkumisen, kognition ja ruokailun suhteen. Yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat tarkistetaan jo ennen käyntiä ja ne todennetaan vielä tarkastuskäynnillä. Yksikössä suoritettut viranomaisen tekemät tarkastuskäynnit todennetaan myös.
- **Henkilöstön** osalta selvitetään heidän kelpoisuutensa, rakenne ja mitoitus suhteessa asiakkaisiin. Henkilöstöltä vaadittavat luvat mm. lääkehoitoluvat tarkistetaan. Käynnillä todennetaan myös huolehtiiko palveluntuottaja henkilöstönsä työhyvinvoinnista ja osaamisesta.
- Tarkastuksen kohteena olevat **tilat** tarkastetaan, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeita riittävässä määrin mm. tilojen esteettömyyteen ja turvallisuuteen kiinnitetään huomiota.
- **Asiakkaiden oikeus saada hyvää hoitoa ja huolenpitoa** Asiakaslain mukaisesti todennetaan myös tarkastuskäynnillä, tarkastamalla pistokoemaisesti, hoito-, palveluntarve- ja kuntoutumissuunnitelmia, lääkehoito lehtiä ja päivittäisiä asiakaskohtaisia kirjaamismerkintöjä. Asiakkaisiin kohdistuvat mahdolliset rajoittamistoimet tarkistetaan.
- Tarkastuskäynnillä kiinnitetään huomiota **asiakkaiden perustarpeista ja hyvinvoinnista** huolehtimiseen mm. asiakkaiden ravitsemustasoon ja ruuan tarjoamiseen sekä sen laatuun kiinnitetään huomiota.
- **Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen** yksikössä tarkistetaan. Erityisesti huomiota kiinnitetään lääkehoidon toteutumiseen.

- Asiakkaiden **hoitotietojen dokumentointiin ja asiakirjahallintaan** sekä tietosuojan toteutumiseen yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarkistustoimia tehdään asiakaskohtaisesti pistokoemaisesti.

Tarkastuskäynnistä laaditaan raportti, josta ilmenee arviointi, johtopäätökset ja jatkotoimenpiteet, sekä niille annetut aikarajat.

Lomakkeen täyttämistä helpottaa se, että siinä on kulloisenkin osa-alueen täyttämistä helpottava kuvaus vaadittavasta vähimmäistasosta palveluissa.

Lomake ohessa linkkinä.

[Valviran ohjaus- ja valvonta- sekä tarkastuskäynnin kertomus -lomake](#)

1.2.2.1 Vaadittava raportointi

Palveluntuottaja toimittaa kaupungille vuosittain toimintakertomuksen (31.3. mennessä), joka sisältää:

- päivitetyn yksikkökohtaisen palveluiden omavalvontasuunnitelman, jonka tulee löytyä palveluntuottajan nettisivuilta
- lääkehoitosuunnitelman
- kuvauksen järjestetystä viriketoiminnasta
- päivitetyn henkilöstökortin, josta ilmenee palveluntuottajan henkilöstön osaaminen, täydennys- ja lisäkoulutus, tarvittavien lupien olemassaolo ja päivitys.
- kalenterivuoden aikana olleiden vakinaisten ja määräaikaisten henkilöiden määrän

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa kaupungille:

- yhteenveto seuraavista **poikkeamista kuukausittain**, seuraavan kuukauden 15-päivään mennessä: lääkepoikkeamat, tietoturvapoikkeamat sekä haittatapahtumat hoidossa. Raportoinnissa tulee ilmetä miten poikkeamiin on reagoitu. Lisäksi on noudatettava muualla säädettyä (esim. tietoturvapoikkeamat) ohjeistusta. Vuosiraporttiin palveluntuottajan on laadittava kooste vuoden aikana sattuneista ja raportoiduista poikkeamista kuukausiraportoinnista huolimatta.

Palveluntuottajan tulee avustaa kaupunkia asiakaspalautteen keräämisessä kaupungin toimittamalla aineistolla. Asiakaspalautteet toimitetaan kaupungille. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä yhteistyössä tilaajan kanssa.

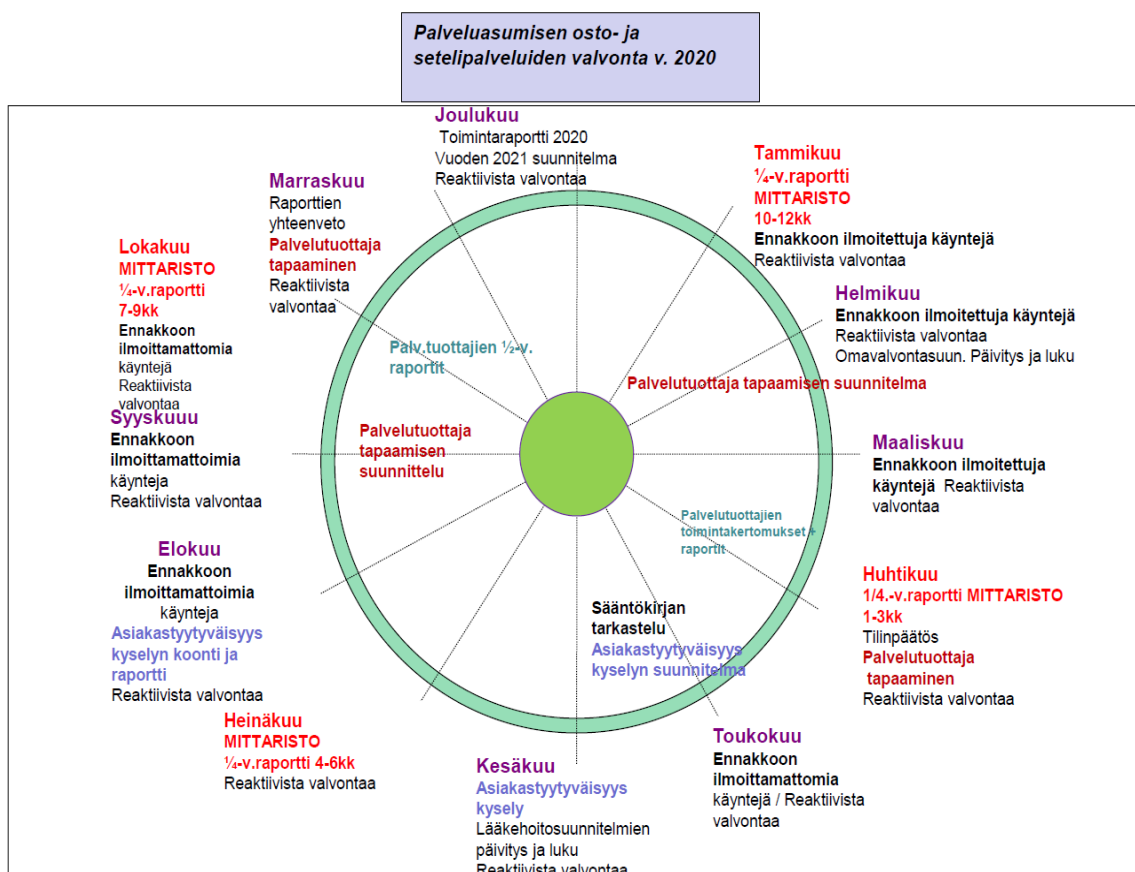
1.2.3 Reaktiivinen valvonta

Suunnitelmallisen valvonnan lisäksi kaupunki tekee ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä, joihin sillä on oikeus, tarpeen mukaan. Ennaltailmoittamaton käynti tehdään:

- Rovaniemen kaupungin omasta aloitteesta
- Huoli-ilmoituksen perusteella

Palveluntuottajan tulee auttaa ja mahdollistaa valvonta, raportoimalla toiminnastaan kaupungille.

1.2.4 Ikäihmisten asumispalveluiden valvontasuunnitelma vuodelle 2020



Liite 1.

Rovaniemen kaupungin kotihoidon ostopalvelujen ohjaus-, valvonta sekä tarkastuskäynnin kertomuspohja

ROVANIEMEN KAUPUNGIN KOTIHOIDON OSTOPALVELUT

Ohjaus-, valvonta, sekä tarkastuskäynnin kertomus 2020

**henkilökuntaa koskevien vaatimusten toteutuminen, osaamistodistukset
henkilökunnan työskentelytapojen tarkistus
toiminnan sisällön tarkistus
onko toimittu säädösten edellyttämällä tavalla
ovatko asiakkaiden perusoikeudet toteutuneet palveluita annettaessa**

Valvontakohde/Palveluntuottaja/Toimintayksikkö

Tarkastukseen osallistuneet ja ajankohta

**Palvelumuoto (puitesopimus, palvelusetelituottaja, muu mikä?), sekä asiakasmäärä
tarkastushetkellä**

**Toimintayksikön palveluista vastaava (nimi, yhteystiedot, koulutus), sekä
tehtäväkuva**

Henkilöstömäärä ja vastuut

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet

**Miten henkilöstön perehdytys on järjestetty ja vastuut erityistilanteissa on määritelty?
(esim. ohjeet kotikäynneille)**

Palaverikäytännöt, tiedonkulku

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja on julkisesti nähtävillä, missä?

(palaute suunnitelmasta)

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolain § 48 ja §49 velvoite. Ohje, menettely

Henkilöstöllä on (sosiaalihuolto ja/tai terveydenhuolto) mukainen kelpoisuus,

sekä henkilöstöltä vaadittavat luvat: tietoturvakoulutus

potilasturvallisuus

Kanta-järjestelmän verkkokoulu

potilastietojärjestelmän ajokortti

ergonomia kortti

käyttö- ja salassapitositoumus

Henkilöstöllä on ensiapuvalmius, miten järjestetty?

Henkilöstön RAI koulutus ja osaaminen

Yksikön lääkehoitosuunnitelma: "Turvallinen lääkehoito"-oppaan mukainen,

(palaute suunnitelmasta)

sekä toimintayksikössä on kirjalliset, allekirjoitetut ja päivitetyt lääkkeiden jako- ja anto luvat. (Lääkehoitoluvat sisältävät ammattiryhmäkohtaiset teoriaopinnot, tentin ja näytöt)

Henkilöstön täydennyskoulutusvelvollisuus. Ammatillinen täydennyskoulutus, vähintään kolme (3) päivää vuodessa/työntekijä

Sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrä

Miten henkilöstön hyvinvointia seurataan?

Onko kaikilla kotihoidon asiakkailla nimetty omahoitaja? Miten omahoitajuus toteutuu? Omahoitajan tehtävät.

Asiakkaiden toimintakyvyn arviointi. Miten toteutetaan?

Omaiset osallistuvat suunnitelman laadintaan ja neuvotteluihin asiakkaan suostumuksella, toteutuuko?

Yhteistyö omaisten kanssa? Miten toteutuu?

Millaiset kirjalliset ohjeet yksikössä on asiakas/potilas asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta? Miten asiakkaiden hoito turvataan poikkeustilanteissa, esim. Effic / toiminnanohjausjärjestelmä ei toimi?

Yksikössä tehdään asiakkaan/potilaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset, sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelmat ovat ajantasaiset.
Asiakaspalvelulaki §, 8§

Tilastointi ja laskutus

Vaadittava raportointi (poikkeamat, asiakkaiden palvelu määrien muutokset)

PALAUTE JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Palaute, yhteistyö ja mahdolliset kehittämis ehdotukset/toimet

tilaajaan osalta;

palveluntuottajan osalta;

MAHDOLLISET JATKOTOIMENPITEET JA NIILLE ANNETUT AIKARAJAT

Päiväys ja allekirjoitukset
