



Aluehallintovirasto

Kehitysvammahuollon yhteistyöpäivä 9.10.2019 Minnansali, Jyväskylä

Emmi Häyrynen, ylitarkastaja
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto



Osaavaa kansalaistoimintaa

Opintokeskus **Sivis**



MITÄ OVAT HYVÄT PALVELUT?

KENELLÄ ON VASTUU PALVELUISTA?

KUKA PALVELUJA VALVOO?



PERUSTUSLAKI 19 §

”Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, **jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut** ja edistettävä väestön terveyttä.”



NÄKÖKULMAT

- **ASIAKAS** eli palvelujen käyttäjä
- **JÄRJESTÄJÄ** eli kunta tai kuntayhtymä
- **TOTEUTTAJA** eli palvelun tuottaja
- **VALVONTAVIRANOMAINEN** eli sijaintikunta, aluehallintovirasto ja Valvira



RIITTÄVÄT SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

Mikä on kenellekin riittävä palvelu?

Mitä ovat minulle riittävät palvelut?



PALVELUNTARPEEN ARVIOINTI

Näkökulmat: asiakas ja palvelun järjestäjä

- Miten palveluntarpeen arviointi tehdään?
 - **Elämän arvioimiseen ei ole objektiivista mittaria**
- Miten asiakas voi osallistua palveluntarpeen arvioinnin tekemiseen?
- Mitä työkaluja ja välineitä sosiaalityöntekijällä tai sosiaaliohjaajalla on palveluntarpeen arvioinnin tekemiseen?



PALVELUSUUNNITELMA

Näkökulmat: asiakas ja palvelun järjestäjä

- Suunnitelma siitä, millä palveluilla järjestäjä vastaa asiakkaan tarpeeseen
- Erilaiset käsitykset palveluntarpeesta
- Erilaiset käsitykset palvelun toteuttamistavasta



PALVELUN JÄRJESTÄMINEN

Näkökulma: palvelun järjestäjä

- Kuinka palveluja hankitaan?
- Osataanko hankintaprosessissa huomioida sopimusoikeudellisten seikkojen lisäksi hankittavan palvelun sisältö?
- Jos palveluntarpeen arviointi ei ole onnistunut, riskinä on, että asiakkaalle hankitaan palveluja, jotka eivät vastaa hänen todellista palveluntarvettaan
- Sijaintikunnalla velvollisuus tehostetun palveluasumisen yksiköiden valvontaan



PALVELUN TOTEUTTAMINEN

Näkökulma: asiakas, palvelun järjestäjä ja palvelun toteuttaja

- Palvelun tuottajalla on lakisääteinen velvollisuus tuottamansa palvelun **omavalvontaan**
- Palvelun järjestäjällä on velvollisuus valvoa, vastaavatko palvelut
 - Asiakkaan palveluntarvetta
 - Hankintasopimukseen kirjattuja kriteerejä
- Onko asiakkaalla palvelun käyttäjänä mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta?



VALVONTA ALUEHALLINTOVIRASTON NÄKÖKULMASTA

- **Kantelut**
- **Tarkastus- ja valvontakäynnit**



KANTELUT

	2016	2017	2018	2019 (1.1.-15.9.19)
▪ vammaispalvelut	19	16	33	24
▪ kehitysvammahuolto	9	6	11	14
▪ Yhteensä	28	22	44	38



KANTELUJEN SISÄLLÖSTÄ 1

- Useimmiten kanneltiin palveluasumisesta: hoidon laatu, lääkitys, turvallisuus, kohtelu, yksikön soveltuvuus asiakkaalle
 - etenkin vuosina 2018 ja 2019 määrä on lisääntynyt
- Seuraavaksi yleisimmin kanneltiin sosiaaliviranomaisten eri menettelytavoista palvelujen hakemisessa ja antamisessa.
- Kolmanneksi yleisin oli hakemusten käsittelyaika. Myös jotain kohteluun liittyvää on usein mukana kanteluissa



KANTELUJEN SISÄLLÖSTÄ 2

- Palveluasumisen jälkeen useimmiten kanneltiin vammaispalveluissa henkilökohtaisen avun ja kuljetuspalvelujen järjestämiseen liittyvistä asioista.
- Kehitysvammahuollossa asumispalvelut on selvästi yleisin kantelun kohde, mutta jonkin verran kannellaan erityishuolto-ohjelman laatimisesta.
- Muutama rajoitustoimenpiteisiin liittyvä kehitysvammahuollon kantelu on myös ollut.



TARKASTUSKÄYNNIT

Ennakollinen valvonta

- Uuden asumisyksikön lupakäsittelyn yhteydessä sijaintikunnan kanssa
 - Ennakollisesti huomio henkilöstön riittävään mitoitukseen
 - Toimintaan liittyvien tilojen tarkastaminen
 - Pelastusviranomaisen ja ympäristöterveydenhuollon tarkastus
 - Toiminnan sisällön tarkastus noin vuoden päästä aloittamisesta



VALVONTAKÄYNNIT

Reaktiivinen valvonta/epäkohtailmoitukset

- miten asioita tulee valvontaan
 - epäkohtailmoitukset muilta viranomaisilta
 - yksikön työntekijöiltä (SHL 48 §) vuodesta 2016 alkaen,
 - asiakkailta tai heidän läheisiltään
 - oma-aloitteinen valvonta näytön perusteella
- kaikkiin reagoidaan, kiireellisyys riippuu asian sisällöstä
- joko kirjallinen menettely eli pyydetään selvitystä, tai sitten aloitetaan selvittäminen puhelimitse tai käynnillä yhdessä sijaintikunnan kanssa
- aiempaa enemmän ennalta ilmoittamattomia käyntejä



EPÄKOHTAILMOITUSTEN AIHEET

- Epäkohtailmoituksia eniten liittyen henkilöstön riittävyyteen jokaiseen työvuoroon asiakkaiden tarvetta vastaavaksi
- Ohjaustyötä tekevien työajan käyttö tukipalveluihin (ruuanvalmistus, siivous, pyykkihuolto)
- Vastuuhenkilön toiminta ja yksikön omavalvonta
- Henkilöstön osaamisen taso
- Puutteet itsemääräämisoikeuden tukemisessa
- Asiakkaan epäasiallinen kohtelu
- Lääkehoidon toteuttaminen