

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT VALVONTARAPORTTI 2021 JA VALVONNAN VUOSISUUNNITELMA 2022

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	3
2. ASIAKKAAN SAAMAN SOSIAALIPALVELUN VALVONTA OSANA VIRANHALTIJAN TYÖTÄ	4
3. ENNAKOLLINEN JA SYYPERUSTEINEN TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA OSANA JOHTAVIEN VIRANHALTIJOIDEN TYÖTÄ	5
3.1. Ennakollinen valvonta	5
3.2. Syyperusteinen valvonta	10
4. VUOSISUUNNITELMAN MUKAINEN TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA	11
4.1. Vammaispalvelut	11
4.2. Työikäisten ja lapsiperheiden palvelut	12
4.3. Asumispalveluiden erityispalvelut	14
4.4. Lastensuojelu	15
5. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	16
6. VALVONNAN VUOSISUUNNITELMA 2022	17

1. JOHDANTO

Sosiaalipalveluiden valvonnan tehtävä on varmistaa, että palvelun käyttäjät saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti, saavutettavasti sekä laadukkaasti ja turvallisesti.

Rovaniemen kaupungin hyvinvointilautakunta vastaa kunnan alueen sosiaalihuollosta ja siihen liittyvien palveluiden järjestämisestä. Kaupunki järjestää sosiaalipalveluita omana toimintana sekä ostopalveluna että palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelujen järjestäjänä kaupungilla on vastuu palvelujen lainmukaisuuden ja asianmukaisuuden varmistamisesta niin omissa toimintayksiköissään tuottamistaan sosiaalipalveluista kuin yksityisiltä palveluntuottajilta hankkimistaan sosiaalipalveluista.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon toimintayksikön laatimaan omavalvontasuunnitelman sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi, jotta asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, toteuttaminen ja seuranta koskevat sekä kunnan omia toimintayksiköitä että yksityisiä palveluntuottajia. Sosiaalihuoltolain säädösten lisäksi yksityisiä palveluntuottajia koskevat myös vastaavat yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaiset säädökset. Yksityisen palveluntuottajan tulee myös toimia lupaviranomaisen asettamien ehtojen ja palvelua ostavan kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Perusturvalautakunta (nykyinen hyvinvointilautakunta) hyväksyi 27.5.2020 § 68 Rovaniemen kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden valvontaohjelman, joka on toistaiseksi voimassa. Valvontaohjelman tarkoituksena on ohjata hyvinvointilautakunnan valvontavastuulle kuuluvien sosiaalipalveluiden valvonnan käytännön toteutumista, auttaa valvonnasta vastaavia viranomaisia konkretisoimaan lakisääteiset valvontavelvoitteet sekä yhdenmukaistaa valvontakäytäntöjä.

Valvonnan toteutumisesta laaditaan vuosittain raportti, joka tuodaan hyvinvointilautakunnalle tiedoksi. Raportti sisältää myös seuraavan vuoden valvontasuunnitelman, jossa määritellään perhe- ja sosiaalipalveluiden valvonnan painopistealueet. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan Valviran valtakunnallisen valvontaohjelman linjaukset, edellisellä valvontakaudella tehdyt huomiot, asiakaspalautteet ja muut ajankohtaiset ja ennakoitavat asiat. Vuoden 2021 valvontaraportti ja valvontasuunnitelma vuodelle 2022 on annettu hyvinvointilautakunnalle tiedoksi 27.4.2022 kokouksessa. Hyvinvointilautakunta palautti valvontaraportin uudelleen käsittelyyn edellyttäen, että siihen lisätään selvitys kaupungin omana toimintana järjestettävien sosiaalipalvelujen valvonnan toteutumisesta. Täydennetty valvontaraportti annetaan hyvinvointilautakunnalle tiedoksi 22.6.2022 kokouksessa.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelualue vastaa laajasti sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja siinä määriteltyjen erityislakien mukaisten sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Palvelualueen vastuulle kuuluvat asumispalveluiden erityispalvelut, lastensuojelu, työikäisten ja lapsiperheiden palvelut sekä vammaispalvelu. Asiakkaiden saaman sosiaalipalvelun tasolla asiakkaalle nimetyt omatyöntekijät ja lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät ovat valvoneet, että asiakas saa palvelutarpeen arviointiin, ajantasaiseen asiakassuunnitelmaan sekä hallintopäätökseen perustuvat sosiaalipalvelut palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen ja laeissa säädetyn mukaisesti. Valvonnasta vastaavat palveluesimiehet ovat puolestaan valvoneet palveluntuottajien toimintayksiköitä sekä kaupungin omia yksiköitä ennakkollisen, suunnitelmallisen ja syyperusteisen valvonnan menetelmin. Lisäksi palveluesimiesten tehtävänä on huolehtia kaupungin omien

yksiköiden omatoimisen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisesta niin, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja toimijoiden omalle toiminnalle asettamat laatuvaatimukset.

Palvelualueen valvontatoiminta on sisällöltään laajaa, ja ohjattavien ja valvottavien toimintayksiköiden määrä on suuri. Palvelualue on saanut lisäresurssia v. 2021 valvonnan toteuttamiseen, sillä asumispalveluiden erityispalveluissa on aloittanut palveluvastaava syksyllä 2021. Lisäksi lastensuojeluun on perustettu palveluvastaavan virka 24.11.2021 ja viran täyttöprosessi on aloitettu kevään 2022 aikana.

2. ASIAKKAAN SAAMAN SOSIAALIPALVELUN VALVONTA OSANA VIRANHALTIJAN TYÖTÄ

Sosiaalihuollon lakisääteisten palveluiden järjestäminen perustuu kaupungin sosiaalihuollon viranhaltijan yhdessä asiakkaan ja muiden tarvittavien tahojen kanssa laatimaan yksilölliseen arvioon asiakkaan palvelun tarpeesta, palvelutarvearvion pohjalta laadittuun asiakassuunnitelmaan ja hallintopäätökseen palvelujen järjestämisestä. Palveluntuottajien tulee toteuttaa palvelut siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin asiakassuunnitelmassa on suunniteltu ja päätetty. Palvelujen tuotantoa ohjaa lisäksi kaupungin ja palveluntuottajan välinen hankintasopimus.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa asiakkaalle on nimetty sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijän tehtävänä on mm. valvoa asiakkaan saaman palvelun toteuttamista ja varmistaa, että toimintayksikkö toteuttaa asiakkaan tarvitsemat palvelut sopimuksessa tai sääntökirjassa edellytetyn sisältöisenä ja sovitulla laatusolla. Asiakassuunnitelmat on tarkistettu yhdessä asiakkaan ja tarvittavien muiden tahojen kanssa säännöllisesti.

Omatyöntekijät ovat reagoineet havaitsemiinsa tai asiakkaan/ omaisten ilmoittamiin palvelun epäkohtiin tai puutteisiin aina kunkin esille tulleen asian vaatimalla tavalla ja laajuudessa. Palvelualueen toimintalinjana on, että palveluntuottaja antaa asiakkaalle tai hänen omaiselleen ja palvelun tilaajalle aina aiheellisen palautteen johdosta selvityksen. Selvityksestä tulee ilmetä, mistä epäkohdassa on kysymys, miten se on päässyt tapahtumaan ja mihin korjaaviin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt. Tarpeen vaatiessa asiakkaiden, omaisten, henkilökunnan, kunnan valvonnasta vastaavien viranhaltijoiden sekä muiden tarvittavien tahojen kesken on järjestetty neuvotteluja, joissa on käyty läpi huolta aiheuttavat asiat ja korjaavat toimenpiteet sekä ennakoitu, ettei vastaavia tilanteita pääse syntymään. Tapaamisissa on sovittu myös, miten tilanteen korjaantumista seurataan. Mikäli toisen kunnan alueella olevan toimintayksikön toiminnassa on havaittu puutteita, asia on saatettu valvontavastuussa olevan kunnan ja aluehallintoviraston tiedoksi ja edelleen valvottavaksi.

Paitsi että sosiaalihuollon viranhaltijan tehtävänä on valvoa asiakkaan yksityiseltä palveluntuottajalta saaman palvelun toteutumista, sisältöä ja laatua, hänen tehtävänä on toimia siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti ja tarpeenmukaisesti myös omassa toimintayksikössä. Sosiaalihuoltolain mukaan viranhaltijan on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai

ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos ilmoitusvelvollinen työntekijä toteaa, ettei tarvittavia toimenpiteitä tapahdu, on hänellä velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Vuonna 2021 perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaville viranhaltijoille tehtiin kaksi sosiaalihuoltolain 48§:n mukaista henkilökunnan ilmoitusta epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa koskien omaa toimintaa. Molemmat ilmoitukset teki aikuissosiaalityön henkilökunta ja ne koskivat huolta aikuissosiaalityön resurssien riittämättömyydestä toteuttaa asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalipalveluun sekä asumisen erityispalveluiden järjestämistä asiakaslähtöisesti asiakkaiden edun mukaisesti. Muista yksiköistä epäkohtailmoituksia ei tehty vuoden 2021 aikana.

Kaupungin sosiaalihuollon johtavat viranhaltijat (vs. palvelualuepäällikkö ja vs. palveluesimies) ovat antaneet vastauksensa tehtyihin epäkohtailmoituksiin ja toimet epäkohtien käsittelemiseksi ja poistamiseksi ovat käynnistyneet vuoden 2021 lopulla ja jatkuvat vuoden 2022 aikana.

3. ENNAKOLLINEN JA SYYPERUSTEINEN TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA OSANA JOHTAVIEN VIRANHALTIJOIDEN TYÖTÄ

3.1 Ennakollinen valvonta

Kunnan toteuttamaa palvelutuotannon ennakollista valvontaa on palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta, toiminnanaikainen yhteistyö sekä sosiaalipalvelun tuottamista koskeva lupa- ja ilmoitusmenettely. Ennakollisesta valvonnasta vastaavat perhe- ja sosiaalipalvelujen palveluesimiehet. Palveluntuottajat henkilöstöineen toteuttavat ennakollista valvontaa lakisääteisen omavalvonnan ohjaamana.

Ohjaus ja neuvonta

Palvelualue on valvonut yksityisiä sosiaalipalveluja ennakolta ensisijaisesti antamalla palveluntuottajalle palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa. Ennakoivan ohjauksen ja valvonnan keinoja niin omissa palveluissa kuin yksityisille palveluntuottajille ovat olleet palveluntuottajan tukeminen omavalvonnan toteuttamisessa, omavalvonnan ohjeistaminen, yleinen neuvonta ja ohjaus sekä ostopalveluun ja palveluseteliin liittyvä yhteydenpito.

Vuonna 2021 palveluntuottajille annettiin ohjausta ja neuvontaa kulloinkin ilmenneeseen tarpeeseen ajantasaisesti sekä valvontasuunnitelman mukaan toteutettujen ohjaus-, arviointi- ja valvontakäyntien yhteydessä. Valvontasuunnitelman raportointijakson aikana elettiin toista vuotta valtakunnallisesti ja maailmanlaajuisesti Covid-19 viruspandemian aikaa. Pandemia vaati edelleen esimiehiltä ja henkilöstöltä paljon paneutumista, perehtymistä, ohjeistamista ja varustautumista niin kaupungin omassa kuin yksityisessä palvelutuotannossa. Palveluntuottajiin pidettiin yhteyttä, opastettiin ja käytiin ohjauskeskusteluja pandemiaan liittyvien valtakunnallisten ohjeistusten muuttuessa (esim. kokoontumisrajoitukset) sekä muuhunkin pandemian aikaiseen terveysturvallisuuteen liittyen (esim. suojainten käyttö, vierailukiellot, hygieniakäytänteet jne).

Omaevalvonta

Omaevalvonnalla tarkoitetaan sosiaalihuollon toimintayksión (kaupungin oma yksikkö) ja yksityisen palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja toimijoiden omalle toiminnalle asettamat laatuvaatimukset. Lisäksi yksityisten palveluntuottajien tulee täyttää lupaehtojen ja palvelua ostavan kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaiset laatuvaatimukset. Omaevalvonnan tarkoituksena on tunnistaa epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat, riskiä aiheuttavat tilanteet ennakoiden sekä korjata ne viivytyksettä. Omaevalvonnan avulla kehitetään ja seurataan palvelun laatua päivittäisessä työssä.

Valviran määräyksen mukaan omaevalvontasuunnitelma on laadittava yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä toimintayksikkökohtaisesti ja sen on oltava julkisesti nähtävillä. Omaevalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnasta vastaava johtaja.

Vuonna 2021 perhe- ja sosiaalipalveluiden suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan läpäisevänä painopisteenä oli palveluntuottajien omaevalvonta, palveluntuottajien tukeminen omaevalvontatehtävissä ja sen toteuttamisen arviointi. Tavoitteena oli käydä läpi palveluntuottajien omaevalvonnan suunnitelmat ja käytännön toteuttaminen ohjaus-, arviointi- ja valvontakäyntien yhteydessä ja kiinnittää erityistä huomioita suunnitelmien laatuun, käytettävyyteen sekä käytännön toteuttamiseen. Tavoitteena oli myös osana omaevalvontaa kiinnittää toimintayksiköiden henkilöstön huomio heidän lakisääteiseen velvollisuuteensa ilmoittaa asiakkaan sosiaalipalvelussa havaitsemista epäkohdista työnantajalle ja tämän velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. Omaevalvonnan veloitteisiin kiinnitetään erityistä huomioita myös sosiaalipalvelujen hankintojen valmistelussa.

Yleisenä valvontahavaintona voidaan todeta, että palveluntuottajien toimintayksiköiden omaevalvontasuunnitelmissa on vielä suurta vaihtelua. Lähtökohtaisesti kaikissa yksiköissä suunnitelma on laadittu, mutta joissakin yksiköissä ne olivat jääneet vajaiksi asiakirjoiksi. Valvontakäyntien yhteydessä niihin on puututtu ja pyydetty täydennyksiä. Vastaavasti joissain yksiköissä omaevalvontasuunnitelmissa ei ole ollut huomautettavaa ja ne ovat ohjanneet yksiköiden toimintaa toivotulla tavalla. Toimintayksiköiden henkilöstön huomion kiinnittämistä heidän lakisääteiseen velvollisuuteensa ilmoittaa asiakkaan sosiaalipalvelussa havaitsemista epäkohdista työnantajalle ja tämän velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi tulee vielä terävöittää.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen omien toimintayksiköiden omaevalvonta

Kaikilla perhe- ja sosiaalipalvelujen tehtäväalueilla toteutetaan omaevalvontaa. Omaevalvontasuunnitelmat on laadittu ja niitä päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelmien päivittämisestä vastaa pääsääntöisesti palveluesimies ja usein päivittämisessä on mukana myös henkilökunta. Päivitetyt suunnitelmat käydään läpi henkilökunnan kanssa. Omaevalvontasuunnitelmat ovat esillä toimintayksiköissä tai kaupungin internet-sivuilla sekä henkilökunnalle tarkoitetuissa Drive-kansioissa. Osassa toimintayksiköistä omaevalvontasuunnitelman läpikäyminen sisältyi uuden työntekijän perehdytykseen.

Kaikilla tehtäväalueilla esimiehet huolehtivat annettavien palvelujen laadusta, riittävydestä, tarpeenmukaisuudesta ja turvallisuudesta mm. seuraamalla säännöllisesti uusien asiakasohjausten määrää, työntekijöiden tehtyä asiakastyötä, asiakasmäärää, tehtyjen päätösten määrää ja määrärajoissa pysymistä sekä tehtyjen asiakassuunnitelmien määrää palvelujen laadun ja riittävyyden turvaamiseksi. Tarvittaessa asiakasmäärää tasataan työntekijöiden kesken palvelun laadun turvaamiseksi.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa palvelujen sisältöä arvioidaan asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen avulla. Palautetta kerätään suullisesti tai kirjallisesti palautelomakkeen avulla. Palautetta saadaan myös muistutusten ja kanteluiden kautta. Lisäksi henkilöstö arvioi omaa työtään esimiehen kanssa käytävissä keskusteluissa (kehitys- ja muut keskustelut) sekä henkilöstöpalavereissa. Henkilöstö ylläpitää ja päivittää omaa ammattitaitoaan täydennyskoulutuksen avulla.

Jo vuonna 2021 perhe- ja sosiaalipalvelujen tehtäväalueilla on ollut nähtävissä hankaluus saada henkilökuntaa virkoihin ja sijaisuuksiin. Vaikea tilanne on näyttäytynyt erityisesti lastensuojelussa, mutta osin myös vammaissosiaalityössä. Vajaus henkilöstössä kuormittaa töissä olevia työntekijöitä, jonka seurauksena sairauspoissaolot ovat lisääntyneet. Lisäksi se aiheuttaa hankaluuksia toteuttaa esim. pitkäjänteistä ja suunnitelmallista asiakastyötä, viivettä asiakas- ja yhteistyötahojen yhteydenpidossa sekä pitkittää asiakkaan tarpeenmukaisiin palveluihin pääsyä.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluissa omavalvontasuunnitelmat on laadittu molempiin toimintayksiköihin eli vammaissosiaalityöhön (vammaissosiaalityö, sosiaaliohjaus, työtoiminnan ohjaus) sekä kehitysvammaisten päivätoimintayksikköön. Vammaissosiaalityössä olevan työntekijäpulan vuoksi kaikkia asiakassuunnitelmia ei ole pystytty tarkistamaan ajantasaiseksi. Asiakkaiden esittämiin tarkistuspyyntöihin on kuitenkin pystytty vastaamaan niin, että suunnitelmat on tarkistettu aina, kun asiakas on sitä pyytänyt. Vammaispalvelujen toiminnasta ei ole tehty epäkohtailmoituksia, kanteluja tai muistutuksia vuonna 2021. Päivätoimintakeskuksessa on ollut läheltä piti-tilanteita, joihin on reagoitu tekemällä tarvittavat toimenpiteet ja ilmoitukset. Tilanteet ovat liittyneet esim. asiakkaiden väkivaltaiseen käyttäytymiseen, jolloin asia on selvitetty päivätoimintakeskuksessa ja järjestetty toimintaa niin, että ko. tilanteita pystyttäisiin välttämään. Lisäksi asiasta on tarvittaessa ilmoitettu esim. asiakkaan vanhemmille, kouluun, terveydenhuoltoon ja asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, jos palvelutarvetta on ollut syytä arvioida uudelleen. Läheltä piti-tilanne on saattanut liittyä myös toimitiloihin, jolloin yhteyttä on otettu tilanteen korjaamiseksi isännöitsijään.

Työikäisten ja lapsiperheiden palvelut

Tehtäväalue sisältää kuusi toimintayksikköä, jotka ovat aikuissosiaalityö, kiireellinen sosiaalityö, perheneuvola, perheoikeudelliset palvelut, perhesosiaalityö ja päihdehuollon palvelut. Muissa yksiköissä omavalvontasuunnitelmat on laadittu, mutta päihdehuollon palveluista se vielä puuttuu. Päihdepalvelut ovat siirtyneet Rovaniemen kaupungille 1.1.2021 alkaen. Vuonna 2021 keskityttiin siirtymän ja toiminnan käynnistämiseen sekä toteuttamiseen kaupungin alaisuudessa.

Päihdehuollon palveluissa toteutetaan kuitenkin omavalvontaa, vaikka varsinaista omavalvontasuunnitelmaa ei ole vielä laadittu.

Aikuissosiaalityön henkilöstö teki vuonna 2021 kaksi sosiaalihoitolain 48§:n mukaista epäkohtailmoitustaa asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitukset koskivat huolta aikuissosiaalityön resurssien riittämättömyydestä toteuttaa asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalipalveluun sekä asumisen erityispalveluiden järjestämistä asiakaslähtöisesti asiakkaiden edun mukaisesti. Sosiaalihuollon johtavat viranhaltijat (vs. palvelualuepäällikkö ja vs.palveluesimies) antoivat vastauksensa tehtyihin epäkohtailmoituksiin ja toimet epäkohtien käsittelemiseksi ja poistamiseksi ovat käynnistyneet vuoden 2021 lopulla ja jatkuvat vuoden 2022 aikana.

Asumispalvelujen erityispalvelut

Tehtäväalueella toimii asumispalvelujen tuottajana seitsemän kaupungin omaa yksikköä. Vuoden 2021 aikana toteutettiin ohjaus- ja valvontakäynti kuuteen yksikköön. Asumispalvelujen erityispalveluissa aloitti työskentelyn palveluvastaava syksyllä 2021, jonka pääasiallinen työtehtävä on vastata tehtäväalueen toimintayksiköiden valvonnasta (sekä kaupungin omista että yksityisten palveluntuottajien yksiköistä).

Lastensuojelu

Lastensuojelua koskeva omavalvontasuunnitelma on laadittu vuonna 2020 ja omavalvontaa toteutetaan kuten muissakin yksiköissä sekä työntekijätasolla että esimiesten toimesta. Lastensuojeluun tulee runsaasti asiakkaiden ja omaisten tietopyyntöjä, joiden käsittely on myös osa omavalvontaa. Tietopyyntöjen käsittelyssä käydään läpi asiakasta koskevat asiakirjat ja tarkistetaan mitä tietoja voidaan luovuttaa esim. omaisille. Samalla huomataan onko esim. kirjaamiskäytännöissä parannettavaa/muutettavaa, jonka perusteella omaa toimintaa voidaan kehittää.

Vuoden 2021 loppupuolella lastensuojelussa alkoi enenevässä määrin olemaan henkilöstövajetta, joka on johtanut siihen, että työtehtävät ovat kasautuneet työssä olevalle henkilökunnalle. Lisäksi on tilanteita, joissa kaikille asiakkaille ei ole ollut nimettyä sosiaalityöntekijää tai nimetty työntekijä on ollut johtava sosiaalityöntekijä, joka on kyennyt vastaamaan lähinnä kiireellisiin asiakastilanteisiin. Lastensuojelun hankalaa henkilöstötilannetta on pyritty korjaamaan ja varautumaan v. 2022 alussa voimaan tulleeseen lastensuojelulain muutokseen (lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiakasmäärää koskeva mitoitus) perustamalla vuonna 2021 uusia virkoja yhteensä kahdeksan, mutta vakituisiin virkoihin ja sijaisuuksiin on ollut suuria vaikeuksia saada työntekijöitä. Vaikeaan tilanteeseen on puututtu myös palkkojen tarkistuksilla, mutta tämä ei ole ainakaan vielä vuoden 2021 aikana tuonut toivottua muutosta.

Yhteenvetona perhe- ja sosiaalipalvelujen omien toimintayksiköiden omavalvonnasta voidaan todeta, että omavalvonnan merkitystä on tarpeen selkeyttää, samoin sen menetelmiä ja toimintakäytäntöjä. Omavalvontaa tehdään jo paljon, mutta sitä ei välttämättä aina mielletä valvonnaksi. Omavalvonnan toteuttaminen, seuranta ja arviointi edellyttävät yhteistä kehittämistyötä ja toimintakäytäntöjen yhdenmukaistamista. Yhdenmukaistamisen tarve koskee

esim. omavalvontasuunnitelmien sisältöä ja rakennetta, niiden sisältämien tietojen säännöllistä päivittämistä, henkilöstön osallistumista suunnitelmien laatimiseen, suunnitelmien säännöllistä läpikäyntiä henkilöstön kanssa sekä niiden sisällyttämistä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Myös henkilöstön tietoisuutta heidän lakisääteisestä velvollisuudestaan ilmoittaa asiakkaan sosiaalipalvelussa havaitsemista epäkohdista työnantajalle ja tämän velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi tulee vielä terävöittää. Tämä sama huomio on tehty myös yksityisten palveluntuottajien omavalvonnan osalta.

Lupa- ja ilmoitusmenettely sekä palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Kaupunki on tehnyt yksityisten sosiaalipalvelujen ennakkollista valvontaa antaessaan lupaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) lausuntoja palveluntuottajan lain mukaisten toimintaedellytysten täyttymisestä ennen palveluntuottajan luvanvaraisen tai ilmoituksenvaraisen toiminnan käynnistymistä.

Lupaviranomaiset ovat varmistaneet ennakkollisen valvonnan lupa- ja ilmoitusmenettelyllä ennen palveluntuottajan toimintayksikön varsinaisen toiminnan aloittamista tai olennaista muuttamista, että tuottajan toimintayksikössä tuotettavaksi ilmoittamaa palvelua tullaan tuottamaan palveluita koskevissa laeissa, määräyksissä, ohjeissa ja suosituksissa asetettujen vaatimusten mukaisesti. Lupa- ja ilmoitusmenettelyn avulla on varmistettu, että uuden toimintayksikön vastuuhenkilö on määriteltä, hänellä on vaaditun tasoinen koulutus ja osaaminen, henkilöstö on lukumäärän ja koulutuksen osalta sosiaalipalvelussa noudatettavan lainsäädännön mukainen ja toimitilat ovat edellytysten mukaiset. Palveluntuottajilta on edellytetty, että oman toiminnan ja turvallisuuden riskit on kirjattu ennakoiden ja omavalvontasuunnitelma on laadittu määräaikaan mennessä. Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kaupunki on laatinut palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset.

Palveluntuottajien antamat ilmoitukset kotipalveluihin kuuluvista tukipalveluista ja niihin rinnastettavista palveluista (esim. henkilökohtaisen avun palvelu) on käsitelty palvelun tuottamisen sijaintikunta eli Rovaniemen kaupunki. Kaupunki on ratkaissut hallintopäätöksellä tuotettavaksi ilmoitetun yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröimisen kunnan ylläpitämään rekisteriin ja kaupungin valvontavastuulle.

Vuoden 2021 aikana perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelualueella on annettu yhteensä kolme lausuntoa aluehallintovirastolle yksityisten palveluntuottajien sosiaalipalvelujen tuottamisesta. Lisäksi tietosuojaavaltuutetun toimistolle on annettu yksi selvitys rekisteritietojen tarkistamisesta. Sekä aluehallintovirasto että Valvira ovat toimittaneet perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelualueelle tiedoksi molemmat yhden tekemänsä valvontakäynnin raportin toisilla paikkakunnilla sijaitsevista yksityisistä palveluntuottajista, joilta Rovaniemen kaupunki hankkii palveluja.

Rovaniemen kaupunki järjestää vammaisten henkilöiden asumispalveluita palvelusetelillä. Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden tuottaminen palvelusetelillä edellyttää, että kunta hyväksyy lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä edellyttämällä tavalla ne yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä.

Palveluntuottaja toimittaa kaupungille hakemuksen palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä ja kaupunki ratkaisee asian hallintopäätöksellä. Kaupunki valvoo ennakolta edellä mainitulla hyväksymismenettelyllä palveluntuottajan lakien ja sääntökirjan mukaisten toimintaedellytysten täyttymistä ennen toiminnan käynnistymistä.

Vuonna 2021 perhe- ja sosiaalipalveluiden esimiehet ovat valvoneet ohjaus- arviointi- ja valvontakäyntien yhteydessä palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatua ja varmistaneet, että palvelut täyttävät palvelusetelilain, lain yksityisistä sosiaalipalveluista sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset. Vuonna 2021 Rovaniemellä toimii kuusi vammaisten henkilöiden asumispalveluiden palvelusetelituottajaa.

Palvelun hankintamenettely ja kilpailutus

Ennakolliseen valvontaan kuuluu, että palveluntuottajille viestitään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kaupungin palveluille asettamat sisällölliset ja laadulliset vaatimukset. Ostopalveluja kilpailutettaessa hankittava palvelu laatuvaatimuksineen kuvataan tarkasti ja selkeästi. Lisäksi palveluntuottajan raportointivelvollisuudet ja sopimusvelvoitteen laiminlyönnistä aiheutuvat sanktiot yksilöidään sopimusehdoissa yksiselitteisesti.

Vuonna 2021 palvelualueen asumispalveluiden erityispalveluissa käynnistettiin mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluiden kilpailutus, joka on viety loppuun kevään 2022 aikana. Lisäksi kilpailutusten valmistelut on käynnistetty usealla tehtäväalueella: aikuissosiaalityössä kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus, lastensuojelussa ympärivuorokautinen laitoshoido, lapsiperheiden sosiaalipalvelujen ja lastensuojelun avopalvelut sekä vammaispalvelussa vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu. Hankintojen valmistelutyössä on kiinnitetty erityistä huomiota palveluiden sisällöllisten ja laadullisten vaatimusten määrittelyyn sekä toiminnanaikaiseen valvottavuuteen.

3.2 Syyperusteinen valvonta

Syyperusteista valvontaa tehdään ilmi tulleiden epäkohtien johdosta. Syyperusteisen viranomaisvalvonnan voi käynnistää esimerkiksi toimintayksiköstä sosiaalihuoltolain nojalla tehdyt epäkohtailmoitukset, huolta herättävät palautteet asiakkailta tai omaisilta tai toiminnasta tehdyt muistutukset ja kantelut. Ensisijainen keino puuttua toiminnassa havaittuihin puutteisiin on palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta. Tavoitteena on, että palveluntuottaja pystyy ohjattuna omavalvonnallisesti korjaamaan toimintaansa siten, että palvelun vaadittu laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat.

Syyperusteiseen valvontaan ovat kuuluneet palveluntuottajan kanssa ennalta sovitut tai ennalta ilmoittamattomat tarkastuskäynnit. Tarkastuksella on selvitetty yksikön toiminnan asianmukaisuutta ja huoli-ilmoitusten aiheita. Valvontahavainnoista on laadittu tarkastuskertomus/muistio, johon on sisällytetty toimenpiteet ja aikataulu epäkohtien tai puutteiden korjaamiseksi. Muissa kuin lievissä tapauksissa kunnan valvontavastuussa olevat viranhaltijat ovat olleet yhteydessä aluehallintovirastoon valvontayhteistyön varmistamiseksi.

Vuonna 2021 palvelualueella tehtiin kahden eri palveluntuottajan toimintaan kohdistunutta syyperusteista valvontaa. Toisessa käsiteltiin asiakkaan tekemän muistutus asianmukaisesti yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja palveluesimiehen kanssa. Toisessa tilanteessa

syyperusteinen valvonta aiheutti mittavia toimenpiteitä mm. useampia valvontakäyntejä, lausunnon antamisen aluehallintovirastolle sekä palveluntuottajan toiminnan haltuunottamisen.

Vuoden 2021 aikana asiakkaiden tai läheisten muistutuksia asiakkaan saaman sosiaalipalvelun puutteista tai epäkohdista on tullut yhteensä yhdeksän, joista kaksi koski ostopalveluntuottajan toimintaa ja loput kaupungin viranhaltijoiden toimintaa. Kanteluita vuonna 2021 on tehty neljä ja ne koskivat kaupungin viranhaltijoiden toimintaa. Muistutukset ja kantelut ovat koskeneet esim. lastensuojelussa tehtyjä liikkumisrajoituksia ja elatusavun perimistä. Muistutukset ja kantelut ovat käsitelty ja vastaukset asianosaisille annettu valvontaohjelman mukaisesti.

Vuonna 2021 aikuissosiaalityön henkilökunta teki perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaville viranhaltijoille kaksi sosiaalihuoltolain 48§:n mukaista ilmoitusta epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa koskien omaa toimintaa. Ilmoitukset koskivat huolta aikuissosiaalityön resurssien riittämättömyydestä toteuttaa asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalipalveluun sekä asumisen erityispalveluiden järjestämistä asiakaslähtöisesti asiakkaiden edun mukaisesti. Muista yksiköistä epäkohtailmoituksia ei tehty vuoden 2021 aikana.

Reklamaatiot sopimussasioissa

Reklamaatiot ovat osa palveluiden sopimuksenmukaisuuden valvontaa. Sopimusreklamaatiossa palvelun tilaaja huomauttaa palveluntuottajalle havaitsemastaan poikkeamasta palvelun sopimuksenmukaisuudessa ja pyytää oikaisemaan poikkeaman. Reklamaatio tulee tehdä ajallaan ja kirjallisesti. Heräte ostopalveluista tehtävälle reklamaatiolle voi syntyä asiakaspalautteesta, valvontakäynnin tai raportoinnin perusteella.

Vuoden 2021 aikana ei ole tullut tietoon sopimussasioita koskevia reklamaatioita.

4. VUOSISUUNNITELMAN MUKAINEN TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA

Vuosisuunnitelmaan perustuvan valvonnan tehtävänä on varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaan käyttämissä sosiaalipalveluissa noudatetaan toimintaa ohjaavia lakeja ja säädöksiä, ohjeita, laatusuosituksia sekä muita palvelua koskevia vaatimuksia ja sopimuksia. Palvelualueen valvonnasta vastaavat viranhaltijat käyvät systemaattisesti yhdessä toimintayksikön vastuuhenkilön kanssa läpi etukäteen sovittua toimintakokonaisuutta ja arvioivat yhdessä mahdollisia kehittämistarpeita ja aikatauluja. Ulkopaikkakunnilla sijaitsevien toimintayksiköiden valvontaa tehdään yhteistyössä sijaintikunnan kanssa.

Vuosisuunnitelman mukainen valvonta sisältää myös palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen toteuttamisen valvonnan. Valvontavälineinä ovat sopimus tai palvelusetelin sääntökirja ja siinä mainitut seurantaperusteet.

4.1 Vammaispalvelut

Vuonna 2021 vammaispalvelujen suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien tuottamat henkilökohtaisen avun palvelut,

työtoimintapalvelu ja ryhmälomituksen palvelut. Vammaispalvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtävälueen palveluesimies.

Henkilökohtaisen avun palvelussa palveluntuottajia on ollut vuonna 2021 kuusi, työtoimintapalvelussa yksi, kuten myös ryhmälomituksen palvelussa.

Vammaispalveluissa on vuoden 2021 aikana järjestetty ohjaus- ja valvontatapaaminen henkilökohtaisen avun ja ryhmälomituspalvelua järjestävien palveluntuottajien kanssa. Työtoimintapalvelua hankitaan Rovaniemen kaupunkikonserniin kuuluvalta palveluntuottajalta ja myös sinne on tehty ohjaus- ja valvontakäynti. Ohjaus- ja valvontatapaamisissa on käyty läpi palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ja täydennystä suunnitelmiin on pyydetty osalta palveluntuottajista.

4.2 Työikäisten ja lapsiperheiden palvelut

Perheoikeudelliset palvelut

Vuonna 2021 perheoikeudellisten palvelujen suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien tuottamat tuetun ja valvotun tapaamisen- palvelut sekä valvottu tapaamisvaihto- palvelu. Perheoikeudelliset palvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtävälueen palveluesimies.

Perheoikeudellisten palvelujen tavoitteena on turvata lasten oikeus huoltoon, elatukseen ja etävanhemman tapaamiseen, turvata puolisoiden oikeus elatukseen sekä tukea perheitä adoptioasioissa ja ristiriitatilanteissa. Kaupunki järjestää perheoikeudellisia palveluita omana toimintana sekä ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajalta. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankitaan tapaamisten valvontapalveluita. Tapaamisten valvonta on sosiaalipalvelua, jossa valvojana toimiva sosiaalihuollon ammattihenkilö huolehtii lapsen ja vanhemman välisissä tapaamisissa siitä, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko lapsen huolto- ja tapaamisoikeussopimukseen tai tuomioistuimen antamaan päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluvia tapaamisten valvonnan palveluita ovat valvottu vaihto, tuettu tapaaminen ja valvottu tapaaminen.

Tuettua tai valvottua tapaamista tai valvottua tapaamisvaihtoa on hankittu vuoden 2021 aikana neljältä kilpailutetun puitejärjestelyn piirissä olevalta palveluntuottajalta. Lisäksi palvelua järjestetään pienimuotoisesti omana toimintana perhepalvelukeskuksen yhteydessä. Maksusitoumuspäätöksiä ostopalveluihin tehtiin 90 kpl, joilla lapsen ja vanhemman välinen tapaaminen turvattiin 423 tapaamiskertaa.

Vuonna 2021 ei ole toteutettu ohjaus- ja valvontakäyntejä palveluntuottajien toimintayksikköihin, koska edelliset toteutettiin loppuvuonna 2020. Vuoden 2021 aikana on tehty syyperusteista valvontaa asiakkailta tulleen palauteen perusteella tai lastenvalvojan havaintojen pohjalta. Asiat on selvitetty yhteistyössä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Toimintakäytänteisiin on tehty tarvittaessa tarkennuksia. Ohjauksen ja valvonnan sisältö ja menetelmät olivat perhe- ja sosiaalipalveluiden vahvistetun valvontaohjelman mukaiset. Palveluntuottajien osalta toimintaa tukevissa asiakirjoissa ei ollut huomautettavaa.

Perhesosiaalityö

Vuonna 2021 suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat kaupungin ostopalveluna hankkimat lapsiperheiden kotipalvelu sekä tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtäväalueen palveluesimies.

Kaupunki järjestää lapsiperheiden sosiaalipalveluita pääosin omana toimintana ja ostopalveluna niitä hankitaan muutamalta yksityiseltä palveluntuottajalta. Lapsiperheiden kotipalvelua hankitaan kahdelta eri palveluntuottajalta sekä tukiperhetoimintaa yhdeltä palveluntuottajalta. Tukihenkilötoiminnassa on kaksi palveluntuottajaa, joista vain toiselta on hankittu palvelua.

Lapsiperheiden kotipalvelua ostopalveluna tuottaviin kahteen toimintayksikköön ei tehty ohjaus- ja valvontakäyntejä vuoden 2021 aikana, koska vuoden 2020 valvontakäynnit olivat toteutettu joulukuussa 2020. Tukiperhe- ja tukihenkilöpalveluja tuottavien palveluntuottajien toimintayksikköihin tehtiin ohjaus- ja valvontakäynnit alkuvuodesta 2021, joiden sisältö ja menetelmät toteutettiin perhe- ja sosiaalipalveluiden vahvistetun valvontaohjelman mukaisesti.

Aikuissosiaalityön palvelut

Vuonna 2021 suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan kohteena olivat kaupungin ostopalveluna hankkimat kuntouttavan työtoiminnan sekä sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen palvelut. Aikuissosiaalityön palvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtäväalueen palveluesimies.

Kuntouttavaa työtoimintaa sekä nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen palveluja hankitaan ostopalveluna Rovaniemen kaupunkikonserniin kuuluvalta palveluntuottajalta.

Vuonna 2021 palveluntuottajan toimintayksikköön tehtiin ohjaus- ja valvontakäynti, jonka sisältö ja menetelmät toteutettiin perhe- ja sosiaalipalveluiden vahvistetun valvontaohjelman mukaisesti. Tapaamisessa keskityttiin omavalvontasuunnitelman läpikäymiseen. Palveluntuottajan toimintayksikössä ja toiminnassa ei ollut huomautettavaa ja omavalvontasuunnitelma vastasi pääosin sille asetettuja tavoitteita.

Muut työikäisten ja lapsiperheiden palvelujen toimintayksiköt

Kiireellisessä sosiaalityössä ei hankita palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta. Perheneuvola hankkii lastenpsykiatrin palveluja yksityiseltä terveystalouden tuottajalta ja valvonta järjestetään terveydenhuollon kautta. Päihdehuollon palveluissa hankitaan sosiaalihuollon päätöksinä laituskuntoutusjaksoja sekä terveydenhuollon päätöksinä vieroitushoitajaksoja toisilla paikkakunnilla sijaitsevien palveluntuottajien toimintayksiköistä. Vuonna 2021 näitä jaksoja on yhteensä hankittu hieman reilu 40, joista suurin osa on ollut vieroitushoitajaksoja. Päihdepalveluiden laitospalveluista kuntoutusta ei ole vielä kilpailutettu, palvelut hankitaan kunkin asiakkaan tilanteesta tapauskohtaisesti arvioiden siltä palveluntuottajalta, joka parhaiten vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen. Valvonta on tehty osana viranhaltijan työtä valvomalla asiakkaan saaman palvelun toteuttamista sekä asiakaspalautteiden ja yhteistyön toteutumisen näkökulmasta.

4.3 Asumispalveluiden erityispalvelut

Vuonna 2021 asumispalveluiden erityispalveluissa suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat:

1. vammaisten henkilöiden palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, joissa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun tuottaminen sekä rajoitustoimenpiteet. Asiakaskohtaisen palvelun valvontaa toteutetaan yhteistyössä vammaispalveluiden kanssa.
2. mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, joissa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun tuottaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen. Asiakaskohtaisen palvelun valvontaa toteutetaan yhteistyössä työikäisten ja lapsiperheiden palvelujen kanssa.

Asumispalveluiden erityispalveluissa valvontatehtävistä on vastannut tehtäväalueen palveluesimies ja palveluvastaava.

Kaupunki järjestää erityisryhmiin kuuluville asiakkaille asumispalveluna tuettua asumista, palveluasumista ja tehostettua palveluasumista sekä kuntouttavaa jaksohoitoa. Valtaosa asumisen erityispalveluista tuotetaan ostopalveluna, omana toimintana palvelua tuottaa seitsemän asumisen yksikköä. Ostopalveluntuottajien toimintayksikköjä oli vuonna 2021 Rovaniemellä yhteensä 25, joista palvelua hankittiin noin 360 asiakkaalle. Lisäksi palvelua tuotti 12 toimintayksikköä muilla paikkakunnilla.

Vuonna 2021 asumispalvelujen valvontaa tehtiin valvontasuunnitelman mukaisesti ennalta ilmoitettuina ohjaus- ja valvontakäynteinä sekä ennalta ilmoittamattomina käynteinä. Valvontakäyntejä tehtiin yhteensä 16 toimintayksikköön. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköiden valvonta toteutui seitsemään toimintayksikköön, joista yhteen yksikköön tehtiin useampi käynti. Rovaniemen kaupunki otti haltuun yhden mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumisyksikön vastaten sen toiminnasta kahden viikon ajan. Rovaniemen kaupungin asiakkaat sijoitettiin kiireellisesti Rovaniemen kaupungin alueella oleviin muihin asumispalveluyksiköihin.

Vammaisten asumispalveluyksiköihin valvonta toteutui kahdeksaan yksikköön, joista kolmeen yksikköön tehtiin kaksi tai useampi käynti. Ikäihmisten palvelualueen kanssa sovitut yhteiset käynnit loppuvuoden osalta jouduttiin perumaan vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Kaupungin omiin yksiköihin toteutettiin ohjaus- ja valvontakäynnit seitsemästä yksiköstä kuuteen. Yhdestä toiselta paikkakunnalta sijaitsevasta yksiköstä on tullut valvontakertomus.

Vuoden 2021 aikana palveluntuottajat ovat saaneet ohjausta ja neuvontaa omavalvonnan toteuttamiseksi, omavalvontasuunnitelman tarkistamiseksi, palvelun laadun varmistamiseksi sekä sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamiseksi ja yhteistyön tueksi. Korjaamisen tarvetta on ilmennyt joissain yksiköissä esim. lääkehoidon prosessissa ja sen suunnitelmallisessa toteuttamisessa, riskien arvioinnissa ja asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Lääkehoidon valvonnan ja oman palvelutuotannon lääkehoidosta vastaamisen toteutumisessa on ollut loppuvuodesta 2021 haasteita hallintoylilääkärin jäädessä pois tehtävästään.

4.4. Lastensuojelu

Vuonna 2021 lastensuojelun suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan kohteena olivat:

1. lastensuojelun toimeksiantosuhteinen perhehoito, jossa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen.
2. lastensuojelun ammatillinen perhehoito, jossa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteet.
3. lastensuojelun laitoshuolto, jossa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen sekä rajoitustoimenpiteet

Lastensuojelussa suuri osa palveluista hankitaan ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta, esim. sijaishuollon laitospalveluista n. 80% on ostopalveluja. Yhteensä sijaishuollossa on lähes 30 palveluntuottajaa. Ostopalveluiden ollessa suuressa roolissa valvonta ja sopimusten tulkinta ovat vieneet paljon resurssia. Suurin osa kilpailutetuista sijaishuollon palveluista sijaitsee toisella paikkakunnalla, osa hyvinkin kaukana, jolloin työskentely lapsen kanssa ja sijaishuoltopaikan valvonta vaatii viranhaltijoilta paljon aikaa.

Sijaishuollon yksityisten palveluntuottajien lisäksi lastensuojelun avohuollossa on noin 10 palveluntuottajaa. Heiltä hankittavia palveluita ovat olleet mm. tehostettu perhetyö, kotiin annettava perhekuntoutus, tuetut- ja valvotut tapaamiset (sijaishuollossa oleville lapsille) ja tukihenkilöpalvelu.

Lastensuojelussa lasten oikeudenmukaisen kohtelun valvomiseksi suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan kohteina olivat erityisesti lasten itsemääräämisoikeuden toteutuminen, rajoitustoimenpiteiden käyttö ja asiakassuunnitelmien mukaisten palveluiden toteuttaminen. Näiden toteutumisen seurannan merkitys korostuu myös lastensuojelulaissa ja valvontaviranomaisten painotuksissa. Näiden asioiden toteutumista seuraa ja valvoo pääasiassa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jonka työajasta se vie merkittävän osan.

Muista valvontatehtävistä, kuten palveluntuottajien toimintayksiköiden toiminnan yleisiä edellytyksiä, ovat vastanneet palveluesimies ja johtavat sosiaalityöntekijät (2 kpl). Ohjaus- ja arviontikäyntejä on toteutettu myös yhteistyössä aluehallintoviraston ja Valviran kanssa. Koska palveluntuottajia on paljon, kaikkia valvontakäyntejä Rovaniemen alueella sijaitseviin yksityisten palveluntuottajien laitoksiin, ammatillisiin perhekoteihin ja avopalveluihin ei ehditty tehdä vuoden 2021 aikana. Omavalvonta kaupungin omaan toimintayksikköön on säännöllistä.

Lastensuojelun palveluiden järjestämisen rakenne ja sen erityispiirteet ovat osoittaneet, että valvontaresurssi on ollut riittämätön. Tähän vuoksi valvontaresurssia on vahvistettu ja hyvinvointilautakunta on 24.11.2021 kokouksessaan perustanut lastensuojeluun palveluvastaavan viran. Viran täyttöprosessi on aloitettu kevään 2022 aikana. Kun virka täytetään, se tulee helpottamaan yksityisten palveluntuottajien valvonnan toteuttamista.

5. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Jokainen sosiaalipalvelujen tuottaja vastaa toimintansa laadusta ja valvoo sen toteutumista ensisijaisesti itse. Palvelujen tuottajan on huolehdittava lakisääteisen omavalvonnan keinoin palvelujensa laadusta, riittävydestä ja asiakasturvallisuudesta.

Yleisenä havaintona voidaan todeta, että osa palveluntuottajista tarvitsee edelleen yksityiskohtaistakin ohjausta ja neuvontaa toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmien laadintaan. Lisäksi ohjauksen tarvetta on omavalvonnan laadukkaaseen toteuttamiseen niin, että se vastaa omavalvonnan tarpeisiin yksikön käytännön työn toteuttamisessa.

Yksityisiltä palveluntuottajilta tehtävät ostopalvelut muodostavat merkittävän osan rovaniemeläisille järjestetyistä perhe- ja sosiaalipalveluista. Ostopalvelujen vuositason volyyymi perhe- ja sosiaalipalveluissa on vuonna 2021 ollut noin 60 % koko palvelualueen talousarvion mukaisista määrärahoista. Suurimmat ostopalvelujen asiakasvolyymit ovat vammaisten ja kehitysvammaisten henkilöiden palveluissa, asumispalveluiden erityispalveluissa ja lastensuojelun kokonaisuudessa.

Koska perhe- ja sosiaalipalveluiden lakisääteinen valvontatoiminta on sisällöltään näin laaja, myös ohjattavien ja valvottavien toimintayksiköiden määrä on suuri. Vuoden 2020 valvontaraportin johtopäätöksinä esitettiin kohdennettua lisäresurssia lastensuojelun palvelujen valvontaan. Palveluvastaavan virka on perustettu hyvinvointilautakunnassa 24.11.2021. Viran täyttöprosessi on vielä kesken. Kun virka saadaan täytettyä, se tulee helpottamaan vuoden 2022 aikana valvonnan toteuttamista lastensuojelussa. Lisäksi suunnitelmissa on ollut, että Rovaniemen kaupungin terv.huollon resurssia kohdennetaan myös sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjaukseen, arviointiin ja valvontaan lääketurvallisuuden ja terveydenhuollon toteuttamisen osalta.

Palveluntilaajan toimintatavat palveluntuottajien tukemiseksi omavalvontatehtävässä vaativat kehittämistä, kuten myös omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi. Valvonnan yhdenmukaistamiseen kaupungin sisällä on kiinnitetty huomiota mm. koulutusten avulla. Lisäksi ikäihmisten palvelualueen kanssa tehdään yhteistyötä valvontatoiminnan kehittämiseksi.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelualue on ohjannut ja valvonut vastuulleen kuuluvia sosiaalipalvelujen toteuttamista ja kunnan alueella sijaitsevia sosiaalipalveluja tuottavien toimintayksiköiden toimintaedellytyksiä eri tasoilla ja menetelmin. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaan valvontaviranomaisen on toteutettava sosiaalipalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa palvelujen tuottajalle sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa. Vaikka entistä enemmän painotetaan ennakoivaa, palveluntuottajan ja -käyttäjien kanssa hyvässä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä tapahtuvaa valvontaa, on syyperusteisella valvonnalla asiakkaiden oikeuksien viimesijaisena turvaamisen keinona myös tärkeä merkitys. Suunnitelmallisella valvonnalla puolestaan on varmistettu, ettei valvonta ole ollut pelkästään yksittäisten syyperusteisten valvonta-asioiden käsittelyä. Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnan kivijalkaa luodaan jo palveluhankinnan suunnittelussa. Hyvä hankinnan suunnittelu, sopimuksenaikainen yhteistyö ja epäkohtiin puuttuminen on saumaton kokonaisuus, joka edellyttää riittävää hankinta- ja valvontaresurssia ja myös entistä enemmän kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä valvonnan toteuttamisessa.

6. VALVONNAN VUOSISUUNNITELMA 2022

Perhe- ja sosiaalipalveluiden suunnitelmallisen valvonnan painopisteet vuonna 2022

Perhe- ja sosiaalipalveluiden vuoden 2022 valvontaa toteutetaan lainsäädännön, viranomaisohjeiden, Valviran ja aluehallintoviraston laatiman sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman sekä palvelualueelle vuonna 2020 laaditun valvontaohjelman mukaisesti. Näiden perusteella valvonnan tehtävä on varmistaa, että sosiaalipalveluja käyttävät asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti.

Edellä mainittujen valvonnan perusteiden ja palvelualueen vuoden 2021 valvontakaudella tehtyjen huomioiden ja havaintojen perusteella suunnitelmallisen valvonnan painopisteiksi vuodelle 2022 on määritelty sosiaalipalveluja käyttävien asiakkaiden oikeus saada tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti, turvallisesti ja oikea-aikaisesti hänelle laaditun palvelutarpeenarvioinnin/asiakassuunnitelman ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Tämä koskee asiakkaan saamaa sosiaalipalvelua niin kaupungin omissa yksiköissä kuin yksityisten palveluntuottajien yksiköissä. Valvonta toteutetaan henkilökunnan ja esimiehen taholta suoritettuna omavalvontana. Lisäksi valvontaa toteutetaan osana asiakaskohtaista viranhaltijan työtä seuraamalla asiakkaalle laadittujen suunnitelmien toteutumista sekä johtavien viranhaltijoiden tekemien ohjaus-, arviointi- ja valvontakäyntien yhteydessä asiakaskohtaisesti ja/tai käyden läpi palveluntuottajan menettelytavat ja käytännöt toteuttamissuunnitelman laatimiseksi ja toteuttamiseksi.

Toisena valvonnan painopisteenä on edelleen palveluntuottajien tukeminen omavalvontatehtävässä niiltä osin kuin se eri tehtäväalueilla edellyttää panostusta. Palvelualueella vuoden 2021 valvontakaudella tehtyjen havaintojen perusteella palveluntuottajat tarvitsivat osin paljon tukea ja ohjausta omavalvontatehtävän toteuttamiseen. Laaditut suunnitelmat eivät aina vastanneet omavalvonnan tarpeisiin yksikön käytännön työn toteuttamisessa. Puutteita havaittiin mm. riskienhallinnassa, asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa, rajoitustoimenpiteiden määrittelyssä ja lääkehoidon prosessien suunnitelmallisessa toteuttamisessa. Palveluntuottajien omavalvonnan suunnitelmat ja käytännön toteuttaminen tarkastetaan johtavien viranhaltijoiden tekemien ohjaus-, arviointi- ja valvontakäyntien yhteydessä, jolloin erityistä huomioita kiinnitetään suunnitelmien laatuun, käytettävyyteen sekä käytännön toteuttamiseen.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden valvonnan kehittämisen kohteet vuonna 2022

1. Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon roolin selkeyttäminen sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjauksessa ja valvonnassa

Sosiaalihuollon yksikössä toteutettava lääkehoito ja terveydenhuolto ovat osa kaupungin terveydenhuollon toimintaa. Terveydenhuollon asiantuntemusta sosiaalihuollon palvelujen valvonnassa tarvitaan toimintayksiköiden lääkehuollon toimilupaprosessissa, terveydenhuollon toteutumisen valvonnassa, lääketurvallisuuden ohjauksessa, lääkehuollon arvioinnissa ja valvonnassa sekä syyperusteisessa valvonnassa ilmi tulleiden epäkohtien korjaamisessa. Lääkehoidon asiakasturvallisuus ja vaaratapahtumien välttäminen asianmukaisesti edellyttää, että lääkehoidon toteuttamisen ohjaaminen ja valvominen on osa kaupungin terveydenhuollon

ammattillisesti johtamaa ja toteuttamaa toimintaa. Kuluneiden kahden vuoden koronavirusepidemia osoitti myös terveydenhuollon resurssin välttämättömyyden sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjauksessa asiakkaiden terveysturvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Infektioiden torjunta, niiden leviämisen estäminen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on osa terveydenhuollon asiantuntemusta vaativaa terveydenhuollon lakisääteistä tehtävää. Hyvinvointilautakunta on kokouksessaan 29.9.2021 § 21 perustanut neljä (4) avovastaanoton sairaanhoitajan tointa, joiden työpanosta avovastaanoton työtehtävien lisäksi käytetään erityisesti erityisryhmien asumispalveluiden terveydenhuollon valvonta- ja ohjaustehtävissä.

2. Valvontaan käytettävien resurssien ja toimintaprosessien arviointi sekä tarvittavien muutosten toimeenpano

Perhe- ja sosiaalipalveluiden lakisääteinen valvontatoiminta on sisällöltään laajaa ja ohjattavien ja valvottavien toimintayksiköiden määrä on suuri. Siksi on tärkeää arvioida valvonnan toimintaprosesseja suhteessa käytettäviin resursseihin ja tarvittavien muutosten toimeenpanoon. Tavoitteena on terveydenhuollon kanssa suunnitella sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjaukseen ja valvontaan tarkoituksenmukaiset toimintatavat lääketurvallisuuden ja terveydenhuollon toteuttamisen osalta.

Lisäksi perhe- ja sosiaalipalveluissa kehitetään vuoden 2022 aikana asumisen erityispalveluiden ja lastensuojelun osalta tarkempi sisällöllinen suunnitelma valvonnan toteuttamisesta. Painopisteenä suunnitelmassa ovat toimintaprosessien selkiyttäminen ennakkolisessa, syyperustaisessa ja sopimusvalvonnassa. Lisäksi ikäihmisten palvelualueen kanssa jatketaan yhteistyötä valvonnan yhdenmukaistamisessa huomioiden myös tulevan hyvinvointialueen tarpeet.