



Kemin kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvelukeskus

SOSIAALIPALVELUJEN VALVONTA

Ikäihmisten kotona asumista tukevat palvelut,
ikäihmisten tehostettu ja tuettu palveluasuminen,
mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ja
vammaisten asumisen palvelut

Perusturvalautakunta 27.9.2022

Sisällysluettelo

1. VALVONNAN TARKOITUS JA TAVOITE.....	3
2. VALVONNAN SISÄLTÖ.....	4
3. KAUPUNGIN VALVONTAJÄRJESTELMÄ.....	5
3.1 Valvontavastuuhenkilö.....	5
3.2 Valvontaan osallistuvat muut henkilöt.....	5
3.3 Valvontakäynti.....	6
3.4 Valvonnan toimenpiteet.....	7
4. SOSIAALIPALVELUJEN VALVONTA JA PALVELUT.....	8
4.1 Kotona asumista tukevat palvelut.....	8
4.2 Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen.....	9
4.3 Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettu ja ympärivuorokautinen asuminen.....	9
4.4 Vammaispalvelujen autettu, tuettu ja ympärivuorokautinen asuminen.....	10
5. ASIAKAS LAADUN VALVOJANA.....	10
5.1 Yhteydenotto.....	11
5.2 Muistutus.....	11
5.3 Kantelu.....	12
6. VALVONTAA OHJAAVAT LAIT JA ASIAKIRJAT.....	12

1. VALVONNAN TARKOITUS JA TAVOITE

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palvelusopimusten noudattaminen sekä asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen palvelu- ja hoitosuunnitelmassa tai asiakassuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palvelujen valvonnan avulla pyritään varmistamaan ja parantamaan palvelujen laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia. Tavoitteena on, että palvelu ja hoito on hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista. Suunnitelmaan perustuvan valvonnan tavoitteena on varmistaa se, että sosiaalipalveluissa noudatetaan toimintaa ohjaavia lakeja ja säädöksiä, ohjeita, laatusuosituksia sekä sopimuksia.

Valvonnan muodot

- **Etukäteisvalvonta ja ohjaus**, jonka avulla varmistetaan ennalta asianmukainen ja laadukas ja tarpeita vastaava palvelun järjestäminen ja ennalta ehkäistään virheellisiä, epäasianmukaisia tai laadultaan puutteellisia palvelu- tai hoitokäytäntöjä. Valvonta voi olla tiedottamista, luvan myöntämiseen liittyvää ohjausta ja tarkastusta, asiakirjojen perusteella tapahtuvaa arviointia, koulutusta ja kehittämishankkeisiin osallistumista ja ohjaus- ja valvontakäyntejä toimintayksiköihin.
- **Omavalvonta**, jonka avulla palvelutuottaja arvioi omaa toimintaansa. Omavalvonta on toiminnan laadun-, turvallisuuden- ja asianmukaisuuden varmistamista ja sen kehittämistä. Omavalvonta perustuu lakiin (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 6 §).
- **Kunnan suorittama valvonta**, jonka avulla kunta valvoo palvelujen järjestäjänä ja yksityisen palvelutuotannon valvojana asiakkaiden perusoikeuksien toteutumista. Kunta valvoo, että kunnan asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Valvonnassa arvioidaan sitä, pystyykö kunnan alueella oleva toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun. Kunta toimii valvonnassa yhteistyössä Aluehallintoviraston kanssa. Myös sosiaalihuollon asiakslakiin perustuvalla muistutus- ja sosiaaliasiamiesjärjestelmällä on tärkeä rooli palvelujen tosiasiallisessa valvonnassa.
- **Aluehallintoviraston ja Valviran valvonta**. Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa sekä ohjaa ja valvoo sosiaalihuoltoa erityisesti usean viraston toimialuetta tai koko maata koskevissa asioissa. Aluehallintovirasto (AVI) ohjaa ja valvoo sosiaalihuoltoa toimialueellaan. Valvira tai Aluehallintovirasto voivat ottaa omaaloitteisesti koko kunnan palvelujärjestelmän valvontaansa, ilman että asia on tullut vireille kantelun tai muun epäkohtailmoituksen johdosta.

- **Laillisuusvalvontaa** toteuttaa Aluehallintovirasto ja Valvira. Laillisuusvalvonta kohdistuu kunnille säädettyjen sosiaalihuollon järjestämisvelvoitteiden toteutumiseen ja palvelurakennekokonaisuuden toimivuuden valvontaan. Lisäksi kunnallisten toimintayksiköiden valvontaa toteutetaan osana kuntakohtaista ohjausta ja kunnan palvelujärjestelmän valvontaa.

Aluehallintovirasto myös ylläpitää rekisteriä toimialueensa ympärivuorokautisista sosiaalipalveluyksiköistä. Kaupunki ylläpitää rekisteriä alueellaan toimivista yksityisistä sosiaalipalveluista. Tähän sisältyy niin kotona asumista tukevat palvelut kuin ympärivuorokautinen hoito sekä tukipalvelut.

2. VALVONNAN SISÄLTÖ

Valvonnassa arvioidaan palveluntuottajien yleisiä edellytyksiä toimia palveluntuottajana. Valvonta kohdistuu palveluntuottajan lupaehtojen toteutumisen arviointiin, toiminnan asianmukaisuuden arviointiin ja sopimusten valvontaan.

Valvontaa toteutetaan pääosin ennalta sovittuina valvontakäynteinä, jossa tarkastellaan palveluntuottajan toimintaa eri osa-alueiden kautta. Valvonnan apuna käytetään Aluehallintoviraston valvontalomakkeen pohjalta työstettyä lomaketta. Lomakkeessa kysymykset on kohdennettu jokaiseen valvottavaan palvelukokonaisuuteen sopivaksi; ympärivuorokautiseen ikäihmisten palveluasumiseen, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettuun asumiseen, tuettuun palveluasumiseen ja ympärivuorokautiseen palveluasumiseen sekä vammaisten autettuun ja tuettuun- sekä ympärivuorokautiseen asumiseen. Valvontalomakkeeseen on kirjattu myös laatu- tai henkilöstömitoitukseen liittyviä kriteereitä sekä lainsäädäntöä.

Valvontalomakkeen avulla tarkastellaan:

- Toiminnan organisointia ja johtamista
- Tuottajan omavalvontaa
- Yhteistyö ja verkostot
- Henkilöstö; kelpoisuus, rakenne, mitoitus, henkilöstön osaamisen kehittäminen
- Puitesopimukseen kirjatut tavoitteet esim. kuntoutuksen-, hoidon ja palvelun kehittämisessä ja toteuttamisessa tai henkilöstön osaamiseen liittyvät ehdot
- Toimitilat ja henkilökohtaiset asunnot
- Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy
- Asiakkaan asema, asiakkaan palveluntarpeen selvittäminen, asiakasmaksut
- Yhteistyö omaisten kanssa
- Terveiden ja sairaanhoidon järjestäminen, lääkehuollon toteutus ja tartuntatautien ehkäisy

- Arkistointi ja tietosuojaja

Valvonnassa kiinnitetään huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan toteutumiseen, perushoivan ja huolenpidon toteutumiseen sekä päivittäisen elämän sujumuuteen, ravitsemuksen ja puhtauden toteutumiseen sekä ympäristön viihtyisyyteen ja siisteyteen sekä toiminallisuuteen; virikkeellisyyteen ja kuntoutumiseen. Samalla vaikutetaan myös asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumiseen ja palvelun laadukkuuteen.

Ennalta ilmoittamattomien valvontakäyntien syynä voi olla epäkohtailmoitus tai valvonnassa esiin tulleen puutteen tarkistaminen. Ennalta ilmoittamattomalla käynnillä saadaan käsitys palveluntuottajan toimintayksikön todellisesta tilanteesta. Nämä käynnit on pääosin kohdennettu ympärivuorokautista ikäihmisten hoivaa tuottavaan sekä mielenterveys- ja päihdehuollon asumisyksikköön. Kotona asumista tukevissa palveluissa palvelutoiminta tapahtuu asiakkaan kotona, joten tuottajan tilojen tarkistaminen ilmoittamatta ei vaikuta suuresti asiakkaan saamaan palveluun.

3. KAUPUNGIN VALVONTAJÄRJESTELMÄ

3.1 Valvontavastuuhenkilö

Kaupunki on nimennyt valvonnasta vastaavan viranhaltijan, joka tekee yhteistyössä eri toimialojen viranhaltijoiden kanssa valvontasuunnitelman vuosittain valvottavista sosiaalipalveluista, käy valvontakäyntejä ja vastaa valvonnan raportoinnista sekä huolehtii yksityisten palveluntuottajien asiakirjoista.

Pääpaino valvonnassa on oman toiminnan, sopimuskumppanien, palveluseteli-, puite- tai ostopalvelujen tuottajien valvonnassa.

3.2 Valvontaan osallistuvat muut henkilöt

Työparina valvontakäynneillä on kunkin palvelun / toimialan vastuuhenkilö tai nimetty henkilö.

Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen yksiköiden valvonnassa työparina on kaupungin oman palveluasumisen palvelupäällikkö tai hoito- ja hoivatyön päällikkö. Ennalta ilmoittamattomilla käynneillä mukana voi olla vaihtoehtoisesti palveluohjaaja Ikäihmisten palveluntarpeen arviointitiimistä.

Mielenterveys- ja päihdeyksiköiden valvonnassa työparina on nimetty sosiaalityöntekijä.

Kehitysvammaisten palveluyksiköissä työparina on vammaispalvelupäällikkö tai palveluesihenkilö Henkilökohtaisen avun keskuksesta. Oman toiminnan valvonnassa valvonnasta vastaavan viranhaltijan työparina on vammaispalvelupäällikkö.

3.3 Valvontakäynti

Ennalta suunnitellun valvontakäynnin kohdalla palveluntuottaja saa etukäteen täytettäväksi valvontalomakkeen, jonka palauttaa täydennettynä kaupungille ennen sovittua valvontakäyntiä. Paikalla on palveluntuottajan / yksikön vastuuhenkilö ja mahdollisesti muita palveluntuottajan edustajia sekä valvoja sekä hänen työparinsa.

Valvontalomakkeen lisäksi palveluntuottajalta pyydetään myös muita asiakirjoja, esimerkiksi lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, henkilöstölista nimikkeittäin, henkilöstön lääkehoidon osaaminen. Hoitohenkilöstön osalta tarkistetaan myös henkilöstön ammatinharjoittamisluvat.

Valvontakäynnillä lomakkeelle kirjataan mahdolliset huomiot toiminnasta ja annetaan ohjausta ja neuvontaa korjaavista toimenpiteistä. Tarvittaessa palveluntuottajaa pyydetään korjaamaan havaittu puute tai asia ja tämä myös tarkistetaan. Mikäli valvonnassa havaittu puute on korjattu, puutteet merkitään korjatuksi.

Aluehallintovirastolle toimitetaan vain ne valvonta-asiakirjat, joissa todettuja puutteita on ollut ja niitä ei ole korjattu tai toiminnassa on isompaa huomautettavaa.

Kotona asumista tukevissa palveluissa valvonta painottuu ohjaukseen ja neuvontaan. Yksikön lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan jo toiminnan alkaessa ja sen hyväksyy Kemin kaupungin johtava lääkäri. Valvontakäynnillä tarkistetaan, että lääkehoitosuunnitelma on päivitetty ja ajantasainen ja toiminta on suunnitelman mukaista. Valvontakäynnillä tarkastellaan asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumista ja palvelun toteuttamisen asianmukaisuutta. Lisäksi omavalvontasuunnitelma, vastuukysymykset, henkilöstön käyttö sekä asiakaslaskutus ja asiakirjojen säilytys ovat erityisen tarkastelun kohteena.

Tuottajille järjestetään kaupungin toimesta kaksi kertaa vuodessa yhteisiä ohjaus- ja keskustelutilaisuuksia. Kotona asumista tukevien palvelujen ja tukipalvelujen sääntökirja ohjaa ja määrittelee palvelun tuottamista ja palvelun laatua. Asiakkuuksissa on samat kriteerit kuin kaupungin omassa palvelussa.

Tukipalveluista on myös palvelukuvaukset. Valvonnassa toimintaa verrataan sääntökirjan ohjeisiin.

- Uutena palveluna Kemissä käynnistetään **ikäihmisten perhehoitoa**, jolloin hoitaja voi olla asiakkaan kotona tai asiakkaan perhehoito tapahtuu hoitajan kotona. Perhehoitajien kanssa tehdään toimeksiantosopimus, jonka avulla palvelua valvotaan. Kaupunki vastaa perhehoidon toteutuksen seurannasta ja valvoo sen laatua osana omavalvontaa. Tällöin perhehoito rinnastetaan julkisen sektorin itsensä tuottamiin sosiaalipalveluihin. Perhehoidon vastuuhenkilönä toimii sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja palveluntarpeen arviointitiimistä. (Perhehoitolaki 15§, Ikäihmisten perhehoidon toimintaohje 25.1.2022 Kemin Perusturvalautakunta).

Tehostetun palveluasumisen valvontakäynnillä voidaan pyytää yksiköltä myös suunniteltu ja toteutunut hoitajamitoitus erikseen määritellyltä työaikajaksolta. Lakisääteinen hoitajamitoitus on ikäihmisten ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 1.1.2022 alkaen 0,6 hoitajaa asukasta kohden (Vanhuspalvelulaki). Tehostetun palveluasumisen sääntökirjassa ohjataan ja määrätään palvelun tuottamisen ehdoista ja palvelun laadusta.

Päihde- ja mielenterveyspalvelujen tuetun asumisen, tuetun palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen osalta toimintaa verrataan sopimuksen ehtoihin. Puitesopimukseen on kirjattu hoitotyön mitoitus, joka tuetussa asumisessa on 0,2 työntekijää / asukas, tuetussa palveluasumisessa 0,3 työntekijää / asukas ja tehostetussa palveluasumisessa on 0,6 työntekijää / asukasta kohden. Kun yksiköissä on yhtä aikaa kemiläisten asiakkaiden lisäksi muun kuntalaisia asiakkaita, niin käytännössä koko toimintayksikön mitoitus tulee olla sopimukseen kirjatun mukainen. Eri kunnilla on yksiköiden kanssa erilaisia mitoitussopimuksia

Kaupunki on tehnyt yksityisten **vammaispalveluyksiköiden kanssa** tarpeen mukaan asiakaskohtaisen ostosopimuksen palvelusta. Näissä yksiköissä tulee olla asukkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden riittävästi henkilöstöä. Mikäli palveluntuottajan kanssa on tehty puitesopimus, siinä on kirjattu henkilöstön kelpoisuus ja mitoitus. Vammaisten yksiköissä asuu eri-ikäisiä henkilöitä joiden palvelun- ja ohjauksen tarve on yksilöllinen.

3.4 Valvonnan toimenpiteet

Mikäli valvontakäynnillä nousee esille yksikön tai palveluntuottajan toiminnassa

puutteita, ne pyydetään korjaamaan, osa heti ja osa sovitussa aikataulussa. Valvontakäynnillä annetaan ohjausta ja neuvontaa liittyen sopimuksissa ja sääntökirjoissa tai laissa annettuihin ohjeisiin ja määräyksiin. Mikäli palveluntuottaja ei korjaa toimintaa sopimuksen mukaisesti, niin yksikköön/palveluntuottajalle tehdään tarvittaessa useampi valvonta- ja ohjauskäynti, kunnes asia on korjattu. Mikäli korjausta ei tapahdu tai se ei ole riittävä, raportoidaan tilanteesta Aluehallintovirastolle.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan puutteita, jotka vaarantavat asiakasturvallisuuden, tilanteeseen puututaan heti. Tällöin toimintayksikkö voidaan joutua ottamaan myös kaupungin hallintaan. Näistä tehdään Aluehallintovirastolle kiireellinen ilmoitus ja toimintaan puututaan Aluehallintoviraston ohjauksessa.

4. SOSIAALIPALVELUJEN VALVONTA JA PALVELUT

Kaupunki tuottaa sosiaalipalvelut palveluina itse, palvelusetelillä ja sopimuksin. Julkisen toiminnan ja yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien ostopalvelujen luotettavuus edellyttää riittävää valvontaa. Kaupungin valvonnan tarkoituksena on tukea palveluntuottajia jo ennakolta mm. omavalvonnan avulla. Valvonnalla pyritään varmistamaan palvelun laatua ja ehkäisemään laatuongelmia.

Valvonnan toteutumisesta laaditaan vuosittain raportti, joka viedään lautakuntaan. Valvontaraportti sisältää yhteenvedon edellisen valvontajakson aikana tehdyistä valvonta- ja tarkastuskäynneistä sekä niissä esille nousseista asioista ja toimenpiteistä. Seuraavan valvontajakson tavoitteet nousevat edellisen jakson valvonnassa esille tulleista asioista.

Kaikkia sosiaalipalveluja valvotaan, tuottajasta riippumatta. Yksityiseltä ja julkiselta toiminnalta edellytetään samaa tasoa.

4.1 Kotona asumista tukevat palvelut

Kaupunki tuottaa itse **kotihoidon** palvelut, jossa mukana on myös kotisairaanhoido. **Kotipalvelun vaihtoehtona on palveluseteli.** Palveluseteli ei sisällä kotisairaanhoidoita, vaan asiakas saa sairaanhoidolliset palvelut kaupungin K-tiimin kotisairaanhoidosta. Kotipalvelun palvelusetelin arvoa vähentävät asiakkaan tulot. Asiakas maksaa tuottajalle palvelusetelin ja tuottajan hinnan erotuksen tuottajalle.

Omaishoidon sijaishoidoita tarjotaan omaishoitajan lyhytkestoisen vapaan järjestämiseksi palvelusetelillä. Palvelusetelin arvo on ennalta määriteltä. Asiakas

maksaa palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan tuntihinnan erotuksen tuottajalle.

Veteraanipalveluista vastaava ohjaaja tekee asiakkaiden palveluntarpeen arvioinnit ja niihin liittyvät selvitykset, päättää palveluiden myöntämisestä ja tekee päätökset. Rintamaveteraanien kotona asumista tukevat palvelut perustuvat lakiin rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988) ja lakiin rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain muuttamisesta (54/2019) sekä asetukseen rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1348/1988). Veteraaneille kotipalvelua ja -hoitoa, tukipalveluina siivous-, ateriointi- ja turvapuhelin palveluita, kuljetuspalvelua sekä pyykkihuollon palveluita, piha- ja lumityöt, virkistyspäiviä sekä tehostettua palveluasumista ja lyhytaikaisjaksoja kuntoutuslaitoksessa. Työntekijä koordinoi ja seuraa palvelujen käyttöä sekä huolehtii määrärahojen riittävydestä ja selvitykset palveluista aiheutuneista kustannuksista Valtionkonttorille.

Veteraanien koti- ja tukipalvelut tuotetaan palvelusetelillä. Veteraanipalveluina on kotipalvelua ja -hoitoa, tukipalveluina siivous-, ateriointi- ja turvapuhelin palveluita, kuljetuspalvelua sekä pyykkihuollon palveluita, piha- ja lumityöt, virkistyspäiviä sekä tehostettua palveluasumista ja lyhytaikaisjaksoja kuntoutuslaitoksessa. Veteraanien palveluihin nimetty palveluohjaaja koordinoi ja seuraa palvelujen käyttöä sekä huolehtii määrärahojen riittävydestä ja tekee selvitykset palveluista aiheutuneista kustannuksista Valtionkonttorille.

Henkilökohtaista apua kaupunki tuottaa omana toimintana vammaispalvelujen *Henkilökohtaisen avun* keskuksen kautta, palvelusetelillä tai työnantajamallilla, jolloin vammaisen henkilö toimii avustajansa työnantajana. Palvelusetelillä tuotetussa henkilökohtaisessa avussa palvelusetelin arvo on ennalta määriteltä. Vammaispalvelulain mukaan asiakasmaksua ei peritä. Tuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon mukaiset tunnit kaupungilta Vaana.fi:stä.

Kotona asumista tukevia palvelusetelipalveluita ohjataan sääntökirjalla, jonka Perusturvalautakunta on vahvistanut.

4.2 Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen

Kaupungilla on omana toimintana tehostettua palveluasumista kuudessa yksikössä, joista yhdessä on lisäksi laitoshoidtoa (Nestorin vanhainkoti).

Lisäksi palveluseteli on käytössä yksityisissä palvelukodeissa, näistä Kemissä on Attendo Metsäkumpu, Attendo Selma; Puhuri, Mehiläinen hoiva; Mainiokoti Vihtori sekä Esperi Care; Tervarinne. Keminmaalla Attendo Mi-Hoiva; Uittomies, Oulussa Mehiläinen hoiva; Mainiokodit Siiri ja Vuoksi ja Ylitorniolla Attendo hoivakoti Katajahovi ja Humana hoiva; Kotikylä Lantonvainio.

Lisäksi kotikuntalain mukaisia tehostetun palveluasumisen asukkaita on myös muissa kunnissa: Torniossa Kuntoutuskoti Saarenvire (veteraani, ostopalvelu) Oulussa Attendo Punahilkka (1) ja Attendo Savotanpuisto (1) sekä Oulunsalossa Hoitokoti Teppola (1) ja Rovaniemellä Attendo Hillankukka (1).

4.3 Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettu ja ympärivuorokautinen palveluasuminen

Kaupungin omana toimintana mielenterveyskuntoutujille on tuettua kuntouttavaa asumista Kuntoutumiskoti Risteyksessä sekä tukea kotona asuville täysi-ikäisille kemiläisille. Risteyksessä asuminen on yleensä pitkäkestoista. Toiminnan tavoitteena on saada asiakas jossain vaiheessa kuntoutumaan niin, että hän kykenisi asumaan tuettuna omassa kotonaan, tarvittavin tukipalveluin.

Kaupungilla on ostopalveluina puitesopimuksella mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluja Humanan ja Esperin kanssa. Kemissä tuettua palveluasumista tuottaa Humana Botnia24 Hemma ja tuettua palveluasumista Humana Botnia24 Harmonia ja Torniossa Humana Arkipäivä, johon kuuluu Harjukoti ja Jokkakoti. Ympärivuorokautista palveluasumista ostetaan Humana Botnia24 Herukasta (Kemi) sekä Humana Pirtakodista (Tornio) sekä Esperin hoitokoti Järventauksesta (Keminmaa). Intervallihoidon/ kuntoutusta järjestetään kaupungin omana toimintana määräaikaisina kuntoutusjaksoina Kuntoutumiskoti Risteyksessä. Myös Humanan Kemin ja Tornion yksiköissä on intervallihoidon/-kuntoutumista ja niiden käytöstä sovitaan aina tarpeen mukaan. Lisäksi kotikuntalain mukaisesti on kemiläisiä henkilöitä Torniossa ja Ylitorniolla Humanan yksiköissä.

4.4 Vammaispalvelujen autettu ja tuettu asuminen

Kaupunki tuottaa omana toimintana vammaisten autettua asumista Apilan ja Kivikankaan palvelukodilla ja tuettua asumista Ruutinrannan Asuntolassa ja Kivikon Pirtillä. Lisäksi kaupunki järjestää vammaisille työ- ja päivätoimintaa Leipätehtaan toimintakeskuksessa.

Kaupungilla on ostopalvelusopimukset vammaisten autetun, ympärivuorokautisen asumisen järjestämiseksi Kemissä KVPS Tukena oy Pohjantähden ja Attendo Ketsin kanssa sekä Attendo Simon palvelukodilla Patman-ryhmäkodissa. Lisäksi kemiläisiä vammaisia asuu kuntalaskutuksella Esperin Sarka-kodissa Rovaniemellä, Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymän yksikössä (mm. Rasti,

Kaarna, Kipinä), Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän yksikössä, Vaalijalan kuntayhtymän Satama-yksikössä sekä Oulun Caritaksen Celesta-yksikössä ja Suomen kuurosokeat ry:n yksikössä Tampereella.

Lisäksi nuorten lasten viikonloppuhoitoa järjestää KVPS Tukena Oy Leipätehtaan vintissä noin 1-2 kertaa kuukaudessa. Palvelu toimii omaishoidon lomituksena erityislapsille.

5. ASIAKAS LAADUN VALVOJANA

Kemin kaupungin palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä on mukana asiakkaan /asukkaan palvelutarpeen arvioinnissa tai hoitopalaverissa palvelusetelillä tuotetun tehostetun palveluasumisen yksikössä sekä ostopalveluna tuotetussa vammaisten, mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalveluissa. Asiakkaan palvelut kirjataan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaan tai asiakassuunnitelmaan. Asiakas saa myönnetystä palvelusta päätöksen.

Asiakasta tai hänen läheistään ohjataan ja neuvotaan ennalta niin, että vältetään mahdollisten ristiriitatilanteiden syntymistä tai niiden kehittymistä. Asiakkaalle kerrotaan myös etukäteen, miten toimitaan, mikäli hänellä tai läheisellä ilmenee tyytymättömyyttä palveluun tai kohteluun liittyen tai erimielisyyksiä ei saada ratkaistua palveluntuottajan kanssa. Yksiköissä on asiakkaiden ja omaisten näkyvillä ohjeet ja yhteystiedot siitä, kehen voivat olla tarpeen mukaan yhteydessä. Tarvittaessa kaupungin viranhaltija on näissä selvittelyissä mukana.

5.1 Yhteydenotto

Asiakas voi olla ongelmatilanteissa yhteydessä toimintayksikön esihenkilöön tai kaupungin hoiva- ja hoitotyön päällikköön, vammaispalvelupäällikköön tai valvonnasta vastaavaan viranhaltijaan. Lisäksi asiakas saa halutessaan maksuttomia neuvoja ja apua asiansa hoitamiseen sosiaali- ja potilasasiamieheltä.

Mikäli päätöksessä, palvelussa, maksupäätöksessä yms. havaitaan virhe, se korjataan heti. Mikäli asiakas ei ole ollut asiassa aloitteen tekijä, ilmoitetaan korjattava asia asiakkaalle viivytyksettä. Mikäli asiakas on ollut asiasta yhteydessä, tarkistetaan häneltä, onko korjaus riittävä vai haluaako hän edelleen tehdä siitä valituksen jaostolle tai esim. kantelun. Asian selvittelyssä huomioidaan aina se, että asian selvittäjä on itse esteetön käsiteltävän asian suhteen.

5.2 Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (hoito- ja hoivatyön johtaja). Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

Kunnan nimeämä sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

5.2 Kantelu

Kantelun voi tehdä, jos henkilö katsoo organisaation tai sen viranhaltijan tai organisaation palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan tehtävän hoidon olevan puutteellista tai menettelyn lainvastaista tai hän katsoo työntekijän jättäneen velvollisuuden täyttämättä. Kantelu tehdään sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaiselle Aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä hallintokantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se kantelun perusteella katsoo olevan aiheutta. Jos valvova viranomainen arvioi, että kantelun johdosta ei ole aiheutta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä ilmoitetaan kantelun tekijälle. Jos Valviralle osoitettu kantelu ei kuulu sen tutkittavaksi, Valvira siirtää kantelun asiassa toimivaltaiselle viranomaiselle. Siirrosta ilmoitetaan kantelun tekijälle.

6. VALVONTAA OHJAAVAT LAIT JA ASIAKIRJAT

Valvonnan- ja ohjaustyön suunnittelua ohjaavat erilaiset lait, valtakunnalliset ohjelmat ja suositukset sekä kaupungin sisäiset ohjeistukset sekä asiakirjat.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on valmistellut yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020–2023. Valvontaohjelmassa määritellään koko nelivuotisen kauden valvontaa linjaavat periaatteet. Viranomaisvalvonnan painopiste on toimintayksiköiden omavalvonnan edistämisessä, tukemisessa ja varmistamisessa. Valvontaohjelmakauden teema on tukea kuntia, kuntayhtymiä ja tulevia hyvinvointialueita niiden järjestämisvastuuseen kuuluvassa omassa valvontatehtävässä.

Valvontaa tulee kohdentaa erityisesti niihin palveluihin, joiden saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa on puutteita.

Valviran valvontaohjelmassa sosiaalipalveluiden osalta vuoden 2022 valvontakohteita on mm.

- Kunnassa tuotettavat ja järjestettävät avohuollon päihde- ja riippuvuuspalvelut
- Vammaispalvelulain mukaisten määräaikojen noudattaminen, palvelusuunnitelmien asianmukainen laatiminen ja vammaissosiaalityön riittävät henkilöstöresurssit.

LAIT JA ASETUKSET

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Sosiaalihuoltoasetus 607/1983

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012

Kuntalaki 410/2015

Hallintolaki 434/2004

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992 sekä HE 15/2017

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, muutokset tulivat voimaan 10.6.2016

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 sekä HE 159/2017

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1994

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

Laki omaishoidon tuesta 937/2005

Perhehoitolaki 263/2015

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Kansanterveyslaki 66/1972

Päihdehuoltolaki 41/1986

Mielenterveyslaki (1116/1990)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009

Lastensuojelulaki 417/2007

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

Valvontaa ohjaavat asiakirjat ja valtakunnalliset valvontaohjelmat

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026, STM
Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi
2020–

2023 : Tavoitteena ikäystävällinen Suomi, STM

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023,
Valvira

Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä
ja laatimista koskevat määräykset, Määräys 25.7.2012 Valvira

Valvontaa ohjaavat kaupungin asiakirjat

Ostopalvelusopimukset

Palvelusetelin sääntökirja kotona asumista tukevat palvelut

Palvelusetelin sääntökirja tukipalvelut

Palvelusetelin sääntökirja ikäihmisten tehostettu palveluasuminen palvelusetelillä

Palvelu- ja puitesopimukset