



# RAPORTTI

**VALVONTA- JA OHJAUSTOIMENPITEISTÄ  
SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN TOIMIALALLA 2020**

*Sosiaali- ja terveyslautakunta 25.2.2021 21§*

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. JOHDANTO.....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALVONNAN KEHITTÄMINEN VUONNA 2020 .....</b>	<b>2</b>
2.1 Arjessa selviytymistä tukevat palvelut .....	2
2.2 Perheitä tukevat palvelut.....	3
2.3 Terveyttä edistävät palvelut .....	3
<b>3. VALVONNAN ERI MUODOT 2020.....</b>	<b>4</b>
3.1 Ennakoiva valvonta ja ohjaus .....	4
3.2 Yhteistyötapaamiset.....	4
3.3 Reklamaatiot ja epäkohtailmoitukset .....	4
3.4 Valvontakäynnit.....	5
3.4.1 Valvontakäyntien toteutus .....	5
3.4.2 Valvontakäynneillä havaitut laatupoikkeamat .....	8
3.4 Yhteistyö valvontaviranomaisten ja muiden kuntien kanssa .....	9
<b>4. JOHTOPÄÄTÖKSET JA VALVONNAN KEHITTÄMINEN VUONNA 2021 .....</b>	<b>10</b>

# 1. JOHDANTO

Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt 20.11.2019 (§110) sosiaali- ja terveystalouden toimialan palveluiden valvonnan yleissuunnitelman. Valvonnan yleissuunnitelmassa määritellään ohjauksen ja valvonnan arvopohja ja tavoitteet, Keravan kaupungin valvontajärjestelmä ja valvonnan toimijat ja vastuut, valvonnan tehtävät ja muodot sekä valvonnan seurannan ja raportoinnin järjestelmät. Valvonnan yleissuunnitelman mukaan ohjaus- ja valvontatoiminnasta laaditaan vuosittain maaliskuun loppuun mennessä sosiaali- ja terveyslautakunnalle raportti, joka sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynneistä ja käynneillä esiin nousseista laatu- ja keuhkista.

Vuonna 2020 valvonta perustui ensimmäisen kerran sosiaali- ja terveystalouden johtoryhmän hyväksymälle vuosittaiselle valvontaohjelmalle. Valvontaohjelmassa asetettiin tavoitteet valvontakäyntien määrälle ja määritettiin keskeiset valvonnan kehittämistoimenpiteet vastuualueittain. Koko toimialan valvonnan kehittämisen tavoitteena on vuonna 2020 ollut suunnitelmallisen sopimusohjauksen ja valvonnan kehittäminen määrittämällä sopimusohjauksen ja valvonnan vastuut, rakentamalla ja ottamalla käyttöön sopimusohjauksen ja valvonnan työkaluja, kehittämällä työprosesseja ja selkiyttämällä vastuita.

Sosiaali- ja terveystalouden ja koko Keravan kaupungin toimintaan on vuoden 2020 maaliskuusta lähtien vaikuttanut covid-19-pandemia. Tämä on näkynyt myös valvontatoiminnassa. Valvontakäyntejä on jouduttu perumaan tai siirtämään. Toisaalta on kehitetty valvontakäyntien korvaavia tai niitä täydentäviä sähköisiä ja kirjalliseen dokumentointiin perustuvia valvonnan muotoja. Palveluntuottajien ohjauksessa on korostunut covid-19-tartuntojen ehkäisy ja suojaamistoimenpiteet. Lisäksi ohjauksessa on painottunut keskustelu haavoittuvien asiakasryhmien suojaamisesta perusoikeuksia rajoittamalla esimerkiksi rajaamalla omaisten vierailuja yksiköissä.

## 2. VALVONNAN KEHITTÄMINEN VUONNA 2020

### 2.1 ARJESSA SELVIYTYMISTÄ TUKEVAT PALVELUT

Arjessa selviytymistä tukevien palvelujen vastuualueella valvonta on keskitetty 15.1.2020 alkaen asiakasohjaus- ja valvontayksikön esimiehen tehtäväkuvaan. Arjessa selviytymistä tukevien palvelujen valvontatiimiin on kuulunut vastuualueen johtaja, asiakasohjaus- ja valvontayksikön esimies ja valvontakoordinaattori. Valvontakoordinaattori ja asiakasohjaus- ja valvontayksikön esimies ovat tehneet pääosin valvontakäynnit. Valvontakäynneillä on ollut käynnin syyn vaatiessa mukana myös muita sosiaali- ja terveystalouden asiantuntijoita. Asiakasohjaus- ja valvontayksikön esimies on hoitanut palveluntuottajalta vaadittavan kirjallisen raportoinnin tarkastamisen.

Vuoden 2020 valvonnan painopisteenä oli omavalvonnan tukeminen ja ohjaus sekä ennakkoiva valvonta. Suunnitelmallista valvontaa kohdistettiin riskiarvioinnin perusteella niihin valvontakohteisiin, joissa asiakasturvallisuusriskit arvioitiin suurimmaksi. Tätä tarkoitusta varten ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen ostopalveluihin ja myös omaan tuotantoon rakennettiin suunnitelmallinen kirjalliseen dokumentaatioon perustuva seurantajärjestelmä. Palveluntuottajat veloitettiin toimittamaan Keravan kaupungille kuukausittain salatuna sähköpostina tiedot toteutuneista henkilöstömitoituksista, lääkeluvista ja henkilöstön rekisteröinnistä. Kolmannesvuosittain palveluntuottajat toimittavat tiedot saamistaan reklaamaatiosta ja kerran vuodessa tiedot henkilöstön hyvinvoinnista ja asiakastyytyvyydestä. Edellä mainitun raportointivelvollisuuden laiminlyönti on sanktioitu tehostetun palveluasumisen ostopalvelusopimuksessa. Keravan kaupungin omat hoivayksiköt raportoivat myös kuukausittain samalla tavoin kuin yksityiset palveluntuottajat.

Palveluntuottajien omavalvonnan tukeminen ja ohjaus on osa ennakoivaa valvontaa. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) velvoittaa yksityiset sosiaalipalvelujen palveluntuottajat laatimaan omavalvontasuunnitelman, joka on oltava saatavilla yksiköissä. Valvira on antanut velvoittavan määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Valvontakäyntien yhteydessä omavalvontasuunnitelmat tarkastettiin ja palveluntuottajat saivat osana tarkastuskertomusta kirjallisen palautteen omavalvontasuunnitelmastaan. Lisäksi palveluntuottajien yhteistyötapaamisissa käytiin läpi omavalvontasuunnitelmien sisältöä. Ilmoituksenvaaraisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajille järjestettiin 1.10.2020 työpaja, jossa oli mahdollista saada henkilökohtaista ohjausta omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Valvontakäyntien suunnitelmallisuutta on lisätty. Vuoden 2020 alussa määriteltiin valvontakäyntien painopisteet. Ennalta ilmoittamattomien valvontakäyntien painopisteinä tehostetun palveluasumisen palveluissa oli lääkehoito, hoidon toteutus palvelukuvauksen mukaisesti ja henkilöstömitoitus. Ennalta ilmoitettujen käyntien painopisteet olivat palvelukuvauksen edellyttämät toimintatavat ja ohjeistukset sekä yksikköjen tilat. Tehostetun palveluasumisen valvontakäyntien työkaluiksi rakennettiin lomakkeisto, joka koostui valvontakertomuksesta ja omavalvontasuunnitelman tarkistukseen tarkoitettua lomakkeesta. Lomakkeisto kehitetään edelleen saatujen käyttökokemusten perusteella.

## 2.2 PERHEITÄ TUKEVAT PALVELUT

Perheitä tukevien palvelujen ohjauksen ja valvonnan painopisteenä vuonna 2020 oli ennakkoiva valvonta sekä omavalvonnan tukeminen ja ohjaus. Valvontatoiminnassa pyrittiin vahvistamaan myös kumppanuusajattelua, jossa pyrkimyksenä on yhdessä palveluntuottajien kanssa kehittää entistä asiakaslähtoisempiä, yksilöllisiä ja vaikuttavia palveluja.

Lastensuojelun ympärivuorokautisten palvelujen ostopalvelujen valvonta toteutettiin osana Uudenmaan kuntien verkostoa (Umaku). Vuonna 2020 valvonnan ja ohjauksen painopisteenä oli kehittää entisestään yhteistyötä Uudenmaan kuntien kesken. Valvontaa toteutettiin Uudenmaan kuntien yhteisen suunnitelman pohjalta. Lisäksi vuonna 2020 käynnistettiin valvontaa koskevan ohjeistuksen laatiminen, jotta jokainen lastensuojelun asiakastyötä tekevä tietää roolinsa palvelujen valvonnassa. Tämä kehittämistyö jatkuu vuonna 2021.

Päihde- ja mielenterveyspalveluissa tavoitteena oli valvoa ensisijaisesti Keravalla toimivia palveluntuottajia ja toissijaisesti muissa kunnissa sijaitsevia yksiköitä, joihin on sijoitettu keravalaisia asiakkaita. Valvontakäyntien sisältöä kehitettiin laatimalla valvontakäynnin kulkua ja raportointia ohjaava lomakkeisto. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen kilpailutuksen valmistelu käynnistyi syksyllä 2020. Hankinnan valmistelussa huomioidaan säännöllisen valvonnan vaatimukset.

Vammaisten henkilöiden asumispalveluissa tavoitteena oli systemaattisen valvonnan kehittäminen. Valvontakäyntien sisältöä kehitettiin laatimalla valvontakäyntien sisältöä ja kulkua ohjaava lomakkeisto. Lomakkeistoa kehitetään käyttökokemusten perusteella ja lisäksi kehittämistyössä hyödynnetään muiden kuntien hyviä käytäntöjä. Valvontakäynneillä kiinnitettiin erityistä huomiota asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja asiakaslähtöisten palvelujen toteutumiseen yksiköissä. Vammaispalvelussa kehitettiin lisäksi valvonnan dokumentointia ottamalla elokuussa 2020 käyttöön valvontatapahtumien koontitaulukko, johon kirjataan sekä suulliset että kirjalliset epäkohtailmoitukset.

## 2.3 TERVEYTTÄ EDISTÄVÄT PALVELUT

Terveyttä edistävien palveluiden vastuualueella valvonnassa painottui asiakas- ja sopimuskohtainen valvonta. Vastuualueella kiinnitettiin erityisesti huomiota sopimusten vastuuhenkilöiden määrittämiseen, sopimusneuvotteluiden pitämiseen uuden sopimuskauden käynnistyessä ja oikea-aikaiseen reklamointiin, jos palvelu ei ollut sopimuksen mukaista. Terveyttä edistävissä palveluissa kilpailutettiin vuoden 2020 aikana päihdehuollon laitospalvelut. Uuden sopimuskauden sujuva alkaminen varmistettiin sopimusneuvotteluin.

## 3. VALVONNAN ERI MUODOT 2020

### 3.1 ENNAKOIVA VALVONTA JA OHJAUS

Covid-19-pandemian vuoksi on panostettu erityisesti palveluntuottajien ohjaukseen tartuntojen ehkäisyssä ja hygieniakäytännöissä. Keväällä 2020 arjessa selviytymisen tukemisen vastuualueella asiakasohjaus- ja valvontayksikön esimies oli yhteydessä keravalaisiin tehostetun palveluasumisen yksiköiden esimiehiin viikoittain. Yhteydenottojen avulla kartoitettiin yksikköjen covid-19-altistusten ja tartuntojen tilanne ja ohjattiin suojautumiskäytännöissä. Syksyllä 2020 yhteydenottoja jatkettiin tarpeen mukaan.

Perheitä tukevien palveluiden vastuualueelta oltiin keväällä yhteydessä Keravalla sijaitseviin päihde- ja mielenterveyskuntoutujien, vammaispalveluiden sekä lastensuojelun sijaishuoltoyksiköiden palveluntuottajiin ja annettiin heille covid-19- tilanteeseen ja suojautumiskäytäntöihin liittyvää ohjausta.

### 3.2 YHTEISTYÖTAPAAMISET

Arjessa selviytymistä tukevien palveluiden vastuualueella järjestettiin kaksi tehostetun palveluasumisen palveluntuottajille suunnattua webinaaria 26.5.2020 ja 10.12.2020. Kevään 2020 webinaarissa aiheena olivat Keravan kaupungin valvontakäytännöt ja covid-19-tartunnoilta suojaaminen hoitotyössä. Lisäksi palveluntuottajilla oli mahdollisuus hyvien käytäntöjen jakamiseen. Joulukuussa 2020 webinaarissa esiteltiin ikäänntyneiden kansallinen laatusuositus ja kansallinen ikäohjelma. Lisäksi palveluntuottajien kanssa käytiin läpi vuoden 2020 valvonnan keskeiset havainnot ja vuoden 2021 valvonnan painopistealueet.

Ilmoituksenvaraisille sosiaalipalvelujen tuottajille (*esim. kotipalvelujen ja kotipalvelujen tuki- palvelujen palveluntuottajat*) järjestettiin webinaari 3.6.2020. Webinaarin aiheena oli oma-valvontasuunnitelman laatiminen.

Perheitä tukevien palveluiden vastuualueella järjestettiin palveluntuottajille kolme yhteiskeskittämispäivää, jotka pidettiin koronatilanteesta johtuen webinaareina. Laitoshoidon osalta webinaarit järjestettiin 16.9.2020 (*perustason yksiköt*) ja 17.9.2020 (*erityistason yksiköt*). Perhehoidon palveluntuottajien webinaari pidettiin 22.9.2020.

### 3.3 REKLAMAATIOT JA EPÄKOHTAILMOITUKSET

Vammaisten asumispalveluista tuli vastuualueelle kuusi epäkohtailmoitusta tai epäkohdasta kertovaa valvontaraporttia vuonna 2020. Nämä koskivat yksikön henkilöstömitoitusta ja lääkehoitoa, asiakkaan haavahoitoa, omaisyhteistyön toteuttamista, liikkumisen rajoittamista covid-19- pandemian johdosta, tiedonkulkua sekä hoivan ja huolenpidon toteutumista. Henkilöstömitoitusta ja lääkehoitoa koskevan epäkohtailmoituksen perusteella ko. yksikköön toteutettiin ennalta ilmoittamaton valvontakäynti. Haavahoitoa koskevan epäkohtailmoituksen osalta pyydettiin yksiköstä ko. asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja päivittäiset kirjat tarkistettavaksi. Yksikköä ohjattiin varmistamaan riittävä sairaanhoidollinen osaaminen. Omaisyhteistyötä ja henkilöstömitoitusta koskevan ilmoituksen osalta palveluntuottaja ohjattiin järjestämään omaisille keskustelutilaisuus, johon osallistu myös Keravan kau-

pungin edustaja. Lisäksi tarkistettiin toteutunut henkilöstömitoitus, johon pyydettiin palveluntuottajan jatkossa kiinnittämään huomiota. Liikkumisen rajoittamista koskevaan epäkohtailmoituksen perusteella laadittiin toimintaa ohjaava kirje ja pyydettiin nähtäväksi asiakaille ja läheisille laadittu tarkennettu tiedote asiasta. Tiedonkulkua sekä hoivaa ja huolenpidon laatua koskevan epäkohtailmoituksen johdosta toteutettiin yksikköön ennalta ilmoitettu valvontakäynti. Lisäksi yksi asumispalveluita koskeva epäkohta tuli tietoon toisen kunnan valvontaraportin perusteella. Raportin perusteella järjestettiin asiakaskohtainen tapaaminen yksikössä. Myöhemmin asiakas siirrettiin toiseen asumispalveluyksikköön. Lisäksi vammaisten avopalveluista vastaanotettiin kaksi epäkohtailmoitusta, joista toinen käsiteltiin reklamaationa ja toinen sosiaalihuollon asiakaslain mukaisena muistutuksena.

Perheitä tukevien palveluiden vastuualueelle tuli kolme lastensuojelun ympärivuorokautista palvelua koskevaa epäkohtailmoitusta, joista kaksi koski perhekoteja ja yksi perhekuntoutusyksikköä. Epäkohtailmoitukset koskivat lapsen hoitoon tai yhteistyökysymyksiin liittyviä asioita. Kahden epäkohtailmoituksen johdosta toteutettiin ohjaus- ja valvontakäynti ja yhden kohdalla palveluntuottajalta pyydettiin asiasta kirjallinen selvitys.

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen valvontatapahtumiin on vuoden 2020 aikana kirjattu viisi omaisten tekemää reklamaatiota. Reklamaatiot ovat koskeneet vierailuaikoja, hoidon laatua kuten vaippojen vaihtoa, nesteen saannista huolehtimista ja asukkaan avustamista puheluissa, kuolintodistuksen saamista ja omahoitajien tiheää vaihtumista. Nämä tilanteet on hoidettu siten, että omaista on ohjattu olemaan yksikköön tai reklamaation vastaanottaja on itse ollut yhteydessä kyseisen yksikön esimieheen. Lisäksi em. reklamaatiot on huomioitu valvontakäynneillä antamalla yksikölle palautetta tai tarkistamalla, että reklamaation kohteena ollut epäkohta on hoidettu.

### 3.4 VALVONTAKÄYNNIT

#### 3.4.1 VALVONTAKÄYNTIEN TOTEUTUS

Valvontakäyntien toteutumiseen vaikutti vuonna 2020 covid-2019-pandemia. Talven ja kevään 2020 aikana tehtiin vain epäkohtailmoituksiin perustuvat välttämättömät käynnit. Palvelujen toteutumista seurattiin kuitenkin kirjalliseen raportointiin perustuen, yhteydenotoilla puhelimitse, teams-neuvotteluin ja sähköpostitse ja herkästi kaikkiin palautteisiin reagoimalla. Suunnitellut ennalta ilmoitetut ja suunnitellut ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit aloitettiin kesällä 2020. Vuoden 2020 aikana tehtiin 23 valvontakäyntiä. Covid-19-pandemian vuoksi jouduttiin siirtämään 4 valvontakäyntiä.

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen ennalta ilmoitetuilla valvontakäynneillä tavoitteena oli varmistaa, että yksikkö toimii ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen uuden 1.3.2020 voimaan astuneen sopimuksen ja siihen sisältyvän palvelukuvauksen mukaisesti. Valvonta kohdistui sekä ostopalveluihin että oman palvelutuotannon hoivakoteihin. Ennen valvontakäyntiä yksikköä pyydettiin toimittamaan etukäteen valvontatiimille sopimuksen sekä palvelukuvauksen mukaiset dokumentit: omavalvontasuunnitelma, vuosittainen toimintasuunnitelma ja toimintakertomus, lääkehoitosuun-

nitelma, koulutussuunnitelma, perehdytysuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuussuunnitelma sekä siivoussuunnitelma. Lisäksi pyydettiin ennakoon tutustuttavaksi yksikön käytössä olevat kirjalliset ohjeet seuraavia tilanteita varten: kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta, muistisairaana asiakkaan turvallisuuden varmistaminen, kaatumisvaaran ennakointi ja ehkäisevä toiminta, asiakkaan kaltoinkohtelun estäminen ja tarvittaessa välitön puuttuminen, asiakkaan suoja- ja rajoittamistoimenpiteet sekä toimiminen muissa erityistilanteissa. Ennalta ilmoittamattomilla käynneillä tarkistettiin erityisesti henkilöstömitoitus ja lääkehoidon käytännöt. Kotihoidon valvontakäynnillä tarkastettiin henkilöstöluettelo, henkilöstön lääkeluvat, lääkehoitosuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma. Lisäksi tarkistettiin satunnaisotannalla, että asiakkaiden saamat kotihoidon palvelut vastasivat heille palvelusuunnitelmassa suunniteltua aikaa.

Vammaispalveluissa ja mielenterveyspalveluissa tavoitteena oli kehittää ja systematisoida valvontakäyntien sisältöä vuoden 2020 aikana. Kaikki vuodelle 2020 suunnitellut valvontakäynnit toteutuivat. Yhteensä valvontakäyntejä tehtiin kuuteen toimintayksikköön. Näistä kaksi valvontakäyntiä toteutettiin epäkohtailmoituksen johdosta. Toinen epäkohtailmoituksen perusteella toteutuneista käynneistä toteutettiin ennalta ilmoittamatta.

Vammaispalvelujen ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelujen palveluntuottajia pyydettiin lähettämään ennalta tutustuttavaksi seuraavat dokumentit: omavalvontasuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma, uhka-, vaara ja muiden vastaavien poikkeamailmoitusten raportti määritellyltä ajalta, selvitys tilaajakunnista, asiakkaiden lukumäärästä/kunta ja asiakassuhteen alkamisaika, kahden keravalaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä samojen henkilöiden päivittäiskirjaukset kolmen kuukauden ajalta, henkilöstöluettelo, työvuorolista (nykyinen ja kaksi edellistä), luettelo yksikön kirjallisista ohjeista ja tulosteet asiakastyön ja dokumentoinnin ohjeista sekä mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyn raportit. Valvontakäynneillä tarkastettiin tilat ja erityistä huomiota kiinnitettiin lääkehoidon tiloihin ja lääkkeiden asianmukaiseen säilytykseen. Lisäksi tarkastettiin, että työvuoroluetteloon työvuoroon merkityt henkilöt olivat paikalla työvuorossa. Aukkaita haastateltiin. Etukäteen pyydetyt dokumentit käytiin läpi keskustellen yksikön vastuuhenkilön ja henkilökunnan kanssa.

Lastensuojelun ympärivuorokautisten palvelujen valvonta järjestettiin yhteistyössä Uudenmaan kuntien verkoston (Umaku) kanssa. Verkostossa on käytössä yhteiset valvontakäynnin ja laadunvalvonnan lomakkeet sekä ohjeistus valvontakäyntien toteuttamisesta. Valvontakäyntien sisältö rakentuu seuraavista osa-alueista: henkilöstön määrä ja osaaminen, tarvittavat viranomaisen luvat, tilat ja sijainnin toimivuus, sijoitus- ja hoitoprosessi, yksikön laadunvalvonta sekä dokumentointi ja raportointi. Umaku-verkostolla on käytössä oma teams-työtila, jossa valvontakäyntien raportit ovat verkostoon kuuluvien viranhaltijoiden saatavilla. Umaku-verkosto kokoontuu säännöllisesti.



Terveyttä edistävien palveluiden vastuualueella valvontakäyntejä ei tehty vuonna 2020 vaan valvonta perustui asiakkoittaiseen valvontaan. Jos asiakkaan hoidossa ja palvelussa havaittiin puutteita, oltiin tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajiin.

Vuoden 2020 valvontakäyntien määrä on kuvattu taulukossa 1.

VASTUUALUE	SUUNNITELLUT VALVONTAKÄYNNIT	TOTEUTUNEET VALVONTAKÄYNNIT
<b>ARJESSA SELVIYTYMISEN TUKEMINEN</b>		
Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen/ostopalvelut	Ennalta ilmoitetut 4 Ennalta ilmoittamattomat 4	Ennalta ilmoitetut 6 Ennalta ilmoittamattomat 3
Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen/oma tuotanto	Ennalta ilmoitetut 2	Ennalta ilmoittamattomat 2
Kotihoito	Riskiarvioinnin perusteella tarvittaessa	Ennalta ilmoitetut 1
<b>PERHEITÄ TUKEVAT PALVELUT</b>		
Lastensuojelun ympärivuorokautiset palvelut	Ennalta ilmoitetut 6	Ennalta ilmoitetut 4 käyntiä 1 käynti epäkohtailmoituksen vuoksi
Vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen	Ennalta ilmoitetut 2	Ennalta ilmoitetut 2 Ennalta ilmoittamattomat 1
Kehitysvammaisten palveluasuminen	Ennalta ilmoitetut 1	Ennalta ilmoitetut 1
Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen	Ennalta ilmoitetut 1	Ennalta ilmoitetut 1
Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tehostettu palveluasuminen	Ennalta ilmoitetut 2	Ennalta ilmoitetut 1
<b>TERVEYTTÄ EDISTÄVÄT PALVELUT</b>		
Päihdehuollon laitospalvelut	Ennalta ilmoitetut 2	COVID-tilanteesta johtuen asiakaskohtainen seuranta
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>24</b>	<b>23</b>

Taulukko 1. Sosiaali- ja terveystieteiden toimialan valvontakäynnit vuonna 2020.

### 3.4.2 VALVONTAKÄYNNELLÄ HAVAITUT LAATUPOIKKEAMAT

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen valvontakäynneillä kiinnitettiin erityistä huomiota henkilöstömitoitukseen ja riittävän avustavan henkilökunnan määrään. Hoitohenkilökunnan mitoitus tulee olla 0,6 hoitajaa/asukas. Yksiköissä henkilökunnasta 10 % tulee olla sairaanhoitajia ja sairaanhoitajan työpanosta tulee olla käytettävissä 8 tuntia joka arkipäivä. Keväällä 2020 sairaanhoitajien rekrytoinnissa oli haasteita ja kaikilla palveluntuottajilla ei täytynyt sopimuksen mukainen sairaanhoitajamitoitus. Henkilöstömitoitusvaatimus 0,6 hoitajaa/asukas alittui myös muutamassa yksikössä. Sopimuksen edellyttämään henkilöstömitoitukseen kiinnitettiin huomiota valvontakäynneillä ja lisäksi yhden palveluntuottajan kanssa järjestettiin erillinen neuvottelu henkilöstömitoitukseen liittyvän sopimusehdon tulkinnasta. Syksyn 2020 kuukausiraporttien ja valvontakäyntien perusteella henkilöstömitoitus korjaantui sopimuksen mukaiseksi kaikissa yksiköissä.

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen yksiköissä kiinnitettiin huomiota myös lääkehoidon asianmukaisuuteen. Lääkeluvat olivat pääsääntöisesti kunnossa kaikissa yksiköissä. Puutteet lääkeluvissa johtuivat useimmiten henkilöstön vaihtuvuudesta eli uusi työntekijä ei ollut esimerkiksi ehtinyt suorittaa lääkelupaan liittyviä näyttöjä. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen yksiköissä tarkastettiin myös hoito- ja palvelusuunnitelmien laatu ja päivittäinen dokumentointi. Näissä oli suurta hoitaja- ja yksikökohtaista vaihtelua.

Vammaispalvelujen ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden yksikköihin tehdyillä valvontakäynneillä tarkastettiin yksikköjen tilat. Kaksi loppuvuodesta toteutettua valvontakäyntiä jouduttiin covid-19-tilanteen vuoksi muuttamaan teamsin välityksellä toteutettaviksi, joten tiloja ei päästy tarkastamaan. Tämä huomioidaan vuoden 2021 valvontakäyntejä suunniteltaessa. Tilat olivat tarkastuksen perusteella pääosin asianmukaiset ja viihtyisät. Ainoastaan yhdessä vammaispalvelujen yksikössä todettiin puutteita lähinnä lääkkeiden säilytyksessä. Yksikössä ei ollut erillistä lääkettäkaappia eikä huumaaville lääkkeille tarkoitettua erillistä lukollista säilytyslokeroa. Palveluntuottajaa pyydettiin korjaamaan puute, asiasta tehtiin kirjaus valvontakertomukseen ja korjaustoimenpiteiden toteuttamista seurattiin. Vammaispalvelujen ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen valvontakäyntien perusteella henkilöstömitoitukset olivat valvontaviranomaisten myöntämien toimilupien mukaiset.

Vammaispalvelujen ja päihde- ja mielenterveyspalvelujen valvontakäynneillä kiinnitettiin huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja siihen, että asiakas saa elää omannäköistä elämää yksikössä. Suurimmassa osassa yksiköitä palvelu oli asiakaslähtöistä ja asiakkaan tottumukset ja tavat ohjasivat palvelun suunnittelua. Yhdessä yksikössä oli havaittavissa laitospäinen palvelukulttuuri esimerkiksi ennalta määrättyine suihkupäivineen. Palveluntuottajan vastuuhenkilöitä ohjattiin kehittämään yksikön toimintakulttuuria asiakaslähtöisempään suuntaan.

Lastensuojeluyksiköiden valvonnan osalta Umakun valvonnassa ovat tyypillisimmät esille nousseet epäkohdat liittyneet henkilöstön koulutuksen tai täydennyskoulutuksen puutteisiin sekä puutteellisiin lääkehoitosuunnitelmiin.

Kaikilla ikääntyneiden palveluihin, päihde- ja mielenterveyspalveluihin ja vammaispalveluihin liittyneillä valvontakäynneillä tarkistettiin yksiköiden omavalvontasuunnitelmat. Kaikissa yksiköissä oli laadittu lain edellyttämä omavalvontasuunnitelma. Muutamassa yksikössä suunnitelmaa ei ollut päivitetty säännöllisesti. Valvontakäynneillä käytiin keskustelua siitä, missä omavalvontasuunnitelma tulisi olla saatavilla, jotta omavalvontasuunnitelmaan voisi tutustua ilman erillistä pyyntöä. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palvelukuvaus edellyttää, että omavalvontasuunnitelma on saatavilla myös yksikön verkkosivuilla. Tämä vaatimus toteutui täysin. Kaikki tarkastetut omavalvontasuunnitelmat vastasivat pääosin sisällöltään Valviran määräystä. Omavalvontasuunnitelmissa oli yksittäisiä puutteita sosiaaliamiehen yhteystiedoissa, sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen vastaanottajassa, vastuuhenkilöiden yhteystiedoissa ja lupatiedoissa. Lisäksi joitakin suunnitelman osa-alueita oli kuitattu yksittäisillä lauseilla, jolloin omavalvontasuunnitelma ei ohjaa riskienhallintaa ja laatu-työtä käytännössä.

### **3.4 YHTEISTYÖ VALVONTAVIRANOMAISTEN JA MUIDEN KUNTIEN KANSSA**

Keravan kaupungin sosiaali- ja terveysterveyspalvelut tekee yhteistyötä valvontaviranomaisten, Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston; Valviran, kanssa. Kaikkien valvontakäyntien tarkastuskertomukset toimitettiin vakiintuneen käytännön mukaisesti tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintovirastolle ja niihin kuntiin, jotka olivat sijoittaneet kuntalaisiaan valvontakäynnin kohteena olevaan yksikköön. Etelä-Suomen aluehallintovirasto järjesti 8.12.2020 vanhuspalvelulain muutoksia ja valvontaa koskevan webinaarin, johon arjessa selviytymisen tukemisen valvontatiimi osallistui.

Sosiaali- ja terveysterveyspalveluiden toimialalla on tehty yhteistyötä muiden Uudenmaan kuntien kanssa. Lastensuojelun valvonta on organisoitu Uudenmaan kuntien verkoston kautta. Espoo, Helsinki, Kerava ja Vantaa ovat järjestäneet vuonna 2020 kaksi yhteistyötapaamista vammaispalvelujen valvonnan kehittämiseksi. Yhteistyötapaamisissa on käsitelty kunkin kunnan valvontakäytäntöjä ja valvontakäyntien sisältöä. Lisäksi Keravan ja Keusoten valvontakoordinaattorit tapasivat säännöllisesti.

## 4. JOHTOPÄÄTÖKSET JA VALVONNAN KEHITTÄMINEN VUONNA 2021

Vuonna 2020 valvontakäynnit toteutettiin pääosin suunnitelman mukaisesti covid19-pandemiasta huolimatta. Valvontakäyntien sisältöä kehitettiin erityisesti arjessa selviytymisen tukemisen ja perhepalveluiden vastuualueilla. Tätä kehittämistyötä tulee edelleen jatkaa ja valvontakäyntien sisällöissä tulee yhä enemmän painottaa myös asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan näkemysten esille saamista. Osana valvonnan vuosittaista suunnittelua on syytä nimetä valvonnan vuosittaiset painopisteet. Valvonnan vaikuttavuuden varmistamiseksi on tärkeää, että aikaisemmillä valvontakäynneillä esiinnousseet epäkohdat ja niiden ratkaisemiseksi tehdyt toimenpiteet otetaan osaksi valvontakäyntien sisältöä.

Vuonna 2020 valvonnan painopiste on ollut ympärivuorokautisissa palveluissa. Ajatuksena on ollut keskittää valvonnan voimavarat haavoittuvimpien asiakasryhmien palveluiden valvontaan. Jatkossa on panostettava myös ei-ympärivuorokautisten palvelujen suunnitelmalliseen valvontaan. Vuoden 2021 aikana käynnistyy vammaisten asumispalvelujen ja mielen-terveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen uudet sopimuskaudet. Tavoitteena vuonna 2021 on, että nämä sopimuskaudet käynnistyvät sujuvasti ja että valvonta ja ohjaus tukevat sopimustenmukaisten palvelujen toteutumista. Tämä edellyttää ko. palvelujen valvontakäytäntöjen uudistamista ja tarvittavien työkalujen rakentamista valvonnan tueksi.

Lastensuojelun ympärivuorokautisten palvelujen palveluntuottajille on vakiintuneesti järjestetty yhteistyötapaamisia. Vuonna 2020 käynnistettiin arjessa selviytymisen tukemisen vastuualueella yhteistyötapaamiset tehostetun palveluasumisen palveluntuottajille. Tämä toimintatapa kannattaa kokeilla myös muilla vastuualueilla. Yhteistyötapaamisten avulla Keravan kaupunki voi viestiä valvonnan käytännöstään ja ohjata palveluntuottajia. Toisaalta yhteistyötapaamiset toimivat myös hyvien käytäntöjen jakamisen foorumina. Vuoden 2020 kokemusten perusteella yhteistyötapaamisia tulee kuitenkin kehittää enemmän vuorovaikutukselliseen suuntaan.

Valvontaan liittyvää dokumentointia on kehitetty vuonna 2020. Kuitenkin valvontaraporttia kirjoittaessa kävi ilmi, että valvonnan dokumentointi on vielä osin vaihtelevaa ja hajanaista sosiaali- ja terveystieteiden toimialalla, joten kehittämistyötä tulee jatkaa. Valvonnan yhtenäiset dokumentointikäytännöt helpottavat valvonnan koordinoitua ja kehittämistä.