

Sosterin sosiaalipalvelujen tulosalueen valvontasuunnitelma

Sosiaalipalvelujen tulosalue 2021

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Viranomaisvalvonta	3
2.1	Ohjaus ja neuvonta kaikissa valvontamuodoissa	4
2.2	Omavalvonta	5
2.3	Ennakoiva valvonta.....	5
2.4	Suunnitelmallinen valvonta	6
2.5	Reaktiivinen valvonta	7
3	Palautteet ja valitukset.....	7
4	Laatupoikkeamat ja sanktiot	8
5	Valvonnan seuranta ja raportointi	8
5.1	Asiakirjahallinta	9

15.2.2021

1 Johdanto

Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (Sosteri) vastaa Savonlinnan kaupungin ja Enonkosken kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sekä Rantasalmen ja Sulkavan kuntien sosiaalipalveluiden viranomaistoiminnasta. Sosiaalipalvelujen valvontavelvoite kuuluu Sosterille palveluiden järjestäjänä tai kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Sosiaalihuollon yksityisten palveluntuottajien ohjausta, valvontaa ja neuvontaa toteuttaa sosiaalipalvelujen tulosalueen valvontakoordinaattori.

Valvontasuunnitelma konkretisoi lakisääteiset valvontavelvoitteet ja yhteistyön Itä-Suomen aluehallintoviraston ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valviran) kanssa sekä ohjaa Sosterin sosiaalipalvelujen valvonnan toteuttamista käytännössä. Valvontasuunnitelma on työväline käytännön valvontatyötä tekeville. Se tuo avoimuutta valvontaprosessiin valvontaviranomaisten, yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien ja kuntalaisten välille. Sosterin kuntayhtymähallituksen käsittelyn ja hyväksynnän jälkeen valvontasuunnitelma on luettavissa sosteri.fi sivustolla.

Valvonta on prosessi, jonka avulla selvitetään useiden eri lakien ja suositusten, kilpailutusehtojen, toimintaohjeiden, ostopalvelusopimuksien sekä palveluseteliohjeen määrittämien velvoitteiden toteutuminen. Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavien yritysten valvonta perustuu kaikissa sen vaiheissa säännölliseen yhteistyöhön, luottamukseen sekä avoimuuteen palveluntuottajien kanssa. Valvonta on vuorovaikutteista ja asiakaskeskeistä ja painopiste on ennakkoivissa toimissa, jossa painottuu palveluntuottajan aktiivinen oman toimintansa valvonta ja kehittäminen. Sosterin tekemä lakisääteinen viranomaisvalvonta varmistaa, että yksikön toiminta on asianmukaista ja palveluntuottajan omavalvonta toimii.

Sosterin virallinen sosiaalipalvelujen valvonnasta vastaava on sosiaalipalveluiden tulosalue. Sosterin hallintosäännössä 1.1.2020 on määritetty toimivalta sosiaalipalveluiden tulosaluejohtajalle. Sosiaalipalveluiden tulosalueella sovitaan vuosittain valvonnan painopistealueet huomioiden aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran painopistealueet sekä sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot.

2 Viranomaisvalvonta

Sosteri ohjaa ja valvoo alueellaan sekä itsetuottamiaan että yksityisiä sosiaalipalveluita. Kyseisiä sosiaalipalveluja ovat mm. kotipalvelut, kotihoito, asumispalvelut, laitoshoido, perhehoito, ikäihmisten palvelut, vammaispalvelut, lastensuojelu, päihdetyö ja päihdepalvelut (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 14). Palveluita tuotetaan kunnan omana toimintana, sekä yksityisten palveluntuottajien toteuttamana ostopalveluna tai palvelusetelinä.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta vastaavat viranomaiset määrittävät yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain §:ssä 33 ja 34. Yleinen ohjaus ja valvonta kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Valvira ohjaa STM:n alaisena AVI:ja niille tämän lain mukaan kuuluvien tehtävien hoitamisessa. AVI toimii alueellisena lupa- ja valvontaviranomaisena. AVI:n tehtäviin kuuluvat sosiaalihuollon suunnittelu, ohjaus ja valvonta sekä lupien myöntäminen toimialueellaan. AVI:t vastaavat käytännön valvontatyöstä ja valvovat alueellaan palvelujen asianmukaisuutta luvan myöntämisen jälkeen.

AVI:n tehtävänä on

1. ohjata toimialueellaan tuotettuja yksityisiä palveluja yhteistyössä kunnan kanssa
2. myöntää lupa omalla alueellaan ympärivuorokautisiin palveluihin
3. ylläpitää palvelurekisteriä ilmoituksenvaroisista palveluista ja tuottajista
4. ylläpitää rekisteriä Sosterin alueella toimivista luvanvaraisista yksityisistä palveluntuottajista

15.2.2021

Sosterin tehtävänä on

1. valvoa ja ohjata yhdessä AVI:n kanssa luvanvaraisia alueellaan palveluja tuottavia yksityisiä palveluntuottajia
2. valvoa ja ohjata yhdessä AVI:n kanssa ilmoituksenvaraisia alueellaan palveluja tuottavia yksityisiä palveluntuottajia
3. valvoa ostopalvelujensa laatua muissa kunnissa
4. ylläpitää rekisteriä kotipalveluihin kuuluvista tukipalveluista tai niihin rinnastettavista palveluista

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa ohjaavat mm. seuraavat säännökset:

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)
- Määräys 1/2014 - Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)

2.1 Ohjaus ja neuvonta kaikissa valvontamuodoissa

Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista painotetaan myös kunnan antamaa ohjausta ja neuvontaa ensisijaisena valvonnan muotona. Toiminnan seuranta onnistuu parhaiten yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Yhteistyö sekä neuvonta ja ohjaus toteutuvat muun muassa seuraavilla tavoilla:

- Kirjeet, kirjalliset ohjeet, tiedotteet
- Konsultaatiot ja neuvonta
- Sähköpostit, puhelinkontaktit
- Yhteistyötapaamiset (AVI, palveluntuottajat)
- Tilaaajan ja tuottajan väliset palautekeskustelut
- Asiakastytyväisyyskyselyt
- Asiakirjojen perusteella tapahtuvat arvioinnit, asiakirjavalvonta
- Luvan myöntämiseen liittyvät tarkastukset
- Ohjaus- ja valvontakäynnit
- Koulutukset, teemakohtaiset yhteistyötilaisuudet

15.2.2021

2.2 Omavalvonta

Valtakunnallisen valvontasuunnitelman mukaan omavalvonta on palveluntuottajan omaa ennakkovalvontaa, ja se on valvonnan tärkein ja ensisijaisin muoto. Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Lisäksi omavalvonta on toiminnan kehittämisen väline, jossa jatkuvan palautteen avulla parannetaan oman toiminnan ja palvelun laatua.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvonta on riskienhallintaa, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Omavalvonnasta tehdään kirjallinen suunnitelma, jolla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet tunnistetaan ja korjataan. Tavoitteena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Tavoite on kuvata, miten yksikössä varmistetaan palvelun laadukas ja asiakasturvallinen toteuttaminen. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön toiminta, kun todetaan, että palvelu ei toteudu asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja läheisiä laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

2.3 Ennakoiva valvonta

Ennakoivalla valvonnalla pyritään varmistamaan ennalta asianmukainen, laadukas ja tarpeita vastaava palveluiden järjestäminen ja toteuttaminen, sekä ehkäisemään virheellisiä, epäasianmukaisia tai laadultaan riittämättömiä palvelukäytäntöjä. Ennakoivassa valvonnassa varmistetaan:

- Palvelun sisältö ja toiminnan lainmukaisuus
- Palvelun toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen
- Henkilöstömitoitus ja koulutusvaatimukset (tehtävän edellyttämät kelpoisuusehdot)
- Mahdolliset toimitilat
- Asiakkaiden asema ja oikeudet sekä asiakkaiden perustarpeista huolehtiminen
- Dokumentointi ja asiakirjahallinta
- Omavalvontasuunnitelman toteuttaminen; toiminnan ja turvallisuuden riskit kirjattu ennakoivasti

Ennakoivalla valvonnalla ja ohjauksella pyritään varmistamaan asianmukaisten, laadukkaiden ja asiakkaiden tarpeita vastaavien palveluiden saaminen. Sillä pyritään ehkäisemään epäasianmukaisia tai laadultaan riittämättömiä palvelu- ja hoitokäytäntöjä. Sosterin tulee varmistaa, että yksityiset palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. Ennakoivassa valvonnassa korostuu palveluntuottajan, Sosterin ja aluehallintoviraston valvontatyöstä vastaavien yhteistyö.

Yksityisten sosiaalipalvelujen osalta ennakoiva valvonta tarkoittaa myös lausuntojen antamista **uusien luvanvaraisten** palveluntuottajien toimittamiin lupahakemuksiin sekä **ilmoituksenvaraisten** palveluntuottajien tekemien ilmoitusten käsittelyprosessia. Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali- ja terveysterveyspalveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus toimintansa mukaisesta palvelusta joko Valviraan, AVI:n tai kunnan sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaavalle toimielimelle.

15.2.2021

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen palveluntuottajan toiminnan käynnistymistä Sosteri laatii AVI:lle lausunnon lupahakemuksen tai ilmoituksen liitteeksi siitä, täyttyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelunantajien Valveri-rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja AVI:t. Ilmoituksenvaraisen toiminnan voi aloittaa ennen AVI:n rekisteröintipäätöksen saamista, kun kunta on hyväksynyt toiminnan lain mukaisuuden. Hyväksytyt yksityiset palveluntuottajat merkitään myös Sosterin palveluntuottajien rekisteriin.

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti vastuuhenkilön vaihtumisesta sekä toiminnan lopettamisesta luvan myöntäneelle lupaviranomaiselle tai ilmoituksen vastaanottaneelle Sosterille.

Ilmoituksenvaraisista tukipalveluista ilmoitus tehdään Sosterille. Ilmoituksenvaraisia tukipalveluja eri asiakasryhmille ovat avohuollon palvelut, kuten ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous- ja kuljetuspalvelut. Sosteri ylläpitää rekisteriä tukipalveluita tuottavista yksityisistä palveluntuottajista ja tekee rekisteröinnistä hallintopäätöksen.

2.4 Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallinen valvonta muodostaa suurimman osan kaikesta (omat ja ostopalvelut) valvontatoiminnasta. Luvan- ja ilmoituksenvaraista palvelua tarjoavan palveluntuottajan toimintaa valvotaan suunnitelmallisesti yhteistyössä toimintayksikön sijaintikunnan, asiakkaita sijoittaneiden muiden kuntien ja AVI:n kanssa. Ne voivat suorittaa tarkastuksia erikseen tai yhdessä. Sosterin tehdessä valvontakäynnin itse ilman AVI:a, toimittaa Sosteri valvontakäynnistä raportin AVI:lle.

Valvonnan ensisijaisena kohteena on toimintayksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta. Ostopalveluiden valvonnassa arvioidaan palveluntuottajan luvanvaraista ja ilmoituksenvarausta toimintaa lakien, ohjeiden ja suositusten mukaisesti. Valvonnassa arvioidaan asiakkaan saaman palvelun turvallisuutta ja laatua.

Suunnitelmallisella valvonnalla tarkoitetaan säännöllistä seuraamista, yhteydenpitoa, ohjaus- ja valvontakäyntejä ja muita määräaikaista tapaamisia, jotka kohdentuvat sekä Sosterin omiin että ostopalveluyksiköihin. Valvonnalla varmistetaan, että yksiköiden toiminta on kunnossa ja lain edellyttämät laatu- sekä palvelutasovaatimukset täyttyvät. Ulkopaikkakunnilla sijaitsevien toimintayksiköiden valvonta tehdään soveltuvin osin yhteistyössä sijaintikuntien kanssa.

Suunnitelmalliseen valvontaan kuuluvat sekä ennalta sovitut että ennalta ilmoittamattomat ohjaus- ja valvontakäynnit sekä asiakirjavalvonta. Sovittuja ohjaus- ja valvontakäyntejä tehdään ympärivuorokautisiin yksiköihin noin kerran vuodessa. Ennalta ilmoittamattomia käyntejä tehdään tarpeen mukaan.

Ilmoituksenvaraisten palvelujen tuottajat tavataan vähintään kerran vuodessa yhteistapaamisessa. Lisäksi toteutetaan vuosittain henkilökohtaisia tapaamisia palveluntuottajien kanssa, jolloin tutustutaan palveluntuottajaan, asiakasasiakirjojen säilytykseen sekä saadaan tietoa mm. palvelujen käyttäjistä yleisellä tasolla.

Sopimusvalvonta on palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen toteutumisen valvontaa. Valvontavälineinä ovat sopimus ja siinä mainitut seurantaperusteet. Tilaajavastuulaki (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006) velvoittaa palvelun järjestäjää seuraamaan ostopalveluiden ja palvelusetelituottajan taloudellista ja rahoituksellista tilannetta sekä työvoiman käyttöä koko hankinnan ajan.

15.2.2021

Sosteri voi tarkastaa oman ja yksityisen palveluntuottajan sosiaalipalvelulainmukaisen toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat ennalta ilmoittamatta silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Erityinen syy voi olla esimerkiksi aikaisemmin ilmenneet epäkohdat palvelun tuottamisessa.

2.5 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa jälkikäteisvalvontaa ja -ohjausta, ja sitä tehdään ilmi tulleiden epäkohtien vuoksi. Reaktiivisessa valvonnassa selvitetään: asiakas- ja omaispalautteet, asiakastytytyväisyyskyselystä saadut tiedot, reklamaatiot, muistutukset, kantelut, muut esiin tulleet ilmoitukset ja asiat.

Reaktiivisen valvonnan lähtökohtana on, että mahdolliset huolenaiheet ja esiin nousseet epäkohdat käsitellään palveluntuottajan kanssa viipymättä. Tämä edellyttää ohjaus- ja valvontakäyntiä, joka tehdään mahdollisimman pian siitä, kun asia tulee esiin. Tapaamisessa käydään läpi kyseinen epäkohta, pulmatilanne tai ongelma ja pyritään vaikuttamaan toimintatapoihin niin, ettei vastaavia tilanteita pääse jatkossa syntymään. Lisäksi tapaamisessa sovitaan, miten jatkossa seurataan tilanteen korjaantumista. Valvontakäynnistä laaditaan tarkastusmuistio.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on sosiaalihuoltolain § 48 mukainen ilmoitusvelvollisuus, jonka perusteella sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaiden kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

3 Palautteet ja valitukset

Asiakkaiden antama palaute on keskeinen osa palveluiden valvontaa. Saatu palaute dokumentoidaan ja siten varmistetaan, että palautteisiin myös vastataan ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan. Jokaisella sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaalla/läheisillä on mahdollisuus tulla kuulluksi. Palautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti palveluista vastaaville tahoille tai valvontatehtävän vastuuhenkilöille. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai hoivaan, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, voi hän tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. Valvira tai AVI voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä. Viranomaiskäsittelyyn otetaan suoraan vakavat asiat, kuten epäilyt vakavasta virheestä ammattitoiminnassa. Muutoin kannustetaan siihen, että asiat käsitellään siinä toimintayksikössä, johon asiakkaan moite on kohdistunut. Tämä menettely antaa toimintayksiköille paremman mahdollisuuden valvoa oman toimintansa laatua.

Mahdolliset huolenaiheet käsitellään viipymättä palveluntuottajan kanssa. Tällaisia tapaamisia järjestetään, jos esimerkiksi saadaan asiakkailta palautetta, etteivät palvelut toimi, tai asiakasta on kohdeltu huonosti. Tapaamisissa käydään läpi kyseinen tilanne ja pyritään, ettei vastaavia tilanteita pääse jatkossa syntymään. Tapaamisissa sovitaan myös se, miten asia dokumentoidaan ja miten seurataan tilanteen korjaantumista. Tapaamisista tehdään aina muistio. Vastuuhenkilö dokumentoi yhteydenotot ja tehdyt toimenpiteet niin, että tieto on tarvittaessa helposti löydettävissä. Kunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat lupaviranomaisten tietoon.

15.2.2021

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voi ottaa yhteyttä julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon palveluja koskevissa asioissa. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä. Hänellä on työskentelyssään puolueeton ja konsultoiva rooli. Lomakkeet muistutuksen ja kantelun tekemiseen sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät sosteri.fi – sivustolta.

Pääsääntöisenä käytäntönä Sosterissa on asian nostamista keskusteluun omalla nimellä nimettömien valituksien sijaan ja mahdollisesti kasvokkain, jotta tilanne saadaan kerralla selvitettyksi kaikkia osapuolia kuullen. Jos valituksen kohteena olevilla asioilla todetaan olevan merkitystä palvelun luotettavuuden kannalta, asiaa ryhdytään selvittämään palveluntuottajan kanssa. Toimintamalli asiakaspalautteeseen: välitön reagointi, yhteys tuottajaan, määräajan antaminen, selvityksen vaatiminen, tarvittaessa ilmoitus AVI:n.

Ennalta ilmoittamattomia tarkastuskäyntejä tehdään, jos se erityisestä syystä arvioidaan tarpeelliseksi. Tämä perustuu valvontaviranomaisen tarkastusoikeuteen, jonka mukaan viranomainen voi tarkastaa palveluntuottajan yksityisen sosiaalipalvelulain mukaisen toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat silloin kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy.

4 Laatupoikkeamat ja sanktiot

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa hoitoon tai hoivaan, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun, voi hän tehdä asiasta muistutuksen toimintayksikköön tai kantelun valvontaviranomaiselle. Valvira tai AVI voi siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena toimintayksikössä. Menettely antaa toimintayksiköille paremman mahdollisuuden valvoa oman toimintansa laatua.

Mikäli valvonnan kohteena olevaan toimintaan kohdistuu erityistä huolta aiheuttavaa palautetta, useita valituksia tai siinä ilmenee muuten laatu epäkohtia, ryhdytään asiaa selvittämään palveluntuottajan kanssa. Selvittämisen edellyttäessä valvontakäyntiä tai muita toimenpiteitä, sovitaan niistä valvontaviranomaisten kanssa. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain nojalla AVI:lla ja Valviralla on valvontatehtävänsä suorittamiseksi tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus sekä mahdollisuus määräysten, pakkokeinojen ja seuraamusten asettamiseksi palveluntuottajille.

Sosteri on velvollinen ilmoittamaan kaikki havaitsemansa epäkohdat lupaviranomaisten tietoon. Jos yksityisten palveluntuottajien ohjauksen ja valvonnan yhteydessä todetaan, että palveluntuottaja on palvelua järjestäessään tai tarjotessaan menetellyt virheellisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä eikä asia anna aiheutta muihin toimenpiteisiin, lupaviranomainen voi antaa palvelujen tuottajalle tai vastuuhenkilölle huomautuksen vastaisen toiminnan varalle tai kiinnittää huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja hyvän hallintotavan noudattamiseen.

Jos palveluntuottaja on laiminlyönyt ilmoitus- tai luvanhakuvelvollisuuttaan eikä ole korjannut huomautuksen jälkeen epäkohtia, tai toiminta on muutoin yksityisen sosiaalipalvelulain vastaista, voi lupaviranomainen AVI antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa asetetaan määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet tulee suorittaa. Jos asiakasturvallisuus sitä edellyttää, lupaviranomainen voi kieltää toiminnan tai määrätä sen keskeytettäväksi taikka kieltää toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön välittömästi. Lupaviranomainen voi käyttää pakkokeinona myös sakkoa tai sakon uhkaa määräysten noudattamiseksi tai jopa peruuttaa sosiaalipalvelujen tuottamiseen myöntämänsä luvan osittain tai kokonaan.

5 Valvonnan seuranta ja raportointi

Valvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan vuosittain valvontaraportti. Valvontaraportti sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä tarkastus- ja valvontakäynneistä, valvonnassa esille nousseista asioista ja niistä

15.2.2021

seuranneista toimenpiteistä. Tarvittaessa raportissa on selvitettävä syyt tai perustelut mahdollisten toteutumatta jääneiden valvonnan tavoitteiden osalta. Lisäksi raportissa kuvataan neuvonta, ohjaus ja muu yhteydenpito palveluntuottajien kanssa, esimerkiksi yhteistapaamiset ja niissä käsitellyt asiat sekä mahdollisesti palveluntuottajilta Sosterin toiminnasta saatu palaute.

Vuosittainen valvontaraportti tuodaan Sosterin kuntayhtymähallitukselle tiedoksi. Valtakunnallisen valvontasuunnitelman lisäksi edellisen vuoden valvonta ja siinä tehdyt havainnot ohjaavat seuraavan vuoden toimintaa ja valvonnan painopistealueiden valintaa. Valvonnassa kerättyä tietoa voidaan hyödyntää myös oman toiminnan kehittämisessä.

5.1 Asiakirjahallinta

Yksityisiä sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja tuottavien yritysten ohjausta ja rekisteröintiä koskevat tiedot ovat arkistoituna Sosterin asianhallintajärjestelmässä. Valvontaan liittyvät asiakirjat on arkistoitu sähköiseen muotoon valvontakansioon (Y-asema/VALVONTA). Henkilötietojen käsittelyn osalta säädetään Tietosuojalaissa (1050/2018). Asiakirjojen julkisuudesta tai salaiseksi merkitsemisestä säädetään Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Henkilötietoja luovutetaan vain yksilöidyn tietopyynnön perusteella siihen oikeutetuille viranomaisille noudattaen sosiaali- ja terveyspalvelujen tietosuojaohteita. Tietojen säilyttämisestä, tallentamisesta ja poistamisesta, julkistamisesta ja luovuttamisesta säädetään Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 27 § - 30 §.

Yksityistä palveluntuottajista olevat tiedot mm:

- Yrittäjien ilmoitukset yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta ja toiminnan muutoksesta liitteineen
- Kunnan lausunnot
- Lupaviranomaisen päätökset
- Lupaviranomaisen lausunto- ja täydennyspyynnöt
- Valvontaviranomaisten ohjaus- valvonta- sekä tarkastuskäynnin kertomukset
- Tarkastuspöytäkirjat tai muistiot
- Palvelusetelituottajaksi ilmoittautuminen liitteineen ja viranhaltijapäätökset palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä
- Vuosittainen valvontaraportti ja – suunnitelma
- Kotipalvelun tukipalvelujen osalta on muodostettu Yksityisten tukipalveluyritysten rekisteri, joka perustuu lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).