



SIILINJÄRVI

Sosiaali- ja terveyspalvelut

---

## Yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelma Siilinjärven sosiaali- ja terveyspalveluissa

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	2
2 VALVONTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ .....	4
3 VALVONNAN TOTEUTUS SIILINJÄRVELLÄ .....	6
3.1 Ennakollisen valvonnan toteutus .....	7
3.2 Suunnitelmallisen valvonnan toteutus.....	9
3.2.1 Valvontakäynnin toteutus.....	11
3.3 Reaktiivisen valvonnan toteutus .....	13
3.4 Valvonnan seuranta ja raportointi .....	14
3.5 Asiakirjahallinta.....	15
LÄHTEET .....	16

# 1 JOHDANTO

Sosiaalipalvelut, joiden järjestämisvastuu on kunnalla, on lueteltu sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 14). Kyseisiä sosiaalipalveluja ovat sosiaalityö, sosiaalipäivystys, kotipalvelut, omaishoidon tuki, asumispalvelut, laitoshoido, perhehoito, kuntoutus, lasten ja perheiden palvelut, ikäihmisten palvelut, vammaispalvelut, päihdetyö ja päihdepalvelut. Sosiaalihuoltojärjestelmän perusta on tällä hetkellä kunnallinen sosiaalihoito. Kunnat voivat tuottaa sosiaalipalvelut yksin tai muodostaa keskenään kuntayhtymiä. Kunta voi myös ostaa sosiaalipalveluja muilta kunnilta, järjestöiltä, yksityisiltä palveluntuottajilta tai valtiolta. Kunnan tehtävänä on valvoa, itse järjestämiensä ja ulkopuolelta ostamiensa palvelujen lisäksi, kaikkien yksityisten sosiaalihoitojen palveluntuottajien toimintaa kunnassa. Kunnan lisäksi valvontaviranomaisia ovat aluehallintovirastot ja sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Valvonta on ennalta suunniteltu prosessi, jota tämä valvontasuunnitelma ohjaa. Valvontasuunnitelman avulla selvitetään useiden eri lakien ja suositusten, kilpailutusehtojen, toimintaohjeiden, ostopalvelusopimuksien sekä palveluseteliohjeen määrittämien velvoitteiden toteutuminen. Se luo työnjaon kuntavalvontaan ja tarvittavaan yhteistyöhön Itä-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valviran) kanssa.

Valvontasuunnitelma on työväline käytännön valvontatyötä tekeville. Se tuo myös avoimuutta valvontaprosessiin kunnan valvontaviranomaisten, yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien ja kuntalaisten välille. Sosiaali- ja terveyslautakunnan käsittelyn ja hyväksynnän jälkeen valvontasuunnitelma on luettavissa [siilinjärvi.fi](http://siilinjärvi.fi) sivustolla. Valvontasuunnitelman laadinnassa käytetyt lähteet löytyvät lähdeluettelosta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019 linjaa Valviran ja aluehallintovirastojen valvonnan strategiset päätavoitteet hallitusohjelmakaudeksi. Valtakunnallinen valvontaohjelma määrittelee valvonnan painopistealueet vuosittain. Painopistealueet valitaan riskinarvioinnin perusteella ja suunnitelmallista valvontaa suunnataan valituille valvontakohteille, eli kohteisiin, joiden asiakas- ja potilasturvallisuusriskit arvioidaan suurimmiksi. Valvira ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kehittävät valvontamenetelmiä ja siirtävät valvonnan painopistettä yhä enemmän ennakkolliseen valvontaan ja palveluntuottajien omavalvontaan. Ennakollinen valvonta painottaa palveluntuottajan omaa aktiivista työpanosta oman toimintansa valvonnassa ja kehittämisessä. Kunnan tekemä lakisääteinen viranomaisvalvonta varmistaa, että yksikön toiminta on asianmukaista ja omavalvonta toimii.

Valtakunnallisen valvontasuunnitelman mukaan palveluntuottajien omavalvonta nostetaan ensisijaiseksi valvontamenetelmäksi, josta palveluntuottajat ovat vastuussa osana normaalia ja jatkuvaa oman työn ja laadun kehittämistä, ml. omavalvonnan seuranta ja arviointi. Valvontaviranomaiset tukevat palveluntuottajia ja varmistavat omavalvonnan toteutumisen jälkikäteisvalvonnassa. Omavalvontasuunnitelma on laadittava yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä, ja sen on oltava julkisesti nähtävillä. Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys on tullut voimaan 1.1.2015.

Tulevaisuudessa valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat valvontamenetelmät. Painopiste on asiakaskeskeisyydessä ja ennakoivissa toimissa. Tämä edellyttää entistä suuremman huomion kiinnittämistä dokumentoituun riskinarviointiin. Systemaattinen ja tehokas valvonta perustuu riskinarviointiin. Valvontaa tehdään kolmessa eri vaiheessa: ennakoiden (ennakollinen valvonta), suunnitelmallinen valvonta ja reaktiivinen eli jälkikäteisvalvonta.

## 2 VALVONTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) sekä sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011) ohjaavat keskeisesti yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamista ja valvontaa. Tässä laissa yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla (30.12.2014/1321).

Valvira ohjaa sosiaali- ja terveysministeriön alaisena AVI:a niille kuuluvien tehtävien hoitamisessa. Tavoitteena on, että valvonnan toimintaperiaatteet, menettelytavat ja ratkaisukäytännöt olisivat valtakunnallisesti mahdollisimman yhdenmukaisia. Valvira ohjaa ja valvoo palveluja erityisesti silloin, kun kysymyksessä ovat periaatteellisesti tärkeät ja laajakantoiset asiat; usean aluehallintoviraston toimialuetta tai koko maata koskevat asiat; asiat, jotka liittyvät sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastossa käsiteltävään terveydenhuoltoon tai terveydenhuollon ammattihenkilöä koskevaan valvonta-asiaan; asiat, joita aluehallintovirasto on esteellinen käsittelemään.

AVI:t puolestaan ohjaavat ja valvovat kuntia ja yksityisiä palveluntuottajia toimivaltaisena viranomaisena omalla toimialueellaan. AVI myös ehkäisee epäkohtien syntymistä ohjaamalla kuntien viranomaisia ja palveluntuottajia jo ennakkoon. AVI järjestää koulutustilaisuuksia, levittää hyviä käytäntöjä sekä laatii tiedotteita, ohjaukskirjeitä ja valvontaohjelmia. AVI toimii alueellisena lupa- ja valvontaviranomaisena. Valvira ja AVI:t valvovat sosiaalihuollon toimintayksiköiden toimintaa sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa.

Kunnan tehtävänä on valvoa, itse järjestämiensä ja ulkopuolelta ostamiensa palvelujen lisäksi, kaikkien yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien toimintaa kunnassa. Kunnan ohjaus- ja valvontavelvollisuus painottuu ennaltaehkäiseviin toimiin eli neuvontaan, ohjaukseen ja seurantaan. Kuntatoimijalla ei ole toimivaltaa käyttää pakkokeinoja havaitsemiensa epäkohtien korjaamiseksi, vaan kunnan tulee ilmoittaa epäkohdista aluehallintovirastolle, jollei saada asiaa korjatuksi ohjauksella ja neuvonnalla.

Valvontaviranomaisten on toimittava yhteistyössä säädettyjä tehtäviä hoitaessaan. Valvontaviranomaisilla sekä sosiaali- ja terveysministeriöllä on oikeus salassapitosäännösten

estämättä saada sosiaalipalvelujen tuottajalta ja toisiltaan tehtäviensä suorittamista varten tarvittavat tiedot ja selvitykset maksutta.

Valvonta voi olla ennakollista, suunnitelmallista tai jälkikäteistä valvontaa. Ennakollista ja suunnitelmallista valvontaa toteutetaan Valviran ja AVI:n yhdessä laatiman sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman ja siihen liittyvien toimeenpanosuunnitelmien mukaisesti. Jälkikäteinen valvonta käynnistyy tavallisesti kantelujen tai ilmoitusten perusteella. Valvontaviranomainen voi käynnistää valvontatoimenpiteet myös oma-aloitteisesti, esimerkiksi julkisuudessa esiintyneiden tietojen perusteella. Sosiaalihuollon kantelut käsitellään pääsääntöisesti AVI:ssä. Valvira käsittelee kantelun silloin, kun siinä on kysymys periaatteellisesti merkittävästä tai laajakantoisesta asiasta.

Lupaviranomaiset (AVIt ja Valvira) pitävät yhdessä valtakunnallista tietojärjestelmää lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten. Tietojärjestelmään kuuluvat erillisinä osina rekisteri yksityisistä sosiaalipalvelujen tuottajista sekä yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitetut rekisterit terveydenhuollon yksityisistä palvelujen tuottajista ja terveydenhuollon itsenäisistä ammatinharjoittajista. Rekisteriin merkitsemistä varten kunnan tulee viipymättä antaa AVI:lle tiedot ilmoituksenvaraisista sosiaalipalveluista ja niissä tapahtuneista olennaisista muutoksista kuten vastuuhenkilön vaihtumisesta ja toiminnan lopettamisesta.

Edellä mainittuun yksityisten palvelujen antajien rekisteriin ei merkitä kotipalvelun tukipalveluja. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 § 19) kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina luetellaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Kotipalvelun tukipalveluihin sovelletaan kuitenkin muilta osin yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia, ja kunnalla on ensisijainen velvollisuus valvoa niitä. Näistä kotipalvelun tukipalveluja koskevista ilmoituksista muodostuu kunnan ylläpitämä henkilörekisteri, johon sovelletaan henkilötietolakia (523/1999). Siilinjärvellä rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveystoimi.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa ohjaavat mm. seuraavat säännökset:

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Sosiaali- ja terveystoiministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (596/2009)
- Mielenterveyslaki (1116/1990)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012)
- Perhehoitolaki (263/2015)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019, päivitys vuodelle 2017. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)
- Määräys 1/2014 - Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)

### 3 VALVONNAN TOTEUTUS SIILINJÄRVELLÄ

Siilinjärven kunnan virallinen valvonnasta vastaava on sosiaali- ja terveystoimi. Siilinjärven kunnan hallintosäännössä 1.6.2017 § 31 on määritetty toimivalta sosiaali- ja terveystohtajan tehtäviin. Sosiaali- ja terveystohtaja on siirtänyt vastuuta 1.6.2017 alkaen voimaan tulleella toimivallansiirtopäätöksellä (22.6.2017 § 4) edelleen sosiaali- ja terveystoimen viranhaltijoille. Viranhaltijat, joille toimivalta on siirretty, vastaavat valvonnan toteuttamisesta. Sosiaali- ja terveystalvveluissa sovitaan vuosittain valvonnan painopistealueet huomioiden aluehallintoviraston ja Valviran painopistealueet.

Siilinjärven kunnan tehtävänä on:

1. Valvoa ja ohjata oman kunnan alueella olevia ympärivuorokautisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa = luvanvaraiset palveluntuottajat
2. Valvoa ja ohjata oman kunnan alueella olevia ilmoituksenvaraisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa
3. Valvoa ja ohjata kotipalvelun tukipalveluja tuottavia yrityksiä
4. Valvoa ja ohjata ostopalvelujensa laatua muissa kunnissa
5. Valvoa ja ohjata palvelusetelillä tuotettujen palveluiden laatua
6. Valvoa ja ohjata perhehoitoa

Yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavien yritysten valvonnassa käytetään Valviran linjausten mukaista jakoa ennakkolliseen, suunnitelmalliseen ja reaktiiviseen valvontaan. Käytännössä valvonta on kuitenkin prosessi, jossa jako eri osiin on vaikeaa ja tarpeetonta. Valvonta perustuu kaikissa sen vaiheissa säännölliseen yhteistyöhön, luottamukseen sekä avoimuuteen palveluntuottajien kanssa.

### 3.1 Ennakollisen valvonnan toteutus

#### Yksityisten sosiaalihuollon palvelujen ilmoittautumismenettely:

Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmoittaa, koskeeko jätetty ilmoitus tukipalvelujen rekisteröintiä kunnassa, aluehallintovirastolle toimitettavaa ilmoitusta täydennettynä kunnan lausunnolla vai molempia samanaikaisesti. Ilmoitus toiminnan aloittamisesta ja muutoksesta tehdään lomakkeella: ”Ilmoitus yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta.” Lomakkeita saa sähköisesti osoitteesta <https://www.yrityssuomi.fi/lomake>. Ilmoitus liitteineen tulee toimittaa kirjaamoon:

Postitse: Siilinjärven kunta, kirjaamo, PL 5, 71801 Siilinjärvi

Sähköpostitse: kirjaamo(at)siilinjarvi.fi

Kuoreen tai sähköpostin otsikkokenttään teksti: ”Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut”  
Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun asetuksen (1053/2011) 1 §:n mukaisesti toiminnan aloittamisesta tehtyyn ilmoitukseen on liitettävä soveltuvin osin seuraavat liitteet:

1. Ajantasainen kaupparekisteriote tai jäljennös elinkeinoilmoituksesta
2. Jos hakijana on yhtiö, muu yhteisö tai säätiö, jäljennös yhtiöjärjestyksestä yhtiösopimuksesta, yhteisön tai säätiön säännöistä taikka muu vastaava selvitys
3. Toimintasuunnitelma (toiminnan sisältö ja sen suunniteltu laajuus, käytetyt alihankkijat, selvitys asiakaskunnasta, henkilöstösuunnitelma ja -rakenne)
4. Jäljennös palvelujen vastuuhenkilön tutkintotodistuksesta ja selvitys työkokemuksesta (nimikirjan ote tai jäljennös työtodistuksista)
5. Jäljennös henkilötietolain (523/1999) 10 §:n mukaisesta rekisteriselosteesta (saatavissa osoitteessa: tietosuoja.fi)

Toimintayksikköä koskevat liitteet:

6. Toiminnassa käytettävien tilojen pohjapiirustus ja käyttösuunnitelma
7. Pelastuslaissa (379/2011) tarkoitettu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys



8. Pelastusviranomaisen lausunto
9. Terveysturvaviranomaisen lausunto
10. Sen kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tai toimielimen määräämän viranhaltijan lausunto, jossa palveluja annetaan

Mikäli palveluntuottajan toimintaan liittyy kunnan alueella työskentely lasten kanssa ilman huoltajan läsnäoloa, toiminnan vastuuhenkilön rikosrekisteriote on esitettävä kunnan lapsiperheiden palveluista vastaavalle viranhaltijalle. Toiminnan olennaista muuttamista koskevaan ilmoitukseen on liitettävä yllä luetelluista liitteistä liitteet, jotka kuvaavat toiminnan muutosta. Omavalvontasuunnitelma on laadittava viimeistään puolen vuoden sisällä toiminnan aloittamisesta ja toimitettava kuntaan valvonnasta vastuussa olevalle henkilölle.

#### Ilmoitusten käsittely:

1. Palveluntuottaja toimittaa ilmoituksen liitteineen Siilinjärven kunnalle
2. Yrityksen edustaja kutsutaan tarvittaessa tapaamiseen kunnan edustajan / edustajien kanssa (valvonnasta vastaava/t viranhaltija/t). Mikäli yritys tuottaa palveluja eri asiakasryhmille, tehdään yhteistyötä valvonnasta vastaavien viranhaltijoiden kesken. Käytännössä tarkoittaa, että yrittäjät tavataan yhdessä ja lausunnot laaditaan yhteistyössä
3. Mikäli kyseessä on kotipalvelujen tukipalvelut tai näihin rinnastettavat palvelut (ateria-, vaatehuolto-, siivous-, kylvetys-, kuljetus-, saattaja- ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut) tai henkilökohtaisen avun tuottaminen, kunnan viranhaltija käy läpi uuden palveluntuottajan ilmoituksen liitteineen ja varmistaa asiakirjojen asianmukaisuuden. Kun viranhaltija toteaa palvelun kunnan valvottavaksi yksityiseksi sosiaalipalveluksi, uusi palveluntuottaja merkitään Yksityisten tukipalveluyritysten rekisteriin. Rekisteröinti ilmoitetaan tiedoksi yrittäjälle sähköpostitse sekä kirjeellä ja yritys lisätään yksityisten palveluntuottajien listalle [siilinjärvi.fi](http://siilinjärvi.fi) – sivustolle.
4. Mikäli kyseessä on aluehallintoviraston rekisteriin talletettava ilmoitus, eikä yrityksen palvelujen antamiseen tarvita toimitiloja, tapaamisen jälkeen kunnan edustaja liittää lausuntonsa yrittäjän ilmoitukseen ja toimittaa sen liitteineen edelleen aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tekee asiasta päätöksen ja merkitsee palveluntuottajan tiedot yksityisten palvelujen antajien rekisteriin.
5. Mikäli kyseessä on aluehallintoviraston rekisteriin talletettava ilmoitus yrityksestä, jonka palvelujen antamiseen tarvitaan toimitilat, kunnan edustaja tekee tiloihin tarkastuksen ja

laatii tarkastuskertomuksen jonka liittää ilmoitukseen ja toimittaa sen edelleen aluehallintovirastolle. Toimitiloihin tehtävän tarkastuksen lisäksi palveluntuottajan on huolehdittava muiden toimitilojen turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvien lausuntojen ja muiden liitteiden toimittamisesta kunnalle. Aluehallintovirasto tekee asiassa päätöksen ja merkitsee palveluntuottajan tiedot yksityisten palvelujen antajien rekisteriin.

Mikäli yritys tarjoaa ilmoituksenvaraisiin sosiaalihuollon palveluihin sisältyvänä myös terveydenhuollollisia toimenpiteitä (= kotipalveluun sisältyy kotisairaanhoidoa) tulee yrittäjän tehdä sosiaalihuollon palvelujen ilmoituksen lisäksi erikseen terveydenhuollon ilmoitus. Terveydenhuollon ilmoitusta ei jätetä kuntaan, vaan se lähetetään suoraan AVI: lle. Vastaavasti pelkällä terveydenhuollon ilmoituksella ei voi tuottaa kotipalvelua.

Ympäri vuorokautista toimintaa suunniteltaessa ja aloitettaessa yhteistyötä tehdään tuottajan, aluehallintoviraston ja kunnan kesken. Ennen toiminnan aloittamista aluehallintoviraston lupaa varten tarvitaan sijaintikunnan lausunto. Sosiaalihuollon toimintayksikön tarkastukseen voi osallistua aluehallintoviraston pyynnöstä sen kunnan edustaja, jonka alueella sosiaalipalveluja on tarkoitus tuottaa. Aluehallintoviraston on lisäksi Valviran pyynnöstä tarkastettava sellainen sosiaalihuollon toimintayksikkö, jota koskeva lupahakemus on tullut vireille Valvirassa.

Verohallinto on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen arvonlisäverotuksesta (604/40/2011). Ikäihmisten, pitkäaikaissairaiden ja lapsiperheiden on mahdollista ostaa sosiaalihuollon palveluja ilman arvonlisäveroä. Yksityiset palveluntuottajat voivat myydä sosiaalihuoltopalveluja arvonlisäverottomasti vain jos toiminta on sosiaaliviranomaisten valvomaa ja palvelut myydään sosiaalihuollon tarpeessa olevalle henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut esimerkiksi iän tai sairauden vuoksi. Asiakaskohtaista sosiaaliviranomaisen päätöstä ei tarvita, mutta seuraavien edellytysten on täytyttävä: 1) Palveluntuottaja on rekisteröity yksityisten palvelujen tarjoajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen siihen kuntaan, jonka alueella palveluja tuotetaan, 2) Sosiaalihuolto perustuu joko viranomaisen päätökseen tai palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen, 3) Palveluntuottajalla on asiakkaan kanssa yhteistyössä tehty palvelu- tai muu vastaava suunnitelma, 4) Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista palveluntuottaja seuraa.

### 3.2 Suunnitelmallisen valvonnan toteutus

Suunnitelmallinen valvonta toteutuu yhteydenpitona ja määräaikaisina tapaamisina palveluntuottajien kanssa. Siilinjärven alueella sijaitsevien palveluntuottajien lisäksi kunnan tulee

huolehtia ostamiensa sosiaalipalvelujen laadusta ja asianmukaisuudesta muissa kunnissa. Kunnan on varmistuttava siitä, että sopimusteitse tai palvelusetelin avulla hankittavat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. Kunnan on valvottava muihin kuntiin sijoitettujen siilinjärveläisten asiakkaiden elinolosuhteita, oikeuksien toteutumista, hoidon laatua sekä hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista ja tarvittavien tukitoimien saamista kyseisessä toimintayksikössä. Lisäksi valvotaan että lapsen sijoitus perhehoitoon tai laitoshoitoon toteutetaan lapsen edun mukaisesti, lapsen sijaishuollon aikaisia oikeuksia toteutetaan ja lapsi saa tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet.

Yksityisen sosiaalipalvelun hankinta tulee aina perustua sopimukseen. Sopimus on palveluntuottajan ja ostajan välinen. Kunnan ostama palvelu perustuu kunnan velvollisuuteen turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut asiakkaille. Tällöin yksityinen sosiaalipalvelu perustuu kunnan viranomaisen tekemään asiakasta koskevaan palvelupäätökseen. Palvelun tulee myös aina perustua palvelu- hoito- kuntoutus- tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan, jota tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:ssä. Jos asiakas ostaa palvelun suoraan palvelujen tuottajalta, tämän on laadittava suunnitelma edellä mainitun lain mukaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Jos kysymyksessä on kunnan asukkaalleen ostama palvelu, kunnan viranhaltijan asiana on huolehtia, että suunnitelma tehdään. Tällöinkin toimintayksikössä voidaan tehdä erillinen suunnitelma palvelujen yksityiskohtaisesta toteuttamisesta.

Siilinjärven kunta on palvelusetelilain nojalla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569) velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Vaikka palvelusetelin saaneen asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus kuuluu kuluttajasuojalain soveltamisalaan, on kunnalla vastuunsa palvelusta. Kunnan vastuu voi virhetilanteessa perustua esimerkiksi siihen, että kunta on palveluntuottajan listoilleen hyväksyessään laiminlyönyt vastuuvakuutuksen varmistamisen.

Kunnan on pidettävä luetteloa palveluseteliyrittäjäksi hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla osoitteessa: <https://www.palveluseteli.fi/fi/palvelusetelit/kayttokohdehaku>. Sivustolla olevat tiedot palveluntuottajista hintaliitteineen ovat saatavilla myös paperitulosteena mm. neuvonta- ja palveluohjausyksikkö Luotsista ja lapsiperhepalveluista. Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palveluntuottajien hyväksymisen edellytyksistä sekä palvelukuvauksista on luettavissa tarkemmin siilinjärvi.fi -sivustolla.

Yhteistyötä eri palveluntuottajien kanssa pidetään yllä kunnan vuosittain järjestämässä koulutustilaisuudessa / yhteistapaamisessa. Tapaamisissa käsitellään esimerkiksi mahdollisia lainsäädännön muutoksia, molemminpuolista palautetta ja pohditaan työn sisällön kehittämistä. Suunnitelmallisessa valvonnassa merkittävä rooli on palveluntuottajalla itsellään. Omavalvonnan kautta palveluntuottaja varmistaa, että palvelu säilyy halutulla tasolla eikä ongelmia pääse syntymään.

### 3.2.1 Valvontakäynnin toteutus

Ennen valvontakäyntiä palveluntuottajalle lähetetään valvontakäyntikirje (sähköposti), jossa ehdotetaan valvontakäynti aikaa ja pyydetään etukäteen toimitettava aineisto sekä mahdollisesti Valviran kyseiseen palveluun kuuluvan valvontaohjelman valvontalomake, joka pyydetään lähettämään täytettynä takaisin ennen varsinaista valvontakäyntiä. Valvontakäynnillä käydään valvontalomakkeessa olevat asiat yhdessä läpi ja erityisesti omavalvontasuunnitelma. Lisäksi tarkastetaan tilat ja mahdollisesti haastatellaan muutamia työntekijöitä, asiakkaita ja/tai paikalla olevia omaisia. Valvonta- ja ohjauskäynnillä on mahdollista pyytää nähtäväksi mm. yrityksen henkilöstöluettelo ja työvuorolista sekä kopiot työnantajarekisteristä, ennakkoperintärekisteristä ja vakuutusten voimassaolosta, palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuspöytäkirjat.

Valvontakäyntiin osallistuvat yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta vastaava viranhaltija tai viranhaltijat sekä yrityksen toiminnan vastuhenkilö ja/tai yrittäjä. Tarkastuksissa tulee olla mukana nimenomaan yksikön vastuhenkilö. Vastuhenkilö vastaa suoraan lain nojalla

toimintayksikkönsä toiminnallisesta johtamisesta. Vastuuhenkilöllä on yksikkönsä toiminnallisesta johtamisesta vastuussa olevana toimijana keskeinen rooli palvelujen tuottamisen ja palvelujen laadun näkökulmasta. Valvontakäynti tehdään tarvittaessa eri tahojen yhteistyönä. Valvontakäynti on vuorovaikutteista yhteistyötä palveluntuottajan kanssa. Valvontakäynnillä tavataan ja kuunnellaan yrittäjiä, henkilökuntaa ja asukkaita heidän omassa toimintaympäristössään.

Tarkastukseen kuuluu asiakirjoihin perehtyminen: valvontakohdetta koskevat asiapaperit ja mahdolliset lupaehdot; mahdolliset valvontakohteelle annetut aikaisemmat huomautukset tai määräykset; mahdolliset edellisen tarkastuksen jälkeen kirjatut valitukset, yhteydenotot tms. Valvontakäynneillä peilataan nykytilannetta alkuperäiseen palveluiden järjestämissuunnitelmaan; onko harjoitettava toiminta myönnetyn luvan mukaista.

Tarkastuksen jälkeen tarkastuskäynnin kertomus lähetetään kahtena kappaleena palveluntuottajalle allekirjoitettavaksi. Valmiin valvontalomakkeen allekirjoittavat yrityksen vastuuhenkilö sekä viranhaltija/viranhaltijat. Toinen kappale jää palveluntuottajalle ja toinen palautuu kunnalle. Mahdollinen uusintatarkastus tehdään sovitun aikataulun mukaisesti, jossa varmistetaan, että aiemmalla tarkastuskäynnillä esille nousseet epäkohdat on korjattu. Tarkastuskertomus lähetetään toimintayksikön lisäksi niihin kuntiin, jotka ovat sijoittaneet kyseiseen yritykseen kuntansa asukkaan/asukkaita.

Ilmoituksenvaraisten palvelujen tuottajat tavataan vähintään kerran vuodessa yhteistapaamisessa. Lisäksi suunnitellaan vuosittain muutamia henkilökohtaisia tapaamisia palveluntuottajien kanssa, jolloin tutustutaan palveluntuottajaan, asiakasasiakirjojen säilytykseen sekä saadaan tietoa mm. palvelujen käyttäjistä yleisellä tasolla. Valvontakäyntien lisäksi yhteistyötä palveluntuottajien kanssa tehdään tarpeen mukaan esimerkiksi tiedotteet, puhelinkontaktit, ostopalveluun ja palveluseteliin liittyvä yhteydenpito.

Ostopalvelujen laadun seurannassa asiakkaan asioita hoitava vastuutyöntekijä (yksityisten hoitokotien asiakkaiden yhteyshenkilö kunnassa) on myös palvelujen laadun arvioija. Hän pitää säännöllisesti yhteyttä ja tekee käyntejä toimintayksiköihin asiakasasioihin liittyen, esimerkiksi asiakkaan hoito- palvelu- kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman laatimisen ja päivityksen yhteydessä. Varsinaisen valvonnan hoitaa kuitenkin tähän nimetty henkilö, jolla on selkeä valvojan ja tarkastajan rooli. Nämä tarkastuskäynnit tehdään tarvittaessa, välittömästi ongelmien ilmetessä.

Siilinjärven kunnan ulkopuolella sijaitsevilla yksiköissä käydään vuosittain asiakkaan hoito- palvelu- ja kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman päivityksen yhteydessä, tarvittaessa useammin. Muutoin Siilinjärven kunnan ulkopuolella sijaitsevien toimintayksiköiden valvontaa tehdään tarvittaessa ja yhteistyössä sijaintikunnan kanssa. Vuositasolla suunnitellaan muutamia käyntejä eri paikkoihin yhteistyön ja palveluihin tutustumisen merkeissä. Muilta osin tukeudutaan palveluntuottajan kotikunnan tekemään valvontaan sekä palveluntuottajan omavalvontaan.

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.

### 3.3 Reaktiivisen valvonnan toteutus

Mikäli palveluntuottajan toimintaan kohdistuu valituksia tai siinä ilmenee muuten laatu epäkohtia, valvonnasta vastaava henkilö selvittää näitä ensin yhdessä palveluntuottajan kanssa. Kunnalla on oikeus purkaa ostopalvelusopimus tai poistaa palvelusetelituottaja Siilinjärven palveluntuottajarekisteristä, elleivät palveluntuottajan palvelut ole sopimuksen ja palveluseteliä koskevan palvelusetelin sääntökirjan mukaisia tai eivät täytä yhteisesti sovittuja laatuvaatimuksia eikä puutteiden korjaamiseksi ole kohtuullisessa ajassa esitetty hyväksyttävää suunnitelmaa. Muutoin kuntatoimijalla ei ole oikeutta käyttää pakotteita, vaan tehdään ilmoitus aluehallintovirastolle. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain nojalla aluehallintovirastoilla ja Valviralla on valvontatehtävänsä suorittamiseksi tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus sekä mahdollisuus määräysten, pakkokeinojen ja seuraamusten asettamiseksi palveluntuottajille.

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 terveystieteiden palveluiden asiakkaalla/omaisilla 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.

Sosiaaliamiehen voi ottaa yhteyttä julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon palveluja koskevissa asioissa. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä. Hänellä on työskentelyssään puolueeton ja konsultoiva rooli. Lomakkeet muistutuksen ja kantelun tekemiseen sekä sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät [siilinjarvi.fi](http://siilinjarvi.fi) – sivustolta.

Nimettömiin valituksiin ei reagoida nopeasti, mikäli ne koskevat subjektiivista kokemusta palvelun laadusta. Pääsääntöisenä käytäntönä pidetään asian nostamista keskusteluun omalla nimellä ja mahdollisesti kasvokkain, jotta tilanne saadaan kerralla selvitettyksi kaikkia osapuolia kuullen. Jos nimettömän valituksen kohteena olevilla asioilla todetaan olevan laajempaa merkitystä palvelun luotettavuuden kannalta, asiaa ryhdytään selvittämään palveluntuottajan kanssa. Toimintamalli asiakaspalautteeseen: välitön reagointi, yhteys tuottajaan, määräajan antaminen, selvityksen vaatiminen, tarvittaessa ilmoitus AVI: iin.

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

### 3.4 Valvonnan seuranta ja raportointi

Valvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan vuosittain valvontaraportti. Valvontaraportti sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä tarkastus- ja valvontakäynneistä, esille nousseista asioista ja mahdolliset niistä seuranneista toimenpiteistä. Lisäksi raportissa kuvataan neuvonta, ohjaus ja muu yhteydenpito palveluntuottajien kanssa, esimerkiksi yhteistapaamiset

ja niissä käsitellyt asiat sekä mahdollisesti palveluntuottajilta kunnan toimijoille suunnattu palaute. Vuosittainen valvontaraportti tuodaan Siilinjärven kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnalle tiedoksi. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ohjaavat seuraavan vuoden toimintaa ja valvonnan painopistealueita. Tarvittaessa on selvitettävä syyt tai perustelut mahdollisten toteutumatta jääneiden tavoitteiden osalta. Valvonnassa kerättyä tietoa voi hyödyntää myös oman yksikön toiminnan kehittämisessä.

### 3.5 Asiakirjahallinta

Yksityisiä sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja tuottavien yritysten ohjausta, valvontaa ja rekisteröintiä (kotipalvelun tukipalvelut) varten muodostetut tietohakemistot ovat sähköisessä muodossa Dynasty –asiahallintajärjestelmässä. Sähköisessä muodossa olevat tiedot ovat arkistoituna manuaalisesti Siilinjärven kunnan arkistossa. Henkilötietojen käsittelyn osalta säädetään Henkilötietolaissa (523/1999). Asiakirjojen julkisuudesta tai salaiseksi merkitsemisestä säädetään Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Dynasty -asianhallintajärjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa. Käyttöoikeus on käyttäjän tehtävän mukainen ja perustuu käyttäjärooleihin, joille on määritelty erikseen tietojen luku- kirjoitus- ja poisto-oikeudet eri tehtävämukaisiin toimintoihin. Henkilötietoja luovutetaan vain yksilöidyn tietopyynnön perusteella siihen oikeutetuille viranomaisille noudattaen sosiaali- ja terveyspalvelujen tietosuojaohjeita. Tietojen säilyttämisestä, tallentamisesta ja poistamisesta, julkistamisesta ja luovuttamisesta säädetään Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 27 § - 30 §.

Yksityistä palveluntuottajista olevat tiedot:

- 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).

## LÄHTEET

Aluehallintovirasto, Yksityiset sosiaalipalvelut <https://www.avi.fi/web/avi/yksityiset-sosiaalipalvelut>

Henkilötietolaki (523/1999) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Kuntainfo 10/2011. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 30.11.2011

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (596/2009)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

Määräys 1/2014 - Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta <http://www.valvira.fi/-/maarays-1-2014-yksityisten-sosiaalipalvelujen-ja-julkisten-vanhuspalveluiden-omavalvontasuunnitelmasta>

Perhehoitolaki (263/2015) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150263>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Verohallinnon\\_ohjeet/2011/Sosiaalihuoltopalvelujen\\_arvonlisaverotu\(17776\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/2011/Sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisaverotu(17776))

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma, lomakkeet  
<http://www.yrityssuomi.fi/lomake?docid=18852&kieli=fi>

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20111053>

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019, päivitys vuodelle 2017. Valvontaohjelmia 1 / 2017. Valvira Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto  
[http://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote\\_valvontaohjelma\\_paivitys\\_2017.pdf/8f2b30a2-4e90-4606-b47f-f2be5c5e7cbf](http://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valvontaohjelma_paivitys_2017.pdf/8f2b30a2-4e90-4606-b47f-f2be5c5e7cbf)

Valvira Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto>

Yksityisten palveluntuottajien valvonta Keskustelunavaus vuorovaikutuksellisesta etukäteisvalvonnasta: Vanhustyön kehittämisverkosto SOCOM, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisu B.13:2010

<https://www.yumpu.com/fi/document/view/46199562/yksityisten-palveluntuottajien-valvonta-keskustelunavaus-socom>