



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa

Lastensuojelu
Vammaispalvelut
Mielenterveyspalvelut
Päihdehuolto

Helsinki 2013
ISSN 1799-7860 (Verkojulkaisu)
ISSN-L 1799-7860
ISBN 978-952-5978-25-4

KUVAILULEHTI

Julkaisun nimi

Omavalvonnin toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa

Julkaisun tekijä ja julkaisija

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)

Julkaisun päivämäärä

11.9.2013

Dnro

7250/05.00.00.03/2013

Tiivistelmä

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta yksityisiin sosiaalipalveluja tuottaviin yksiköihin säädetään yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa. Valviralle annettiin laissa valtuudet antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Valviran määräys tuli voimaan 1.3.2012. Määräyksessä ja sen rinnalle laaditussa ohjeessa (7/2012) Valvira antoi tarkemmat ohjeet omavalvontasuunnitelmasta ja sen käyttöönotosta.

Valvira teki joulukuussa 2012 selvityksen omavalvontasuunnitelman laatimisen toteutumisesta osana suunnitelmaperusteista valvontaa, joka perustuu Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyössä laatimien valtakunnallisten valvontaohjelmien toimeenpanoon. Kyselyssä keskityttiin selvittämään, onko omavalvontasuunnitelmat laadittu ja ovatko ne julkisesti nähtävillä.

Kysely kohdistettiin yksiköille, jotka tuottavat yksityistä ympärivuorokautista laitospalvelua ja asumispalvelua lastensuojelun, kehitysvammaisten ja vammaispalvelujen sekä mielenterveys- ja päihdehuollon asiakkaille. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä ja tiedot saatiin 1 513 yksiköstä. Myöhemmin lähetetyn pyynnön jälkeen, vastaukset jäivät edelleen saamatta 27 toimintayksiköstä.

Vastaukset osoittivat, että tieto velvollisuudesta laatia omavalvontasuunnitelma on tavoittanut yksityiset palveluntuottajat ja omavalvontasuunnitelmia on laadittu hyvin. Vain 3 % vastanneista yksiköistä ilmoitti, ettei omavalvontasuunnitelmaa ole laadittu. Yli puolessa (64 %) vastanneista yksiköistä omavalvontasuunnitelma oli laadittu yhteistyössä johdon ja henkilöstön kesken ja omavalvonnin vastuuhenkilö oli nimetty lähes kaikissa (97 %) vastanneista yksiköistä. Eniten puutteita todettiin omavalvontasuunnitelman julkisesti esillä pitämisessä. Noin puolessa yksiköistä (52 %) omavalvontasuunnitelma oli saatavissa johtajan huoneesta tai toimistosta, mikä ei täytä omavalvontasuunnitelman julkisuudelle asetettuja vaatimuksia.

Jatkotoimenpiteenä Valvira antaa yksityisille palveluntuottajille omavalvontasuunnitelman julkisuutta ja laatimista koskevan ohjeen. Selvityksen perusteella käynnistetään suunnitelmaperusteisen valvonta niihin 33 yksikköön, joissa omavalvontasuunnitelmaa ei ollut tehty ja niihin 27 yksikköön, jotka eivät vastanneet kyselyyn.

Avainsanat (asiasanat):

omavalvonta, laadunhallinta, asiakasturvallisuus

Sisällys

KUVAILEHTI	3
1 Johdanto	5
1.1 Tausta	5
2 Aineisto ja menetelmät	6
3 Tulokset	7
3.1 Velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma	7
3.2 Vastuu omavalvontasuunnitelman laatimisesta	7
3.3 Omavalvonnin vastuhenkilö	8
3.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	9
3.5 Valviran ohjeen merkitys omavalvontasuunnitelman laatimisessa	10
3.6 Omavalvontasuunnitelman muoto	10
4. Yhteenveto ja jatkotoimenpiteet.....	12
4.1 Tulosten luotettavuus.....	12
4.2 Johtopäätökset	12
4.3 Jatkotoimenpiteet.....	13
Lähteet	
Liitteet	
Liite 1 Omavalvontaselvityksen kyselylomake	
Liite 2 Ohje omavalvontasuunnitelman laatijoille	

1 Johdanto

1.1 Tausta

Yksityisiä sosiaalipalveluja koskevassa, 1.10.2011 voimaan tullessa laissa (922/2011, jäljempänä SospaL) säädetään, että yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Omavalvontavelvoite koskee kaikkia sosiaalihoitolain (710/1982) 17 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tuottavia palveluntuottajia. Laissa Valviralle annettiin valtuudet antaa määräykset omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Valviran määräys laadittiin yleisellä tasolla kattamaan kaikki palvelualat. Tarkoituksena on, että palveluntuottajat tunnistavat ja ottavat omavalvontasuunnitelmaan omassa toiminnassaan toteutuvat määräyksen osa-alueet. Tavoitteena on, että työyhteisö tunnistaa ja ottaa suunnitelmassa huomioon erityisesti ne kriittiset työvaiheet, joissa asiakasturvallisuuteen ja laatuun liittyvät riskit ovat vaarassa toteutua.

Valviran määräys tuli voimaan 1.3.2012. Toiminnassa olevissa yksiköissä omavalvontasuunnitelmat edellytettiin laadittavaksi 1.9.2012 mennessä. Uusi, toimintaa käynnistävä palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelman puolen vuoden sisällä toiminnan käynnistymisestä. Tämä mahdollistaa, että henkilökunta osallistuu omavalvonnin suunnitteluun siinä vaiheessa, kun yksikön toimintamuotoja ja työmenetelmiä kehitetään. Määräyksen rinnalle laadittiin omavalvonnin sisältöä koskeva ohje ja lomake, jotka auttavat omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, laatusuositusten ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on osa toimintayksikössä toteutettavaa laadunhallintaa, jossa käytännön asiakastyötä kehitetään riskiperusteisesti. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Suunnitelma laaditaan toimintayksikkö- ja palvelukohtaisesti ja se on lain mukaan pidettävä julkisesti nähtävänä ja sen toteutumista on seurattava.

Omavalvonnassa on tavoitteena luoda toimiva menetelmä, jolla asiakasturvallisuutta ja laatua koskevat muutokset saadaan aikaan nopeasti. Omavalvonnassa toimintayksikön johto ja henkilökunta yhdessä osallistuvat toiminnan suunnitteluun, järjestelmälliseen seurantaan ja kehittämiseen. Jatkuva kehittäminen edellyttää, että toimintayksikössä on valmius kohdata myös tyytymätön asiakas ja tarvittaessa ryhtyä nopeasti toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi.

Palveluntuottajille, jotka tuottavat lastensuojelun, vammaishuollon sekä mielen-terveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautisia palveluja, tehtiin kysely joulukuussa 2012 omavalvonnin käynnistymisestä ja omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, onko tieto omavalvontasuunnitelman laatimisvelvoitteesta tavoittanut palveluntuottajat ja missä asioissa kaivataan lisää ohjausta.

2 Aineisto ja menetelmät

Omavalvontakysely toteutettiin osana suunnitelmaperusteista valvontaa, joka perustuu Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyössä laatimien valtakunnallisten valvontaohjelmien toimeenpanoon.¹ Kyselyssä keskityttiin selvittämään, onko oma-
valvontasuunnitelmat laadittu ja ovatko ne julkisesti nähtävillä. Selvitys tehtiin, koska omavalvontasuunnitelma oli laadittava 1.9.2012 mennessä, eikä syksyn aikana voitu vielä odottaa kertyneen omavalvonnin sisältöön liittyviä kokemuksia. Kysely kohdistettiin yksiköille, jotka tuottavat yksityistä ympärivuorokautista laitos- ja asumispalvelua lastensuojelun, kehitysvammaisten ja vammaispalvelujen sekä mielen-
terveys- ja päihdehuollon asiakkaille.

Yksiköihin toimitettiin 28.12.2012 Webropol-kyselynä täytettäväksi lomake omavalvonnin toteutumisesta (liite 1.). Selvitystä varten poimittiin Valviran ylläpitämistä yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien rekisteristä kaikkien yksityisten toimintayksiköiden vastuuhenkilöiden nimi ja sähköpostiosoite. Tiedot saatiin 1 513 yksiköstä. Osoitteisto tarkistettiin ja joukosta poistettiin ne, jotka olivat lopettaneet toimintansa tai yksikössä tuotettiin ainoastaan vanhuspalveluja. Tarkistusten jälkeen selvityksessä oli mukana 1 377 yksikköä.

Kysely suljettiin kahden muistutusviestin jälkeen 8.4.2013. Kyselyyn vastasi yhteensä 1 297 yksikköä. Vastausprosentiksi tuli 94 %. Noin puolet vastauksista tuli lastensuojelun toimintayksiköistä ja loput muista selvityksen kohteena olleista toimintayksiköistä (taulukko 1.).

Kyselyssä oli pakollista vastata vain toimintayksikön yhteystietoja koskeviin kysymyksiin sekä kysymykseen ”Onko omavalvontasuunnitelma laadittu”. Tämän johdosta raportissa esitettyjen kuvien 1-4 kokonaisvastausmäärä (N) on pienempi kuin koko kyselyyn vastanneiden yksiköiden määrä.

Taulukko 1. Selvitykseen vastanneet toimintayksiköt toimialoittain (N=1297)

	Lkm	%
Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus	611	47
Kehitysvammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen asuminen	229	18
Mielenterveyshuollon ympärivuorokautinen asuminen	200	15
Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen asuminen	96	7
Päihdehuollon laitoshoido	31	2
Päihdehuollon ympärivuorokautinen asuminen	24	2
Useita eri palvelualoja	73	6
Ei vastausta	33	3
Yhteensä	1297	100

¹ Valvontaohjelmia 4:2012, Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus
Valvontaohjelmia 6:2012, Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset palvelut
Valvontaohjelmia 5:2012, Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido

3 Tulokset

3.1 Velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma

Valviran antaman määräyksen mukaan toiminnassa olevissa yksiköissä omavalvontasuunnitelma oli laadittava 1.9.2012 mennessä. Uusissa toimipaikoissa omavalvontasuunnitelma vaaditaan puolen vuoden sisällä toiminnan käynnistymisestä.²

Omavalvontasuunnitelman laatiminen tarkoittaa käytännössä oman toiminnan arviointia laadun ja asiakasturvallisuuden kannalta. Toimintayksiköissä omavalvontasuunnitelman laatiminen edellyttää palvelun prosessien kuvaamista ja vastuuhenkilöiden nimeämistä sekä omavalvontaan että tietyille toiminnoille kuten lääkahuoltoon, asiakasturvallisuuteen ja terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantaan sekä asiakastietojen käsittelyyn. Suunnitelmassa palveluntuottaja määrittelee oman toimintayksikkönsä laatutason vähintään siten, että toiminnassa toteutuvat palveluntuottajalle toimintaa koskevassa luvassa, lainsäädännössä, laatusuosituksissa ja valvontaohjelmissa asetettu taso, joka tarkoittaa toiminnalta edellytettäviä vähimmäisvaatimuksia.³

Omavalvontasuunnitelman laatiminen käynnistää yksiköissä suunnitelmallisen laatutyön, jossa arvioidaan totuudenmukaisesti erityisesti niitä työvaiheita, joissa laatu ja asiakasturvallisuus voivat vaarantua. Omavalvonnin määräyksissä esille otetut ja omassa toiminnassa konkreettisesti toteutuvat asiakokonaisuudet otetaan tarkasteluun ja niissä todettujen puutteiden korjaamiseksi tehdään omavalvontasuunnitelma. Riskeihin ja poikkeamiin reagoidaan suunnitelman mukaisesti. Suunnitelman toteutumista seurataan ja sitä päivitetään tarvittaessa mm. silloin, kun toiminta muuttuu tai vastuuhenkilö taikka alihankkija vaihtuu. Suunnitelma päivitetään kuitenkin aina vuosittain ja sen hyväksyy toiminnasta vastaava taho.

Omavalvontasuunnitelma oli laadittu lähes kaikissa toimintayksiköissä. Vain 3 % yksiköistä (33) ilmoitti, ettei suunnitelmaa ole laadittu.

3.2 Vastuu omavalvontasuunnitelman laatimisesta

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja siitä, että hänen tarjoamansa palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset. Palveluyksiköllä on SospaL:n 5 §:n mukaisesti nimetty vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on käytännössä huolehtia siitä, että toimintayksikössä tarjottavat palvelut ovat laadukkaita ja asiakasturvallisia. Vastuuhenkilö myös vastaa, että omavalvonnin suunnittelu ja käytännön toteutus toteutuvat lain ja määräyksen mukaisesti.⁴

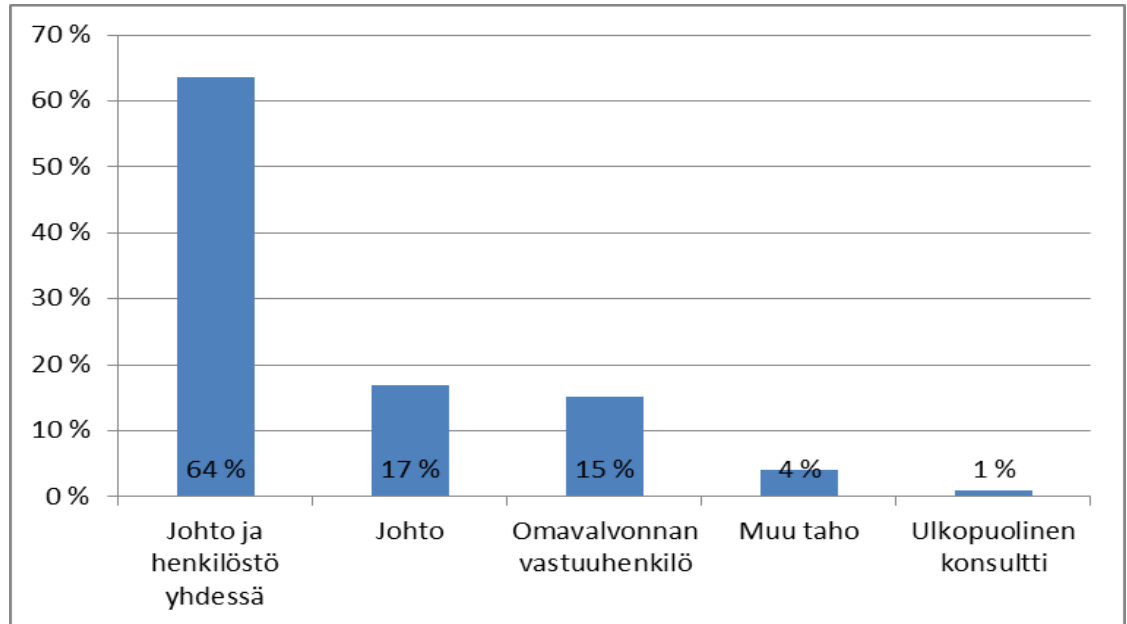
Omavalvonnasta annetussa Valviran ohjeessa korostetaan, että toimintayksikön johto ja henkilökunta yhdessä osallistuvat ja sitoutuvat omavalvonnin suunnitteluun ja toteuttamiseen.⁵ Tarkoituksena on luoda avoin toimintakulttuuri, jossa omaa toimintaa, työtapoja ja asiakkaan kohtaamista voidaan arvioida myös kriittisesti syyllistämättä ja syyllistymättä.

² Määräys Dnro 7754/03.03/2011, s. 4

³ Ohje 7/2012, Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa, s. 5-6

⁴ Määräys Dnro 7754/03.03/2011, s. 5

⁵ Ohje 7/2012, Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa, s. 9



Kuva 1. Kuka on laatinut omavalvontasuunnitelman? (N=1275)

Kysymyksen kohdalla oli avovastaustilassa (muu tahoa) mahdollisuus kertoa, toteutettiinko suunnitelman laatiminen vaihtoehtoista poikkeavasti (kuva 1). Vastanneista lähes kaksi kolmesta ilmoitti, että johto ja henkilökunta tekivät omavalvontasuunnitelman yhteistyössä. Johto laati suunnitelman itsenäisesti yhdessä kuudesta (17 %, n= 216) toimintayksikössä ja vielä harvemmin suunnitelman laati omavalvonnan vastuhenkilö yksin (15 %, n=192). Neljä palveluntuottajaa käytti omavalvontasuunnitelman laatimisessa apuna ulkopuolista konsulttia. Avoimissa vastauksissa (4 %, n=51) ilmoitettiin, että omavalvontasuunnitelma laadittiin yhteistyössä johdon ja laatupiirin tai vastuuhenkilöiden kanssa. Kehittämispäälliköt olivat mukana kahdessa yksikössä ja yhdessä kerrottiin, että myös asukkaat otettiin mukaan omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Neljässä yksikössä (1 %) käytettiin ulkopuolista konsulttia apuna omavalvontasuunnitelman laatimisessa.

3.3 Omavalvonnan vastuhenkilö

Valviran antaman määräyksen mukaan omavalvontasuunnitelmaan kirjataan suunnitelman täytäntöönpanon käytännöistä, vastuuhenkilöistä sekä siitä, miten johto vastaa laadukkaasti palvelun edellytyksistä ja voimavaroista.⁶ Toiminnan laajuudesta riippuen voidaan omavalvonnan vastuuhenkilöitä tarvita useampiakin. Tavoitteena on, että omavalvonta ei ole ainoastaan yhden työntekijän vastuulla, mikä tekisi siitä haavoittuvan järjestelmän henkilökunnan vaihtuessa.⁷ Kun vastuuta jaetaan osastoille tai eri toiminnoille, on lomien ja sijaisuuksien aikaan mahdollista turvata toiminnan jatkuvuus tasaisemmin. Viime kädessä palveluntuottaja vastaa siitä, että omavalvonta toteutuu suunnitelmallisesti kaiken aikaa.

Omavalvonnasta vastaava henkilö oli nimetty lähes kaikissa (97 %, n=1235) vastanneista toimintayksiköistä.

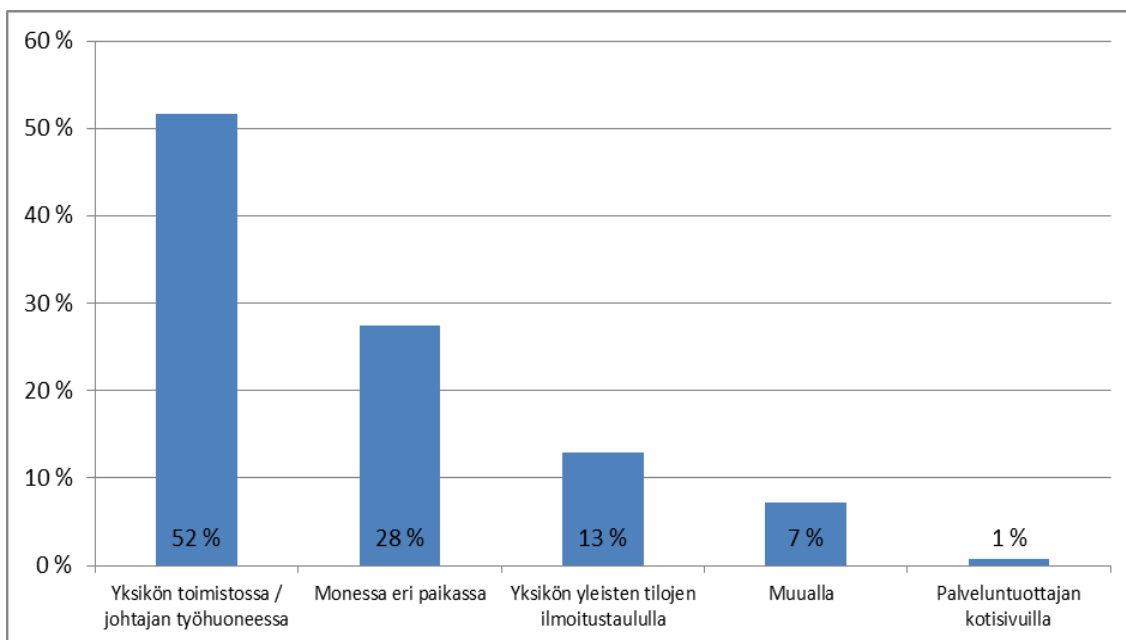
⁶ Määräys Dnro 7754/03.03/2011, s. 5

⁷ Ohje 7/2012: Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa, s. 9

3.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelman nähtävänä pitäminen perustuu SospaL:n 6 §:ään, joka velvoittaa palveluntuottajat asettamaan omavalvontasuunnitelman julkisesti nähtäväksi. Julkisuudella halutaan edistää toiminnan läpinäkyvyyttä ja sitä kautta asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia ja mahdollisuutta verrata palveluntuottajia keskenään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma on helposti asiakkaiden, omaisten ja muiden siitä kiinnostuneiden saatavilla. Suunnitelmaa ei tarvitse lähettää valvontaviranomaisille (kunta, aluehallintovirasto, Valvira, verohallinto) automaattisesti, vaan vasta pyydettyä.

Palveluntuottajia ohjataan mm. Valviran internetsivuilla⁸, että vähimmäisvaatimus julkisuusveloitteen toteutumiseksi on, että omavalvontasuunnitelma on toimintayksikön yleisissä tiloissa esillä siten, että siihen pääsee tutustumaan ilman erityistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelma rinnastuu sähköisestä asiakirjahallinnosta tehtävään rekisteriselosteeseen, joka myös on pidettävä jokaisen nähtävänä.



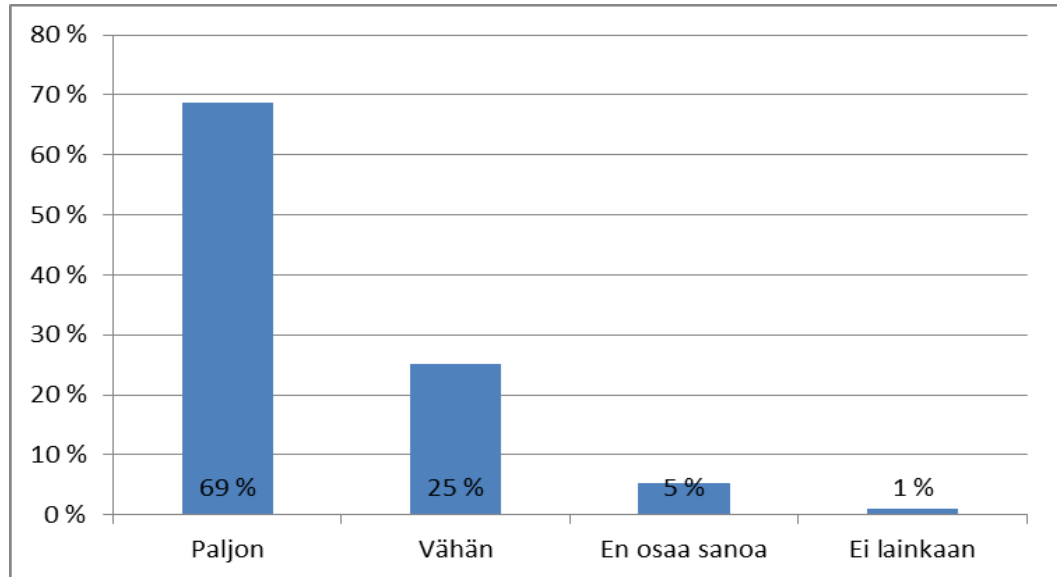
Kuva 2. Missä omavalvontasuunnitelma on nähtävänä? (N=1272)

Yhteensä 657 (52 %) toimintayksikköä ilmoitti, että omavalvontasuunnitelma oli asetettu esille johtajan huoneeseen tai toimistoon (Kuva 2). Vastaajista 350 (28 %) oli sijoittanut omavalvontasuunnitelman toimiston lisäksi julkisesti nähtäväksi joko kotisivuille tai toimintayksikön yleisten tilojen ilmoitustaululle. Julkisuusvaatimus täyttyi 524 yksikössä sekä niissä avovastaukseen vastanneissa 105 yksikössä, joissa kerrottiin, että omavalvontasuunnitelma oli sijoitettu yleisiin tiloihin, kotisivuille tai esimerkiksi perhekodeissa keittiöön. Julkisuusvaatimuksen täyttäviä yksiköitä ei voitu kaikkia ottaa laskussa huomioon, koska vastauksista ei voinut päätellä, onko esimerkiksi sähköiset omavalvontasuunnitelmat laitettu julkisiksi palveluntuottajan kotisivuille. Useissa yksiköissä omavalvontasuunnitelma oli sijoitettu työyhteisön sisäiseen verkkoon, johon ei asiakkailta eikä omaisilla ole pääsyä.

⁸ http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta/kysymyksiä_ja_vastauksia

3.5 Valviran ohjeen merkitys omavalvontasuunnitelman laatimisessa

Kysymyksellä haluttiin selvittää, mikä merkitys palveluntuottajille oli Valviran ohjeella, jossa avattiin omavalvontaan otettavien osa-alueiden sisältöä ja vaatimuksia. Ohjeeseen on koottu myös linkit toimintaa ohjaaviin asiakirjoihin ja muihin omavalvonnan käyttöönottoa helpottaviin asiakirjoihin.

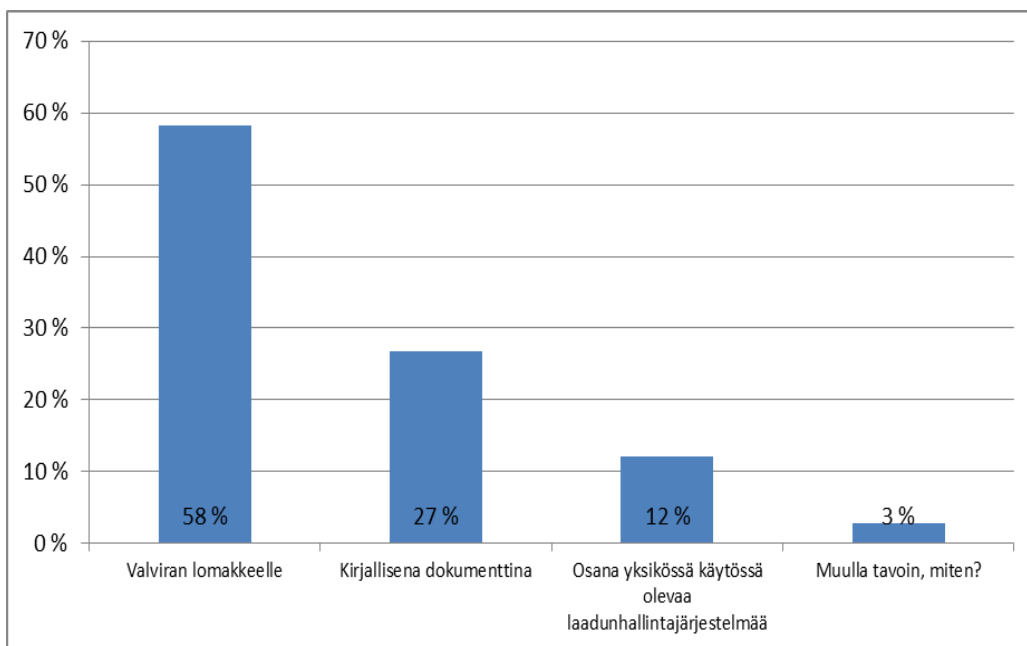


Kuva 3. Oliko Valviran ohjeesta hyötyä omavalvontasuunnitelman laatimisessa? (N=1280)

Ohje koettiin yleisesti hyödylliseksi. Yli kaksi kolmesta vastanneesta kertoi hyötynsä ohjeesta (69 %, n=880) paljon ja yksi neljästä (25 %, n=321) hyötyi ohjeesta vähän (Kuva 3.). Yksi prosentti (n=12) ilmoitti, ettei ohjeesta ollut hyötyä lainkaan ja viisi prosenttia (n=67) ei osannut sanoa, oliko ohjeesta hyötyä vai ei.

3.6 Omavalvontasuunnitelman muoto

Omavalvontasuunnitelma vaaditaan tehtävän kirjallisena siten, että sen voi tulostaa ja antaa luettavaksi myös niille, jolla ei ole käytössään internetpalveluja. Muuta muotovaatimusta omavalvontasuunnitelmalle ei ole asetettu. Palveluntuottajia ei myöskään veloiteta ottamaan käyttöön erityistä laadunhallinta- tai toiminnanohjausjärjestelmää, mutta jos sellainen on yksikössä käytössä, voi omavalvontasuunnitelma olla osana sitä. Toisaalta esimerkiksi kotipalvelun tukipalveluissa toimiva omavalvonta voi korvata laadunhallintajärjestelmän.



Kuva 4. Missä muodossa omavalvontasuunnitelma on laadittu? (N=1271)

Kysymyksellä haluttiin selvittää, missä muodossa omavalvontasuunnitelmia oli otettu käyttöön. Vastauksista käy ilmi, että Valviran lomaketta, joka tehtiin palveluntuottajien pyynnöstä helpottamaan omavalvontasuunnitelman laatimista, on käytetty paljon (Kuva 4.). Lomaketta käytti yhteensä lähes kaksi kolmasosaa yksiköistä (~60 %, n=754), eli ne jotka ilmoittivat käyttäneensä Valviran lomaketta sekä avovastauksista poimitut vastaukset, joissa mainittiin Valviran lomaketta käytettiin myös pohjana monissa laadunhallintajärjestelmiin kytketyissä suunnitelmissa.

Yksiköistä noin neljännes (~28 %, n=354 avovastaukset mukaan luettuna) ilmoitti laatineensa omavalvontasuunnitelman kirjallisena ja osana laadunhallintajärjestelmää suunnitelman oli laatinut 12 % (n=155) palveluntuottajista.

4 Yhteenveto ja jatkotoimenpiteet

4.1 Tulosten luotettavuus

Tuloksia analysoitaessa todettiin, että vastausten tulkinta aiheutti epäselvyyksiä niissä kysymyksissä, joissa voitiin valita monta vastausvaihtoehtoa. Esimerkiksi, jos vastaaja oli vastannut omavalvontasuunnitelman julkisuutta koskevaan kysymykseen, että suunnitelma oli esillä yksikön toimistossa tai johtajan huoneessa ja keittiössä, saattoi sen tulkita, että julkisuusvelvoite täyttyi, mikä ei tilajärjestelyistä johtuen kuitenkaan ole täysin varmaa.

Saaduista vastauksista ei voida aukottomasti selvittää, oliko esimerkiksi Valviran lomakkeelle laadittu omavalvontasuunnitelma tulostettu asiakkaille nähtäväksi vai oliko se talletettu yksikön sisäiseen tietojärjestelmään. Epävarmaksi jäi myös se, ymmärretäänkö sähköinen asiakirja kirjalliseksi, joksi se virallisesti määritellään.

4.2 Johtopäätökset

Vastausten perusteella voidaan todeta, että tieto velvollisuudesta laatia omavalvontasuunnitelma on tavoittanut yksityiset palveluntuottajat ja omavalvontasuunnitelmia on laadittu hyvin.

Ensimmäinen omavalvontasuunnitelma käynnistää yksiköissä prosessin, joka vaatii koko työyhteisöltä perehtymistä ja sitoutumista. Omavalvonnän käyttöönotto voi merkitä erilaisen toimintakulttuurin omaksumista sekä toimintaohjeiden ja seurantakäytäntöjen kehittämistä. Se voi vaatia välittömiä konkreettisia muutoksia muun muassa kirjaamiskäytännöissä tai asiakirjahallinnossa. Käytännössä ensimmäisen omavalvontasuunnitelman laatiminen merkitsee toimintayksiköille laajan kehittämishankkeen käynnistämistä, johon on varattava riittävästi aikaa. Onnistunut ja tuloksellinen omavalvonta edellyttää, että työyhteisö, johto mukaan lukien, sitoutuu omavalvonnän suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. Laatu-työn käsitteiden tuntemus ja laatutyön osaaminen edesauttavat omavalvonnän käytännön menetelmien omaksumista.

Se, että jotkut palveluntuottajat käyttivät apuna konsulttia, puoltaa paikkaansa silloin, kun laatutyön käsitteet ja menetelmät ovat työntekijöille tuntemattomia. Konsultti voi laatia omavalvontasuunnitelman yhteistyössä henkilöstön ja johdon kanssa ja näin helpottaa asian omaksumista. Sen sijaan, jos omavalvontasuunnitelma jää täysin ulkopuolisen konsultin tehtäväksi, on henkilökunnan sitoutuminen siihen vaikeaa. Sama ongelma on, jos omavalvontasuunnitelma laaditaan johdon tai esimiesten toimesta ilman, että henkilökunta on mukana. Henkilöstöllä on kuitenkin paras tuntemus työprosesseihin liittyvistä riskeistä ja niistä vaaratilanteista, joihin omavalvontaa tulisi ensisijaisesti kohdistaa.

Eniten kysymyksiä on herättänyt omavalvontasuunnitelman julkisuus. Julkisuu-den tasolta edellytetään, että omavalvontasuunnitelmasta käyvät ymmärrettävällä tavalla ilmi yksikön käytännön toiminnassa toteutettavat Valviran määräyksen mukaiset asiat. Julkisena pitämistä on kritisoitu muun muassa sillä, että kilpaileva yritys voi käyttää suunnitelmassa annettujen tietoja väärin ja saada sillä perusteella kilpailuetua. Ohjauksessa on korostettu, että yrityssalaisuuden piiriin kuuluvia asioita ei omavalvontasuunnitelmassa tarvitse julkaista. Henkilön nimeä ja työpaikkaa ei ole määritetty salassa pidettäväksi tiedoksi, joten henkilökuntaa koskevien tietojen julkaisemisesta palveluntuottaja voi sopia työntekijöiden kanssa. Vastuuhenkilöiden nimien julkaiseminen voi olla tarpeen mahdollisia yhteydenottoja varten. Jos henkilö on hakenut turvakieltoa nimensä ja olinpaikkansa suojaamiseksi, on sitä

syytä kunnioittaa myös omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvonnin määräyksissä kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, ettei suunnitelmaan kirjata salassa pidettäviä asiakastietoja.

Omavalvontasuunnitelman julkisesti nähtävänä pitämisen tavoista ei annettu erityisiä määräyksiä, ja palveluntuottaja voi siinä käyttää omaa harkintaa. Muutamit kunnat (mm. Mikkeli) ovat tarjonneet palveluntuottajille mahdollisuuden linkittää omavalvontasuunnitelmansa kunnan internetsivulle. Ohjauksessa on edellytetty, että kirjallinen suunnitelma tulee olla toimintayksikössä helposti saatavilla paikassa, jossa asiakkaat, omaiset ja muutkin asiasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman, että sitä tarvitsee erityisesti pyytää. Vaatimus voi joissakin yksiköissä olla vaikea toteuttaa, jos asiakkailta on taipumus turmella tai hukata käsiin saamansa tavarat. Luovilla keinoilla palveluntuottajat ovat ratkaisseet myös tähän liittyviä ongelmia. Hyvien käytäntöjen aktiivinen levittäminen on tärkeää myös omavalvonnin menetelmien kehittämiseksi.

4.3 Jatkotoimenpiteet

Kyselyn tulokset osoittivat, että riittävän julkisuuden toteutuminen vaatii viranomaiselta tarkempaa ohjeistusta. Ei riitä, että omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden saatavilla sähköisenä työyksikön sisäisessä verkossa tai, että sitä pitää erikseen pyytää nähtäväksi. Omavalvontasuunnitelman esillä pitäminen tukee asiakkaiden mahdollisuutta saada tietoa palvelun sisällöstä ja valvoa käyttämänsä palvelua. Omavalvontasuunnitelman muodolle ei ole asetettu erityisiä vaatimuksia, vaikka myös palveluntuottajat näkevät strukturoidulla muodolla tiettyjä etuja. Erityisesti kilpailutustilanteessa yhtenäisen rakenteen on nähty helpottavan vertailua.

Selvityksessä saatujen tietojen perusteella Valvira laatii jatkotoimenpiteenä raportin liitteeksi ohjeen, jossa täsmennetään omavalvontasuunnitelman julkisuudelle, laatimiselle ja sisällölle asetettuja vaatimuksia. Toimintayksiköistä 80 jätti vastaamatta kyselyyn. Näille yksiköille lähetettiin 4.7.2013 uusintakysely, johon annettiin vastausaikaa 19.7.2013 saakka. Vastauksia saatiin 53 ja vastaamatta jätti 27 palveluntuottajaa. Selvityksen tulosten perusteella käynnistetään suunnitelmaperusteisen valvonta niihin 33 yksikköön, joissa omavalvontasuunnitelmaa ei ollut tehty sekä niihin 27 yksikköön, jotka eivät vastanneet kyselyyn.

Lähteet

Valviran määräys, Dnro 7754/03.03/2011, Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset, 10.2.2012

Valviran ohje 7/2012, Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.20011/922

Kysely omavalvonnan toteutumisesta

Tähdellä merkittyihin kysymyksiin (*) vastaaminen on pakollista eikä kyselyä voi palauttaa ellei niihin ole vastattu.

Kun olette lähettäneet vastaukset, saatte tulostettavissa olevan yhteenvedon vastauksistanne tietokoneen näytölle.

1. Toimintayksikön tiedot

Nimi (virallinen / lupapäätöksen mukainen) *

Osoite *

Puhelinnumero

Sähköposti

2. Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilön

Nimi *

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

3. Toimintayksikön palveluala (virallinen / lupapäätöksen mukainen)

Voit valita tarvittaessa useamman palvelualan

€ Kehitysvammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen asuminen

€ Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvat

€ Mielenterveyshuollon ympärivuorokautinen asuminen

€ Päihdehuollon laitoshoid

€ Päihdehuollon ympärivuorokautinen asuminen

€ Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen asuminen

4. Kunta, jonka alueella toimintayksikkö sijaitsee *

5. Maakunta, jonka alueella toimintayksikkö sijaitsee *

6. Onko omavalvontasuunnitelma tehty? *

Kyllä

Ei

7. Kuka omavalvontasuunnitelman laati?

Johto

Johto ja henkilöstö yhdessä

Omavalvonnan vastuhenkilö

Ulkopuolinen konsultti

Muu taho,
mikä?

8. Onko yksikölle nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö?

Kyllä

Ei

9. Missä omavalvontasuunnitelma on nähtävänä?

Voit valita tarvittaessa useamman vastausvaihtoehdon

Yksikön yleisten tilojen ilmoitustaululla

Yksikön toimistossa / johtajan työhuoneessa

palveluntuottajan kotisivuilla

Muualla, missä?

10. Oliko Valviran ohjeesta (5.4.2012) hyötyä omavalvontasuunnitelman laatimisessa?

Valviran ohje omavalvonnasta löytyy alla olevan linkin kautta (jos linkki ei aukea klikkaamalla, kopioi se ja lisää selaimen osoitekenttään)
http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira_ohje_7_2012_.pdf

Paljon

Vähän

Ei lainkaan

En osaa sanoa

11. Missä muodossa omavalvontasuunnitelma on laadittu?

Valviran lomakkeelle
(http://www.valvira.fi/tietopankki/ohjeet/omavalvonta_yksityisessa_sosiaalihuollossa)

Osana yksikössä käytössä olevaa laadunhallintajärjestelmää

Kirjallisena dokumenttina

Muulla tavoin, miten?

12. Mahdolliset kyselyä koskevat kommentit



Yksityiset sosiaalihuollon palveluntuottajat

Oma valvonta sosiaalihuollon yksiköissä

Taustaa

Oma valvontasuunnitelman laatimisesta yksityisiin sosiaalipalveluja tuottaviin yksiköihin säädetään yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011, jäljempänä SospaL). Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) annettiin laissa valtuudet antaa määräyksiä oma valvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Valviran määräys tuli voimaan 1.3.2012. Määräyksessä ja sen rinnalle laaditussa ohjeessa (7/2012) Valvira antoi tarkemmat ohjeet oma valvonta-suunnitelmasta ja sen käyttöönotosta.

Valvira teki joulukuussa 2012 selvityksen oma valvontasuunnitelman laatimisen toteutumisesta ympärivuorokautisissa laitospalvelu- ja asumispalveluja tarjoavissa lastensuojelun, kehitysvammaisten ja vammaisten sekä mielen-terveys- ja päihdehuollon asiakkaille. Tulosten mukaan tieto velvoitteesta laatia oma valvontasuunnitelma oli tavoittanut palvelun-tuottajat ja suunnitelmia on kyselyn kohderyhmissä laadittu hyvin. Valvira totesi kuitenkin ohjauksen tarvetta tässä ohjeessa esille otetuissa oma valvonnan julkisuutta ja laatimista koskevissa asioissa.

Oma valvontasuunnitelman julkisuus

Oma valvontasuunnitelman nähtävänä pitäminen perustuu SospaL:n 6 §:ään, joka velvoittaa palveluntuottajat asettamaan oma valvontasuunnitelman julkisesti nähtäville. Oma valvontasuunnitelma toimii informaationa asiakkaille ja heidän läheisilleen palvelun sisällöstä ja laadusta. Julkisuudella halutaan edistää toiminnan läpinäkyvyyttä ja asiakkaiden, heidän omaistensa ja palvelujen tuottajan palveluksessa olevien työntekijöiden mahdollisuutta seurata oma valvonnan toteutumista. Oma valvontasuunnitelman julkisuus antaa myös asiakkaille tietoa palvelun sisällöstä ja edistää palvelun käyttäjien valinnanmahdollisuuksia.

Oma valvontasuunnitelman julkisesti nähtävänä pitämisen tavoista ei ole annettu erityisiä määräyksiä, ja palveluntuottaja voi siinä käyttää myös omaa harkintaansa. Oma valvontasuunnitelman asettamista esimerkiksi palveluntuottajan kotisivuille ei edellytetä. Julkisuusveloitteen vähimmäisvaatimuksena kuitenkin on, että oma valvontasuunnitelma on toimintayksikön yleisissä tiloissa, joihin yksikössä vierailevilla ulkopuolisilla on esteetön pääsy, esillä siten, että suunnitelmasta kiinnostunut voi tutustua siihen ilman erityistä pyyntöä.

Dnro 7250/05.00.00.05/2013

6.9.2013

Yksiköissä, joissa asiakkaiden ulottuville ei voi jättää kirjallista materiaalia, tulee omaisten ja ulkopuolisten mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan ratkaista mahdollisuuksien mukaan muulla tavalla.

Omavalvontasuunnitelmaa ei edellytetä automaattisesti lähetettäväksi valvontaviranomaisille, joita ovat kunnat, aluehallintovirastot ja Valvira. Viranomaisen pyytää tarvittaessa omavalvontasuunnitelman nähtäväkseen kuten esimerkiksi kunta valitessaan palveluseteli-palveluntuottajia, kilpailuttaessaan palveluja tai valvontakäynnin yhteydessä. Aluehallintovirasto ja Valvira pyytävät omavalvonta-suunnitelman ja siihen liittyvät seuranta-asiakirjat, kun yksikössä asiakkaana ollut henkilö tai yksikön toimintaa koskeva valvonta-asia tulee virastossa vireille tai suunnitelmallisen valvonnan yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja vastaa siitä, että asiakkaille järjestettävät palvelut ja palvelukokonaisuudet täyttävät niille asetetut vaatimukset. Toiminnassa olevat yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat laativat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat 1.9.2012 mennessä. Uudella, toimintaa käynnistävällä palvelujen tuottajalla on velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja omavalvonnan käytäntöjen valmisteluun varattu puoli vuotta perustuu siihen, että sinä aikana yksikön asiakkaat ja henkilökunta ovat tulleet tutuiksi ja palveluprosessit ovat vielä kehitysvaiheessa. Tässä vaiheessa omavalvonnan yhdistäminen osaksi päivittäistä toimintaa käy vaivattomasti ja toiminnan kehittämisessä voidaan alusta alkaen luoda laadukkaat ja asiakasturvalliset työmenetelmät.

Jos toimintayksiköllä on käytössä laadunhallintajärjestelmä, voidaan omavalvontaa toteuttaa osana laajempaa laadunhallinnan kokonaisuutta. Koska omavalvonta ei edellytä erityisen laadunhallintajärjestelmän käyttöön ottamista, voidaan omavalvonta annetun määräyksen mukaisesti organisoida toiminnan laajuudesta ja toimialasta riippuen toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.

Valviran määräyksen mukaan omavalvontaa käynnistettäessä on sovittava yksiköiden omavalvonnasta vastaavat työntekijät sekä siitä, miten johto vastaa laatupolitiikkansa mukaisesta palvelujen kehittämisen edellytyksistä ja voimavaroista. Toiminnan laajuudesta ja rakenteesta riippuen voidaan toimipaikassa tarvita useampia omavalvonnan eri osa-alueiden toteuttamisesta ja seurannasta vastaavia henkilöitä.

Omavalvonnan tavoitteena on, että johdolla ja käytännön asiakastyötä tekevillä työntekijöillä on yhteinen käsitys palvelun riskeistä ja kehittämistarpeista. Palveluprosessien jatkuvalla seurannalla työntekijät tunnistavat ne kriittiset työvaiheet ja riskit, joihin nopealla puuttumisella varmistetaan laadukkaat ja asiakasturvalliset palvelut.

Dnro 7250/05.00.00.05/2013

6.9.2013

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa kiinnitettiin Valviran määräyksessä erityistä huomiota henkilökunnan ja muiden yksikössä työskentelevien perehdyttämiseen ja kouluttamiseen omavalvonnan toteuttamiseen. Valviran ohjeessa omavalvontasuunnitelma ohjataan laatimaan johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Tavoitteena on, että käytännön omavalvonta toteutetaan päivittäisessä asiakastyössä ja jokainen toimintayksikön työntekijä sitoutuu ja hallitsee omavalvonnan seurannan ja raportoinnin.

Johtaja *Katariina Rautalahti*
Katariina Rautalahti

Lakimies *Riitta Husso*
Riitta Husso

Lisätiedot Lakimies Riitta Husso, puh. 0295 209 324

Liitteet Valviran selvitys Omavalvonnan toteutuminen yksityisissä sosiaalihuollon palveluissa (Selvityksiä 2:2013)

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seurantaa koskevat määräykset (Dnro 7754/03.03/2011)

Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa (Ohje 7/2012)

Tiedoksi Sosiaali- ja terveysministeriö
Aluehallintovirastot



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

PL 210
00531 Helsinki
Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki
Puhelin 0295 209 111
Faksi 0295 209 700
Sähköposti: kirjaamo(at)valvira.fi
www.valvira.fi