

PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT VALVONTARAPORTTI 2020 JA VALVONNAN VUOSISUUNNITELMA 2021

SISÄLLYSLUETTELO	2
1. JOHDANTO	3
2. ASIAKKAAN SAAMAN SOSIAALIPALVELUN VALVONTA	3
3. TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA- ENNAKOLLINEN JA SYYPERUSTEINEN	4
3.1. Ennakollinen valvonta	
3.2. Syyperusteinen valvonta	
4. TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA - VUOSISUUNNITELMAN MUKAINEN	8
4.1. Vammaispalvelut	
4.2. Työikäisten ja lapsiperheiden palvelut	
4.3. Asumispalveluiden erityispalvelut	
4.4. Lastensuojelu	
5. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	12
6. VALVONNAN VUOSISUUNNITELMA 2021	14

1. JOHDANTO

Sosiaalipalveluiden valvonnan tehtävä on varmistaa, että palvelun käyttäjät saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti, saavutettavasti sekä laadukkaasti ja turvallisesti.

Rovaniemen kaupungin perusturvalautakunta vastaa kunnan alueen sosiaalihuollosta ja siihen liittyvien palveluiden järjestämisestä. Kaupunki järjestää sosiaalipalveluita omana toimintana sekä ostopalveluna ja palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelujen järjestäjänä kaupungilla on vastuu palvelujen lainmukaisuuden ja asianmukaisuuden varmistamisesta. Yksityisen palveluntuottajan tulee toimia lupaviranomaisen asettamien ehtojen ja palvelua ostavan kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Lisäksi palveluntuottajan velvollisuutena on lakisääteisen omavalvonnan keinoin varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin ja asiakasturvallisiin sosiaalipalveluihin toteutuu.

Perusturvalautakunta hyväksyi 27.5.2020 § 68 Rovaniemen kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden valvontaohjelman vuosille 2020 – 2022 sekä valvonnan vuosisuunnitelman vuodelle 2020. Valvontaohjelman tarkoituksena on ohjata perusturvalautakunnan valvontavastuulle kuuluvien sosiaalipalveluiden valvonnan käytännön toteutumista, auttaa valvonnasta vastaavien viranomaisia konkreettisesti lakisääteiset valvontavelvoitteet sekä yhdenmukaistaa valvontakäytäntöjä. Valvonnan toteutumisesta laaditaan vuosittain raportti, joka tuodaan perusturvalautakunnalle tiedoksi. Seuraavan vuoden vuosisuunnitelma esitetään perusturvalautakunnalle hyväksyttäväksi. Vuosisuunnitelmassa määritellään perhe- ja sosiaalipalveluiden valvonnan painopistealueet. Painopistealueiden määrittelyssä huomioidaan Valviran valtakunnallisen valvontaohjelman linjaukset, edellisellä valvontakaudella tehdyt huomiot, asiakaspalautteet ja muut ajankohtaiset ja ennakoitavat asiat.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelualue vastaa laajasti sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja siinä määriteltujen erityislakien mukaisten sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Palvelualueen vastuulle kuuluvat työikäisten ja lapsiperheiden sosiaalipalvelut, vammaispalvelut, lastensuojelu sekä asumispalveluiden erityispalvelut. Vuonna 2020 palvelualueen yksiköt ovat toteuttaneet valvontaa lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja vahvistetun valvontaohjelman mukaisesti eri tasoilla ja menetelmin. Asiakkaiden saaman sosiaalipalvelun tasolla asiakkaalle nimetyt omatyöntekijät ja lapsen asioista vastaavat sosiaalityöntekijät ovat valvoneet, että asiakas saa palvelutarpeen arviointiin, ajantasaiseen asiakassuunnitelmaan sekä hallintopäätökseen perustuvat sosiaalipalvelut palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen ja laeissa säädetyn mukaisesti. Valvonnasta vastaavat esimiehet ovat valvoneet palveluntuottajien toimintayksiköitä ja niiden toiminnan yleisiä edellytyksiä ennakkollisen, reaktiivisen ja suunnitelmallisen valvonnan menetelmin.

2. ASIAKKAAN SAAMAN SOSIAALIPALVELUN VALVONTA

Sosiaalihuollon lakisääteisten palveluiden järjestäminen perustuu kaupungin sosiaalihuollon viranhaltijan yhdessä asiakkaan ja muiden tarvittavien tahojen kanssa laatimaan yksilölliseen arvioon asiakkaan palvelun tarpeesta, palvelutarvearvion pohjalta laadittuun asiakassuunnitelmaan ja hallintopäätökseen palvelujen järjestämisestä. Palveluntuottajien tulee toteuttaa palvelut siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin asiakassuunnitelmassa on suunniteltu ja päätetty. Palvelujen tuotantoa ohjaa lisäksi kaupungin ja palveluntuottajan välinen hankintasopimus.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa asiakkaalle on nimetty sosiaalihuoltolain edellyttämällä tavalla asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimetty lapsen asioista

vastaava sosiaalityöntekijä. Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaan saaman palvelun toteutuksesta on valvonut lastenvalvoja. Osana suunnitelmallista sosiaalityötä omatyöntekijä ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai lastenvalvoja ovat valvoneet asiakkaan saaman palvelun toteutamista. Viranhaltijoiden tehtäviin on kuulunut valvoa myös asiakaskohtaisesti kaupungin ja palveluntuottajan välisen palvelun hankintasopimuksen tai palvelusetelin sääntökirjan toteutumista ja varmistaa, että toimintayksikkö toteuttaa asiakkaan tarvitsemat palvelut sopimuksessa tai sääntökirjassa edellytetyn sisältöisenä ja sovitulla laatutasolla. Asiakassuunnitelmat on tarkistettu yhdessä asiakkaan ja tarvittavien muiden tahojen kanssa säännöllisesti. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijät ovat tavanneet lapsia eri tavoin henkilökohtaisesti.

Omatyöntekijät ovat reagoineet itse havaitsemiinsa tai asiakkaan/ omaisten ilmoittamiin palvelun epäkohtiin tai puutteisiin aina kunkin esille tulleen asian vaatimalla tavalla ja laajuudessa viivytyksettä. Palvelualueen toimintalinjana on, että palveluntuottajan antaa asiakkaalle tai hänen omaiselleen ja palvelun tilaajalle aina aiheellisen palautteen johdosta selvityksen. Selvityksestä tulee ilmetä, mistä epäkohdassa on kysymys, miten se on päässyt tapahtumaan ja mihin korjaaviin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt. Tarpeen vaatiessa asiakkaiden, omaisten, henkilökunnan, kunnan valvonnasta vastaavien viranhaltijoiden sekä muiden tarvittavien tahojen kesken on järjestetty neuvotteluja, joissa on käyty läpi huolta aiheuttavat asiat ja korjaavat toimenpiteet sekä ennakoitu, ettei vastaavia tilanteita pääse syntymään. Tapaamisissa on sovittu myös, miten tilanteen korjaantumista seurataan. Mikäli toisen kunnan alueella olevan toimintayksikön toiminnassa on havaittu puutteita, on asia saatettu valvontavastuussa olevan kunnan ja aluehallintoviraston tiedoksi ja edelleen valvottavaksi.

3. TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA- ENNAKOLLINEN JA SYYPERUSTEINEN

3.1 Ennakollinen valvonta

Kunnan toteuttamaa palvelutuotannon ennakollista valvontaa on palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta, toiminnanaikainen yhteistyö sekä sosiaalipalvelun tuottamista koskeva lupa- ja ilmoitusmenettely. Ennakollisesta valvonnasta vastaavat perhe- ja sosiaalipalvelujen palveluesimiehet. Palveluntuottaja ja sen henkilöstö toteuttaa ennakollista valvontaa lakisääteisen omavalvonnan ohjaimana.

Ohjaus ja neuvonta

Palvelualue on valvonut yksityisiä sosiaalipalveluja ennakolta ensisijaisesti antamalla palveluntuottajalle palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa. Ennakoivan ohjauksen ja valvonnan keinoja niin omissa palveluissa kuin yksityisille palveluntuottajille ovat olleet palveluntuottajan tukeminen omavalvonnan toteuttamisessa, omavalvonnan ohjeistaminen, yleinen neuvonta ja ohjaus sekä ostopalveluun ja palveluseteliin liittyvä yhteydenpito.

Vuonna 2020 palveluntuottajille annettiin ohjausta ja neuvontaa kulloinkin ilmenneeseen tarpeeseen ajantasaisesti sekä valvontasuunnitelman mukaan toteutettujen ohjaus-, arviointi- ja valvontakäyntien yhteydessä. Valvontasuunnitelman raportointijakson aikana elettiin valtakunnallisesti ja maailmanlaajuisesti Covid-19 virusepidemian aikaa. Uusi ennakoimaton uhka vaati esimiehiltä ja henkilöstöltä paljon paneutumista, perehtymistä, ohjeistamista ja varustautumista sekä omassa palvelutuotannossa että suhteessa yksityisiin palveluntuottajiin. Maaliskuusta 2020 lähtien palvelutuotantoa ohjeistettiin ja autettiin lähes päivittäin erilaisiin terveysturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Kesällä tähän liittyvä yhteydenpito vähentyi mutta syksystä lähtien ohjeistuksen ja ohjeistuksen tulkinnan tarve

on ollut edelleen suurta. Eri asiakasryhmien palveluasumisenyksiköihin ja muihin palveluntuottajiin pidettiin yhteyttä ja käytiin ohjauskeskusteluja niin koronaan, (mm. suojainten käytöstä, vierailu kielloista, hygienia käytänteistä jne.) kuin muuhunkin epidemianaikaiseen toimintaan liittyen.

Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on palveluntuottajan omaa ennakovalvontaa. Omavalvonnan tarkoituksena on tunnistaa epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet ennakoiden ja korjaamalla nopeasti. Omavalvonnan avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua päivittäisessä työssä.

Valviran määräyksen mukaan omavalvontasuunnitelma on laadittava yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä toimintayksikkökohtaisesti ja sen on oltava julkisesti nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia vähintään kuitenkin kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnasta vastaava johtaja.

Vuonna 2020 toteutetuilla ohjaus-, arviointi- ja valvontakäynneillä tarkastettiin palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ja annettiin ohjausta niiden sisältöön ja toimeenpanoon liittyen. Lisäksi yksittäisissä reklamaatiotilanteissa pyydettiin tarvittaessa toimintayksikön omavalvontasuunnitelma nähtäväksi.

Yleisenä valvontahavaintona voidaan todeta, että palveluntuottajien toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat olleet osin epätasaisia laadultaan. Havaittavissa oli myös eroja siinä, minkä painoarvon palveluntuottajat ovat antaneet omavalvonnalle ja sen kirjaamiselle. Lähtökohtaisesti kaikissa yksiköissä oli laadittu omavalvontasuunnitelmat, mutta ne olivat joissakin yksiköissä jääneet irrallisiksi ja osin myös vajaiksi dokumenteiksi, eivätkä ne tosiasiallisesti ohjanneet ennakoivasti yksiköiden toimintaa tarkoitetulla tavalla.

Valvontahavaintojen perusteella palveluntuottajien tukemiseen omavalvonnan toteuttamisessa tul- laan vuonna 2021 kiinnittämään erityistä huomiota.

Työntekijöiden ammattieettiset velvollisuudet ja ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaali- huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään. Sosiaali- huollon toimintayksikön ammattihenkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaali- palvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilöstöön kuuluvalla on lakisääteinen velvollisuus viipymättä ilmoittaa toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan velvollisuus on ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhalti- jalle eli sosiaalipalvelun palveluesimiehelle. Jos ilmoitusvelvollinen työntekijä toteaa, ettei tarvittavia toimenpiteitä tapahdu, on hänellä velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle.

Vuoden 2020 aikana perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaville viranhaltijoille ei tehty sosiaalihuoltolain mukaisia henkilökunnan ilmoituksia epäkohdista.

Lupa- ja ilmoitusmenettely sekä palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Kaupunki on tehnyt yksityisten sosiaalipalvelujen ennakkollista valvontaa antaessaan lupaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) lausuntoja palveluntuottajan lain mukaisten toimintaedellytysten täytymisestä ennen palveluntuottajan luvanvaraisen tai ilmoituksenvaraisen toiminnan käynnistymistä.

Lupaviranomaiset ovat varmistaneet ennakkollisen valvonnan lupa- ja ilmoitusmenettelyllä ennen palveluntuottajan toimintayksikön varsinaisen toiminnan aloittamista tai olennaista muuttamista, että tuottajan toimintayksikössä tuotettavaksi ilmoittamaa palvelua tullaan tuottamaan palveluita koskevissa laeissa, määräyksissä, ohjeissa ja suosituksissa asetettujen vaatimusten mukaisesti. Lupa- ja ilmoitusmenettelyn avulla on varmistettu, että uuden toimintayksikön vastuuhenkilö on määritelty, hänellä on vaaditun tasoinen koulutus ja osaaminen, henkilöstö on lukumäärän ja koulutuksen osalta sosiaalipalvelussa noudatettavan lainsäädännön mukainen ja toimitilat ovat edellytysten mukaiset. Palveluntuottajilta on edellytetty, että oman toiminnan ja turvallisuuden riskit on kirjattu ennakoiden ja omavalvontasuunnitelma on laadittu määräaikaan mennessä. Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kaupunki on laatinut palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset.

Palveluntuottajien antamat ilmoitukset kotipalveluihin kuuluvista tukipalveluista ja niihin rinnastettavista palveluista (esim. henkilökohtaisen avun palvelu) on käsitellyt palvelun tuottamisen sijaintikunta eli Rovaniemen kaupunki. Kaupunki on ratkaissut hallintopäätöksellä tuotettavaksi ilmoitetun yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröimisen kunnan ylläpitämään rekisteriin ja kaupungin valvontavastuulle.

Vuoden 2020 aikana perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelualueella on annettu palveluntuottajan hakemien lupamuutosten johdosta neljä sijaintikunnan lausuntoa ja uuden toimintayksikön perustamisen yhteydessä tehty tarkastuskäynti ja annettu sijaintikunnan lausunto yhteensä neljää toimintayksikköä koskien.

Rovaniemen kaupunki järjestää vammaisten henkilöiden asumispalveluita palvelusetelillä. Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden tuottaminen palvelusetelillä edellyttää, että kunta hyväksyy lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä edellyttämällä tavalla ne yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä.

Palveluntuottaja toimittaa kaupungille hakemuksen palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä ja kaupunki ratkaisee asian hallintopäätöksellä. Kaupunki valvoo ennakoita edellä mainitulla hyväksymismenettelyllä palveluntuottajan lakien ja sääntökirjan mukaisten toimintaedellytysten täytymistä ennen toiminnan käynnistymistä.

Vuonna 2020 perhe- ja sosiaalipalveluiden esimiehet ovat valvoneet ohjaus- arviointi- ja valvontakäyntien yhteydessä palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatua ja varmistaneet, että palvelut täyttävät palvelusetelilain, lain yksityisistä sosiaalipalveluista sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset. Vuonna 2020 Rovaniemellä toimi viisi vammaisten henkilöiden asumispalveluiden palvelusetelituottajaa.

Palvelun hankintamenettely ja kilpailutus

Ennakolliseen valvontaan kuuluu, että palveluntuottajille viestitään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kaupungin palveluille asettamat sisällölliset ja laadulliset vaatimukset. Ostopalveluja kilpailutettaessa hankittava palvelu laatuvaatimuksineen kuvataan tarkasti ja selkeästi. Lisäksi palveluntuottajan raportointivelvollisuudet ja sopimusvelvoitteen laiminlyönnistä aiheutuvat sanktiot yksilöidään sopimusehdoissa yksiselitteisesti.

Vuonna 2020 palvelualueella aloitettiin mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluiden sisällöllisten kehittämistarpeiden arviointi ja suunnittelu ennakoiden käynnistyvää hankintaa. Valmistelussa on kiinnitetty erityistä huomiota palvelun sisällöllisten ja laadullisten vaatimusten määrittelyyn ja toiminnanaikaiseen valvottavuuteen.

3.2 Syyperusteinen valvonta

Syyperusteista valvontaa tehdään ilmi tulleiden epäkohtien johdosta. Syyperusteisen viranomaisvalvonnan voi käynnistää esimerkiksi toimintayksiköstä sosiaalihuoltolain nojalla tehdyt epäkohtailmoitukset, huolta herättävät palautteet asiakkailta tai omaisilta tai toiminnasta tehdyt muistutukset ja kantelut. Ensisijainen keino puuttua toiminnassa havaittuihin puutteisiin on palveluntuottajan ohjaus ja neuvonta. Tavoitteena on, että palveluntuottaja pystyy ohjattuna omavalvonnallisesti korjaamaan toimintaansa siten, että palvelun vaadittu laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat.

Syyperusteiseen valvontaan ovat kuuluneet palveluntuottajan kanssa ennalta sovitut tai ennalta ilmoittamattomat tarkastuskäynnit. Tarkastuksella on selvitetty yksikön toiminnan asianmukaisuutta ja huoli-ilmoitusten aiheita. Valvontahavainnoista on laadittu tarkastuskertomus/muistio, johon on sisällytetty toimenpiteet ja aikataulu epäkohtien tai puutteiden korjaamiseksi. Muissa kuin lievissä tapauksissa kunnan valvontavastuussa olevat viranhaltijat ovat olleet yhteydessä aluehallintovirastoon valvontayhteistyön varmistamiseksi.

Vuonna 2020 palvelualueella tehtiin kahteen eri palveluntuottajan toimintayksikköön syyperusteinen valvontakäynti jakotoimenpiteineen. Toisessa tapauksista prosessi on jatkunut vuoden 2021 puolelle.

Asiakkaiden tai läheisten muistutuksia asiakkaan saaman sosiaalipalvelun puutteista tai epäkohdista on vuoden 2020 aikana tullut yhteensä kymmenen, joista seitsemän koski ostopalveluntuottajan toimintaa ja loput viranhaltijoiden toimintaa. Muistutukset on käsitelty ja vastaukset asianosaisille annettu valvontaohjelman toimintalinjan mukaisesti. Kanteluita vuonna 2020 on tehty neljä ja ne koskivat kaupungin viranhaltijoiden toimintaa.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin pyysi omana aloitteenaan keväällä 2020 aluehallintovirastoja keräämään kunnilta tietoa siitä, millä tavoin lastensuojelun palveluja, lasten sijoitusten valvontaa ja kunnille kuuluvaa tiedottamista, on koronaviruksen aiheuttaman epidemian aikana järjestetty. Selvityspyyntö koski osittain myös lastenvalvojan, sosiaalipäivystyksen ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden toimintaa. Rovaniemen kaupungin osalta selvitys on annettu 28.5.2020.

Reklamaatiot sopimussasioissa

Reklamaatiot ovat osa palveluiden sopimuksenmukaisuuden valvontaa. Sopimusreklamaatiossa palvelun tilaaja huomauttaa palveluntuottajalle havaitsemastaan poikkeamasta palvelun sopimuk-

senmukaisuudessa ja pyytää oikaisemaan poikkeaman. Reklamaatio tulee tehdä ajallaan ja kirjallisesti. Heräte ostopalveluista tehtävälle reklamaatiolle voi syntyä asiakaspalautteesta, valvontakäynnin tai raportoinnin perusteella.

Vuonna 2020 kaupunki purki puitesopimuksen yhden lapsiperheiden palveluja tuottavan yrityksen kanssa.

4. TOIMINTAYKSIKÖIDEN VALVONTA- VUOSISUUNNITELMAN MUKAINEN

Vuosisuunnitelmaan perustuvan valvonnan tehtävänä on varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaan käyttämissä sosiaalipalveluissa noudatetaan toimintaa ohjaavia lakeja ja säädöksiä, ohjeita, laatusuosituksia sekä muita palvelua koskevia vaatimuksia ja sopimuksia. Palvelualueen valvonnasta vastaavat viranhaltijat käyvät systemaattisesti yhdessä toimintayksikön vastuuhenkilön kanssa läpi etukäteen sovittua toimintakokonaisuutta ja arvioivat yhdessä mahdollisia kehittämistarpeita ja aikatauluja. Ulkopaikkakunnilla sijaitsevien toimintayksiköiden valvontaa tehdään yhteistyössä sijaintikunnan kanssa.

Vuosisuunnitelman mukainen valvonta sisältää myös palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen toteuttamisen valvonnan. Valvontavälineinä ovat sopimus tai palvelusetelin sääntökirja ja siinä mainitut seurantaperusteet.

4.1 Vammaispalvelut

Vuonna 2020 vammaispalvelujen suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien tuottamat henkilökohtaisen avun palvelut, työtoimintapalvelu ja ryhmälomituksen palvelut. Vammaispalvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtävälleen palveluesimies.

Rovaniemen kaupunki järjestää henkilökohtaisen avun palvelua ns. työnantajamallilla ja puitesopimuksella kilpailutettuna ostopalveluna. Ostopalvelutuottajia vuonna 2020 oli kuusi. Asiakkaita henkilökohtaisen avun palvelussa oli yhteensä 464, joista 316 työnantajamallin mukaan järjestetyssä palvelussa ja ostopalveluissa 148 asiakasta.

Henkilökohtaisen avun kaikkien kuuden palveluntuottajan kanssa järjestettiin ohjaus- ja valvontatapaaminen etänä. Tapaamisissa käytiin läpi tuottajien omavalvontasuunnitelmat, tuottajan mahdollisesti saamat epäkohtailmoitukset ja niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet sekä asiakastytyväisyyskyselyt ja riskienhallinta. Lisäksi käytiin läpi hankintasopimukseen liittyvät velvoitteet.

Ohjaus- ja valvontatapaamisten johtopäätöksenä voidaan todeta, että osan henkilökohtaisen avun palveluntuottajista tulee jatkotoimenpiteenä täydentää ja parantaa omavalvonnan suunnittelua ja toteutusta. Lisäksi kaikkien tuottajien tulee täyttää hankintasopimuksen ehto toimintakertomusten toimittamisesta tilaajalle vuosittain annettuun määräaikaan mennessä. Palveluntuottajien kanssa sovitettiin myös jatkossa toteutettavista vuosittaista tilaaja- tuottaja tapaamisista.

Työtoimintapalvelua hankitaan Rovaniemen kaupunkikonserniin kuuluvalta palveluntuottajalta. Vuonna palvelussa oli noin 100 eri asiakasta. Työtoiminnan palveluntuottajan toimintayksikköön tehtiin ohjaus- ja valvontakäynti, jonka sisältö ja menetelmät toteutettiin perhe- ja sosiaalipalveluiden vahvistetun valvontaohjelman mukaisesti. Palveluntuottajan toimintayksikössä ja toiminnassa ei havaittu huomautettavaa.

Ryhmälomituspalvelua hankittiin yhdeltä palveluntuottajalta ja eri asiakkaita palvelussa oli kymmenen. Ryhmälomituspalvelun tuottaja tavattiin etänä. Ohjaus- ja valvontatapaamisessa käytiin läpi palveluntuottajan omavalvonta, riskienhallinta, työntekijöiden mitoitukset sekä työntekijöiden pätevyys. Palveluntuottajan toiminnassa ei ilmennyt huomautettavaa ja tapaamiset sovittiin jatkossa vuosittaisiksi.

4.2 Työkäisten ja lapsiperheiden palvelut

Perheoikeudelliset palvelut

Vuonna 2020 perheoikeudellisten palvelujen suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien tuottamat tuetun ja valvotun tapaamisen- palvelut sekä valvottu tapaamisvaihto- palvelu. Perheoikeudelliset palvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtäväalueen palveluesimies.

Perheoikeudellisten palvelujen tavoitteena on turvata lasten oikeus huoltoon, elatukseen ja etävänhemman tapaamiseen, turvata puolisojen oikeus elatukseen sekä tukea perheitä adoptioasioissa ja ristiriitatilanteissa. Kaupunki järjestää perheoikeudellisia palveluita omana toimintana ja ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajalta. Yksityisiltä palveluntuottajalta hankitaan tapaamisten valvontapalveluita. Tapaamisten valvonta on sosiaalipalvelua, jossa valvojana toimiva sosiaalihuollon ammattihenkilö huolehtii lapsen ja vanhemman välisissä tapaamisissa siitä, että tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko lapsen huolto- ja tapaamisoikeus- sopimukseen tai tuomioistuimen antamaan päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Perheoikeudellisiin palveluihin kuuluvia tapaamisten valvonnan palveluita ovat valvottu vaihto, tuettu tapaaminen ja valvottu tapaaminen.

Tuettua tai valvottua tapaamista tai valvottua tapaamisvaihtoa hankitaan kolmelta kilpailutetun puittejärjestelyn piirissä olevalta palveluntuottajalta. Lisäksi palvelua järjestetään pienimuotoisesti omana toimintana perhepalvelukeskuksen yhteydessä. Maksusitoumuspäätöksiä ostopalveluihin tehtiin 72 kpl, joilla lapsen ja vanhemman välinen tapaaminen turvattiin 326 tapaamiskertaa.

Ohjaus- ja valvontakäynnit toteutettiin tarkastelujakson aikana kahden palveluntuottajan toimintayksikköön. Ohjauksen ja valvonnan sisältö ja menetelmät olivat perhe- ja sosiaalipalveluiden vahvistetun valvontaohjelman mukaiset. Toisen palveluntuottajan osalta toiminnassa ja toimintaa tukevissa asiakirjoissa ei ollut huomautettavaa. Toisen palveluntuottajan osalta havaittiin täydennyksen tarpeita toimintayksikön omavalvonnassa ja palveluntuottaja ohjeistettiin korjaamaan puutteellisuudet asianmukaiselle tasolle.

Perhesosiaalityö

Vuonna 2020 suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat kaupungin ostopalveluna hankkimat lapsiperheiden kotipalvelu, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta ja nuorten sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen palvelut. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtäväalueen palveluesimies.

Kaupunki järjestää lapsiperheiden sosiaalipalveluita omana toimintana ja ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta. Ostopalveluina hankitaan lapsiperheiden kotipalvelua, tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa sekä sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen palveluita. Lapsiperheiden kotipalvelun piirissä oli vuonna 2020 yhteensä 119 perhettä, joista 16 palvelua hankittiin ostopalveluna kahdelta eri palveluntuottajalta.

Lapsiperheiden kotipalvelua ostopalveluna tuottavista toimintayksiköistä kahteen tehtiin ohjaus- ja valvontakäynnit raportointijakson aikana. Valvonnassa tuli ilmi puutteellisuuksia toimintayksiköiden omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Jatkotoimenpiteenä palveluntuottajia ohjeistettiin omavalvonnan parantamisessa. Tukiperhe ja tukihenkilöpalveluja tuottavien palveluntuottajien toimintayksiköiden ohjaus- ja valvontaprosessi on aloitettu ja asiakirjapyyntö on toimitettu palveluntuottajille. Toimintayksikkö- tapaamiset saatetaan loppuun tammikuun 2021 aikana.

Nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen kuntoutuksen palvelua hankitaan Rovaniemen kaupunkikonserniin kuulualta palveluntuottajalta. Palvelua hankittiin vuonna 2020 yhteensä 31 henkilölle. Palveluntuottajan toimintayksikköön tehtiin ohjaus- ja valvontakäynti, jonka sisältö ja menetelmät toteutettiin perhe- ja sosiaalipalveluiden vahvistetun valvontaohjelman mukaisesti. Palveluntuottajan toimintayksikössä ja toiminnassa ei ollut huomautettavaa.

Sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen palvelut- aikuissosiaalityö

Vuonna 2020 suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat kaupungin ostopalveluna hankkimat kuntouttavan työtoiminnan palvelut. Sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen palvelujen valvontatehtävistä on vastannut tehtäväalueen palveluesimies.

Kuntouttavaa työtoimintaa hankintaa ostopalveluna ja järjestetään vähäisessä määrin kaupungin omana toimintana. Kuntouttavan työtoiminnan palvelua hankittiin vuonna 2020 Rovaniemen kaupunkikonserniin kuulualta palveluntuottajalta yhteensä noin 100 henkilölle.

Palveluntuottajan toimintayksikköön tehtiin ohjaus- ja valvontakäynti, jonka sisältö ja menetelmät toteutettiin perhe- ja sosiaalipalveluiden vahvistetun valvontaohjelman mukaisesti. Palveluntuottajan toimintayksikössä ja toiminnassa ei ollut huomautettavaa.

4.3 Asumispalveluiden erityispalvelut

Vuonna 2020 asumispalveluiden erityispalveluissa suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat:

1. vammaisten henkilöiden palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, joissa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun tuottaminen sekä rajoitustoimenpiteet.
2. mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, joissa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun tuottaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen.

Asumispalveluiden erityispalveluissa valvontatehtävistä on vastannut tehtäväalueen palveluvastava ja palveluesimies.

Kaupunki järjestää erityisryhmiin kuuluville asiakkaille asumispalveluna tuettua asumista, palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Valtaosa asumisen erityispalveluista tuotetaan ostopalveluna, omana toimintana palvelua tuottaa seitsemän asumisen yksikköä. Ostopalveluntuottajien toimintayksiköitä oli vuonna 2020 Rovaniemellä yhteensä 26, joista palvelua hankittiin noin 200 asiakkaalle. Lisäksi palvelua tuottivat 12 toimintayksikköä muilla paikkakunnilla.

Vuonna 2020 asumispalvelujen valvontaa tehtiin valvontasuunnitelman mukaisesti ennalta ilmoitetuina ohjaus- ja valvontakäynteinä. Valvontakäyntejä tehtiin yhteensä 18 toimintayksikköön. Mielen-terveys- ja päihdekuntoutujien yksiköiden valvonta toteutui kymmeneen toimintayksikköön, joista neljään yksikköön tehtiin kaksi käyntiä. Vammaisten asumispalveluyksiköihin valvonta toteutui seitsemään yksikköön, joista kolmeen yksikköön tehtiin kaksi käyntiä. Lisäksi yksi käynti tehtiin yhdessä ikäihmisten palvelualueen valvontaa toteuttaneiden viranomaisten kanssa. Toteutumatta jäi oman toiminnan yksiköiden valvontakäynnit sekä kahden yksityisen palveluntuottajan toinen valvontakäynti, jotka siirrettiin seuraavalle vuodelle.

Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon hallintoylilääkäri osallistui valvontasuunnitelman mukaisille käynneillä, niissä yksiköissä, joissa lääkehoidon ja huollon toteutuksen ohjaukseen ja valvontaan ilmeni tarvetta. Lapin aluehallintoviraston ylitarkastajan kanssa tehtiin yhteistyötä aluehallintoviraston valvontatoimenpiteiden kohteena olevien toimintayksiköiden valvonnan osalta. Aluehallintovirastoa myös konsultoitiin Rovaniemen kaupungin suorittaman valvonnan yhteydessä tarvittaessa. Ikäihmisten palvelualueen palveluvastaavan ja palveluesimiehen kanssa toteutettiin yhteinen valvontakäynti yksikköön, joissa oli molempien palvelualueiden sijoittamia asiakkaita.

Suoritettussa valvonnassa nousi esiin palveluntuottajien ohjauksen ja neuvonnan tarpeita omavalvonnan toteuttamisessa ja suunnitelman vuosittaisessa tarkistamisessa sekä toiminnan johtamisessa. Edelleen korjaamisen tarvetta ilmeni joidenkin yksiköiden osalta lääkehoidon prosesseissa ja sen suunnitelmallisessa toteuttamisessa. Palveluntuottajia ohjattiin ja neuvottiin palvelun laadun varmistamiseen liittyvissä asioissa ja yhteistyön menettelytavoista tilaaja kanssa. Lisäksi ohjaavia keskusteluja käytiin tuotetun palvelun sopimuksenmukaisuudesta.

Rovaniemen kaupungin muihin kuntiin sijoittamien asiakkaiden osalta valvontayhteistyötä toimintayksikön sijaintikunnan ja palveluntuottajan kanssa ei ehditty toteuttaa systemaattisesti ja suunnitelmallisesti tarkastelujakson aikana.

4.4. Lastensuojelu

Vuonna 2020 lastensuojelun suunnitelmallisen ohjauksen- ja valvonnan kohteena olivat:

1. lastensuojelun toimeksiantosuhteinen perhehoito, jossa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen.
2. lastensuojelun ammatillinen perhehoito, jossa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteet.
3. lastensuojelun laitoshuolto, jossa erityisen valvonnan kohteena olivat asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen sekä rajoitustoimenpiteet

Lastensuojelun sijaishuoltoa hankittiin 27 yksityisen palveluntuottajan sijaishuoltoyksiköstä, joista Rovaniemellä sijaitsee kahdeksan. Lastensuojelun ostopalveluissa oli vuonna 2020 sijoitettuna yhteensä noin 100 eri lasta, joista 50- 60 oli sijoitettuna Rovaniemen alueella. Edellisten lisäksi Rovaniemellä tuotetaan omana toimintana lastensuojelun palvelua 13-paikkaisessa Etelärinteen lapsi- ja nuorisokodissa, jossa oli sijoitettuna 28 eri lasta. Vuonna 2020 tehtiin ohjaus, arviointi ja valvontakäynti kuuteen sijaishuollon ostopalveluyksikköön paikkakunnalla.

Lastensuojelun avohuollossa palveluja hankittiin yhdeksältä eri palveluntuottajalta. Ostettavia palveluita ovat olleet mm. tehostettu perhetyö, kotiin annettava perhekuntoutus, tuetut- ja valvotut tapaukset (sijaishuollossa oleville lapsille), tukihenkilöpalvelu. Valvontaohjelman mukainen ohjaus, arviointi ja valvontakäynti käytiin neljän palveluntuottajan kanssa.

Vuoden 2020 yhtenä suunnitelmallisen valvonnan painopistealueena on ollut huostaanotettujen lasten sijaishuollon valvonta koskien sekä laitos- että perhehoitoa. Tarkastelujakson aikana on kiinnitetty erityistä huomiota sijaishuollossa olevien lasten kuulemiseen ja sijaishuoltoyksiköiden valvontaan erityisesti lasten asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden toimesta. Eri sijaishuoltoyksiköihin on tehty vuoden aikana keskimäärin 2 – 6 käyntiä, tarvittaessa useampiakin, ohjaukseen ja valvontaa sekä lasten kuulemisiin liittyen. Esille tullessiin epäkohtiin on puututtu ohjauksen keinoin.

Perhehoitoon, ammatilliseen perhehoitoon ja laitoshoitoon sijoitetuille lapsille on laadittu asiakassuunnitelma ja niitä on säännöllisesti tarkistettu. Lisäksi lapsia on tavattu henkilökohtaisesti. Tapauksien yhteydessä on keskusteltu mm lapsen itsemäärämisoikeuteen liittyvistä asioista. Laitoshoidossa tehdyt rajoitustoimenpiteet ovat tulleet sosiaalityöntekijöille tiedoksi ja niiden oikeellisuutta on arvioitu. Tarvittaessa on tehty tarkempia selvityspyyntöjä rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Lastensuojelulain hengen mukaisesti ja valvontaviranomaisten painotuksista johtuen lasten itsemäärämisoikeuden toteutuminen, rajoitustoimenpiteiden käyttö ja lasten oikeudenmukaisen kohtelun seuranta on vaatinut lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työajasta merkittävän osuuden. Muu valvonta on jäänyt pääasiassa esimiesten tehtäväksi muun työn ohella. Esimerkiksi vuoden 2020 aikana ei ole ehditty tehdä kaikkia valvontakäyntejä Rovaniemen alueella sijaitseviin laitoksiin ja ammatillisiin perhekoteihin sekä avopalveluihin.

Lastensuojelun sijaishuollon laitospalveluista noin 80 % on ostopalveluita. Ostopalveluiden ollessa suuressa roolissa valvonta ja sopimusten tulkinta ovat vieneet paljon resurssia. Käytännössä sopimusten tulkintoihin liittyviä asioita on tullut esiin useita viikossa. Suurin osa kilpailutetuista sijaishuollon palveluista sijaitsee toisella paikkakunnalla, osa hyvinkin kaukana, jonka vuoksi työskentely lapsen kanssa ja sijaishuoltopaikan valvonta on vaatinut viranhaltijoilta paljon aikaa.

Lastensuojelun valvontatehtäviä ovat toteuttaneet palveluesimies ja johtavat sosiaalityöntekijät (2kpl) muiden töiden ohessa. Huomioiden lastensuojelun palveluiden järjestämisen rakenne ja sen erityispiirteet, edellyttää palveluiden lakisääteiset valvontatehtävät yhden kokoaikaisen työntekijän työpanoksen lisäystä.

5. YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Yksityisiltä palveluntuottajilta tehtävät ostopalvelut muodostavat merkittävän osan rovaniemeläisille järjestetyistä perhe- ja sosiaalipalveluista. Ostopalvelujen vuositaso volyymi perhe- ja sosiaalipalveluissa on vuonna 2020 ollut noin 60 % koko palvelualueen talousarvion mukaisista määrärahoista. Suurimmat ostopalvelujen asiakasvolyymit ovat vammaisten ja kehitysvammaisten henkilöiden palveluissa, asumispalveluiden erityispalveluissa ja lastensuojelun kokonaisuudessa.

Vammaisten- ja kehitysvammaisten sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluissa oli vuonna 2020 yhteensä noin 200 asiakasta ja palvelua on tuottanut yhteensä 33 eri toimintayksikköä paikkakunnalla. Kaupungin oman toiminnan yksiköitä on ollut seitsemän yksikköä ja ostopalvelua on tuottanut 26 yksikköä. Lastensuojelun sijaishuollon palveluissa oli yhteensä noin 100 eri lasta, joista

56 on ollut sijoitettuna Rovaniemen alueella. Sijaishuoltoa hankittiin yhteensä 27 sijaishuoltoyksiköstä, joista Rovaniemellä sijaitsee kahdeksan. Lastensuojelun avohuollon palvelua tuottaa yhdeksän yksityistä palveluntuottajaa. Yhteensä perhe- ja sosiaalipalveluiden lakisääteiselle valvontavastuulle kuuluu reilut 60 eri toimintayksikköä paikkakunnalla. Lisäksi rovaniemeläisille hankitaan ostopalveluja yhteensä noin 30 toimintayksiköstä, jotka sijaitsevat muilla paikkakunnilla.

Vuodelle 2020 hyväksytyn perhe- ja sosiaalipalveluiden valvonnan vuosisuunnitelman mukaista ohjausta- ja valvontaa toteutettiin yhteensä 42 eri yksityisten palveluntuottajien toimintayksikköön. Kahdeksaan toimintayksikköön tehtiin kaksi tai useampi käynti. Ennalta ilmoitettuja tai ilmoittamattomia tarkastuskäynteihin oli tarve kahden yksityisen palveluntuottajan toimintayksikön osalta.

Jokainen sosiaalipalvelujen tuottaja vastaa toimintansa laadusta ja valvoo sen toteutumista ensisijaisesti itse. Palvelujen tuottajan on huolehdittava lakisääteisen omavalvonnan keinoin palvelujensa laadusta, riittävydestä ja asiakasturvallisuudesta. Yleisenä valvontahavaintona voidaan todeta, että osalla palveluntuottajista toimintayksiköiden omavalvonta oli laadultaan epätasaista ja osin myös puutteellista. Omavalvontaa ei kaikkien yksiköiden osalta ollut toteutettu tarkoitetulla tavalla. Toimintatavat palveluntuottajien tukemiseksi omavalvontatehtävässä vaativat kehittämistä, samoin omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi. Asumispalveluissa lääkehoidon suunnittelun ja toteuttamisen prosessissa havaittiin osassa toimintayksiköistä puutteita. Lääkehoito on terveydenhuollon palvelua silloinkin kun sitä toteutetaan sosiaalihuollon yksikössä. Sosiaalihuollon toimintayksiköissä toimivat terveydenhuollon ammattihenkilöt ja esimiehet tarvitsevat ohjausta lääkehoidon omavalvonnan toteuttamiseen ja se tulisi voida järjestää kaupungin terveydenhuollon asiantuntemuksella ja toimesta.

Yhteenvedon voidaan todeta, että perhe- ja sosiaalipalveluiden lakisääteinen valvontatoiminta on sisällöltään laajaa ja ohjattavien ja valvottavien toimintayksiköiden määrä on suuri. Valvontaohjelman sisältöinen valvonnan toteuttaminen vaatii kohdennettua lisäresurssia lastensuojelun palvelujen valvontaan (yksi työntekijä) sekä Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon resurssia (1 työntekijä) sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjaukseen, arviointiin ja valvontaa lääketurvallisuuden ja terveydenhuollon toteuttamisen osalta.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelualue on ohjannut ja valvonut vastuulleen kuuluvia sosiaalipalvelujen toteuttamista ja kunnan alueella sijaitsevia sosiaalipalveluja tuottavien toimintayksiköiden toimintaedellytyksiä eri tasoilla ja menetelmin. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaan valvontaviranomaisen on toteutettava sosiaalipalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa palvelujen tuottajalle sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa. Vaikka entistä enemmän painotetaan ennakkoivaa, palveluntuottajan ja -käyttäjien kanssa hyvässä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä tapahtuvaa valvontaa, on reaktiivisella valvonnalla asiakkaiden oikeuksien viimesijaisena turvaamisen keinona ollut tärkeä merkitys. Suunnitelmallisella valvonnalla puolestaan on varmistettu, ettei valvonta ole ollut pelkästään yksittäisten reaktiivisten valvonta-asioiden käsittelyä. Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnan kivijalkaa luodaan jo palveluhankinnan suunnittelussa. Hyvä hankinnan suunnittelu, sopimuksenaikainen yhteistyö ja epäkohtiin puuttuminen on saumaton kokonaisuus, joka edellyttää riittävää hankinta- ja valvontaresurssia ja myös entistä enemmän kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä valvonnan toteuttamisessa.

6. VALVONNAN VUOSISUUNNITELMA 2021

Perhe- ja sosiaalipalveluiden suunnitelmallisen valvonnan painopisteet vuonna 2021

Työikäisten ja lapsiperheiden palvelut

- kuntouttava työtoiminta
- nuorten sosiaalinen tuki ja kuntoutus
- lapsiperheiden kotipalvelu
- tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta
- tapaamispalvelut

Vammaispalvelut

- vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu
- työtoiminta
- ryhmälomitus palvelu

Asumispalveluiden erityispalvelut

- vammaisten henkilöiden palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, joissa erityisen valvonnan kohteena on asiakassuunnitelman mukaisen palvelun tuottaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteiden käytön valvonta. Asiakaskohtaisen palvelun valvontaa toteutetaan yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa.
- mielenterveys- ja päihdekuntoutujien palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen, joissa erityisen valvonnan kohteena on asiakassuunnitelman mukaisen palvelun tuottaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen. Asiakaskohtaisen palvelun valvontaa toteutetaan yhteistyössä työikäisten ja lapsiperheiden palvelujen kanssa.

Lastensuojelu

- lastensuojelun toimeksiantosuhteinen perhehoito, jossa erityisen valvonnan kohteena on asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen.
- lastensuojelun ammatillinen perhehoito, jossa erityisen valvonnan kohteena on asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteet.
- lastensuojelun laitoshuolto, jossa erityisen valvonnan kohteena on asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteuttaminen, itsemääräämisoikeuden tukeminen sekä rajoitustoimenpiteet.

Vuonna 2021 perhe- ja sosiaalipalveluiden suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan läpäisevänä painopisteenä on palveluntuottajien omavalvonta, palveluntuottajien tukeminen omavalvonta tehtävässä ja sen toteuttamisen arviointi. Palveluntuottajien omavalvonnan suunnitelmat ja käytännön toteuttaminen tarkastetaan ohjaus-, arviointi - ja valvontakäyntien yhteydessä ja erityistä huomioita kiinnitetään suunnitelmien laatuun, käytettävyyteen sekä käytännön toteuttamiseen. Omavalvonnan osana kiinnitetään toimintayksiköiden henkilöstön huomio heidän lakisääteiseen velvollisuuteensa ilmoittaa asiakkaan sosiaalipalvelussa havaitsemista epäkohdista työnantajalle ja tämän velvollisuudesta ryhtyä viivytyksettä tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden menettelytavat tarkistetaan. Omavalvonnan velvoitteisiin kiinnitetään erityistä huomiota myös sosiaalipalvelujen hankintojen valmistelussa.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden valvonnan kehittämisen kohteet vuonna 2021

1. Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon roolin selkeyttäminen ja resursointi sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjauksessa ja valvonnassa.

Sosiaalihuollon yksikössä toteutettava lääkehoito ja terveydenhuolto ovat osa kaupungin terveydenhuollon toimintaa. Tällä hetkellä terveydenhuollossa ei ole erillistä resurssia sosiaalihuollon toimintayksiköiden valvontaan osallistumiseen. Terveydenhuollon asiantuntemusta sosiaalihuollon palvelujen valvonnassa tarvitaan toimintayksiköiden lääkehuollon toimilupaprosessissa, terveydenhuollon toteutumisen valvonnassa, lääketurvallisuuden ohjauksessa, lääkehuollon arvioinnissa ja valvonnassa sekä reaktiivisessa valvonnassa ilmi tulleiden epäkohtien korjaamisessa. Lääkehoidon asiakasturvallisuus ja vaaratapahtumien välttäminen asianmukaisesti edellyttää, että lääkehoidon toteuttamisen ohjaaminen ja valvominen on osa kaupungin terveydenhuollon ammatillisesti johtamaa ja toteuttamaa toimintaa. Kuluneen vuoden koronavirusepidemia osoitti myös terveydenhuollon resurssin välttämättömyyden sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjauksessa asiakkaiden terveysturvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Infektioiden torjunta, leviämisen estäminen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on osa terveydenhuollon asiantuntemusta vaativaa terveydenhuollon lakisääteistä tehtävää.

2. Valvontaan käytettävien resurssien ja toimintaprosessien arviointi ja tarvittavien muutosten toimeenpano.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden lakisääteinen valvontatoiminta on sisällöltään laajaa ja ohjattavien ja valvottavien toimintayksiköiden määrä on suuri. Valvontaohjelman sisältöinen valvonnan toteuttaminen vaatii kohdennettua lisäresurssia lastensuojelun palvelujen valvontaan (yksi työntekijä) sekä Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon resurssia (yksi työntekijä) sosiaalihuollon toimintayksiköiden ohjaukseen ja valvontaan lääketurvallisuuden ja terveydenhuollon toteuttamisen osalta. Vammaispalvelun ja asumispalveluiden erityispalvelujen valvonnan toimintaprosessia edelleen selkeytetään huomioiden jo olemassa olevat sosiaalipalveluiden resurssit.