



SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN  
VALVONTAKERTOMUS VUODESTA 2021

Tampere-Orivesi

Ikäihmisten palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Psykososiaalisen tuen palvelut

Vastaanottopalvelut

Sairaalapalvelut

## Sisällys

1. Valvontakertomus sosiaali- ja terveystalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuodelta 2021 .....	2
2. Valvontakohteet 2021 .....	3
2.1. Ikäihmistalvelut .....	3
2.2. Lasten, nuorten ja perheiden talvelut .....	12
2.3. Psykososiaalisen tuen talvelut .....	21
2.4. Vastaanottotalvelut .....	27
2.5. Sairaalamalvelut .....	28
3. Yksityisten sosiaalitalveluiden ilmoitusten käsittely .....	28
4. Johtopäätökset .....	31

## 1. Valvontakertomus sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksesta ja valvonnasta vuodelta 2021

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on varmistaa asiakkaiden oikeuksien toteutuminen. Kunta on vastuussa palvelun järjestämisestä ja sillä on velvollisuus valvoa sekä ostamiaan palveluja, että omaa toimintaansa. Kunnan tehtävänä on valvoa, että kunnan asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut ja että palvelusopimuksia noudatetaan. Ohjauksen ja valvonnan, riskienhallinnan sekä palvelutuottajien omavalvonnan avulla varmistetaan, että toiminta järjestetään lain, päätösten ja sopimusten mukaisesti.

Ohjaus- ja valvontatoiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, kumppanuusajatteluun ja palvelujen kehittämiseen yhteistyössä. Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat toimet, kuten toimintayksiköiden omavalvonnan tukeminen ja varmistaminen. Palveluntuottajien toteuttama omavalvonta on valvonnan ensisijainen muoto. Omavalvonnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

Sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt 14.1.2021 vuosittaisen ohjaus- ja valvontasuunnitelman, jossa on linjattu ohjauksen ja valvonnan keskeisimmistä suuntaviivoista. Sosiaali- ja terveyspalvelujen ohjauksen ja valvonnan laajempi valvontasuunnitelma vuosille 1.1.2018–31.12.2020 on hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 15.3.2018. Tämän suunnitelman voimassaoloa jatkettiin kattamaan myös vuodet 2021.

Vuonna 2021 sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintaa määrittä laaja-alaisesti edelleen Covid-19-pandemia, mikä vaikutti myös ohjaus- ja valvontatoimintaan. Ohjaus- ja valvontatoiminnassa otettiin edellisenä vuonna käyttöön etävalvonnan menetelmiä (Teams), jota hyödynnettiin myös 2021 ohjaus- ja valvontatilanteissa. Paikan päälle tehdyt käynnit tehtiin pääsääntöisesti ennalta ilmoittaen mutta reaktiivisia, ennalta ilmoittamattomia käyntejä oli myös useita. Painopiste valvontakohteiden valinnassa oli sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa asumispalveluyksiköissä sekä hankintojen kautta tulleissa sopimuskumppaneissa. Lisäksi vuonna 2021 esiin nousi vahvasti ammattitaitoisen henkilöstön saatavuuden haasteet.

Vuoden 2021 kuluessa ohjaus- ja valvontaryhmän käsiteltäväksi siirtyi myös yksityisten palveluntuottajien ilmoitusten käsittely, jolloin palveluntuottajia on voitu ohjata, valvoa ja kontaktoida myös aiempaa vahvemmin ennakoivasti.

## 2. Valvontakohteet 2021

### 2.1. Ikäihmisten palvelut

Ikäihmisten palvelut sisältävät Tampereen ja Oriveden ympärivuorokautisen hoidon ja hoivan yksiköt (tehostettu palveluasuminen, vanhainkotihoito ja kuntouttava sairaalahoito), palveluasumisen, missä asukkaat tarvitsevat apua päiväaikaan, kotona asumista tukevat palvelut, ennaltaehkäisevän työn palvelut ja ikäihmisten omaehtoisen toiminnan. Erilaisilla palvelumuodoilla pyritään ikäihmisten oikea-aikaiseen tukemiseen elämän eri vaiheissa.

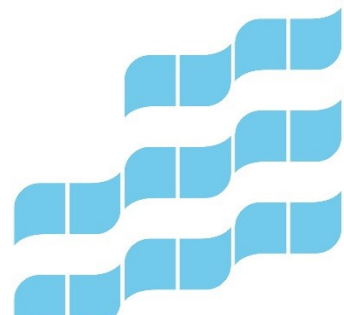
Vuonna 2021 koronatilanteella ei ollut suurta vaikutusta ohjaus- ja valvontakäyntien käytännön toteuttamiseen. Ainoastaan henkilökunnan ja asukkaiden haastatteluja tehtiin normaalia

vähemmän ja yksi käynti jouduttiin perumaan. Koronaan liittyen käynneillä tarkastettiin myös yksiköiden suunnitelmia ja valmiuksia toimia mahdollisten koronatartuntojen varalle.

Pääosa vuoden 2021 käynneistä tehtiin asumispalveluyksiköihin. Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin molempiin, eli sekä ostopalveluiden- kuin oman tuotannon yksiköihin. Myös kotihoidon ohjaus- ja valvontakäynnit toteutettiin oman tuotannon ja ostopalveluiden kotihoitoon.

Alkuvuodesta käynnit toteutettiin pääasiallisesti Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontasuunnitelman 2021 mukaisesti osaltaan riskiperustaisesti aikataulutettuina. Kesän jälkeen käyntien painopiste siirtyi epäkohtailmoitusten perusteella asumispalveluyksiköihin tehtyihin käynteihin. Käynnit priorisoitiin esille nousseiden epäkohtien vakavuuden mukaisesti ennalta ilmoitettuihin ja ennalta ilmoittamattomiin käynteihin. Epäkohtailmoituksia tuli valvontakoordinaattoreille, vanhusasiamiehelle ja Aluehallintoviraston kautta. Syksyn aikana henkilökunnalta tulleiden ilmoitusten määrä nousi aikaisempaa korkeammaksi. Lisääntyneistä epäkohtailmoituksista johtuen ohjauksen ja valvonnan painopiste pysyi suunnitelmasta poiketen asumispalveluyksiköissä.

Vuoden aikana nousi esille vakavia epäkohtia sekä asumispalveluissa että ulkoisessa kotihoidossa, joita valvottiin yhdessä Aluehallintoviraston kanssa. Epäkohtien pitkäaikainen valvonta sitoi paljon ohjaus- ja valvontatiimin resurssia. Pitkäaikaiset valvonnat

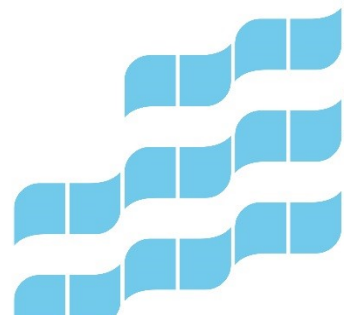


näkyvät tehostetun palveluasumisen ohjaus- ja valvontakäyntien suuressa määrässä.

Vuoden 2021 valvontäkäynneillä esille nousseet epäkohdat painottuivat henkilöstön määrään ja rakenteeseen, välillisen- ja välittömän työn määrittelyyn ja huomioimiseen henkilöstömitoituksessa sekä lääkehoitoon. Ohjaus- ja valvontäkäynneillä havaittuihin epäkohtiin yksiköille annettiin korjaus suosituksia ja ohjausta epäkohtien korjaamiseen. Pääsiallisesti yksiköt toteuttivat annetut ohjaukset viipymättä ja ilmoittivat tehdyistä toimenpiteistä ohjaus- ja valvontatiimille. Vakavampien puutteiden kohdalla yksikkö otettiin kaupungin valvontaan ja korjaustoimenpiteitä seurattiin, joko uudella käynnillä tai etäyhteydellä. Lievempien epäkohtailmoitusten perusteella useampaan yksikköön lähetettiin selvityspyyntö. Yhdelle yksikölle annettiin kirjallinen muistutus ohjaus- ja valvontatiimin ohjeistuksen noudattamatta jättämisestä. Vakavampien epäkohtien osalta tehtiin tiivistä yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluryhmän ja Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintoviraston kanssa.

Pula koulutetusta hoitohenkilöstä näkyi selvästi vuoden 2021 aikana. Erityisesti kulunut kesä oli monelle yksikölle henkilöstön suhteen hyvin haastava. Erityisesti pätevien sijaisten saaminen oli vaikeaa. Yksiköiden alittuneet henkilöstömitoitukset johtuivat pääsiallisesti henkilökunnan saatavuus ongelmista.

1.10.2020 voimaan tulleen vanhuspalvelulain mukainen vähimmäishenkilöstömitoitus nousi vuoden alusta 0,55. Suurin



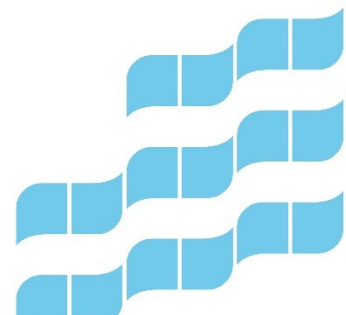
käytännön vaikutus tehostetun palveluasumisen näkökulmasta oli vanhustalvelulain mukainen välittömän ja välillisen työn huomioiminen henkilöstömitoituksessa, henkilöstön rakenteessa ja työnkuissa. Henkilöstömitoituksen laskemisessa on tärkeää erottaa välilliset ja välittömät työtehtävät toisistaan ja määrittää niihin tarvittavat resurssit. Välillisen työn määrässä on yksiköiden välillä suuria eroja ja tarvittavan resurssin määrittely tuleekin tehdä aina yksikkökohtaisesti. Erot syntyvät pääasiallisesti yksikön ulkoistettujen toimintojen määrästä. Yleisimmät ulkoistetut välillisen työn tehtävät ovat ruoka- ja pyykkihuolto sekä siivous. Yksikkökohtainen välittömän ja välillisen työn määrittely ja henkilöstömitoituksen laskeminen olivat suuressa roolissa vuoden 2021 ohjausta ja valvontaa. Yksiköt olivat myös yhteydessä suoraan ohjaus- ja valvontatiimiin välillisen työn määrittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

### **Vanhainkotihoito**

Vuonna 2021 tehtiin 2 ohjaus- ja valvontakäyntiä vanhainkotiin.

### **Asumispalvelut**

Asumispalvelujen valvonnassa kiinnitettiin erityisesti huomiota henkilöstömitoituksen laskemiseen sekä välillisen ja välittömän työn erottelemiseen. Henkilöstömitoituksen laskemisessa korostettiin mitoituksen laskemista aina ryhmäkotikohtaisesti vastaamaan asukkaiden palveluntarvetta. Lisäksi kiinnitettiin huomiota yksiköiden lääkehoidon prosesseihin, hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuteen, johtamiseen ja harraste- ja kulttuuritoiminnan toteuttamiseen.



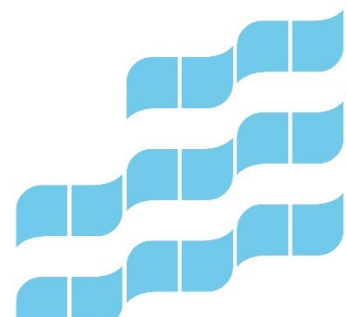
Ohjaus- ja valvontakäynneillä käytiin läpi yksiköiden omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat. Suunnitelmien pohjalta keskusteltiin yksikön toimintatavoista ja annettiin ohjausta suunnitelmien päivittämiseen ja niiden käytännön toteuttamiseen. Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen on tärkeä osa asukasturvallisuutta ja prosesseja tulee jatkuvasti arvioida ja kehittää. Ohjaus- ja valvontakäynneillä yksiköitä ohjattiin turvallisen lääkehoidon käytänteiden kehittämiseen, riskikohtien arvioimiseen, lääkelupien ajantasaisuuteen ja lääkkeiden turvalliseen säilyttämiseen. Kirjausten osalta käynneillä tarkastettiin palvelu- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuutta ja päivittäiskirjauksien laatua ja asukaslähtöisyyttä.

### **Kotihoito**

Kotihoitoon tehtiin käyntejä kolmeen kaupungin omantuotannon yksikköön sekä yhteen yksityisen palveluntuottajan yksikköön, jossa valvontaa tehtiin koko syksyn 2021 ajan. Kaupungin oman kotihoidon käynneillä kiinnitettiin huomiota hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen, RAI- arviointien toteutumiseen, lääkehoitoon ja lääkelupiin sekä henkilöstön riittävyyteen. Ostopalveluna toteutettavan kotihoidon palveluntuottajan vaihduttua ohjaus- ja valvontatiimi teki tiivistä yhteistyötä palveluryhmän ja uusien tuottajien kanssa toiminnan organisointiin, lupiin ja ilmoituksiin liittyen.

### **Perhehoito**

Perhehoitoon tehtiin yksi ennalta ilmoittamaton valvontakäynti. Käynnillä kiinnitettiin huomiota koronaohjeistusten noudattamiseen ja hoitajien määrään suhteessa asiakkaiden määrään.





**Omaishoito**

Varsinaisia ohjaus- ja valvontakäyntejä ei tehty. Ohjaus- ja valvontaryhmään kuuluva vanhusasiamies osallistui osaan omaishoidontuen moniammatillisen työryhmä kokouksia.

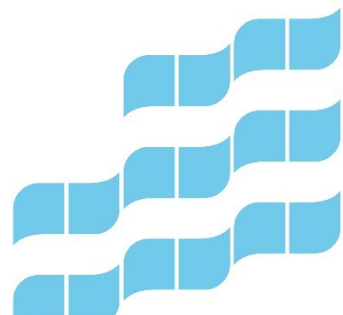
**Päivätoiminta, palvelukeskukset ja lähitori**

Päivätoimintaa valvottiin samoissa yksiköissä tehtyjen asumispalvelujen valvontojen yhteydessä.

**Muut huomiot**

Hoitaja pula näkyi vuoden 2021 valvonnoissa selkeästi. Useassa yksikössä oli rekrytointi käynnissä, mutta hakijoita oli vähän ja hoitajien saaminen vaikeaa. Yksiköt tarvitsevat vielä ohjausta välittömän ja välillisen työn erottelemiseen sekä henkilöstömitoituksen laskemiseen.

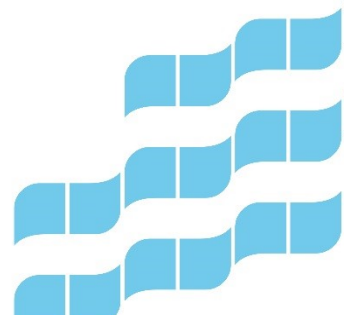
Hoitotyön työkuulttuurin muutos vaikeuttaa yksiköiden laadukkaan hoidon- ja hoivan toteuttamista. Useat työntekijät eivät halua vakituista työsuhdetta vaan työskentelevät mieluummin sijaisina. Sijaisilla ei aina ole lääkelupia, jolloin vakituiset hoitajat joutuvat toimimaan työvuoronsa aikana lääkevastuullisena työntekijänä useammassa ryhmäkodissa. Osassa yksiköitä on linjattu, että sijaiset eivät saa toteuttaa lääkehoitoa, koska myös se on riski turvalliselle lääkehoidolle. Myös päivittäiskirjaamisen vastuu on usein vakituisilla työntekijöillä.



Erityistä huomiota kiinnitettiin haastavan henkilöstötilanteen vaikutukseen hyvään hoitoon ja hoivaan sekä asiakkaiden elämänlaatuun vaikuttavien tekijöiden toteutumiseen, kuten ulkoiluun ja harrastus- ja kulttuuritoiminnan toteuttamiseen. Vuoden aikana lisähaasteen yksiköille toi koronarajoitukset, joiden takia vapaaehtoiset, esiintyjät ja opiskelijat, jotka usein ovat tärkeässä asemassa juuri ulkoilun ja aktiivisen arjen toteuttamisessa eivät voineet vierailla yksiköissä.

Ikäihmisten sosiaalityöhön tehtiin vuoden 2021 aikana 279 sähköistä huoli-ilmoitusta. Näiden lisäksi ikäihmisten sosiaalityössä otettiin vastaan yli 300 huoli-ilmoitusta, joista osa tehtiin puhelimitse suoraan ikäihmisten sosiaalityöhön ja osa välitettiin ikäihmisten sosiaalityöhön muista yksiköistä. Suurin osa huoli-ilmoituksista koski ikääntymiseen liittyvään fyysisen toimintakyvyn ja muistin heikkenemiseen liittyviä kotona pärjäämisen ja arjessa selviytymisen ongelmia. Osassa huoli-ilmoituksista huolen aiheina olivat ikääntyneiden ihmisten hyvinkin haasteelliset elämäntilanteet (esim. asumissosiaaliset ongelmat, taloudellinen kaltoinkohtelu, läheissuhteisiin liittyvä fyysinen kaltoinkohtelu ja hoidon laiminlyönti), joiden selvittäminen ja vakauttaminen edellyttää pitkäaikaista ja suunnitelmallista sosiaalityön ja toimijoiden antamaa tukea.

Vuonna 2021 sosiaali- ja kriisipäivystykseen tuli vanhusilmoituksia Tampereelta 755 kappaletta (551 kpl v. 2020) ja Orivedeltä 29 kappaletta (15 kpl v. 2020). Kirjattujen ilmoitusten määrä on kasvussa erityisesti Acutan yhteydessä tehdyssä



sosiaalipäivystystyössä. Ilmoituksia tuli ensihoidosta, poliisilta, hätäkeskuksen kautta, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja kuntalaiselta suoraan.

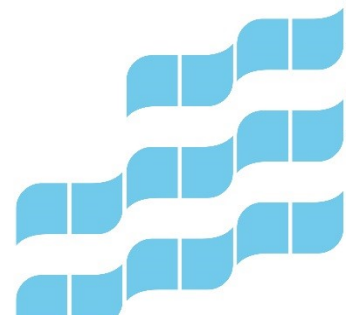
Taulukko 1. Käynnit ikäihmisten palveluissa 2021.

Valvonnan kohteet	Suunnitelma	Toteutuneet
Sairaalahoito	1	0
Vanhainkotihoito	4	2
Tehostettu palveluasuminen + erityishoiva	30	56
Palveluasuminen	5	15
Kotihoito	7	5
Omaishoito	1	0
Perhehoito	3	1
Päivätoiminta	3	0
Palvelukeskus + Lähitori	3	0
Lyhytaikainen hoito	4	0
<b>Yhteensä</b>	<b>61</b>	<b>79</b>

### **Vanhusasiamies**

Vanhusasiamies tarjoaa neuvontaa ja ohjausta palvelun laatuun liittyvissä epäkohdissa tai kun asiakas katsoo, ettei palvelu vastaa sitä mitä voi odottaa. Vanhusasiamies selvittelee ja etsii ratkaisuja asiakkaiden ja palveluntarjoajien ristiriitatilanteissa ja tarvittaessa opastaa heitä valitusmenettelyssä. Tarvittaessa vanhusasiamies voi järjestää yhteistyöneuvotteluita tai osallistua asiakkaan hoitoneuvotteluun.

Vanhusasiamiehellä on läsnäolo- ja puheoikeus vanhusneuvoston kokouksissa. Vanhusasiamies toimii osana ohjaus- ja valvontaryhmää tehden yhteistyötä valvontakoordinaattorin kanssa epäkohtiin liittyvissä valvontatarpeissa.



Taulukko 2. Vanhusasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021

<b>Yhteydenotot 2021</b>	<b>Yhteensä</b>
Asumispalvelut	105
Kotiin saatavat palvelut	80
Omaishoito	5
Terveyspalvelut	26
Taloudelliset asiat	40
Ympäristö	29
Korona	6
Muut asiat	35
<b>Yhteensä</b>	<b>326</b>

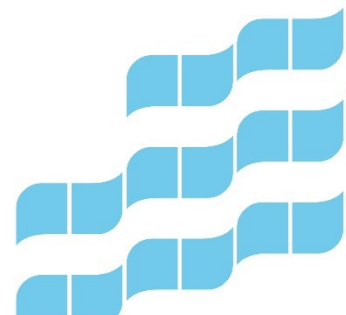
**Yhteydentoissa esiin nousevia asioita:**

**Asumispalvelut**

- Palvelun laatu: henkilöstön määrä, kohtelu, siisteys, katoavat vaatteet/tavarat
- Palveluun pääsy
- Omaisten kuuleminen, yhteistyön toimivuus
- Lääkäripalvelut: lääkäriä ei ole, lääkärin kanssa ei pääse keskustelemaan ja hoitoneuvottelut, lausunnot yms. venyvät

**Kotiin saatavat palvelut**

- Itsemääräämisoikeus: erimielisyyttä palveluntarpeesta
  - Asiakas kieltäytyy avusta tai haluaa muuta kuin tarjotun palvelun
  - Omaisten näkemys poikkeaa asiakkaan tahdosta
- Palvelun laatu: liian lyhyet käynnit, vaihtelevat ajat/hoitajat
- Palveluun pääsy



- Kotihoidon maksut: maksujen määräytyminen, epäselvät laskut
- Lääkäripalvelut: lääkärikäyntejä tai -lausuntoja ei saa

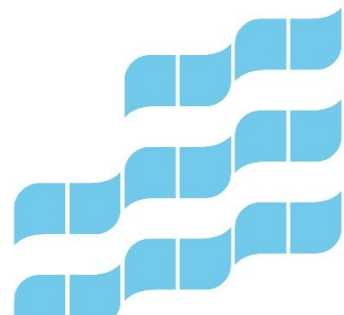
#### **Muuta**

- Edunvalvontaa koskevat kysymykset
  - Edunvalvojan hakemisesta tai valtuutuksen tekemisestä
  - Edunvalvojan toimintaan liittyviä kysymyksiä
- Huoli-ilmoitukset
- Omaisten keskinäiset erimielisyydet hoidon järjestämisestä

## 2.2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

### **Lastensuojelun sijaishuolto**

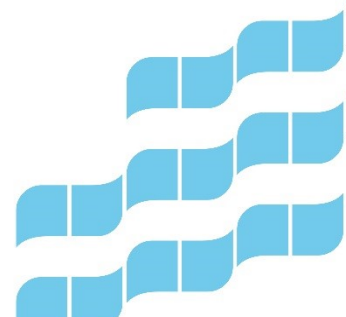
Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla (Lastensuojelulaki 417/2007 49 § 2 momentti). Sijoittava kunta on vastuussa siitä, että sijaishuoltopaikka on lapsen tarpeen mukainen; lastensuojelulaissa (417/2007 50§) säädetään, että sijaishuoltopaikan valinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin sekä lapsen sisarusuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen ja hoidon jatkuvuuteen. Lisäksi tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Laitoshuoltoa järjestetään, jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa tai muualla. (Lastensuojelulaki 417/2007 50§). Lastensuojelun sijaishuollon perhehoitoa voidaan järjestää toimeksiantosuhteisena perhehoitona tai ammatillisena perhehoitona ammatillisissa



luvanvaraisissa perhekodeissa. Lastensuojelulaitoksia, joissa voidaan järjestää tässä laissa tarkoitettua lapsen sijaishuoltoa sekä lastensuojelulain 37 §:ssä tarkoitettua sijoitusta avohuollon tukitoimena, ovat lastenkodit ja koulukodit sekä muut näihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset (Lastensuojelulaki 57 §).

Lastensuojelun asiakasohjaus Luotsi vastaa keskitetysti Tampereen kaupungin ja 11 muun Luotsi-alueen kunnan (Akaa, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi) lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjauksesta perhehoitoon ja laitoshoitoon. Lisäksi Perhehoito Luotsin tiimi rekrytoi, valmentaa, jatkokouluttaa, ohjaa ja valvoo sijaisperheitä. Päivystysperheitä tukevat Ohjaustyö Luotsin työryhmän työntekijät. Laitospalvelut Luotsin tiimi puolestaan huolehtii asiakasohjauksen lisäksi luvanvaraisen perhehoidon ja laitosten ennakollisesta valvonnasta sekä valvoo yksiköiden toimintaa ja ehdottomien laatuvaatimusten toteutumista.

Luotsissa on laadittu Lastensuojelun sijaishuollon valvonnan käsikirja, jossa mm. selkeytetään eri toimijoiden valvonnallista roolia. Käsikirjan tavoitteena on, että Luotsi-alueelta sijoitettujen lasten osalta sijaishuoltopaikkojen valvonta toteutuisi entistä laadukkaammin ja esiin tulleet epäkohdat osattaisiin käsitellä ripeästi asian tullessa esiin. Valvontaan liittyvää koulutusta järjestettiin lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille tammikuussa 2021.

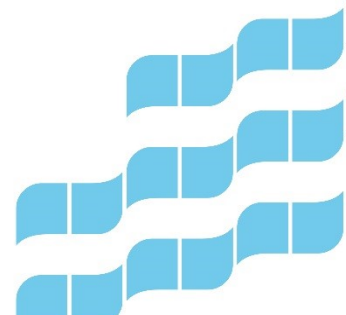


Tampereella seurataan ja osallistutaan tiiviisti myös valtakunnalliseen Lasteri-hankkeeseen, jossa suunnitellut toimenpiteet toteutuessaan tulevat jatkossa tukemaan lastensuojelun sijaishuollon valvontaa.

### **Perhehoito**

Toimeksiantosuhteisen perhehoidon valvontaa toteutetaan Perhehoito Luotsin ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä työskentelee sijaisperheen kanssa säännöllisesti ja pyytää tarvittaessa Perhehoito Luotsin sosiaalityöntekijän mukaan työskentelyyn esim. huolenaiheiden ja epäkohtien selvittämiseksi. Ostopalveluina tuotettavan perhehoidon toimintaa seurataan säännöllisten tapaamisten ja sopimuseurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä.

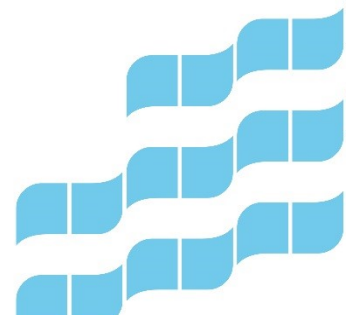
Perhehoito Luotsi vastaa oman perhehoitajaresurssinsa osalta näiden ennakkollisesta valvonnasta eli sijaisperheiden valmennuksesta ja valmiuksien arvioinnista. Ennakkovalmennus sisältää yhdeksän kolmen tunnin mittaista ryhmävalmennustapaamista ja neljä perhekohtaista tapaamista, joista yksi on kotikäynti. Lisäksi tarkistetaan asuinkunnan lausunto, poliisiasiain tietojärjestelmän ote ja rikostaustaotteet sekä lääkärinlausunto terveydentilasta. Jos perheessä on muiden kuntien sijoittamia lapsia, pyydetään myös sijoittajakunnan arvio siitä, voidaanko perheeseen sijoittaa uusi lapsi.



Ennakollista valvontaa on myös huolellinen asiakasohjaus sijaisperheisiin. Lapselle pyritään löytämään perhe, joka valmiuksiensa ja osaamisensa puolesta pystyy antamaan juuri tälle lapselle turvalliset olosuhteet. Sijaisperheen kanssa tehdään toimeksiantosopimus, jossa määritellään mm. perhehoitajan velvollisuudet ja lapsen oikeudet.

Ostopalveluina tuotettua perhehoitoa ohjaa kaikkia palveluntuottajia sitova hankintasopimus liitteineen. Sopimuksessa määritellään palveluntuottajia ja sijaisperheitä koskevat ehdottomat laatuvaatimukset. Ostopalveluperheiden palveluntuottajat vastaavat oman perhehoitajaresurssinsa ennakollisesta valvonnasta itse.

Sijoittajakunnan tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu perhehoitolain mukaisesti ja hoidettava saa sijoituksen aikana tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet (Perhehoitolaki 22 §). Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tapaa sijaisperhettä ja perhehoitoon sijoitettua lasta säännöllisesti sekä neuvoo, ohjaa ja tarvittaessa puuttuu sijaisperheen toimintaan. Sijaisperhettä tuetaan löytämään oikeat toimintatavat ja sijaisperheen rooli. Perhehoitajat saavat tarpeisiinsa vastaavaa ohjausta, työnohjausta ja jatkokoulutusta. Päivystävät sijaisperheet saavat erityisesti päivystystyöhön profiloitunutta ohjaustyötä ja jatkokoulutuksen, joka keskittyy päivystystehtävässä vastaan tuleviin haasteisiin. Pitkäaikaiset sijaisperheet saavat puolestaan erityistä ensimmäisen vuoden tukea, johon sisältyy neljä teemoitettua tapaamista yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja sijaisperheen valmentajan kanssa. Vuonna 2021 käynnistyi pitkäaikaisten



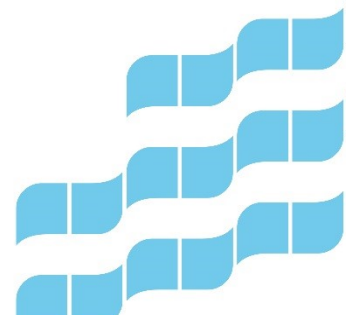


sijaisperheiden jatkokoulutuskokonaisuus, jonka keskeisinä teemoina ovat vuorovaikutus ja yhteistyötaidot.

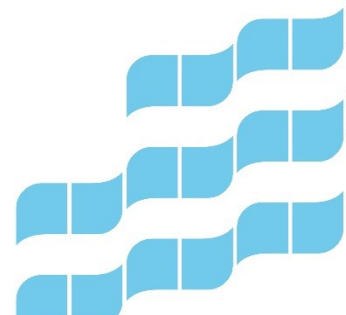
Mikäli huolenaiheita lapsen tilanteessa ilmenee, ottaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai sijaisperheen valmentanut Luotsin työntekijä yhteyttä sijaisperheeseen ja keskustelee kaikista tietoonsa tulleista huolista suoraan sijaisperheen kanssa. Sijaisperhe voi saada ongelmatilanteen korjaamiseksi tukea, neuvontaa ja ohjausta tai muuta tarvitsemaansa apua. Jos perhehoidossa on sellaisia puutteita, joita ei saada korjattua, voidaan perhehoitajan toimeksiantosopimus purkaa välittömästi. Vuoden 2021 aikana Perhehoito Luotsin valmentaman sijaisperheen toimeksiantosopimus on jouduttu päättämään huolenaiheisiin liittyvässä tilanteessa kerran.

### **Laitoshoito**

Luotsi-alue ja Luotsi-alueen reunakunnat (Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kihniö, Mänttä-Vilppula, Parkano, Punkalaidun, Ruovesi, Sastamala, Virrat) ovat yhdessä kilpailuttaneet lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidon ja samassa yhteydessä myös luvanvaraisen perhehoidon ajalle 1.1.2019-31.12.2021. Laitokset ja ammatilliset perhekodit sijaitsevat ympäri Suomea, joten Luotsi-alueen toimijoiden kanssa valvontavastuuta jakavat useat eri kunnat, aluehallintovirastot ja Valvira. Osa laitoksista sijaitsee Tampereella ja Pirkanmaalla. Hankintamenettelyn tuloksena on muodostunut palveluntuottajarekisteri sisältäen tiedot yli 350 käytettävissä olevasta lastensuojelun sijaishuoltoapaikasta. Tamperelaisia lapsia on sijoitettuna noin sadassa eri yksikössä.



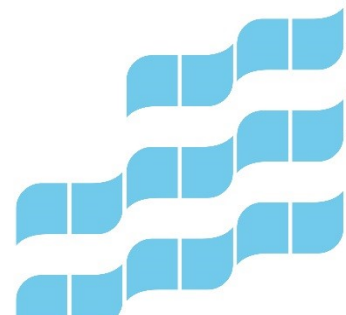
Laitospalvelut Luotsin ohjaus- ja valvontakäynti lastensuojeluyksikköön tehdään aina ennen lapsen siirtymistä sijaishuoltoon, jos kyseiseen yksikköön ei ole ohjattu aiemmin Luotsi-alueen lapsia sijoitukseen, sen toiminnassa on ollut viime aikoina merkittäviä muutoksia tai jos edellisestä ohjaus- ja valvontakäynnistä on kulunut pitkä aika. Ohjaus- ja valvontakäynnillä todennetaan toiminnan asianmukaisuus ja luvanmukaisuus sekä sopimusehtojen toteutuminen (mm. ehdottomat laatuvaatimukset). Käynnillä kartoitetaan mm. tilojen soveltuvuus sijaishuoltoon, henkilöstön määrä, kokemus, pysyvyys ja ammatillisuus, lasten tarvitsemien palveluiden saatavuus, yksikön asiakasprofiili ja toiminta-ajatus, lapsen hoidon ja kasvatuksen menetelmät sekä erityisosaamisalueet. Henkilöstön edellytetään saavan säännöllistä työnohjausta ja tarvittaessa yksilötyönohjausta. Ohjaus- ja valvontakäynnin yhteydessä tarkastetaan myös mm. henkilöstön lääkehoitolupien, ensiapukoulutusten ja hygieniapassien voimassaolot, omavalvontasuunnitelma, hyvää kohtelua koskeva suunnitelma (LSL 61 b §), lääkehoitosuunnitelma, ohjeet luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttamiseen (LSL 69 a §), rajoitustoimenpideohjeistus, yksikön säännöt ja työvuorototeuma. Ennen ohjaus- ja valvontakäynnin toteutumista pyydetään myös sijoittajakuntien sosiaalityöntekijöiden ja aluehallintoviraston edustajan palautteet yksiköistä. Jos laatuvaatimukset eivät joltain osin täyty, yksikön tulee saattaa asia kuntoon ennen kuin yksikköön on mahdollista sijoittaa Luotsi-alueen lapsia. Valvontakäynnistä laaditaan aina muistio, joka toimitetaan kaikille neuvottelussa/käynnillä mukana olleille tahoille, sijaintikunnalle ja aluehallintovirastoon.



Vuoden 2021 aikana suoritettiin yhteensä 56 suunnitelmallista ohjaus- ja valvontakäyntiä lastensuojelun sijaishuollon laitoksiin ja ammatillisiin perhekoteihin. Näistä käynneistä neljä oli sijaintikunnan ohjaus- ja valvontakäyntejä, 46 suuntautui kilpailutettuihin sopimuskumppaneihin ja kuusi liittyivät yksilöhankintaan. Kaikista käynneistä kirjattiin ohjaus- ja valvontamuistio. Tavallisimmin sijaishuoltopaikkoja ohjattiin ohjaus- ja valvontakäynneillä lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisessa, henkilöstön riittävyteen ja osaamiseen liittyvissä asioissa, turvallisen lääkehoidon noudattamisessa, omavalvontasuunnitelmissa, sopimuksen ehtojen noudattamisessa ja yksiköiden arjen käytänteisiin liittyen. Osassa ohjaus- ja valvontakäynneistä tarkastettiin 2 yksikköä samalla käynnillä.

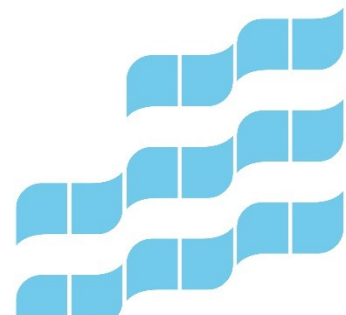
Epäkohtailmoituksiin perustuva reaktiivinen viranomaisvalvonta aktivoituu tilanteissa, joissa on kyse mahdollisen epäkohdan selvittelystä. Lähtökohtana voi olla joko lapsen, nuoren tai hänen perheensä tai jonkun muun yhteistyötahon tekemä valitus tai kantelu yksikön toiminnasta. Selvittelytilanteeseen voidaan päätyä myös sosiaalityöntekijän aloitteesta. Reaktiivista valvontaa voidaan tehdä myös aluehallintoviraston määräyksestä.

Laitospalvelut Luotsissa tehdään aina suunnitelma kaikkien sijaishuoltoyksiköissä esiin nousseiden huolenaiheiden ja epäkohtien selvittämisten suhteen. Laitospalvelut Luotsi ottaa selviteltäviksi esim. henkilöstön osaamiseen, koulutukseen, henkilöstöressurssiin ja työaikoihin liittyvät ja useammalta taholta esiin tulleet epäkohdat.



Lapsen oma sosiaalityöntekijä selvittelee yksittäisen lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyviä huolenaiheita. Yksikköön mennään tarvittaessa tarkastuskäynnille yhdessä Laitospalvelut Luotsin sosiaalityöntekijän, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, sijaintikunnan valvovan viranomaisen ja aluehallintoviraston sosiaalihuollon ylitarkastajan kanssa. Käynti sijaishuoltoon voidaan tehdä tarvittaessa myös ennalta sopimatta. Yksikköä pyydetään korjaamaan käynnillä esiin tulleet epäkohdat. Jollei korjausta ole asetetussa määräajassa tapahtunut, viranomaisten on tällöin huolehdittava, että hoidettavan hoito järjestetään hänen etunsa ja tarpeidensa mukaisella tavalla. Tarvittaessa hoidettavat siirretään heidän tarpeitaan vastaavaan muuhun hoitopaikkaan. Jos huolenaiheet ja epäkohdat ovat vakavia tai toistuvia, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen myös lapsen sijoituksen välittömästä keskeytyksestä. Selvittelyn alla olevasta epäkohdasta ilmoitetaan aluehallintovirastoon ja sijaishuoltoon sijaintikuntaan. Laitospalvelut Luotsi vie tarvittaessa asian tiedoksi Tampereen kaupungin hankintayksikölle, joka tarvittaessa purkaa tai irtisanoo palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen.

Reaktiivista valvontaa Laitospalvelut Luotsi on toteuttanut seuraavissa asioissa: Taloudelliset huolenaiheet (maksamattomat eläkevakuutusmaksut ja verovelat), puutteet lasten valvonnassa, huolenaiheet lasten hoitoon, kasvatukseen ja huolenpitoon liittyen, huolet rajoitustoimenpiteen toteuttamiseen liittyen ja huolet henkilöstöasioihin liittyen. Lisäksi Laitospalvelut Luotsin on saanut pohdittavakseen konsultoivia kysymyksiä Luotsi-alueen sosiaalityöntekijöiltä, mutta vastuusosiaalityöntekijät ovat jatkaneet



asian selvittelyä itse konsultoinnin jälkeen. Luotsia ei ole tarvittu näissä kysymyksissä vastuusosiaalityöntekijän rinnalle jatkamaan valvontaa. Nämä kysymykset ovat liittyneet esim. yksittäisiä lapsia koskeviin rajoitustoimenpiteisiin ja huoliin liittyen lasten hoitoon ja huolenpitoon.

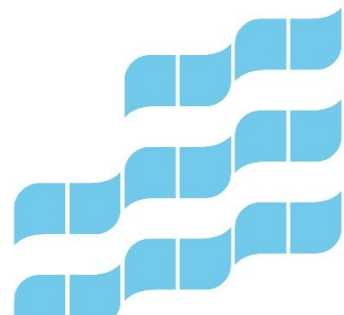
### **Perhetukikeskukset**

Tampereen kaupungin perhetukikeskuksiin ei ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutettu v. 2021 suunnitelmasta huolimatta.

### **Tehostettu perhetyö**

Lastensuojelulain (417/2007) 36 §:n mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on tarvittaessa järjestettävä lapsen ja perheen tuen tarpeisiin perustuen tehostettua perhetyötä. Tehostettu perhetyö on lastensuojelun asiakkaille avohuollon tukitoimenpiteenä tarjottavaa kotiin tehtävää työtä, jonka toteuttaminen sisältää suoran asiakastyön lisäksi verkostotyötä, suunnittelua, arviointia ja dokumentointia. Työn sisällöllinen luonne riippuu asiakasperheen tilanteesta, tarpeesta ja tehdystä suunnitelmasta. Työn tiiviys vaihtelee yhdestä viiteen tapaamiseen viikossa. Tehostettua perhetyötä järjestetään sekä kaupungin omana toimintana että ostopalveluna.

Tehostettu perhetyö on kilpailutettu vuonna 2019- 2020 ja uusi kausi alkoi lokakuussa 2020. Vuonna 2021 asiakkailta ei tullut yhtään muistutusta ostopalveluna tuotetun tehostetun perhetyön eikä oman tuotannon tehostetun perhetyön toiminnasta. Yhdelle palveluntuottajalle tehtiin reklamaatio liittyen yksittäisen työntekijän



tulkinnanvaraiseen kelpoisuusehtojen täyttymiseen. Asiassa päästiin yhteisymmärrykseen palveluntuottajan reagoitua tilanteeseen asianmukaisesti. Yhdelle palveluntuottajalle lähetettiin selvityspyyntö palveluntuottajan palvelun keskeyttämisilmoituksen jälkeen. Selvitys saatiin asianmukaisesti. Yksi palveluntuottaja ilmoitti oman työntekijänsä tekemästä omavalvontailmoituksesta, jonka selvitys on vielä kesken.

### **Ammatillinen tukihenkilötoiminta**

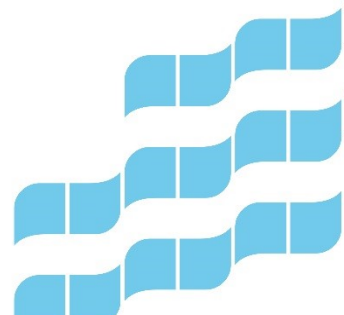
Ammatillinen tukihenkilötoiminta kilpailutettiin keväällä 2020 ja sopimuskausi alkoi 17.8.2020. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan 17 palveluntuottajan kanssa pidettiin palveluseurantakokoukset kevään 2021 aikana. Yhdelle ammatillisen tukihenkilötoiminnan palveluntuottajalle on tehty reklamaatio liittyen yhteistoimintaan sekä toistuviin epäselvyyksiin henkilön kelpoisuuksissa. Asia on edelleen kesken saatujen selvitysten puutteellisuuden vuoksi.

Taulukko 3. Käynnit lasten, nuorten ja perheiden palveluissa 2021.

<b>Valvonnan kohteet</b>	<b>Suunnitelma</b>	<b>Toteutuneet</b>
Perhetukikeskus	4	0
Lastensuojelun sijaishuolto	40	56
Ammatillinen tukihenkilötoiminta	17	17
<b>Yhteensä</b>	<b>61</b>	<b>71</b>

### 2.3. Psykososiaalisen tuen palvelut

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



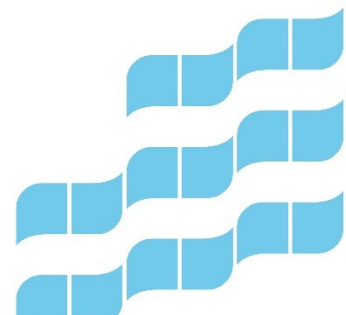
Työskentelyn keskiössä on asiakkaiden toimintakyvyn ja elämänhallinnan ylläpitäminen ja vahvistaminen.

Psykososiaalisen tuen palvelukokonaisuuteen kuuluvat aikuisten sosiaalipalvelut, mukaan lukien osallisuutta vahvistava kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus, vammaispalvelut sisältäen kehitysvammaisten palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut. Maahanmuuttajille suunnatut palvelut ovat integroitu palveluihin.

Malliskuussa 2020 alkaneesta Covid-19-pandemiasta johtuen ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin vuonna 2020 pääsääntöisesti etäyhteyksillä mutta 2021 palattiin lähitapaamisin toteutettuihin käynteihin. Osa ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin kuitenkin myös asiakirjavalvonnalla. Tehdyillä ohjaus- ja valvontakäynneillä pyrittiin haastattelemaan vastuuhenkilöstön lisäksi henkilöstöä ja jos tilanne salli kuultiin myös asiakkaita.

Ohjauksen ja valvonnan näkökulmasta psykososiaalisen tuen palvelut ovat laadukkaita ja lainsäädäntöä, suosituksia ja sopimuksia noudatetaan. Mahdollisiin havaittuihin epäkohtiin tartuttiin niin, että palveluntuottajat alkoivat ohjauskeskustelun jälkeen välittömästi korjaamaan havaittuja epäkohtia ja suorittamaan yhdessä sovittuja jatkotoimenpiteitä.

Henkilöstö on kokenut pääsääntöisesti, että mitoitus on normaalitilanteessa riittävä. Valtakunnallinen hoitajapula on kuitenkin aiheuttanut sen, että henkilöstömitoitukset eivät aina täyty ja erityisesti äkillisiin poissaoloihin ei sijaisia ole saatavilla. Henkilöstö venyy arjessa ylitöillä ja vuosilomia siirretään.



Henkilöstön rekrytointiin käytetään valtavasti työaikaa ja henkilöstövuokrauksen määrä on selkeästi kasvanut.

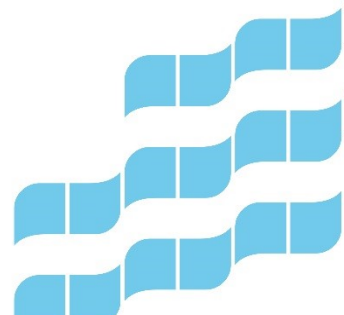
Henkilöstö osallistuu osin tukitehtäviin, mutta tällöin on varmistettu, että myös hoitohenkilöstöä on riittävästi.

Henkilöstön täydennyskoulutustavoite ei useimmilla toimijoilla täyttynyt. Tämä selittyy epidemiatilanteesta johtuvista koulutusten peruuntumisilla, joita on kuitenkin pyritty paikkaamaan etäkoulutuksilla. Henkilöstön ensiapuosaamisesta, uhka- ja väkivaltilanteiden toimintatavoista sekä hygieniosaamista kuitenkin huolehdittiin.

Sairaanhoidollisten palveluiden varmistamisessa oli toimijoiden välillä eroja. Osassa yksiköistä ei ole omaa sairaanhoitajaa, vaikka asiakkailta oli sairaanhoidollisia palvelutarpeita. Näissä tilanteissa palveluntuottajia on ohjeistettu henkilöstön määrän ja rakenteen muuttamiseen niin, että myös sosiaalihuollon yksiköissä on riittävä terveydenhuollon osaaminen.

Yksiköihin oli yhtä toimintayksikköä lukuun ottamatta laadittu lääkehoitosuunnitelmat, mutta osa suunnitelmista oli hyvin yleisellä tasolla. Toimijoita ohjattiin päivittämään lääkehoitosuunnitelmia uusimman, helmikuussa 2021 valmistuneen STM:n Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Jatkotoimenpiteinä ensi tilassa korjattaviin puutteisiin annettiin aikaikkuna korjauksia varten.

Lääkkeiden säilytyksessä ja lääkehoidon käytännössä on erilaisia variaatioita. Joissakin yksiköissä lääkejakotila oli myös henkilöstön muussa käytössä, joten kiinnitettiin huomiota siihen, että tila tulee





rauhottaa, kun lääkkeitä jaetaan ja että avainkäytännöissä huomioidaan lääkeluvallisten kulkuoikeudet.

Henkilöstön lääkeluvat olivat pääsääntöisesti kunnossa.

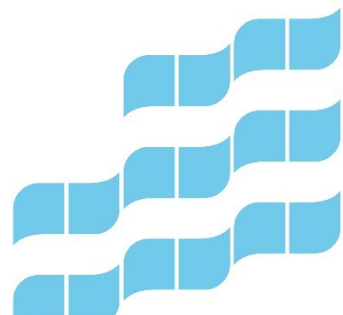
Lääkelupakäytänteitä on pyritty selkeyttämään ja saman palveluntuottajan yksiköissä riittää vaativimman osaston suoritettu perehdytys ja lääkelupa.

Omavalvontasuunnitelmat ovat kehittyneet ohjaus- ja valvontakäyntien ansiosta huomattavasti ja asiakaslähtöisyys, asiakkaiden asema ja oikeudet korostuvat jo useimmissa omavalvontasuunnitelmissa. Lisäksi ohjauksen ansiosta omavalvontasuunnitelmissa pyritään kuvaamaan asiakkaan näkökulmasta nykyhetki osallisuuden ja asiakkaan roolin kautta. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään myös useimmissa yksiköissä perehdytyksen apuvälineenä.

Huomiota ohjaus- ja valvontakäynneillä kiinnitettiin myös tilojen kodikkuuteen ja turvallisuuteen sekä toiminnan muuhun sisältöön. Erityisesti asumisyksiköissä kiinnitettiin huomiota asukkaiden osallisuuteen ja mielekkään vapaa-ajan mahdollistumiseen. Ohjaus- ja valvontakäynneillä kiinnitettiin myös huomiota yksiköiden ympäristö- ja kestäväen kehityksen suunnitelmiin, jotka useissa toimintayksiköissä oli laadittu kirjallisesti.

### **Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus**

Kuntouttavaan työtoimintaan ja sosiaaliseen kuntoutukseen tehtiin 22 valvonta- ja ohjauskäyntiä. Käynnit tehtiin ennalta ilmoittaen.



Palveluntuottajat ovat joutuneet vallitsevan poikkeustilanteen vuoksi muokkaamaan joitakin toimintasuunnitelmien mukaisia suunniteltuja toimintoja mm. porrastamalla ryhmätoimintoja ja kehittämällä etäpalveluita. Ohjaus- ja valvontakäynneillä painotettiin asiakkaiden asemaa ja oikeuksia sekä henkilökunnan osaamista sosiaalihuollon kysymyksiin. Ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutettiin yhdessä Aikuissosiaalityön kanssa.

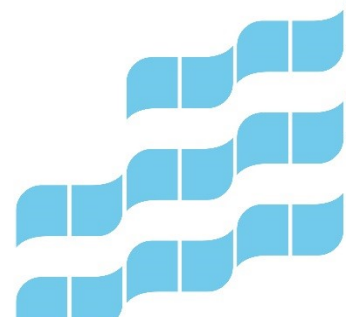
### **Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten palvelut**

Vammaisten ja kehitysvammaisten palveluihin tehtiin yhteensä 68 valvontakäyntiä. Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin tehostettuun palveluasumiseen, palveluasumiseen ja tuettuun asumiseen. Kotiin annettaviin palveluihin tehtiin valvontakäynti yhteistyössä vammaispalvelutoimiston kanssa. Lisäksi kehitysvammaisten pitkäaikaisen perhehoidon (Keipe) asiantuntija teki käyntejä perhehoidon yksiköihin. Myös päivä- ja työtoimintaan tehtiin ohjaus- ja valvontakäyntejä.

Valvontakäyntien painopiste oli ympärivuorokautisia palveluja tarjoavissa asumispalveluissa. Erityistä huomiota kiinnitettiin asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomiointiin, itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtääviin toimenpiteisiin sekä rajoittamistoimenpide päätösten ajantasaisuuteen, turvalliseen lääkehoitoon sekä kirjausten oikeellisuuteen.

### **Päihde- ja mielenterveyspalvelut**

Päihde- ja mielenterveyspalveluihin tehtiin yhteensä 61 valvontakäyntiä. Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehtiin kattavasti



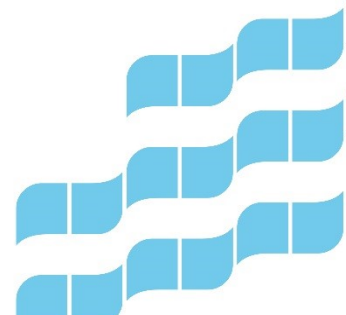
erilaisiin asumispalveluihin. Lisäksi ohjaus- ja valvontakäynnit tehtiin huumehoidon palvelukokonaisuuteen, asumispäivystykseen ja kuntoutukseen.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa vaikutelmaksi jäi, että yksiköissä kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja asiakkaiden osallisuutta tuetaan.

Huumehoidon toteutumista tarkasteltiin vuoden aikana laaja-alaisesti korvaushoitoyksiköiden sekä asumisyksiköiden osalta. Ohjaus- ja valvonta käyntien ja haastattelujen perusteella todettiin, että aiemmin asiakastyytyväisyyskyselyssä ilmenneisiin haasteisiin on pyritty vastaamaan toimintaa kehittämällä.

Taulukko 4. Ohjaus- ja valvonta psykososiaalisen tuen palveluissa 2021.

Valvonnan kohteet	Suunnitelma	Toteutuneet
<b>Aikuisten sosiaalipalvelut</b>		
Sosiaalinen kuntoutus ja osallisuutta vahvistava kuntouttava toiminta	10	22
Matalan kynnyksen palvelut	-	
<b>Vammaispalvelut</b>		
Tehostettu palveluasuminen	13	13
Kotiin annettavat palvelut	4	3
Päivätoiminta	3	1
Yhteensä	20	17
<b>Kehitysvammaisten palvelut</b>		
Tehostettu palveluasuminen	21	24
Palveluasuminen	6	9
Tuettu asuminen	7	10
Perhehoito	-	

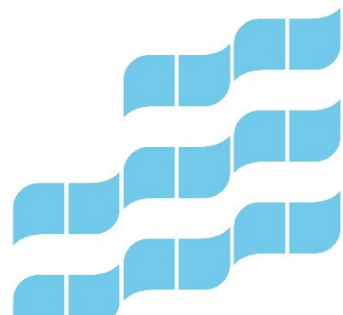


Päivätoiminta	5	8
Yhteensä	39	51
<b>Päihde- ja mielenterveyspalvelut</b>		
Huumehoidon palvelukokonaisuus	2	5
Päihdekuntoutus sisältäen avo- ja laitoshoidon	8	3
Tehostettu palveluasuminen	10	13
Palveluasuminen	8	11
Tuettu asuminen tukiasunnossa	15	13
Tuettu asuminen/ kotiin annettavat palvelut	5	6
Päivätoiminta	1	-
Yhteensä	44	61
<b>Yhteensä palvelutuotteittain</b>	<b>118</b>	<b>129</b>

Ohjaus- ja valvontakäyntien lisäksi ennakoivaa valvontaa toteutettiin palveluntuottajien, palvelualueen ja valvonnan yhteistyö- ja verkostotapaamisilla Teams:n välityksellä sekä kontaktoimalla palveluntuottajia ilmoitus- ja lupalausuntojen yhteydessä.

#### 2.4. Vastaanottopalvelut

Terveysasematoimintaa on vuoden 2021 aikana seurattu yhteistyötapaamisissa. Asiakastytyvääisyyttä seurataan samoilla menetelmillä kuten omassa toiminnassa. Suun terveydenhuollossa toimintaa on seurattu jopa päivätasolla v. 2021 haastavan hoitoon pääsytilanteen vuoksi. Etukäteisvalvonnassa henkilökunnan sopimusten mukainen pätevyys ja osaaminen on tarkistettu. Aloittavien tuottajien toimintaa on seurattu erityisen tarkasti laadun varmistamiseksi. Suun terveydenhuollon asiakaspalautetta on kerätty tuottajakohtaisesti mobiiliasiakaspalauttein. Vuoden 2021



alusta lukien hinnoittelussa on ollut käytössä asiakaspalautteeseen sidottu bonusosuus.

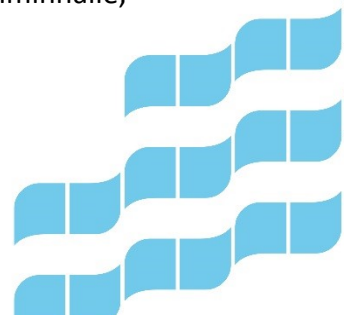
## 2.5. Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluita seurattiin säännöllisesti tapahtuvien tapaamisten sekä talouden ja toiminnan seurantaan liittyvän yhteydenpidon yhteydessä. Vuodelle 2021 kunnat ja sairaanhoitopiiri eivät solmineet palvelusopimusta. Talouden ja toiminnan seurannassa käytiin läpi sairaanhoitopiirin laskutusta sekä palveluihin, hoitoketjuihin ja organisaatiomuutoksiin liittyviä asioita. Valvontamenetelminä käytetään mm. erilaisia taloutta ja toimintaa seuraavia mittareita sekä yhteistyötapaamisia. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon rajapinnassa toimivien hoitoketjujen tukena toimii Hatanpään kampusjohtoryhmä.

## 3. Yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitusten käsittely

Valvira ja Aluehallintovirastot ylläpitävät Valveri-nimistä rekisteriä yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajista ja itsenäisistä ammatinharjoittajista. Palveluntuottaja tekee ilmoituksen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta siihen kuntaan, jonka alueella palveluja tuotetaan. Kunta lisää ilmoitukseen oman lausuntonsa ja lähettää ilmoituksen lausunnon kanssa aluehallintovirastoon, joka tekee päätöksen palvelujen tuottajan ja palveluiden rekisteröimisestä.

Lausunnossa kunta arvioi palvelujen tuottajan toimintaedellytyksiä. Näitä ovat esimerkiksi kysymykset täyttääkö palvelu laissa asetetut vaatimukset, ovatko toimitilat soveltuvat kyseiselle toiminnalle,



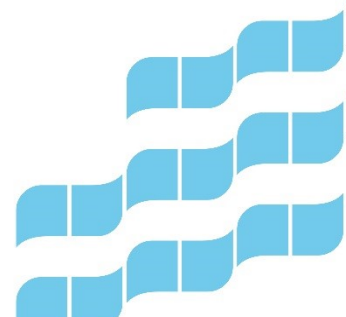
onko vastuuhenkilöllä riittävä alan tuntemus, johtamistaidot ja soveltuva koulutus, ovatko vastuuhenkilön vastuut kohtuullisia ja hallittavia sekä vastaako henkilöstön rakenne ja määrä asiakkaiden palvelujen tarvetta.

Yksityisiä sosiaalihuollon palveluja tuottavassa toimintayksikössä täytyy olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä asiakkaiden palvelujen tarpeeseen ja lukumäärään nähden. Jos toimintayksikön käytössä on toimitiloja, niiden täytyy olla riittävät ja asianmukaiset. Toimintayksiköllä täytyy olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Yhdelle vastuuhenkilölle määritellyn toiminta-alueen, palveluiden tai henkilökunnan määrän tulee olla sellainen, että vastuuhenkilö voi tosiasiallisesti vastata toiminnan laadusta ja asiakasturvallisuudesta.

Yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitusten käsittely siirtyi hankintatiimin sisällä ohjaus- ja valvontaryhmälle 1.8.2021. Tällä toimenpiteellä vahvistettiin sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakkollista ohjausta ja valvontaa niin, että palveluntuottajia pystyttiin kontaktoimaan järjestelmällisesti ja ohjaamaan aiempaa vahvemmin sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tuottamisessa jo ennen palveluiden aloittamista.

Taulukko 5. Käsitellyt yksityisten sosiaalipalveluiden ilmoitukset 2021.

Ikäihmisten palvelulinja	22
--------------------------	----



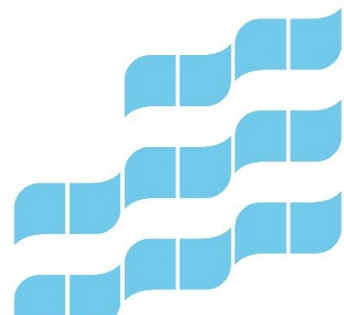
Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja	17
Psykososiaalisen tuen palvelulinja	24
<b>Yhteensä</b>	<b>63</b>
Käsittely keskeytetty	9

Osa rekisteröitävistä palveluista liittyy useammalle palvelulinjalle, mutta tilastoinnissa palvelu on kirjattu suurimman asiakasryhmän mukaan.

Ikäihmisten palvelulinjalla suurin osa ilmoituksista on koskenut kotipalveluiden rekisteröimistä. Näitä oli kaikista ilmoituksista 17. Huomioitavaa on, että lähes kaikki keskeytetyt käsittelyt ovat koskeneet kotipalvelun tukipalveluita ja hoitajavuokrausta, jotka eivät ole Valveriin rekisteröitävää palvelua. Palveluntuottajat ovat tarvinneet runsaasti ohjausta kotipalvelun ja kotipalvelun tukipalvelun sekä henkilöstövuokrauksen erojen hahmottamisessa sekä oikean palvelumuodon löytämisessä.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla suurimmat ilmoitusmäärät koskivat ammatillisen tukihenkilötoiminnan sekä perhetyön yksityisiä palveluntuottajia.

Psykososiaalisen tuen palvelulinjalla ilmoituksia tehtiin erityisesti päihde- ja mielenterveysasiakkaiden tuetun asumisen palveluihin sekä kuntouttavaan työtoimintaan, joissa kilpailutusten myötä on aloittanut uusia palveluntuottajia.

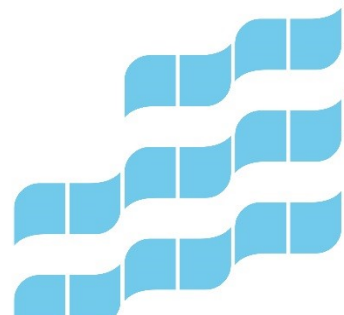


#### 4. Johtopäätökset

Ohjaus- ja valvontakäynneillä pyrittiin tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti palvelun osa-alueita mm. henkilöstömitoitusta suhteessa asiakkaiden palvelutarpeisiin, toiminnan johtamista ja organisointia, lääkehoitoa kokonaisuudessaan sekä asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Vuoden 2021 kesästä lähtien koulutetun henkilöstön saatavuusongelma on kärjistynyt ja muuttunut koko maassa vaikeammaksi. Lisäksi vallitsevasta epidemiatilanteesta johtuen sairauspoissaloja on paljon, mutta sijaistavaa henkilökuntaa ei ole riittävästi. Myös vakituisiin työsuhteisiin on ollut haasteita saada koulutettua henkilökuntaa. Niukkojen henkilöstöressurssien vuoksi asiakastyön laatu saattaa kärsiä niin, että asiakkaille pystytään tarjoamaan vain välttämätön apu ja hoiva, jolloin mm. palvelusuunnitelmien mukaiset palvelut eivät aina täysin toteudu.

Valvontahavainnoissa aikaisempien vuosien tapaan nousi edelleen esiin puutteet myös lääkehoidon turvallisuudessa. Kaikilta osin henkilöstömäärä ja -rakenne eivät myöskään vastanneet asiakkaiden palveluntarvetta. Henkilöstön riittävydestä, osaamisesta ja koulutustasosta käytiin keskustelua monen yksikön kanssa. Haastavasta henkilöstötilanteesta huolimatta toimintayksiköllä tulee olla asiakkaiden tarpeita vastaava määrä henkilökuntaa, joka myös rakenteeltaan ja osaamiseltaan vastaa laadukasta sosiaalihuollon palvelua. Kun arvioidaan toiminnan laatua ja sisältöä, merkittävä vaikutus on henkilöstön osaamisella, asenteella ja motivaatiolla.



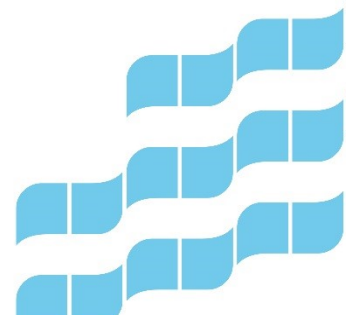


Hyvänä kehityssuuntana voidaan mainita, että pitkäjänteisellä omavalvontasuunnitelmien kehittämällä on ollut vaikutusta ja omavalvontasuunnitelmat ovat yleisesti nyt yksikkökohtaisempia ja asiakaslähtöisempiä.

Lastensuojelun sijaishuollon yksiköiden ohjaus- ja valvontakäynneillä yksiköt saivat ohjausta erityisesti lääkehoidon toteuttamiseen ja lääkkeiden asianmukaiseen säilytykseen liittyen, lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden toteuttamisohjeistuksiin ja rajoitustoimenpiteiden delegointikäytäntöihin, omavalvontasuunnitelmiin ja yksiköiden arjen käytänteisiin liittyen.

Valvontakäyntien perusteella valvonnassa tullaan painottamaan tulevana vuonna edelleen asiakaslähtöisyyttä, henkilöstömitoituksen ja henkilöstön osaamisen tarkastelua. Huomiota kiinnitetään siihen, että toiminta on palvelusopimusten ja -kuvausten mukaista. Lisäksi tarkastellaan lähijohtamista, asiakasturvallisuutta, lääkehoitoa ja siihen liittyviä prosesseja sekä asiakkaan kuulemista ja itsemääräämisoikeutta. Henkilöstön ja asiakkaiden haastatteluja tullaan edelleen jatkamaan. Uuden yksikön toiminnan aloittamista suunniteltaessa on varmistettava, että toiminnan perusedellytykset ovat kunnossa toiminnan alkaessa.

Palvelutuottajan omavalvonnan kehittämistä tullaan edelleen korostamaan, koska omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottaja ennakoi ja tunnistaa riskejä päivittäisessä asiakastyössä. Henkilöstön sitouttaminen suunnitelman tekoon on tärkeää.



Vuorovaikutteisen ja läpinäkyvän ohjaus- ja valvontatoiminnan tavoitteena on kehittää entistä asiakaslähtöisempiä, yksilöllisempiä ja vaikuttavampia palveluita. Toiminnassa pyritään vahvistamaan kumppanuusajattelua ja kehittämistä tehdään yhdessä palveluntuottajien kanssa.

