

# OMAVALVONNAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS TELKÄNPESÄSSÄ

Mirja Ikonen

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2012

Sosiaaliala  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





|  |                                  |   |
|--|----------------------------------|---|
| Tekijä(t)<br>IKONEN, Mirja   | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö   | Päivämäärä<br>12.11.2012                                |
|  | Sivumäärä<br>38+ Liitteet 3 ja 4 | Julkaisun kieli<br>Suomi                                |
|  |                                  | Verkojulkaisulupa<br>myönnetty<br>( X ) Ei Liitteet 3,4 |
| Työn nimi<br>OMAAVALVONNAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS TELKÄNPESÄSSÄ   |                                  |   |
| Koulutusohjelma<br>Sosiaalialan koulutusohjelma  |                                  |   |
| Työn ohjaaja(t)<br>LEHMUSTO, Aarno   |                                  |   |
| Toimeksiantaja(t)<br>Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiö<br>Telkänhoiva Oy  |                                  |   |
| Tiivistelmä<br><p>Omavalvonta on osa palveluntuottajan oma-aloitteista laatutyöskentelyä ja palveluiden laadun varmistamista. Lokakuussa 2011 tuli voimaan laki yksityisistä sosiaalipalveluista, jonka mukaan jokaisen yksityisen sosiaalipalveluiden tuottajan tuli laatia kirjalliset omavalvontasuunnitelmat. Omavalvonta nousi kuluneen vuoden aikana yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnassa ensisijaiseksi palveluiden valvonnan muodoksi. Valvovat viranomaiset vaativat palveluntuottajilta omavalvontasuunnitelmien tekemistä. Omavalvontasuunnitelmat kattavat palveluntuottajan kaikki palvelut ja niissä kuvataan koko toimintaa.</p> <p>Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiö ja Telkänhoiva Oy tuottavat yksityisiä sosiaalipalveluja Telkänpesän palvelutalossa. Kehittämistyöni tavoite oli laatia omavalvontasuunnitelmat Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiölle ja Telkänhoiva Oy:lle. Kehittämistyön toinen tavoite oli suunnitella omavalvontatyöskentelyn toteutus työyhteisössä ja saattaa omavalvontasuunnitelmat koko henkilöstön tietoon ja käytännön toimintaan osaksi työtä, arvoja, toimintaperiaatteita, käytäntöjä ja perehdytystä.</p> <p>Suomalainen sosiaalipalvelujärjestelmä on muuttunut 2000- luvulla. Yksityisten sosiaalipalveluiden määrä on kasvanut merkittävästi. Palveluntuottajien määrän lisääntyminen on luonut haasteen ohjauksen ja valvonnan kehittämiseksi. Opinnäytetyön raportti kuvaa laajemmin tämän muutoksen mukanaan tuomia haasteita, yksityisten sosiaalipalveluiden valvontaa ja valvonnan muotoja sekä omavalvontatyön prosessia Telkänpesässä.</p> <p>Omavalvonta on osa kaikkea tehtävää työtä. Omavalvonta lisää toiminnan läpinäkyvyyttä, tuo yhteiset toimintatavat ja menetelmät keskusteluun ja arvioitavaksi ja varmistaa palvelun tasalaatuisuutta. Tuloksena syntyivät omavalvontasuunnitelmat ja kuvaus omavalvontatyöskentelyn toteutuksesta Telkänpesässä.</p> |                                  |   |
| Avainsanat (asiasanat)<br>Omavalvonta, valvonta, sosiaalipalvelu, yksityinen sosiaalipalvelu   |                                  |   |
| Muut tiedot<br>Liite 3: Omavalvontasuunnitelma, Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiö, 32 sivua<br>Liite 4: Omavalvontasuunnitelma, Telkänhoiva Oy, 31 sivua  |                                  |   |



|  |  |   |
|--|--|---|
| Author(s)<br>IKONEN, Mirja   | Type of publication<br>Bachelor's Thesis | Date<br>12112012  |
|  | Pages<br>38+ Appendices 3 and 4          | Language<br>Finnish   |
|  |  | Permission for web publication ( X )<br>not attachments 3,4 |
| Title<br>THE PLANNING AND IMPLEMENTATION OF SELF-SUPERVISION IN THE TELKÄNPESÄ SHELTERED HOME  |  |   |
| Degree Programme<br>Degree Programme in Social Services  |  |   |
| Tutor(s)<br>LEHMUSTO, Aarno  |  |   |
| Assigned by<br>Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiö<br>Telkänhoiva Oy  |  |   |
| <p>Abstract</p> <p>Self-supervision is part of a service provider's own-initiative quality control and quality-assurance. In October 2011 a law on private social services was passed. According to it, private social service providers have to make written self-supervision plans. During the past year self-supervision became the primary supervision method. Self-supervision plans cover all the services of the service providers and they depict all their activities.</p> <p>The War Veterans' Housing Foundation in Jyväskylä and Telkänhoiva Ltd. produce private social services in the Telkänpesä Sheltered Home. The goal for this development work was to make a self-supervision plan for the above institutions. The second goal for this work was to plan the implementation of self-supervision in the working environment and to make these plans known to all the staff so as to be part of their working practices, values, working principles, policies and induction procedures.</p> <p>The Finnish social service structure has undergone major changes in the 2000's. The number of private social service providers has grown considerably. This has increased challenges to the development of the methods of guidance and control. The report part of this thesis describes the challenges and the supervision of private social services as well as the related processes in the Telkänpesä Sheltered Home.</p> <p>Self-supervision is part of all the work done in the homes. Self-supervision increases the transparency of all the activities, brings common policies and methods into discussion and into evaluation, and ensures the even quality of the work done. As a result of the thesis process, self-supervision plans and the descriptions of their implementation were created for the Telkänpesä Sheltered Home.</p> |  |   |
| Keywords<br>Self-supervision, supervision, social service, private social service  |  |   |
| Miscellaneous<br>Appendix 3: The self-supervision plan for Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiö, 32 pages<br>Appendix 4. The self-supervision plan for Telkänhoiva Oy, 31 pages  |  |   |

## SISÄLTÖ

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO .....  | 2  |
| 2 SOSIAALIPALVELUT SUOMESSA .....   | 4  |
| 2.1 Sosiaalipalveluiden määrittelyä .....   | 4  |
| 2.2 Suomalainen sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmä muutoksessa 2000-luvulla..... | 5  |
| 2.2.1 Palvelujärjestelmän muotoutuminen .....   | 5  |
| 2.2.2 Palveluiden rahoitus .....  | 9  |
| 2.2.3 Kuntien rooli .....   | 11 |
| 2.2.4 Yksityisten sosiaalipalveluiden määrä.....                                      | 12 |
| 2.3 Laatu sosiaalipalveluissa .....   | 12 |
| 3 SOSIAALIPALVELUIDEN VALVONTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ .....                            | 14 |
| 3.1 Lait.....   | 14 |
| 3.2 Asetukset, suositukset, ohjeet .....  | 16 |
| 4 SOSIAALIPALVELUIDEN VALVONTAJÄRJESTELMÄ .....                                       | 17 |
| 4.1 Valviran rooli ja tehtävät .....  | 17 |
| 4.2 Aluehallintoviraston tehtävät .....   | 18 |
| 4.3 Kuntien osuus valvonnasta .....   | 19 |
| 4.4 Omaalvonta .....  | 20 |
| 4.5 Asiakkaat ja heidän edustajansa osana valvontaa .....                             | 21 |
| 5 VALVONNAN MENETELMÄT .....  | 22 |
| 5.1 Ohjaus, neuvonta ja seuranta .....  | 22 |
| 5.2 Suositukset .....   | 22 |
| 5.3 Muistutusmenettely .....  | 22 |
| 5.4 Tarkastusmenettely.....   | 23 |
| 5.5 Kantelumenettely .....  | 23 |
| 5.6 Hallinnollinen ohjaus .....   | 24 |
| 5.7 Hallinnolliset määräykset .....   | 24 |
| 6 OMAVALVONNAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS TELKÄNPESÄSSÄ.....                             | 25 |
| 6.1 Telkänpesä .....  | 25 |
| 6.2 Telkänpesän omavalvonta .....   | 26 |
| 6.3 Omavalvontatyöskentelyn tavoitteet .....  | 27 |
| 6.4 Omavalvonnan toteutuminen .....   | 28 |
| 7 POHDINTA .....  | 29 |
| LÄHTEET .....   | 33 |
| LIITTEET .....  | 35 |
| LIITE 1 Lait .....  | 35 |
| LIITE 2 Telkänpesän omavalvontatyön aikataulutus .....                                | 37 |
| LIITE 3 Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiön omavalvontasuunnitelma .....          | 38 |
| LIITE 4 Telkänhoiva Oy:n omavalvontasuunnitelma.....                                  | 38 |

# 1 JOHDANTO

Omavalvonta on osa palveluntuottajan oma-aloitteista laatutyöskentelyä. Jokainen palveluntuottaja vastaa tuottamiensa palveluiden laadusta ja laadun varmistamisesta. 1.10.2011 tuli voimaan laki yksityisistä sosiaalipalveluista eli Sosiaalipalvelulaki. Tuon lain 6 §:n mukaan kaikilla yksityisillä sosiaalipalveluiden tuottajilla tuli olla kirjalliset omavalvontasuunnitelmat tehtyinä viimeistään 1.9.2012. Omavalvontasuunnitelmat kattavat palveluntuottajan kaikki palvelut ja niissä kuvataan hyvin yksityiskohtaisesti koko toimintaa.

Työskentelen kahden sosiaalipalveluja tuottavan yksityisen palveluntuottajan palveluksessa. Jyväskylän sotainvalidein asuntosäätiö ja Telkänhoiva Oy tuottavat palveluja lähinnä ikääntyneille asiakkaille. Sekä Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiö että Telkänhoiva Oy omistavat toimipisteen palvelutalo Telkänpesässä Jyväskylässä. Käytän raportissani yhteistä nimitystä Telkänpesä sekä opinnäytetyöni otsikossa että raportissa.

Toimin Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiössä ja Telkänhoiva Oy:ssä talous- ja palvelupäällikkönä. Olen vastannut työssäni laatutyöskentelystä useiden vuosien ajan. Omavalvonnan suunnittelu ja omavalvontasuunnitelmien tekeminen nivoutui hyvin työhöni ja työtehtäviini. Opinnäytetyön aihetta valitessani halusin yhdistää lain tuoman veloitteen työnantajilleni ja opinnäytetyöni tekemisen. Opinnäytetyöni tavoite oli suunnitella omavalvonnan toteuttamista sekä vastata konkreettisesti omavalvonnan toteutumisesta molemmissa yrityksissä. Myös kirjallisten laajojen omavalvontasuunnitelmien tekeminen oli yksi päätavoite. Aihetta valitessani tiesin myös, että opinnäytetyöni tekemisen kautta saan valtavasti lisätietoa perehtymällä lakeihin, ohjeistuksiin ja kirjallisuuteen ja voin siten kehittyä myös ammatillisesti.

Yksityiset sosiaalipalvelut ovat lisääntyneet merkittävästi Suomessa viimeisen kymmenen vuoden aikana. Kunnat ovat vähentäneet omaa osuuttaan palveluiden tuottamisessa ja hankkineet enenevässä määrin palveluita yksityisiltä toimijoilta. Yksityisten palveluiden lisääntyminen on tuonut yksityiset palvelut monin tavoin yleiseen ja poliittiseen keskusteluun. Palveluiden ja palveluntuottajien määrän lisääntyminen on luonut haasteen yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnalle. Lähtökohtaisesti palveluiden laatu pitäisi säilyä vähintäänkin yhtä laadukkaana kuin kunnan omana tuotan-

tona tuotettu palvelu, vaikka kunta päättäisi hankkia palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta. Yksityisiä sosiaalipalveluja ohjaavat ja valvovat kunnat, aluehallintovirastot ja Valvira. Palveluja valvotaan varmistamalla luvanvaraisten palveluiden laatu palvelun tuottamisen alkaessa. Ilmoituksenvaraisten palveluiden kohdalla kirjataan rekisteriin tietoja palveluntuottajasta. Kunnat tekevät tarkastuskäyntejä, valvontakäyntejä ja seuraavat muistutusten ja valitusten määriä. Aluehallintovirasto tekee myös valvontaan liittyviä käyntejä. Valvira antaa ohjeistuksia ja käsittelee sinne esille tulleita ilmoituksia.

Omavalvonta on noussut kuluneen vuoden aikana yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnassa ensisijaiseksi palveluiden valvonnan muodoksi. Valvovat viranomaiset vaativat palveluntuottajilta omavalvontasuunnitelmien tekemistä ja tarkastavat, että suunnitelmat on tehtyinä. Myös verottaja velvoittaa, että verottomia sosiaalipalveluja tuottavilla yrityksillä on omavalvontasuunnitelmat.

Olen laatinut opinnäytetyönäni suunnitelman omavalvonnan toteuttamisesta Telkänpesässä, perehdyttänyt henkilökuntaa omavalvontaan ryhmätyöskentelyllä ja tehnyt kahden yksityisen sosiaalipalveluja tarjoavan yrityksen omavalvontasuunnitelmat. Tässä raportissa kuvaan tuota prosessia Telkänpesässä ja tuon laajemmin esiin suomalaista sosiaalipalvelujärjestelmää ja yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnan muotoja ja merkitystä Suomessa. Laaditut suhteellisen laajat omavalvontasuunnitelmat ovat raportin liitteenä.

Omavalvontasuunnitelmien tulee olla osana jokaisen työtä ja osana perehdytystä. Telkänpesässä aloitetun prosessin aikana henkilöstö on arvioinut eri kokonaisuuksien käytännön toteutumisesta ja tehnyt uusia kehittämissuhteita omavalvontaan ja työhön liittyen. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisia ja niiden tulee olla kaikkien asiakkaiden, omaisten ja yhteistyötahojen nähtävillä.

Asiakkaan tulee saada laadukasta palvelua, hyvää kohtelua ja suunnitelmallista hoitoa riippumatta siitä, kuka häntä hoitaa. Siksi on tärkeää, että palvelut kaikkialla Suomessa toimivat samojen asetusten, suositusten ja lakien mukaisesti niin, että jokainen suomalainen saa riittävät ja laadukkaat palvelut joko kunnan tai yksityisen sosiaalipalvelua tarjoavan toimijan kautta. Ollakseen laadukasta, tulee palvelun täyttää asiakkaan tarpeet, olla lainmukaista ja asiakkaiden sekä viranomaisten milloin tahansa arvioita-

vissa. Omavalvontasuunnitelmien tekeminen ohjaa työyhteisöjä avoimeen, julkiseen ja asiakkaiden tarpeet huomioonottavaan työskentelyyn.

## **2 SOSAALIPALVELUT SUOMESSA**

### **2.1 Sosiaalipalveluiden määrittelyä**

Käsite ”sosiaalinen” sisältää yhtymäkohtia ihmisten yhteisöllisyyteen, avun antamiseen ja vastuun kantamiseen toisista. ”Sosiaalinen” on yhdessä merkityksessään yhteiskunnallinen ja yhteiskunnan etua silmälläpitävä. (Rissanen, Lammintakanen 2011, 16)

Käsitteet sosiaali- ja terveystalvet liittyvät näiden alojen politiikkaan. Käsiteillä kuvataan ihmisten toimintaa ja hyvinvoinnin järjestämistä, joista muotoutuu hyvinvointipolitiikka. (Emt. 19)

Suomen perustuslain (731/1999) mukaan jokaisella suomalaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Yksilöllä on subjektiivinen oikeus ja julkisella vallalla velvollisuus turvata lain mukaiset riittävät sosiaali- ja terveystalvet. Julkisella vallalla tarkoitetaan valtiota ja kuntia. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 8)

Valtion roolina on ollut hyväksyä uusia talveluita koskevia lakeja ja kuntien roolina on ollut vastata niiden täytäntöönpanosta. Sosiaalitalvet koottiin yhteen puitelakiin vuonna 1982 (710/1982) ja samassa hengessä uudistettiin jo olemassa olevia lakeja: lastensuojelulaki (683/1983), päihdehuoltolaki (41/1986) ja vammaistalvelulaki (380/1987). Tältä lainsäädännölliseltä pohjalta muodostuu kunnan järjestämistalvulla olevien sosiaalitalvelujen kokonaisuus.

Kunnan sosiaalitalvelujen sisältöä ovat asumistalvet (asunnon muutostyöt vanhuk- sille ja vammaisille sekä talveluasuminen), ikäihmistalvet (kotitalvelu, tukital- velut, omaishoidon tuki, laitoshaito), kotitalvelut (vanhukset, vammaiset, lapsiper- heet, sairaat), kuntoutus (kuntouttava työote kuuluu kaikkiin sosiaalitalveluihin), lai- toshuolto (ympärihuorokautinen haito), lasten ja perheitä talvelut (päivähaito, las- tensuojelu, ottolapsineuvonta, kasvatustalvet- ja perheneuvonta, perheasioiden sovittelu,

isyyden selvittäminen ja vahvistaminen, lapsen huoltoon ja tapaamiseen liittyvät asiat.), omaishoidon tuki (vanhusten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden kotona hoitamisen tukeminen), perhehoito, päihdetyö- ja palvelut (ennaltaehkäisevät palvelut ja tukea, apua ja hoitoa päihteiden ongelmakäyttäjille ja heidän läheisilleen), sosiaalipäivystys (akuutit tilanteet), sosiaalityö (ohjaus, neuvonta, tukitoimet), vammaispalvelut (esim. tulkkipalvelut). (Rissanen, Lammintakanen 2011, 22- 23)

Yksityiset sosiaalipalvelut täydentävät kuntien sosiaalihuoltojärjestelmää. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtion avustuksesta annetun lain (733/1992) mukaan kunta on velvollinen järjestämään palvelut hoitamalla ne itse, yhdessä muiden kuntien kanssa, olemalla osana kuntayhtymää, hankkimalla palvelut valtiolta, hankkimalla palvelut toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä tai hankkimalla palvelut muulta julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta tai antamalla asiakkaalle palvelusetelin. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 10)

Sosiaalipalveluiden järjestämisessä käytetään entistä enemmän muita kuin perinteisiä kuntien tuottamia palveluja. Sosiaalipalvelut voivat olla myös kuntien tuottamia ostopalvelusopimuksiin perustuvia, palvelusetelillä hankittuja tai asiakkaan itsensä suoraan hankkimia palveluja. Jos asiakas itse tekee palvelusopimuksen palveluntuottajan kanssa, puhutaan puhtaasti yksityisestä palvelusta, jossa kunta ei ole millään tavoin mukana sopimuksessa. (Emt. 21)

Yksityisillä sosiaalihuollon palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) 17§:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon palveluja ja niihin liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö tai julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. (Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien omavalvontasuunnitelmien laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset 2012, 3)

## **2.2 Suomalainen sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmä muutoksessa 2000-luvulla**

### **2.2.1 Palvelujärjestelmän muotoutuminen**

Koko Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueella on menossa valtavia haasteita hyvinvointivaltioiden ja Euroopan sosiaalisen mallin uudistamisessa. Haasteita aiheuttaa



mm. väestön ikääntyminen, hyvinvointivaltioiden rahoituksen kestävyys ja sosiaalipoliittisten järjestelmien uudistamisen suunta. Unionin tulevaisuus on kytköksissä jäsenvaltioiden ja unionin mahdollisuuksiin uudistaa sosiaali- ja terveystaloudellisia instituutioita ja rakenteita. Meneillään oleva murros on sekä haaste että mahdollisuus löytää uusi suunta ja sisältö sosiaalipolitiikalle. Euroopan unionin allekirjoittaman Lissabonin sopimuksen mukaan yhtenä tavoitteena on sosiaalista edistystä tavoitteleva kilpailukykyinen sosiaalinen markkinatalous. ( Sosiaalinen Eurooppa murroksessa 2008, 13, 165) Euroopan Unionin jäsenvaltioissa käytetään OMC- (Open Method of the coordination) menetelmää. OMC on työkalu, jonka avulla vertaillaan metodeja, systeemejä ja tuloksia EU:n alueella. OMC:n kautta annetaan suosituksia, luodaan indikaattoreita, toteutetaan kansallista politiikkaa ja valvotaan palveluja. OMC:ä käyttävät Euroopan komissio ja kansalliset hallitukset sekä erikoisasiantuntijat tällä hetkellä mm. eläkeasioissa, mutta tulevaisuudessa yhä enemmän sosiaalipalveluissa. (Möhle, 2009)

Suomalainen palvelujärjestelmä on hyvin hajautettu, koska kuntia on paljon. Viime vuosina palveluja on pyritty ohjaamaan yhä laajempiin palvelurakenteisiin esim. kuntayhtymien muodossa. Myös integrointi on yleistynyt Suomessa, mm. sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdistäminen kunnissa on lisääntynyt. Lisäksi alueelliset ja seudulliset palveluiden yhdistämiset ovat lisääntyneet. Yksi näkyvä uudistamishanke on ollut kunta- ja palvelurakenteiden uudistamishanke Paras. Integroimisen tarvetta luovat väestön ikä-, sairaus-, koulutus- ja ammattirakenteiden ja väestön palvelutarpeiden muutokset, mutta myös palveluodotusten ja vaatimusten kasvaminen. Edellä mainitut tekijät aiheuttavat palveluiden, avun, tuen huolenpidon, hoivan ja hoidon tarvetta. Ihmisten palveluodotukset ja vaatimukset kasvavat. Nämä odotukset luovat uusia paineita sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseksi. Palveluiden sisältöä, palvelutarjontaa, rakenteita, palveluja tuottavia organisaatioita, ohjausta ja johtamista on jatkuvasti kehitettävä. (Rissanen, Lammintakanen 2011, 28, 106- 108)

Vuoden 2012 loppuun sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämistä ohjaa Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta (169/2007) eli ns. Paras - laki. Lain 4§ määrittelee kuntien keinot ja ohjaa kuntia 20 000 asukkaan väestöpohjavaatimuksen toteuttamiseen. Käytännössä kunnilla on vaihtoehtoja yhdistyä toisiin kuntiin, yhteistoiminnan lisääminen tai palvelurakenteita vahvistamalla laajentaa väestöpohjaa. Esimerkkeinä yhteistoiminnasta ovat kuntayhtymät ja isäntäkuntamallin mukaiset yhteistoiminnan muodot. Käytännössä puitelain mukaan kuntien tulee järjestää perusterveydenhuolto

ja siihen läheisesti liittyvät sosiaalipalvelut yhteistoiminta-alueen muodossa, jos ei muuten 20 000 asukkaan väestöpohja riitä. Sosiaalipalveluiden osuus tässä yhteydessä herättää paljon keskustelua. Juridis- hallinnollisia linjauksia ei ole olemassa, mitkä sosiaalipalvelut kuuluvat lain piiriin. Sosiaalihuollon palveluja on THL: n teettämän kuntakyselyn mukaan eniten siirretty yhteistoiminta-alueille lasten- ja nuorten psykososiaalisten palveluiden, päihdehuollon, iäkkäiden laitoshoidon ja kotihoidon osalta. (Kokko, Heinämäki, Tynkkynen, Haverinen, Kaskisaari, Pekurinen, Tammelin, 2009, 24,34,116)

Kunta- ja palvelurakennemuutostukseen on kohdistunut paljon odotuksia Suomessa. On odotettu palveluprosessien tiivistymistä ja yhdistymistä sekä ehjiä kokonaisuuksia ja katkeamattomia palveluketjuja. Kuitenkin samalla palveluiden tuottajakenttä on monipuolistunut, tietojärjestelmiä kehitetään yhteensopivimmiksi tietoturvan rajojen estäessä kehittämistä ja asiakasprosessien hallinta yli kuntarajojen on haasteellista. (Emt. 2009,118) Lopputulokset eivät ole vielä selvillä, koska muutokset ovat kesken. Kuitenkin nähtävillä on jo muutoksia. Palveluissa erikoistuminen on lisääntynyt, mutta pirstaleisuus on kasvanut. Asiakkaat saavat siis yhä erilaisempia ja erikoisosaamista vaativia palveluja, mutta samalla kokonaiskuva asiakkaasta ja hänen tilanteestaan saattaa hämärtyä. Myös alueelliset erot vaikuttavat, palvelualueiden reuna-alueilla asuvat saavat palveluja heikoimmin. (Virkki, Vartiainen, Kettunen, Heinämäki 2011, 137- 140)

Kilpailu, kilpailuttaminen ja markkinat ovat 1990- luvun laman jälkeen nousseet keskeisesti esiin kunnallispolitiikassa ja kuntataloudessa. On vaadittu keventämään ja tehostamaan julkista sektoria, vapauttamaan markkinoita ja tuomaan markkinataloutta julkiseen hallintoon. Kilpailuttavat toimintatavat ovat tuoneet Cernyn (Cerny 1990 ja 1999) mukaan uuden toimintakulttuurin, jota voi nimittää ”kilpailuvaltioksi”. Kilpailuvaltio ja perinteinen hyvinvointivaltio luovat sekä yhtäläisiä että vastakkaisia elementtejä yhteisen hyvinvointiyhteiskunnan saavuttamiseksi. (Fredrikson, Hyvärinen, Mattila & Wass 2009, 11)

Julkisten ja yksityisten palvelujen suhde ja kilpailuttaminen ovat Suomessa vasta muotoutumassa. Määrittely ei ole ongelmatonta. Vanhastaan omistajuutta on käytetty määrittelyperusteena yksityisen ja kunnallisen palvelun välillä. Yksityisten palvelujen rahoituksesta tulee suuri osa kuitenkin kuntien kautta ostopalvelusopimuksina ja pal-

velusetelienä ja kunta valvoo toimintaa. Tärkeää kuitenkin on mahdollistaa laadukkaat palvelut. Nykyisin usein julkinen ja yksityissektori halutaan nähdä yhä useammin kumppaneina kuin kilpailuasetelmana. (Rissanen, Lammintakanen 2011, 30- 31)

Fredrikssonin tekemän tutkimuksen mukaan kuntalaiset suhtautuvat myönteisemmin kilpailuttamisiin ja yksityisten palveluiden käyttämiseen osana kuntapalveluja kuin kunnallispoliitikot. Kuntalaisille on tärkeämpää palveluiden laatu ja valinnanmahdollisuudet kuin tuottajataho. Kuntapäätäjien mielipiteisiin vaikuttaa pitkälti puoluepoliittinen ideologia. (Fredrikson ym. 2009, 161- 162)

Palvelusetelit ovat Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollossa uusi tapa organisoida palveluita asiakkaille kuntien palveluiden ulkopuolelta eli yksityisiltä ja järjestöpohjaisilta palveluntuottajilta. Vuonna 2009 palvelusetelilain luonnoksen vasta voimassa ollessa palvelusetelit olivat käytössä lähinnä tukipalveluissa; eniten siivouksessa ja ateriapalveluissa, omaishoidon sijaistoinnassa, kotipalvelussa, vanhusten palveluasumisessa ja lasten päivähoitossa. (Kokko ym. 2009, 88) Nykyisin kunnat käyttävät kilpailuttamisen rinnalla palvelusetelijärjestelmää. Palvelusetelijärjestelmässä asiakas valitsee itse palveluntuottajansa. Käytännössä palvelusetelitä ohjataan enemmän hyvätuloisille asiakkaille. Palvelusetelijärjestelmä voisi lopettaa vaikka koko kilpailutusjärjestelmän ja asiakkaat voisivat valita palveluntuottajansa. Käytännössä huonokuntoiset asiakkaat tarvitsevat apua palveluntuottajan valinnassa. Käytännössä kunnat vastaavat kuitenkin palveluiden valvonnasta. (Syrjä 2010, 96)

Tulevaisuudessa yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 17,5 %:sta 29 %:iin vuoteen 2060 mennessä. Tämä tarkoittaisi nopeaa huoltosuhteen kasvua niin, että vuonna 2060 Suomessa olisi lähes 80 huolettavaa 100 työssäkäyvää kohti. Rajua arviota selittävät alhainen syntyvyys, pidempi elinikä ja suurten ikäluokkien eläköityminen. (Länsi- Suomen katsaus, 33)

Palvelujen tuottamisessa tapahtuu valtavia muutoksia. Yritysmuotoisen palvelun tuottamisen määrä sosiaalipalveluissa lisääntyy. Järjestöjen rooli palveluiden tuottajina on edelleen suuri, noin 20 % sosiaalipalveluista. Järjestöjen roolin pieneneminen saattaa kuitenkin vuoden 2012 Järjestöbarometrin mukaan aiheuttaa palveluaukkoja ja kaikki järjestöjen tuottamat palvelut eivät korvaidukaan yritysten ja kuntien palveluilla. Järjestöt tuottavat palveluja myös yritysmuotoisesti ja 20 % sosiaali- ja terveysjärjestöistä

on osittain tai kokonaan yhtiöittänyt palvelutoimintaansa. (Peltosalmi, Vuorinen, Särkelä 2010, 23). Suuret yritykset ja kansainväliset toimijat valtaavat sosiaalipalveluiden markkinoita. Raatikaisen mukaan yksityiset palvelutalo- ja asumispalvelut ovat yksi nopeimmin kasvavista toimialoista Suomessa. Yritysten määrä on kuitenkin kääntynyt laskuun. Laskua selittää palveluiden keskittyminen samoille toimijoille. Toimipaikkojen määrä on lisääntynyt mutta yritysten määrä on laskenut vuoden 2008 jälkeen. Vuonna 2010 palvelutalo- ja asumispalveluissa toimi noin 500 yritystä ja toimipaikkoja oli 800. Keskittyminen on kasvanut nopeammin vuosina 2011- 2012. (Raatikainen 2012, 11)

Muulla Euroopassa on kehitetty jo uusia ratkaisuja, joilla on luotu mahdollisuuksia toisenlaiselle yrittäjyydelle. Yhteiskunnallisen yrityksen liiketoimintamalli on yksi uusi Britanniassa kehitetty malli. Ne toimivat markkinoilla liiketaloudellisin periaattein, mutta yhteiskunnallisten ja ekologisten päämäärien saavuttamiseksi ja ne eivät tavoittele pelkästään taloudellista voittoa omistajilleen. Tämä malli poikkeaa suomalaisesta lainsäädännöstä ja suomalaisista sosiaalisista yrityksistä. Britannian malli on laajempi ja ne etsivät ratkaisumalleja yhteiskunnallisiin, sosiaalisiin ja ekologisiin ongelmiin. Työ- ja elinkeinoministeriö käynnisti Suomessa vuonna 2010 selvitystyön yhteiskunnallisen yrityksen liiketoimintamallin mahdollisuuksista Suomessa. Tavoitteena on edistää uuden yrittäjyyden ja uusien yritysmallien luomista erityisesti hoito- ja hoivapalveluihin Suomessa. (Peltosalmi, Vuorinen, Särkelä 2010, 24- 25)

Tulevaisuuden yhteiskunnassa korostuu entistä enemmän informaatio ja viestintä. Media on merkittävässä roolissa ja tiedontuotanto ja viestintätaidot korostuvat sosiaalipalveluiden tuottajilla. Sosiaalipalveluidenkin tulevaisuuden kannalta on tärkeää, kuinka sosiaalisia ongelmia tunnistetaan, miten niistä keskustellaan ja esitetäänkö niitä panostuksen kohteeksi vaikkapa viiden vuoden kuluttua. (Korhonen ym. 2007,29)

### **2.2.2 Palveluiden rahoitus**

Suomalainen palvelujärjestelmä rahoitetaan pääosin valtio- ja kuntaverotuksen avulla. Palveluja rahoitetaan myös asiakasmaksuilla, Kelan maksuilla, työnantajamaksuilla ja yksityisillä vakuutuksilla. Pääasiallinen rahoitus tulee verotuksen kautta. (Rissanen, Lammintakanen 2011, 27)

Valtio maksaa kunnille valtionosuuksia, jotta kunnat voivat tuottaa palveluja asukkailleen. Kuntien valtionosuudet ovat noin neljännes kuntien kaikista tuloista. Sosiaali- ja terveystoimen menot kaikista kuntien menoista ovat noin 50 %. Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat työvoimavaltainen ala ja kuntien suurin menoerä. Noin kaksi kolmasosaa kuntien menoista on henkilökunnan palkkakuluja kunnissa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelee noin 235000 henkilöä. Yksityisissä sosiaalipalveluissa työskentelee noin 54 000 henkilöä ja yksityisissä terveystalveissa noin 34000 henkilöä Sosiaali- ja Terveystenhuollon taskutilaston (2010) mukaan. Suomen Sosiaaliturva rahoitetaan työnantajien maksuilla (38 %), vakuutettujen maksuilla (11 %), valtion rahoituksella (25 %), kuntien rahoituksella (19 %) ja sosiaaliturvarahastojen tuotoilla (7 %). (Rissanen, Lammintakanen 2011, 62- 63)

Vuonna 2009 Suomessa sosiaalimenot olivat kaikkiaan 52,4 miljardia euroa. Jokaista suomalaista kohden sosiaalimenot olivat 9 820 €. Suurin osa sosiaalimenoista (34 %) liittyi ikääntymiseen ja vanhuuteen. (Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2011, 52)

Yksityisiä sosiaalipalveluita rahoitetaan kuntien maksusitoumuksilla, kuntien ostopalvelusopimuksilla, palveluseleillä ja asiakkaiden maksuilla. Investointeihin yksityiset palveluntuottajat voivat hakea avustuksia.

Yksityisten sosiaalipalveluiden rahoituksessa on tapahtunut 2000- luvulla merkittäviä muutoksia. Raha- automaattiyhdistys vetäytyi 2000- luvun alussa palvelutalojen rahoittamisesta, jolloin niiden rakentaminen pysähtyi lähes kokonaan. Vuonna 2005 tuli kuitenkin Valtion asuntorahaston (ARA: n) avustus erityisryhmien asunto-olojen parantamiseksi. Tuota ARA: n avustusta voivat hakea sekä kunnat että yksityiset tahot esimerkiksi asunnottomien, vammaisten, mielenterveysongelmaisten, päihdeongelmaisten erityistukea tarvitsevien nuorten tai huonokuntoisten esim. dementoituneiden vanhusten asuinolojen parantamiseen. Avustus voi olla 5, 20 ja 35 % investointikustannuksista. Lisärahoitus annetaan korkotukilainana. Vuosina 2005- 2007 suurin osa avustuksista myönnettiin vanhusten palveluasuntojen rakentamiseen, myös nuorille ja opiskelijoille suunnattujen avustusten osuus oli suuri. (Andersson 2007, 16)

Kysyntä kuvaa asiakkaiden erilaisia tarpeita ja tulotasoa. Kun tulot kasvavat, myös tavaroiden ja palveluiden kulutus kasvaa. Kun palveluiden tarjontaa lisätään, se lisää

puolestaan palveluiden käyttöä. Myös tekniikan lisääntyminen ja palkkakehitys vaikuttavat sosiaali- ja terveyspalveluiden menojen kasvuun. (Rissanen, Lammintakanen 2011, 66- 67)Yksityiset sosiaalipalvelut ovat tulleet kuntien tuottamien palveluiden rinnalle osittain niin, että asiakas maksaa saman verran kuin maksaisi kunnilta ostamistaan palveluista. Tällöin kunta maksaa osan palvelun hinnasta palveluntuottajalle. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus hankkia palveluja puhtaasti itse maksaen ja tehden suoraan sopimuksia yksityisten palveluntuottajien kanssa.

### **2.2.3 Kuntien rooli**

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat voidaan jakaa niiden roolien pohjalta. On palvelun järjestäjiä, tilaajia, tuottajia, rahoittajia, valvojia ja kehittäjiä. Kunnalla voi olla kaikki nuo roolit. Julkisen sektorin eli kunnan tehtävä on järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut. Monet palvelut kunnat tuottavat itse tai kuntayhtymien kautta sekä perustettujen liikelaitosten kautta. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden osuus on lisääntynyt viime vuosina. Vuonna 2009 THL:n tilastojen mukaan 31 % sosiaalipalveluista tuotettiin yksityissektorilla. (Rissanen, Lammintakanen 2011, 29)Kuntien rooli voidaan nähdä myös toiminnan kehittäjänä, joka voi huomioida yksityiset toimijat esim. järjestöt yhteisöllisyyden edistäjinä ja kansalaisyhteiskunnan rakentajina, ei vain palvelutuotannon täydentäjinä. Kunnat voivat nähdä yksityiset toimijat tasavertaisina toimijoina. Joskus kunnat ja yksityiset toimijat ovat perustaneet myös yhteisorganisaatioita, mm. yhdistyksiä ja säätiöitä. Yhteisorganisaatiot voivat kehittää ja tuottaa palveluja. Tulevaisuudessa on otettava rohkeasti, mutta kriittisesti käyttöön uusia mahdollisuuksia kuntien ja esimerkiksi järjestöjen välillä. (Möttönen & Niemelä 2005, 6, 166, 210)

Sosiaalihuollossa kaikkia tehtäviä ei voida siirtää yksityisille toimijoille. Päätöksentekoa lakisääteisissä sosiaalipalveluiden myöntämisessä ei voida siirtää virkamiesorganisaation ulkopuolelle. Esimerkiksi päätöksentekoa ja esittelyä sosiaalihuollon järjestämisestä, asiakasmaksujen määräämistä, maksusitoumuksien myöntämistä, virkaavun pyytämistä, menemistä sosiaalihuollon tarpeessa olevan asiakkaan kotiin sekä yksityisten sosiaalipalveluiden ja lastensuojelulain tarkoittamien viranomaisvalvonta-tehtävien suorittamista ei voida Valviran ja aluehallintovirastojen mukaan siirtää pois virkamiehiltä. Pääsääntöisesti hoidollisia ja huollollisia tehtäviä voidaan antaa erilaisille toimijoille esimerkiksi yksityisille palveluntuottajille. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 25)

### **2.2.4 Yksityisten sosiaalipalveluiden määrä**

Monet kuntien järjestämisvastuulla olevat palvelut tuotetaan nykyisin sosiaali- ja terveysjärjestöjen toimintana. Järjestöt antavat sosiaalista tukea, edunvalvontaa sekä tuottavat itse palveluja mm. asumispalveluja ja erityispalveluja. Järjestöjä on rahoittanut paljon Raha-automaattiyhdistys. Viime vuosina toimintoja on yhtiöitetty ja eriytetty edunvalvonta- ja kehittämistoiminnasta kilpailutuslainsäädännön vuoksi. (Rissanen, Lammintakanen 2011, 29)

Yksityisten sosiaalipalveluiden lisääntyminen jatkuu. Vuonna 2010 Suomessa yksityistä sosiaalipalvelua tuotti 4 350 toimipaikkaa. Yksityiset palvelut olivat lähes 1/3 kaikista sosiaalipalveluista. Eniten yksityistä sosiaalipalvelua oli ikääntyneiden palveluasumisessa, ikääntyneiden ja vammaisten kotipalvelussa, lasten päivähoidossa ja lasten ja nuorten laitos- ja perhehoidossa. (Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2011, 47)

Vuonna 2009 Yksityisten sosiaalipalveluiden osuudet kaikista sosiaalipalveluista olivat lastenpäivähoidossa 11,7 %, lastensuojelulaitosten ja perhekotien hoitopäivissä 70 %, ensikotien hoitopäivissä 98,3 %, turvakotien hoitopäivissä 83,7 %, vanhainkotien hoitopäivissä 12,8 %, vammaisten laitosten hoitopäivissä 17,1 %, ikääntyneiden palveluasumisen asiakkaisissa 53,9 %, päihdehuollon asumispalveluiden asumispäivissä 70,9 % ja psykiatristen asumispalvelujen asiakkaisissa 90,4 %. (Emt.157- 158)

## **2.3 Laatu sosiaalipalveluissa**

Jokainen palveluntuottaja haluaa tuottaa laadukkaita palveluja ja asiakkaat haluavat hankkia laadukasta palvelua. Laadusta löytyy erilaisia määritelmiä, mutta yhtenäisiä laatuindikaattoreita ei ole laissa säädetty sosiaalipalveluille. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan kehittämiseksi on kuitenkin annettu mm. valtakunnallinen suositus; Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000- luvulle. Se korostaa mm. asiakkaiden osallistamista laadunhallintaan ja johdon sitoutumista laadun kehittämiseen. (Kotiin annettavat palvelut ja hoito, 14)

Laatu on mielenkiintoinen käsite, jota käytetään paljon eri yhteyksissä ja eri merkityksissä. Laatu tuo mieleen ainakin jotain hyvää ja tavoittelemisen arvoista. (Holma &

Virnes 1999, 7) Laadulla voidaan tarkoittaa yksinkertaisemmin sitä, miten hyvin asiakkaan ja sidosryhmien vaatimukset täyttyvät (Särkämäki 1997, 12).

Laadusta on olemassa mm. Suomen standardiliiton SFS:n määritelmä;

”Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu organisaation tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset.”  
(Holma & Virnes 1999, 7)

Asiakkaan kokemus palvelun laadusta perustuu siihen, mitä hän palvelusta saa ja miten hän kokee saamansa palvelun. Laatu voidaan siis jakaa tekniseksi ja toiminnalliseksi laaduksi. Teknistä laatua ovat henkilöstön taidot, työn organisointi, tilat, välineet ja toimenpiteet ja toiminnallista laatua tasa-arvoinen asiakkaan kohtelu, henkilöstön luotettavuus ja ystävällinen suhtautuminen asiakkaaseen. (Grönroos 1987, 36- 37)

Palveluihin kohdistuu odotuksia monilta tahoilta. Pystyäkseen tarjoamaan laadukkaita palveluja, täytyy palvelujen tuottajan tuntea asiakkaansa ja heidän odotuksensa ja vaatimuksensa. Asiakkaita voivat olla palveluiden käyttäjien lisäksi esim. sosiaalipalveluissa omaiset, palveluiden rahoittajat ja maksajat. Asiakkaiden odotusten lisäksi lainsäädäntö asettaa tietyt vaatimukset eri palveluiden tuottamisesta. Monien palveluiden tuottamiseen kohdistuu myös määrättyjä eettisiä periaatteita, joita odotetaan noudatettavan. (Holmi & Virnes 1999, 7)

Kaikki organisaatiot tarvitsevat suunnitelmallista johtamista. Ne joutuvat huolehtimaan palveluidensa laadun varmistamisesta ja laadunhallinnasta. Laadun sisältö ja tavoitteet on luotava jokaisessa organisaatiossa omista lähtökohdista käsin ja laadunhallintajärjestelmä tulisi olla ”omannäköinen”. Laadunhallintajärjestelmä varmistaa toiminnan, lisää luotettavuutta ja uskottavuutta sekä luo oikeudenmukaisuutta ja turvallisuutta. (Emt.5.)

Lainsäädäntö määrittelee tietyt puitteet laatuun. Lakien lisäksi ohjeelliset laatusuosituksukset velvoittavat kuntia ja organisaatioita toimimaan määrättyjen ohjeiden mukaan. Lisäksi palveluiden rahoittajat asettavat toiminnalle tietyt laatuvaatimukset.



Esimerkiksi kaikki yritysten ja järjestöjen tuottamat asumispalvelut ovat luvanvaraista toimintaa. Toimiluvan saadakseen täytyy yksityisen palveluntuottajan täyttää aluehallintoviraston palvelun tuottamiselle asetetut ehdot. Toimintaa ohjaa laki ja asetukset yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta. Säädökset määräävät hyvin yleisellä tasolla palveluiden laatua. Aluehallintovirastot ovat antaneet omat ohjeistuksensa palvelun laatuun liittyen. Kilpailuttaessaan palveluita kuntien on huolehdittava, että nuo aluehallintovirastojen laatuvaatimukset täyttyvät. Nuo ehdottomat laatuvaatimukset liittyvät asiakkaiden käytössä oleviin tiloihin, henkilöstön ammattitaitoon ja täydennyskoulutukseen, laadunhallintaan, johtamiseen, asukasturvallisuuteen ja ruoka-, vaate ja siivoushuollon järjestämiseen. Asiakkaiden hoitoon liittyvät laatuvaatimukset liittyvät yleensä hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja hoidon itsearviointiin. Kunnat myös velvoittavat palveluntuottajilta kuntouttavaa ja toimintakykyä tukevaa työtettä. Myös henkilöstön hyvinvointi ja kuormitus on suorassa yhteydessä hoivan laatuun. (Syrjä 2010, 72- 73)

Yksityisten palveluiden laadusta on olemassa myös tutkimustietoa. Valvira on vuonna 2010 selvittänyt asumispalveluyksiköiden laatua. Tuon tutkimuksen mukaan yksityisten asumispalveluyksiköt olivat jonkin verran laadukkaampia kuin kunnalliset asumispalveluyksiköt. Tuloksen taustalla oli yksityisille palveluntuottajille asetetut laatu-kriteerit ja valvonta, mikä usein saattoi puuttua kuntien yksiköistä. (Emt. 98) Yksityisten sosiaalipalveluiden valvontaa on edelleen kehitetty lailla yksityisistä sosiaalipalveluista (2011) sekä Valviran määräyksellä yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien omavalvontasuunnitelmista (2012).

## **3 SOSIAALIPALVELUIDEN VALVONTAA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ**

### **3.1 Lait**

Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamiseen ja niiden valvontaan liittyvää lainsäädäntöä on Suomessa erittäin paljon. Yleislait ja erityislait sekä erilaiset suositukset ja ohjeistukset tuottavat haasteen niiden hallittavuudesta sekä palveluntuottajille että valvontaa suorittaville tahoille. Käsittelen muutaman yksityisiin sosiaalipalveluihin liit-

tyviin lakeihin sisältyvän päälinjauksen. Tämän lisäksi yksityisten sosiaalipalveluiden valvontaan liittyvästä lainsäädännöstä on kooste liitteessä 1.

Jokaisella suomalaisella on oikeus Suomen perustuslain (731/1999) mukaan sosiaaliturvaan. Saman lain mukaan julkisen vallan on turvattava riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut perusoikeutena suomalaisille. Laki ei anna yksityiskohtaisia ohjeita palvelujen järjestämistavasta, sisällöstä tai laadusta. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 8)

Yleislakeina sosiaalihuoltoa säätelee sosiaalihuoltolaki (710/1982), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä sosiaalihuollon erityislait. Sosiaalihuollon järjestäminen perustuu tapauskohtaiseen ja yksilölliseen tarveharkintaan. (Em. 8) Sekä viranomaisten että yksityisten järjestämään sosiaalihuoltoon liittyy asiakaslaki. Asiakaslaissa on määrätty asiakkaan osallistumisesta, kohtelusta ja oikeusturvasta. Lain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava niin, ettei ihmisarvoa loukata ja vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaalla on oltava oikeus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen ja hänen etunsa tulee ottaa huomioon ratkaisuja tehdessä. Valvontaviranomaisille tulevat yhteydenotot koskevat usein juuri asiakkaan kohtelua, osallistumista ja itsemääräämisoikeutta. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 26)

Valvontaa ohjaa Sosiaalihuoltolaki ja siihen liittyvät erityislait sekä asiakaslaki. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoa koskevan lain (669/2008) mukaan sosiaalihuollon ohjaukseen liittyy keskeisesti laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki (519/1977) mielenterveyslaki (1116/1990) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettu laki (159/2007). (Emt. 8 )

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista tuli voimaan 1.10.2011. Tuo laki toi useita uudistuksia aikaisempaan lainsäädäntöön. Yksityisten palveluntuottajien luvat muuttuivat palveluntuottajakohtaisiksi kattaen kaikki palveluntuottajan toimintayksiköt. Useiden aluehallintovirastojen alueella toimivien palveluntuottajien lupa-asiat hoitaa jatkossa Valvira. Palveluntuottaja hakee toimilupaa aina enne toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaista muuttamista. Uutena tuli myös velvollisuus palveluntuottajien ta-

loudellisen tilanteen selvittämiseen lupahakemusten yhteydessä. Uutta lupaa hakieksaan aluehallintovirastolta tai Valvirasta, pitää palveluntuottajan toimittaa omavaraisuustodistus ja todistus ulosottorekisteristä. Muutoksia tuli myös palveluiden antajien rekisteriin. Kotihoidon tukipalveluja tuottavien yritysten kohdalla palveluntuottajien rekisteriä hoitavat kunnat. Palveluntuottajien omaa vastuuta laadusta korostetaan. Tämän vuoksi omavalvontasuunnitelmat tulivat pakollisiksi. Painopistettä valvonnassa on siis siirretty ennakkolliseen valvontaan. Vastuita on selvennetty ja kuntien rooli valvontaviranomaisena korostuu entisestään. Tärkeää uudessa laissa on valvonnan painottuminen jatkossa ennaltaehkäisevään toimintaan, neuvontaan, ohjaukseen ja seurantaan. Myös lupaprosessit ovat osa neuvontaa. Seuranta toteutetaan mm. velvoittamalla palveluntuottajat toimittamaan joka vuosi toimintakertomukset aluehallintovirastolle tai Valviralle lupaviranomaisesta riippuen. (Eskola, 2012)

### **3.2 Asetukset, suositukset, ohjeet**

Lakien lisäksi yksityisiä sosiaalipalveluja ohjaavat lukuisat asetukset, mm. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983), Vammaispalveluasetus (759/1987), Elintarvikehygieniasetus (852/2004) ja Kehitysvamma-asetus (988/1977).

Toimintaa ohjaa myös monet suositukset ja ohjeet. Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut mm. ikäihmisten palveluja koskevan laatusuosituksen vuonna 2008. Valvira antaa myös jatkuvasti erilaisia suosituksia, mm. ravitsemusta koskevat suositukset liittyvät ympärivuorokautiseen hoitoon. Elintarvikevirasto antaa myös määräyksiä esim. hygieniosaamisesta. Yksityisiä sosiaalipalveluja ohjaa merkittävästi uudet Valviran valvontaohjelmat. Ne ovat uusia vuonna 2012 valmistuneita ohjelmia, jotka ohjaajan yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia ja erityisesti palveluiden valvontaa.

Omavalvontaa koskien Valvira antoi määräyksen Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien omavalvontasuunnitelmien laatimista, sisältöä ja seurantaan koskien 1.3.2012. Tuo määräys pitää sisällään selkeät ohjeet, siitä, mitä omavalvontasuunnitelmien pitää sisältää.

## 4 SOSIAALIPALVELUIDEN VALVONTAJÄRJESTELMÄ

### 4.1 Valviran rooli ja tehtävät

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran päätehtävänä on edistää ohjauksen ja valvonnan keinoilla oikeusturvan toteutumista ja palvelujen laatua sosiaalihuollossa Suomessa. Valviran toiminnasta on säädetty laissa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008). Valtakunnallisena toimijana Valvira on laatinut yhdessä aluehallintovirastojen kanssa valtakunnallisia valvontaohjelmia sosiaalihuollon eri sektoreille. Valvontaohjelmat jakautuvat yleiseen osaan ja palvelukohtaisiin valvontaohjelmiin. Yleinen osa on tehty vuosille 2011- 2014 ja se sisältää kokonaiskäsitteen sosiaalihuollon ohjauksesta ja valvonnan normeista sekä yhteiset oikeusnormit ja oikeusperiaatteet palveluiden vähimmäisvaatimuksista. Tavoitteena on yhdenmukaistaa toimintaperiaatteita, menettelytapoja ja ratkaisukäytäntöjä. Valvontaohjelmien avulla kehitetään riskiarviointia ja kohdennetaan valvontaa riskit huomioiden. Tavoitteena on, että asiakkaita kohdellaan yhdenmukaisesti riippumatta asuinpaikasta ja että valvonta olisi myös yhdenmukaista koko Suomessa. Valvonnan painopistettä muutetaan enemmän ennakoivaan valvontaan ja palveluntuottajien omavalvontaan. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 3,6)

Sosiaalihoiltoa koskevia valtakunnallisia valvontaohjelmia on laadittu seuraaviin palveluihin liittyen: Toimeentulotuen määrääaikojen noudattaminen, vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen asumispalvelu, mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautinen asumispalvelu ja laitoshoido, lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus, kotiin annettavat palvelut ja hoito ja vanhusten ympärivuorokautinen palvelu. Valtakunnalliset valvontaohjelmat perustuvat lainsäädäntöön, suosituksiin, oikeuden päätöksiin ja viranomaisten linjauksiin. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmat 2012, 4-5)

Valviran rooli on ohjata aluehallintovirastoja niin, että ne toimivat lupahallinnossa, valvonnassa ja ohjauksessa mahdollisimman yhdenmukaisesti koko Suomessa. (Sosiaalihoilto, 1)Valvira ohjaa Sosiaali- ja terveysministeriön alaisena aluehallintovirastojen toimintaa. Lisäksi Valvira ohjaa ja valvoo sosiaalihoiltoa laajoja ja periaatteellisia asioita sekä asioita, jotka koskettavat useiden aluehallintovirastojen alueita tai koko maata. Tällaisia asioita ovat mm. uusien lakien tulkintakysymykset, laissa olevat au-

kot ja kansainvälisiin kysymyksiin liittyvät valvonta-asiat. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 9)

Jos yksityinen sosiaalipalveluiden tuottaja tuottaa palveluja useamman aluehallintoviraston alueella, toimii lupa- ja ilmoitusasioita hoitavana tahona toimintaa aloitettaessa Valvira. Aluehallintovirastot toimivat kuitenkin valvontaa suorittavana tahona luvan myöntämisen jälkeen. (Emt. 11)

Haasteena Valvirassa nähdään Suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän pirstaleisuus, mikä lisää valvonnan tarvetta ja tekee valvonnasta haasteellisen. Valvontaviranomaisten on vaikea selvittää, kenelle osoitetaan selvityspyynnöt ja seuraamukset epäasiallisista toiminnoista. Valvonta haluttaisiin tehdä suunnitelmallisemmaksi ja systemaattisemmaksi tulevaisuudessa. Omavalvontaa halutaan tehostaa ja huomioida entistä enemmän riskiarviointia. ( Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmat 2012, 5)

## 4.2 Aluehallintoviraston tehtävät

Laki aluehallintovirastoista (896/2009) toteaa AVI: n toiminta-ajatuksen olevan seuraava:

”Aluehallintovirastot edistävät alueellista yhdenvertaisuutta hoitamalla lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueella.” (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmat 2012.)

Valtiovarainministeriö ja useat ministeriöt sekä keskusvirastot ohjaavat AVI: n toimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvät asiat kuuluvat sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön sekä Valviran ohjauksen piiriin. (Emt.)

Aluehallintovirastoja on Suomessa kuusi. Ne toimivat alueellisina lupa- ja valvontaviranomaisina. Aluehallintovirastoille kuuluu sosiaalihuollon suunnittelu, ohjaus ja valvonta. Aluehallintovirastot yhdessä Valviran kanssa vastaavat sosiaalihuollon ohjauksesta ja valvonnasta. Toiminta on laillisuusvalvontaa ja se kohdistuu sekä julkisiin että yksityisiin palveluihin. Yhteistyössä aluehallintovirastot ja Valvira ovat luoneet uudet valvontaohjelmat. Valvontaohjelmat on kohdennettu erityisesti heikoimmassa asemassa olevien väestöryhmien palveluiden valvontaan. Tavoitteena on turvata asiakkaiden laadukkaat palvelut. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 7,9)

Aluehallintovirastot käsittelevät luvanvaraiset lupa-hakemukset yksityisistä sosiaalipalveluista. Myös ilmoituksen varaisten palveluiden rekisteröiminen tapahtuu aluehallintovirastoissa. Osa yksityisistä sosiaalipalveluista on ilmoituksenvaraista ja osalle tarvitaan lupa ennen toiminnan käynnistämistä. Ympäri vuorokautinen hoito on aina luvanvaraista toimintaa. Aluehallintovirastoissa pitää olla aina myös ajantasainen tieto luvanvaraisten yksityisten toimijoiden vastuuhenkilöistä.

Aluehallintovirastot tekevät myös tarkistuskäyntejä sekä julkisten että yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien toiminnasta. Aluehallintovirastot voivat myös pyytää selvityksiä sekä kunnilta että yksityisiltä toimijoilta.

### **4.3 Kuntien osuus valvonnasta**

Kunnilla on itsehallinto ja vastuu myös sosiaalipalveluiden järjestämisestä. Kunnilla on keskeinen rooli toimia palvelutuotannon valvojana ja varmistaa asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Kuntien viranhaltijat valvovat kunnan alueella toimivia yksityisiä palveluntuottajia sekä niitä, joilta kunta on hankkinut palveluja. Asiakaslain mukainen muistutus- ja sosiaaliasiamiesjärjestelmä ovat osa kuntien valvontaa.

Usein kuntien viranhaltijat tekevät valvonnassa yhteistyötä aluehallintoviraston kanssa. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 9)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta(733/1992)

velvoittaa asiakkaan sijoittajakunnan vastaamaan hankkimansa palvelun tasosta. Jos kunta hankkii palveluja yksityisiltä palveluntuottajilta, on kunnan tai kuntayhtymän varmistettava, että palvelut vastaavat samaa tasoa kuin vastaavat kunnan palvelut.

Kunnan vastuulla on myös valvoa, että asiakas saa palvelut, jotka ovat hänen hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaiset.( Emt. 7)

Kuntien viranomaiset tekevät valvontakäyntejä lähes vuosittain yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien toimitiloihin ja toimintaan lainmukaisen toiminnan varmistamiseksi. Mikäli kunta on ostanut palveluja useiden kuntien alueelta yksityisiltä palveluiden tuottajilta, on kunta velvoitettu valvomaan kaikkien niiden palveluntuottajien toimintaa. Tällöin valvontakäyntien tekeminen ja valvonta muodostuvat haasteelliseksi.

## 4.4 Omavalvonta

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 6§:n mukaan yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. (Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset, 3)

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan omatoimista laadunvarmistamista. Omavalvonnassa tulee näkyä, että toiminnassa toteutuu lainsäädännön, annettujen suositusten, valvontaohjelmien ja palveluntuottajan omien laatuvaatimusten mukaiset laatuvaatimukset. Omavalvonta on osa laadunhallintaa. (Emt. 3)

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan myös palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi tehtyjen menettelyohjeiden kuvausta ja siihen liittyviä asiakirjoja. Jokaisen toimintayksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma toimintayksikkö- ja palvelukohtaisesti. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka pitää olla asiakkaiden saatavilla. (Emt. 3)

Omavalvonnan tavoitteina on luoda avointa toimintakulttuuria ja parantaa asiakkaiden osallisuutta. Omavalvonnalla halutaan tukea valinnanvapautta ja yhtenäisiä palveluprosesseja. Palveluprosesseja halutaan jatkuvasti arvioitavan ja kehitettävän. Omavalvonnan avulla halutaan myös saada tarvittavat muutokset aikaan nopeasti ja nostaa esiin henkilöstön koulutustarpeita. (Husso, 2012)

Omavalvonnalla halutaan tunnistaa riskejä, arvioida niitä ja luoda suunnitelma riskeihin vastaamiseksi. Tunnistamattomia riskejä ei voida hallita. Siitä syystä riskienhallinta on nostettu esille omavalvonnassa. (Husso, 2012)

Omavalvontasuunnitelmassa pitää olla kirjattuna mm. tiedot vastuuhenkilöstä, toiminta-ajatus, arvot, omavalvonnan organisoinnin kuvaus, tiedot henkilöstöstä ja perehdyttämisestä, kuvaus asiakkaan ja omaisten osallistumisesta, riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet, kuvaus toimitiloista ja terveydenhuollon laitteista, kuvaus asiakasturvallisuudesta ja asiakkaan asemasta ja oikeuksista, kuvaus asiakastyön sisällystä ja asiakastietojen käsittelystä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan myös eri

osa-alueiden kehittämiseksi tehdyt toimintasuunnitelmat joko suunnitelmassa tai liitteissä. (Emt. 5-13)

Omavalvontasuunnitelma tulee olla tehtynä uusilla palveluntuottajilla kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Aikaisemmin palveluiden tuottamisen aloittaneiden tuli tehdä omavalvontasuunnitelmat 1.9.2012 mennessä. (Emt. 4)

Esimerkiksi Oulun seudulla on seurattu omavalvontaa reilun vuoden ajan. Oulusta saatujen kokemusten mukaan valvonnassa on siirrytty jätkikäteisvalvonnasta etukäteisvalvontaan. (Husso, 2012)

## **4.5 Asiakkaat ja heidän edustajansa osana valvontaa**

Yksityisten palveluiden lisääntyessä on keskusteluun tullut uutena elementtinä asiakkaiden rooli. Jos järjestelmä ei voi tulevaisuudessa välittää asiakkaiden mielipiteistä, voivat kuntalaiset asiakkaina ja palveluiden käyttäjinä reagoida nopeasti palveluiden laatuun ja antaa suoraan palautetta palveluntuottajalle. Kun on kyse julkisella rahoituksella tuotetusta palvelusta, ei kuitenkaan kaikkea valvontaa voida teettää yksinomaan asiakkailta. Luottamushenkilöillä on tämän vuoksi oltava keskeinen rooli palvelutuotannon valvonnassa. Luottamushenkilöt kokevat kuitenkin etäännyneensä palvelutuotantoa koskevasta päätöksenteosta, koska yksityinen palvelutuotanto on lisääntynyt niin paljon ja palvelut järjestetään kunnan ja yksityisten välillä palvelusopimuksina. (Fredrikson, Hyvärinen ym.2009, 160)

Asiakkailta ja heidän edustajillaan on oikeus suoran palveluntuottajalle annetun palautteen lisäksi käyttää valvonnan keinoja, joita käsitellään myöhemmin tässä luvussa. Hyvä yhteistyö asiakkaiden ja omaisten kanssa on osa laadunhallintaa ja laadunvarmistamista. Jos suulliset palautteet tulevat välittömästi palveluntuottajan tietoon, voidaan korjaavat toimet aloittaa heti ja näin välttyä suuremmilta häiriöiltä palveluprosesseissa.



## **5 VALVONNAN MENETELMÄT**

### **5.1 Ohjaus, neuvonta ja seuranta**

Valvovat viranomaiset käyttävät valvonnan muotoina ensisijaisesti ohjausta, neuvontaa ja seurantaa. Valvira ohjaa ja valvoo valtakunnallisesti sosiaalihuollon toimintaa ja aluehallintovirastot omilla alueillaan. Valvontaohjelmat ja valtakunnalliset ohjauskirjeet ovat osa ohjausta. Valvontaviranomaisten ja yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien tulee tehdä yhteistyötä ja järjestää tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa. Hyvällä yhteistyöllä, ohjauksella ja neuvonnalla ratkaistaan monia asioita ennakolta ilman valvontamenettelyjä. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 14)

### **5.2 Suositukset**

Sosiaalihuollon toimintaa ohjaavat eri suositukset, jos asiasta ei ole säädetty laissa tai lait antavat liian yleisluonteisia määräyksiä. Palveluiden toteuttamista ja kehittämistä ohjaavia tavoitteita on valtiollisissa ohjelmissa ja eri toimijoiden suosituksissa ja oppaissa. Suositukset kuvaavat mm. palvelujen riittävää määrää ja hyvää laatua. Vaikka suositukset eivät ole lakeihin rinnastettavia oikeudellisessa mielessä, niillä on kuitenkin merkityksensä valvonnassa ja asiakasturvaan ja lupaehtoihin liittyvissä asioissa. Korkeimman hallinto-oikeuden mielestä suosituksilla on merkitystä yhdenmukaisen lupa- ja valvontakäytännön luomisessa. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 14-15)

### **5.3 Muistutusmenettely**

Asiakas, joka ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, voi tehdä muistutuksen kohteustaan. Muistutus on ensisijainen keino, jolla epäselvyydet ja puutteet tulisi ratkaista. Asiakslain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. Valvira on antanut ohjekirjeen muistutusten tekemisestä sosiaalipalveluissa. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 15)

Jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Hänen tehtävänsä on mm. neuvoa asiakkaita ja tarvittaessa avustaa muistutusten tekemisessä, tiedottaa asiakasta hänen

oikeuksistaan, toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja seurata kunnassa asiakkaiden oikeuksien ja aseman toteutumista ja raportoida siitä kunnanhallitukselle. Muistutusmenettelyllä on tärkeä merkitys palvelujen omavalvonnan toteuttamisessa osana hyvää palvelujen laatua ja laadun kehittämistä. (Emt. 15)

## **5.4 Tarkastusmenettely**

Sosiaalihuoltolain 55 § ja kehitysvammalain 75 § oikeuttavat Valviran ja aluehallintoviraston tekemään tarkastuksen kunnan tai kuntayhtymän toiminnan, toimintayksikön ja toimitilat, jos tarkastukseen on perusteltu syy. Perusteltu syy voi olla esimerkiksi epäkohta tai epäilyn tutkiminen ja selvittäminen. Sosiaalihuoltolain 17 §, 18 § ja 40 § oikeuttavat yksityisen sosiaalipalvelun toiminnan tarkastamiseen. Tarkastuksen voi tehdä yksityisiin palveluihin Valvira, aluehallintovirasto tai kunta. Valviralla ja aluehallintovirastolla on myös oikeus pyytää kuntaa tarkistamaan yksityisen palveluntuottajan toimintayksikön. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 16)

Valvontaviranomaiset suorittavat valvontaa antamalla ohjausta ja neuvontaa sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Kun yksityinen sosiaalipalveluntuottaja tekee lupahakemuksen, on valvontaviranomaisen tehtävä tarkastus. Muulloin tarkastukseen pitää olla perusteltu syy. Tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Tarkastaja on päästettävä kaikkiin tiloihin. Valvontaa tehdään tarkastuskäynteinä ilmi tulleiden epäkohtien vuoksi ja myös suunnitelmallisesti. Valvonta voi olla osa yhteistyötä valvontaviranomaisen ja palveluntuottajan välillä, tällöin tarkastukset on yhteisesti sovittuja ja ennalta tiedossa olevia. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 16)

## **5.5 Kantelumenettely**

Hallintokantelu on valvontaviranomaiselle tehty ilmoitus, missä epäillään tai on todettu jotakin lainvastaista tai epäasiallista menettelyä. Kuka tahansa voi tehdä hallintokantelun. Kantelu voi liittyä esim. palvelun laatuun, toimimattomuuteen, laiminlyöntiin tai kohteluun. Kantelumenettely on maksuton ja vapaamuotoinen.

(Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 17)

## 5.6 Hallinnollinen ohjaus

Mikäli palveluntuottajan todetaan valvonnan ja ohjauksen yhteydessä menetelleen virheellisesti tai lainvastaisesti, voi Valvira ja aluehallintovirasto antaa palveluntuottajalle tai vastuuhenkilölle huomautuksen. Huomautus on vakavaa hallinnollista arvostelua. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 17)

Mikäli ei ole tarvetta antaa huomautusta, voidaan kiinnittää valvottavan huomiota toiminnan järjestämiseen ja hyvän hallintotavan noudattamiseen. Tällöin kyseessä on lievempi valvonnan muoto. (Emt, 17)

Valvova viranomainen voi antaa palveluntuottajalle myös hallinnollista ohjausta. Hallinnollinen ohjaus ei ole rangaistus tai kurinpitotoimenpide, vaan valvontaviranomaisen esittämä arvostelu. Sen tavoite on antaa ohjausta niin, että palveluntuottaja voi korjata havaitut puutteet. (Emt, 17)

Valvontaviranomaiset voivat myös käyttää lievempiä muotoja kiinnittäessään palveluntuottajan huomion tarvittaviin asioihin. Valvontaviranomaiset voivat kertoa käsitksensä toiminnan asianmukaisuudesta sekä antaa suosituksia ja kehotuksia. (Emt. 18)

## 5.7 Hallinnolliset määräykset

Sosiaalihuoltolain 56 §:n mukaan Valviralla ja aluehallintovirastolla on oikeus antaa sosiaalihuollon järjestäjälle määräys puutteiden korjaamiseksi ja epäkohtien korjaamiseksi tietyssä määräajassa. Tarvittaessa toiminta voidaan määrätä myös keskeytettäväksi. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 18)

Määräysten antaminen on lisääntynyt yksityisissä sosiaalipalveluissa. Määräykset ovat koskeneet mm. henkilökunnan liian vähäistä määrää, epäpätevyyttä, tai tilojen epäasiallisuutta. Määräysten yhteydessä voidaan antaa myös uhkasakkoja. Uhkasakkoja ja toimintavelvoitteita määrättäessä noudatetaan suhteellisuusperiaatetta.

Valvontaviranomainen arvioi puutteiden vakavuuden, laajuuden, toistuvuuden ja keston. Jokainen tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti ja suhteutetaan koko Suomen vastaaviin tilanteisiin. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet, 19)

Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintovirastossa valvonnan ja kantelujen osalta tammi- elokuussa 2012 suurin osa valvonnoista on kohdistunut ympärivuorokautiseen hoitoon. Tilastoissa ei ole eritelty kunnallisia ja yksityisiä sosiaalipalveluja, mutta tilastot antavat kuitenkin kuvaa kanteluiden ja valvontakäyntien määrästä. Länsi- ja Sisäsuomen aluehallintoviraston alueella tehtiin yhteensä 231 valvontapäätöstä, joista ratkaisuja valvontoja oli 81 ja vireillä 150 tammi- elokuussa 2012. Keski-Suomessa valvontoja oli 56.( Sosiaalihuollon valvonnan ja kantelujen tilanne elokuun lopussa 2012)

Kanteluja on eniten ollut toimeentulotukeen ja lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Seuraavaksi eniten kanteluita on kehitysvammahuoltoon, lasten huoltoon ja tapaamiseen sekä vanhusten huoltoon liittyvissä asioissa. Kantelujen määrä on ollut viimeisen kahden vuoden aikana kasvussa Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintoviraston alueella. Vuonna 2011 Valvira ja aluehallintovirastot ratkaisivat kaikkiaan 1077 sosiaalihuollon kantelua tai valvontatapausta. (Emt.)

## **6 OMAVALVONNAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS TELKÄNPESÄSSÄ**

### **6.1 Telkänpesä**

Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiö ylläpitää Telkänpesän palvelutaloa Jyväskylässä. Säätiö vuokraa asuntoja sotainvalideille ja veteraaneille ja heidän puolisoilleen ja järjestää tarvittavia palveluja heille. Telkänpesä toimii myös alueensa ikääntyneiden palvelukeskuksena. Telkänhoiva Oy on Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiön ja Jyväskylän seudun sotainvalidit ry:n perustama osakeyhtiö, mikä tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille ja kotihoidon palveluja Jyväskylän seudulla. Telkänhoivan ympärivuorokautisen hoidon tilat on vuokrattu Telkänpesästä ja asukkaat tulevat ympäri Suomea. Telkänpesässä asuu noin 100 asukasta. Aukkaiden keski-ikä on noin 90 vuotta. Henkilökuntaa on kaikkiaan säätiön ja Telkänhoivan palveluksessa yhteensä noin 70 henkilöä.

Jyväskylän sotainvalidein asuntosäätiö ja Telkänhoiva Oy tuottavat molemmat yksityisiä sosiaalipalveluja. Säätiöllä on ollut palvelutoimintaa 17 vuoden ajan ja Telkänhoiva on toiminut 3,5 vuoden ajan. Sekä säätiöllä että osakeyhtiöllä on omat toimilupansa, toiminta-ajatuksensa ja henkilöstönsä. Yhteisenä arvopohjana on veljeä ei jäte-

tä- periaate. Sen mukaisesti halutaan hoitaa asukkaita kunnioittavasti, arvostavasti ja mahdollisimman pitkään Telkänpesässä.

## 6.2 Telkänpesän omavalvonta

Telkänpesän omavalvonnan suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista vastaa johtoryhmä yhdessä hallitusten kanssa. Omavalvontasuunnitelmat allekirjoittaa säätiön johtaja ja Telkänhoiva Oy:n toimitusjohtaja. Omavalvonnan suunnittelusta, omavalvontasuunnitelmien kokoamisesta ja henkilöstön niihin perehdyttämisestä, päivittämisestä ja arvioimisesta vastaa tämän opinnäytetyön tekijä yrityksen talous- ja palvelupäällikkönä.

Telkänpesässä on toteutettu laadunhallintatyöskentelyä systemaattisesti henkilöstön kanssa vuosina 2003- 2006. Tuon työskentelyn jälkeen työskentelyä on jatkettu henkilökunnan kanssa järjestämällä noin 6 kertaa vuodessa kuukausipalavereja, joissa keskitytään erilaisiin teemoihin ja työn laatuun liittyviin asioihin. Vuoden 2012 alusta alkaen kuukausipalaverit on järjestetty yhteispalaverina sekä säätiön että Telkänhoiva Oy:n henkilökunnalle. Laatu on hyvin laaja asia monipuolisia palveluja tuottavissa yrityksissä. Omavalvonta on käytännössä täysin samaa asiaa kuin muukin laatu työskentely. Telkänpesässä on tehty paljon erilaisia laatuun liittyviä ohjeistuksia, perehdytysoppaita ym. kirjallista materiaalia. Omavalvontasuunnitelmat sisältävät täysin samoja asioita ja kirjallisia menettelytapojen kuvauksia. Siksi omavalvontatyöskentely tuntui hyvin luontevalta ja tutulta työskentelyltä Telkänpesässä. Telkänpesän toimintakulttuuri on ollut jatkuvasti avoin ja palautetta pyydetään ja saadaan usein. Asiakkaita ja omaisia sekä yhteistyötahoja kannustetaan palautteen antamiseen. Asukkaat ovat aktiivisia toimijoita, mm. asukastoimikunta kokoontuu säännöllisesti ja omaistoimikunta on vireä ja aktiivinen. Asukaskyselyjä tehdään vuosittain ja suullista palautetta saadaan paljon. Näistä lähtökohdista ajatellen voidaan olla iloisia siitä, että omavalvontatyöskentely jatkuu Telkänpesässä ja tulee näin lain tuomin velvoitteinkin jälleen näkyväksi toiminnaksi Telkänpesässä.

Saadessamme alkuvuodesta 2012 tiedot uudesta laista ja omavalvontasuunnitelmien tekemisen veloitteesta, osallistuimme heti keväällä 2012 kolmen henkilön voimin aihetta käsittelevään koulutukseen. Tuossa Promana Oy:n Veli Puttosen vetämässä koulutuksessa saimme perustiedot aiheesta ja valmiin mallipohjan omavalvontasuun-

nitelmien tekemiseen. Hän antoi luvan valmiiden omavalvontasuunnitelmapohjien käyttämiseen koulutuksessa olleille. Myös Jyväskylän kaupungin kautta saimme Valviran tekemän omavalvontasuunnitelmapohjan käyttöömme. Telkänpesän omavalvontasuunnitelmien tekemisessä käytin molempia omavalvontasuunnitelmien pohjia siten, että rakensin ne Promana Oy:n valmiiseen pohjaan mutta lisäsin sinne Valviran suunnitelmasta lisää otsikoita ja siten sisältöä. Valviran suunnitelmassa oli enemmän kehittämissuunnitelmia eri osa-alueille ja siksi halusin lisätä niitä omavalvontasuunnitelmiiimme.( ks. liitteet 3 ja 4)

Omavalvontasuunnitelmat pitävät sisällään toiminnan lupien, vastuuhenkilöiden ja yhteystietojen ja palvelukuvauksien tiedot. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on oltava kirjattuina. Kuvaukset asiakkaan oikeuksista, turvallisuudesta ja asiakkaan kohtelusta ja niiden varmistamisesta tulee olla hyvin kuvattuna. Omaisten osuus ja yhteistyö eri tahoihin ja palveluista saadun palautteen käsittelykäytännöt pitää olla kirjattuina. Riskit, kuvaus perehdytyksestä, lääkehoidon ja sairaanhoidon toteutuminen, virkkeellisen toiminnan toteutuminen ja tietojen turvallinen käsittely ja säilyttäminen tulee olla näkyvillä. Myös tiedot potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedoista ovat suunnitelmissa. Tiedot on kerätty omavalvontasuunnitelmiin jo olemassa olevista dokumenteista, kirjatusta toimintaperiaatteista ja ohjeistuksista. Joihinkin kohtiin menettelytapaohjeet tehtiin omavalvontasuunnitelmien laatimisen yhteydessä, koska niitä ei aikaisemmin ollut kirjattuina ja sovittuina. Mm. läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen aloitettiin uutena toimintana säätiön puolella, samoin suullisen palautteen kirjaaminen systemaattisemmin.

### **6.3 Omavalvontatyöskentelyn tavoitteet**

Työni konkreettinen tavoite oli kirjallisten omavalvontasuunnitelmien tekeminen Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiölle ja Telkänhoiva Oy:lle 1.9.2012 mennessä. Omavalvontasuunnitelmat ovat raportin liitteinä, mutta eivät internetissä saatavilla. Toinen tavoite oli suunnitella omavalvontatyöskentelyn toteutus työyhteisössä ja saattaa omavalvontasuunnitelmat koko henkilöstön tietoon ja käytännön toimintaan osaksi työtä, arvoja, toimintaperiaatteita ja käytäntöjä sekä perehdytystä.

Tärkein tavoite omavalvonnan kehittämisessä ja toteuttamisessa on kuitenkin ihan muuta kuin kirjallinen tuotos tai nippu papereita ilmoitustaululla. Tärkeintä on, että Telkänpesän jokainen asiakas saa kunnioittavaa, arvostavaa ja muutenkin laadukasta

tarvitsemaansa palvelua ammattitaitoiselta ja työhönsä hyvin perehdytetyltä henkilökunnalta. Omavalvonta on suorassa yhteydessä kaikin tavoin palvelun laatuun. Jos palvelun laatu on hyvää, omavalvonta vain varmistaa laadun toteutumista. Jos taas omavalvonta laiminlyödään ja saadusta palautteesta ei välitetä tai tehdä korjaavia toimia, palveluiden laatu voi heiketä tai palveluprosessin toimivuus vaarantua.

## 6.4 Omavalvonnan toteutuminen

Omavalvonnan toteuttamisen aikataulusta Telkänpesässä on liitteessä 2 tarkempi aikataulus. Koulutus omavalvontasuunnitelmien tekemisestä ja lainsäädännöstä oli jo keväällä 2012. Omavalvontasuunnitelmien kirjaaminen tapahtui elo- syyskuussa 2012. Pohjina omavalvontasuunnitelmiin käytettiin Promana Oy:n ja Valviran suunnitelmapohjia. Myös yhteistyö toisten yksityisten palveluntuottajien kanssa toi ideoita suunnitelmiin, mm. Viitakodit ry:n suunnitelma antoi pohjaa ja näkökulmaa omaankin työskentelyyni. Omavalvontasuunnitelmien tiedot kerättiin lupa-asiakirjoista, laatumateriaaleista ja muista kirjallisesti ohjeistetuista talon sisällä olleista käytännöistä. Kaikkiin osioihin ei ollut valmiita ohjeita, joten niitä muokattiin yhteistyössä johtoryhmän jäsenten kanssa.

Omavalvontasuunnitelmien ollessa lähes valmiina, aloitettiin niiden läpi käyminen koko henkilöstön kanssa. Käytännössä tämä työskentely toteutettiin kahdessa henkilökunnan kuukausipalaverissa syyskuussa ja lokakuussa. Palavereissa kerroin lyhyesti omavalvonnasta, omavalvontasuunnitelmista ja niiden sisällöstä. Sen jälkeen jakaudimme ryhmiin. Ryhmille annettiin omavalvontasuunnitelmista eri osioita luettavaksi. Lukemisen jälkeen ryhmäläiset antoivat henkilökohtaisen arvosanan käsiteltävänä olevan asian toteutumisesta tällä hetkellä omassa työssään. Sen jälkeen ryhmäläiset keskustelivat aiheesta ja tekivät kehittämissuhteita. Tämä henkilöstön kanssa tapahtuva työskentely jatkuu syksyn 2012 aikana. Arviot ja kehittämissuhteet kootaan yhteen ja annetaan tiedoksi henkilökunnalle jatkotyöskentelyä varten. Työskentely ei ollut virallista tutkimista, eikä siten tässä yhteydessä tuloksia käsitellä eikä vertailla. Työskentely on ollut osa Telkänpesän sisäistä omavalvontatyöskentelyä, sen arvioimista ja kehittämistä. Työskentely toteutettiin ja toteutetaan osittain yhteisenä säätiön ja Telkänhoiva Oy:n henkilöstön kanssa yhteisissä kuukausipalavereissa.

Omavalvontasuunnitelmat on viety tiedoksi ja esittelyyn hallituksille. Seuraava vaihe käytännön toteutuksessa on omavalvontasuunnitelmien liitteiden kokoaminen yhteen

ja Jyväskylän kaupungin tekemä valvontakäynti, jossa käydään läpi omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisia ja ne laitetaan näkyville Telkänpesän ja Telkänhoivan ilmoitustauluille. Omaisten kanssa tehdään paljon yhteistyötä ja omavalvontasuunnitelmat viedään yhteiseen omaisten toimikuntaan tiedoksi ja keskustelun aiheeksi.

Laajemmin ajatellen omavalvonta on osa kaikkea tehtävää työtä. Jatkuvasti palveluiden toteutumista suunnitellaan, arvioidaan, kerätään palautetta suullisesti asiakkailta, omaisilta, henkilökunnalta sekä yhteistyötahoilta. Palvelupoikkeamiin pitää reagoida välittömästi ja selvittää poikkeamatilanteet. Palautteet parhaimmillaan kehittävät palvelua ja ovat osa laadunvarmistusta. Laatutyö ja omavalvonta lisäävät toiminnan läpinäkyvyyttä, tuovat yhteiset toimintatavat ja menetelmät keskusteluun ja arvioitavaksi ja varmistavat palvelun tasalaatuisuutta. Riskiarviointi ja riskeihin varautuminen on yksi omavalvonnan painopistealue. Telkänpesässä erityisesti riskiarviointia tulee tehdä entistä enemmän ja suunnitellummin tulevina kuukausina.

## 7 POHDINTA

Suomessa käydään vilkasta poliittista keskustelua ja väittelyä sosiaalipalveluiden järjestämisestä, julkisista palveluista, yksityistämisestä ja kuntarakenteesta. Varsinkin näin kuntavaalien alla sosiaalipalvelut ja kunnat ovat laajasti keskustelun ytimessä. Lasten pahoinvoinnin lisääntyminen ja lastensuojelutarpeiden kasvaminen, ikääntyneiden määrän kasvu ja ikääntyneiden palveluiden järjestäminen ja laatu puhuttavat samalla, kun kuntien taloustilanne tiukkenee verotulojen vähentyessä.

Kunnat kilpailuttavat tiukentuivissa talousnäkymissä entistä useammin sosiaalipalveluitaan. Kilpailutuksen seurauksena usein uusi toimija on yksityinen sosiaalipalvelun tuottaja. Samalla kuntien ja aluehallintovirastojen sekä Valviran rooli palveluja valvovina viranomaisina korostuu. Tarvitaan yhteisiä tapoja valvoa koko Suomessa palveluntuottajien toimintaa ja toiminnan laatua. Keskiössä on asiakas, joka tarvitsee apua. Palveluntuottajia on paljon ja asiakas joutuu joko tyytymään kunnan valitsemaan palveluntuottajaan tai entistä useammin valitsemaan itse palveluntuottajansa esim. koti-hoidossa. Asiakkaiden valinnanmahdollisuudet lisääntyvät, palvelujärjestelmä muut-



tuu moninaisemmaksi ja valvontaa tarvitaan. Mikään ulkopuolinen taho ei voi olla jatkuvasti seuraamassa ja valvomassa palveluja. Tarvitaan palveluntuottajien omatoimista valvontaa, minkä avulla palvelut voivat kehittyä laadukkaiksi ja toiminta avoimeksi.

Itse olen työskennellyt yksityistä sosiaalipalvelua tuottavassa yrityksessä yli kymmenen vuoden ajan. Esimiestehtävissä olen toiminut 10 vuoden ajan. Neljä ja puoli vuotta toimin säätiön johtajana ja kolme vuotta Telkänhoiva Oy:n toimitusjohtajana. Työni kautta olen saanut olla yhteydessä kuntien viranomaisiin ja aluehallintovirastoon valvontakäyntien yhteydessä ja lupa-asioissa. Kun omavalvontasuunnitelmat tulivat lakisääteisiksi tänä vuonna, pääsin työhöni ja omaan kiinnostukseeni perustuen tekemään opinnäytetyöni omavalvonnasta.

Omavalvontasuunnitelmien tekeminen oli hyvin haasteellista ja opettavaista. Pääsin osallistumaan kahteen erittäin mielenkiintoiseen aluehallintoviraston järjestämään koulutuspäivään. Omavalvontaprosessi sisälsi tietojen keräämistä ja kirjoittamista, asioiden pohtimista, työkavereiden kanssa asioiden pohtimista, henkilöstölle tiedottamista ja asioiden käsittelyä yhdessä henkilöstön kanssa. Suuressa työyhteisössä haaste on omavalvontasuunnitelmien käyminen läpi koko henkilöstön kanssa niin, että kaikki tietävät asiat ja ovat sitoutuneita samoihin arvoihin, toimintatapoihin ja menetelmiin. Vuorotyössä kaikkien koolle saaminen samoihin aikoihin ja yhteinen keskustelu ja tiedottaminen vaativat hyvää suunnittelua ja aikaa. Omavalvontasuunnitelmat ovat osa laatutyötä, aivan kuin auki kirjoitettua toimintaa ja toimintaperiaatteita. Jokaisen työntekijän on siksi todella tärkeää olla perehtynyt omavalvontaan.

Omavalvontasuunnitelmilla on oma tärkeä tehtävänsä työn näkyväksi tekemisessä, perehdytyksessä ja yhteisessä keskustelussa työyhteisössä. Omavalvontasuunnitelma velvoittaa jokaisen yksityisen sosiaalipalvelua tuottavan toimijan kirjaamaan toimintatapansa, arvonsa, henkilöstönsä ja muut tärkeät suunnitelman mukaiset asiat. Tärkeää oli mielestäni tehdä myös eri toiminnan osa-alueilta kehittämissuunnitelmat. Toiminnassa on aina tärkeää pitää mielessä tulevaisuus ja toiminnan kehittäminen. Omavalvontasuunnitelmien julkisuus on erittäin hyvä asia, koska silloin jokaisella on mahdollisuus osallistua toiminnan arviointiin ja laadunvarmistukseen.

Asiakkaiden ja heidän omaistensa rooli sosiaalipalveluiden valvonnassa korostuu nykyisin. Tiedotusvälineissä on hyvin usein esillä kertomuksia epäonnistuneesta palve-

lusta. Varsinkin negatiiviset otsikot ja uutiset saavat nykyisin paljon näkyvyyttä. Itse koen kuitenkin pitkään asiakaspalvelutehtäviä hoitaneena ja esimiestyötä tehneenä asiakkaiden ja omaisten antaman palautteen olevan tärkeä osa palvelun laadunvarmistusta ja kehittämistä. Palautteen antamiseen tulee rohkaista ja palautetta on hyvä pyytää. Saatuun palautteeseen on hyvä reagoida välittömästi ja kiittää palautteesta sekä käyttää palautetta osana työn kehittämistä työyhteisössä. Palvelupoikkeamien yhteydessä virheet on myönnettävä, selvitettävä asiat ja pyydetty virheet anteeksi. Asioiden selvittäminen ja käsittely voivat rakentaa luottamuksellista suhdetta ja auttaa palveluntuottajaa tuottamaan entistä laadukkaampaa palvelua. Palvelupoikkeamien huono käsittely tai käsittelyn laiminlyönti voi johtaa asiakassuhteen päättymiseen tai epäluottamuksen syntymiseen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Epäluottamus tai huono kohtelu voivat saada asiakkaan tyytymättömäksi palvelua kohtaan ja vaikuttaa valitusten, muistutusten tai kanteluiden tekemiseen.

Näen omavalvonnan merkityksen hyvin tärkeänä. Suurin osa yksityisten sosiaalipalveluiden asiakkaista on lapsia tai ikääntyneitä henkilöitä. Asiakkaat eivät aina voi puolustaa itse itseään tai valvoa palvelun laatua, vaan ovat useimmiten paljon tai täysin palveluntuottajan avusta riippuvaisia. Siksi omavalvonta ja yhteiset laatutekijät ovat välttämättömiä turvaamaan asiakkaiden palvelun lainmukaisuutta ja laadukkuutta asuinpaikasta ja palveluntuottajasta riippumatta. Myös ulkopulista valvontaa tarvitaan. Merkittävää ei niinkään ole valvontaa suorittava taho, vaan valvonnan toimivuus ja säännöllisyys käytännössä. Myös säännöllinen yhteydenpito ja yhteinen toiminnan arviointi ja palautteiden käsittely palveluntuottajien ja palveluja valvovien tahojen välillä on laatua ylläpitävää ja toiminnan lainmukaisuuden varmistamista. Hyvä yhteistyö ja sen toimivuus varmistaa laatua ja näin ennaltaehkäisee ei-toivottujen valvontatoimien tarvetta.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin paljon lainsäädännöstä, erilaista valvontaohjelmista ja valvonnan kokonaisuudesta ja sen merkityksestä yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisessa. Lupa-asiat ja muu yhteistyö valvontakäynteineen olivat minulle tuttuja jo aikaisemmin. Tarkempi asiaan perehtyminen opetti kuitenkin ymmärtämään palvelujen valvonnan tärkeyttä. Lähdeaineisto olikin mielenkiintoista, koska valvonta on melko uusi asia yksityisissä sosiaalipalveluissa ja siten lähteet olivat melko uusia ja paljolti internetissä olevia oppaita ja valvontaohjelmia.

Oma-  
valvonnan suunnittelu ja toteutus Telkänpesässä on päässyt hyvään alkuun. Oma-  
valvontaa on suunniteltu ja aikataulutettu. Oma-  
valvontasuunnitelmat on laadittu. Hen-  
kilöstön kanssa työskentely on alkanut ja jatkuu. Oma-  
valvonta kohtaa seuraavaksi  
ulkopuoliseen arvioinnin valvontakäyntien yhteydessä ja tiedotettaessa oma-  
valvonnas-  
ta asiakkaille ja omaisille. Oma-  
valvonta ei tule koskaan valmiiksi niin, että sen voisi  
unohtaa tai kehittämisen laiminlyödä. Päinvastoin, oma-  
valvonnassa on jatkuvasti olta-  
va herkkänä vastaanottamaan palautetta ja kehittämään toimintaa.

Sosiaalipalveluiden osalta Suomessa eletään valtavaa murrosvaihetta. Taloudelliset  
haasteet, kuntien kamppailu elinvoimaisuudestaan ja olemassaolostaan sekä median  
valtava vyöry tekevät palveluiden järjestämisestä, rahoituksesta ja vakaasta olemassa-  
olosta haasteellisen. Median valta on niin suuri, että se voi yhdestä virheestä kaataa  
koko yrityksen toiminnan. Valvonnan epäonnistuessa taas virheen tehnyt virkamies  
saa kantaakseen ylimitoitettun suuren taakan median vuoksi. Näyttääkin siltä, että yksi  
valvova taho on maassamme media, mikä saa melko vapaasti, hallitsemattomasti ja  
suvereenisti tehdä omaa valvontaansa säästelemättä mitään tai ketään. Viranomaisten  
on vaikea puolustautua mediassa salassapidon vuoksi. Tämän päivän asiakas osaa jo  
käyttää tuota median valtaa hyödykseen. Asiakkaat ovat ilmeisesti havainneet sen  
tehokkaimmaksi tavaksi tuoda äänensä kuuluville. Myös tästä syystä oma-  
valvonnan  
merkitys korostuu entisestään.

Kilpailutukset, palvelusetelit ja markkinatalous ovat tulleet varmaankin jäädäkseen  
sosiaalipalveluihin. Samaan aikaan alkaa olla huutava pula koulutetusta työvoimasta.  
Sosiaalialan yritykset joutuvat kilpailemaan myös toistensa kanssa vaikeissa taloudel-  
lisissa tilanteissa sekä asiakkaista että koulutetusta henkilöstöstä. Kuntien tempoileva  
politiikka palveluiden hankinnassa tekee yksityisten toimijoiden palveluiden suunnit-  
telusta vaikeaa. Toivottavasti asiakkaan rooli kaiken keskellä korostuu ja asiakas saa  
entistä useammin valita itse palveluntuottajansa. Tarvitaan monipuolista palvelujärjes-  
telmää ja erilaisia vaihtoehtoja tuottaa palveluja. Suuri ei ole aina kaunista tai pieni ei  
ole välttämättä laadukasta. Eniten toivon, että arvojen merkitys korostuu ja että asia-  
kas saa hyvää kohtelua tulevaisuudessakin. Varmaa on ainakin se, että valvontaa ja  
erityisesti oma-  
valvontaa tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa.

## LÄHTEET

- Andersson, S.2007. Palveluja ikäihmisille. Stakes. Raportteja 14/2007. Helsinki: Valopaino Oy
- Eskola, P.2012. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. Valviran lakimiehen luento Jyväskylässä 11.10.2012.
- Fredrikson, S., Hyvärinen, O., Mattila, M., Wass, H.2009. Kilpailuttaminen poliittisena päätöksenä. Kunnallisanalan kehittämissäätö. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy
- Grönroos, C. 1987. Julkaisussa Karhula, S.2001. Kotihoidon laadun arviointi ja asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen. Jyväskylän sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2001.
- Husso, R.2012. Omavalvonta. Valviran ylitarkastajan luento Jyväskylässä 11.10.2012.
- Kari, M., Kattelus, M., Saari, J.2008. Sosiaalinen Eurooppa murroksessa. Ulkoasiainministeriö. Helsinki: L- Paino Hiirikoski Oy.
- Kokko, S., Heinämäki, L., Tynkkynen, L-K., Haverinen, R., Kaskisaari, M., Pekuri-nen, M., Tammelin, M.2009. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen toteutuminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 36/2009. Helsinki: Yliopistopaino.
- Korhonen, S., Julkunen, I., Karkalainen, P., Muuri, A., Seppänen- Järvelä, R.2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Stakes. Raportteja 16/2007. Helsinki: Valopaino Oy.
- Kotiin annettavat palvelut ja hoito.2012. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014. Dnro 8248/05.00.04/2011. Viitattu 14.10.2012.  
[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/k/o/Kotihoidon\\_valvontaohjelma.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/k/o/Kotihoidon_valvontaohjelma.pdf)
- Laadunhallinta vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa.1999. Toimintamalleja ja työvälineitä tueksi laatutyöhön. Toim. Holma, T. & Virnes, E. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.
- Länsi- Suomen katsaus.2011. Tilastokeskus. Helsinki: Edita Prima Oy
- Möhle, M. Looking Forward: European Social Policy and Social work. Luento Jyväskylän ammattikorkeakoulun Hyvinvointiyksikössä 12.5.2009.
- Möttönen, S., Niemelä J.2005. Kunta ja kolmas sektori. PS- Kustannus. Keuruu: Ota-van kirjapaino.
- Peltosalmi, J., Vuorinen, M., Särkelä, R.2010. Järjestöbarometri. Sosiaali- ja terveys-turvan keskusliitto ry. Vaasa: Fram.
- Raatikainen, P. Palveluasumisen markkinat keskittyvät. Keskisuomalainen 1.10.2012. 11.
- Rissanen, S., Lammintakanen, J.(toim.)2011. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy

Sosiaalihuolto. Valvira. Viitattu 14.10.2012.

[http://www.valvira.fi/ohjaus\\_ja\\_valvonta/sosiaalihuolto](http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto)

Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja.2011. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino

Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet.2012. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 – 2014, Yleinen osa. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 26.1.2012, Helsinki. Dnro 8247/05.00.04/2011. Viitattu 14.10.2012.

[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/o/Sosiaalihuollon\\_valvonnan\\_periaatteet.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/o/Sosiaalihuollon_valvonnan_periaatteet.pdf)

Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet ja toteutus.2008. Vanhusten ympärivuorokautinen hoiva ja palvelut. Etelä- Suomen-, Itä-Suomen-, Lapin-, Länsi- Suomen- ja Oulun lääninhallitus. Viitattu 14.10.2012.

[http://www.avi.fi/fi/virastot/itasuomenavi/Sosiaalijaterveydenhuolto/Sosiaalihuolto/Documents/Sosiaalihuollon\\_valvonnan\\_periaatteet\\_15052009.pdf](http://www.avi.fi/fi/virastot/itasuomenavi/Sosiaalijaterveydenhuolto/Sosiaalihuolto/Documents/Sosiaalihuollon_valvonnan_periaatteet_15052009.pdf)

Syrjä, V.2010. Vanhusten asumispalveluiden kilpailuttamiskokemukset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 35/2010. Helsinki: Yliopistopaino

Särkämäki, V.1997. Mitä on hyvä laatu politiikka? Suuntaviivoja vanhustyön yhteisöille. Vanhustyön Keskusliitto. Helsinki. Tyyliopisto Oy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelmat.2012. Viitattu 14.10.2012.

<http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/VALO%20sote%20JOHDANTO.pdf>

Sosiaalihuollon valvonnan ja kantelujen tilanne elokuun lopussa 2012. Tiedote, 28.9.2012. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Viitattu 14.10.2012.

[http://www.avi.fi/fi/Tiedotepalvelu/2012/Sivut/Sosiaalihuollonvalvonnanjakantelujen\\_ilanneelokuunlopussa2012.aspx](http://www.avi.fi/fi/Tiedotepalvelu/2012/Sivut/Sosiaalihuollonvalvonnanjakantelujen_ilanneelokuunlopussa2012.aspx)

Virkki, T., Vartiainen, A., Kettunen, P., Heinämäki, L.2011. Sosiaalipalvelut muutoksessa. Kuntalaisten ja henkilöstön näkemys Paras - uudistuksesta. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 56/2011. Viitattu 5.11.2012.

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/a2654dbd-67e5-4b1a-9f4b-cccc5cd17ada>

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset. Valvira, määräys Dnro 7754/03.03/2011. Viitattu 14.10.2012.

<http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/Maarays%20omavalvontasuunnitelmasta.pdf>

# LIITTEET

## LIITE 1

### LIITE 1 Lait

Perustuslaki (731/1999)  
Sosiaalihuoltolaki (50/2005)  
Terveysturvallisuuslaki (763/1994)  
Henkilötietolaki (523/1999)  
Kuluttajansuojalaki  
Kuluttajansuojalaki (38/1978)  
Kuluttajariitalautakunnasta annettu laki (8/2007)  
Asiakasmaksulaki (734/1992) (221/2003)  
Kielilaki (423/2003)  
Pelastuslaki (379/2011)  
Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999)  
Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)  
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)  
Kehitysvammalaki (519/1977)  
Laki vammaisetuuksista (570/2007)  
Tulkkauspalvelulaki (133/2010)  
Kotikuntalaki (201/1994)  
Potilaslaki (785/1992)  
Päivähoitolaki (36/1973 )  
Elintarvikelaissa (23/2006)  
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)  
Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)  
Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002).  
Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)  
Työturvallisuuslaki (738/2002)  
Kansanterveyslaki (66/1972)  
Vammaispalvelulaki (981/2008)  
Hallintolaki (434/2003)  
Holhustoimilaki (422/1999)  
Lastensuojelulaki (417/2007), (1380/2010)  
Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Erikoissairaanhoidolaki (1062/1989)

Yksityisestä terveydenhuollosta annettu laki (152/1990)

Mielenterveyslaki (1116/1990)

Tartuntatautilaki (583/1986)

Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta(733/1992)

(Kotiin annettavat palvelut ja hoito 2012, 12- 29)

## LIITE 2 Telkänpesän omavalvontatyön aikataulut

1.10.2011 Laki yksityisistä sosiaalipalveluista tuli voimaan, omavalvontasuunnitelmat lakisääteisiksi 1.9.2012 mennessä.

Helmikuu 2012: Koulutus omavalvontaan liittyen Jyväskylässä, kouluttajat Veli Puttonen Promana Oy:stä ja Länsi-Suomen aluehallintovirasto

Kevät 2012: Erilaisia koulutuskutsuja ja Valviran omavalvontasuunnitelmapohjan saaminen Jyväskylän kaupungin kautta

Elokuu 2012: omavalvontasuunnitelmista keskustelu yhdessä muiden yksityisten palveluntuottajien kanssa Jyväskylässä, Viitakodit ry:n tekemän omavalvontasuunnitelman saaminen

Elokuu 2012: kirjallisten omavalvontasuunnitelmien kokoaminen yhteistyössä johtoryhmän jäsenten kanssa

Syyskuu 2012: kuukausipalaverin aiheena omavalvontasuunnitelmat koko henkilökunnalle, tiedotusta, ryhmätöitä ja kehittämis ehdotuksia

Lokakuu 2012: kuukausipalaverissa aiheena omavalvontasuunnitelmat koko henkilökunnalle, tiedotusta, keskustelua, ryhmätöitä ja kehittämis ehdotuksien kokoamista

Lokakuu 2012: Omavalvontasuunnitelma tiedoksi säätiön hallitukselle, omavalvontasuunnitelman allekirjoittaminen ja liitteiden kokoaminen

Lokakuu 2012: Laki yksityisistä sosiaalipalveluista - koulutustilaisuus 11.10.2012 Jyväskylässä. Järjestäjänä Länsi- ja Sisäsuomen aluehallintovirasto, Sosiaali- ja terveysministeriö ja Valvira

Lokakuu 2012: Riskiarviointien päivitys säätiön puolella ja Telkänhoiva Oy:n riskiarvioinnin tekeminen

Lokakuu 2012: Omavalvontasuunnitelma tiedoksi Telkänhoiva Oy:n hallitukselle ja suunnitelman allekirjoittaminen ja esille laittaminen sekä liitteiden kokoaminen

Lokakuu 2012: Omavalvontasuunnitelmat julkisesti nähtäville ilmoitustauluille Telkänpesän päiväkeskuksessa ja Telkänhoiva Oy:n hoivakodissa



Marraskuu 2012: Jyväskylän kaupungin valvontakäynti Jyväskylän sotainvalidein asuntosäätiön ja Telkänhoiva Oy:n toimintaan, valvonnan pohjana omavalvontasuunnitelmat

Marraskuu 2012: Omavalvontasuunnitelmien läpikäyminen Telkänhoivan kotihoidon henkilökunnan kanssa

Marraskuu 2012: Omavalvontasuunnitelmista keskustelua omaisten toimikunnan kokouksessa

Joulukuu 2012: Omavalvonnasta tiedotusta asukkaille ja omaisille omaistenpäivän tapaamisessa Telkänpesässä

Kevät 2013: Tarvittaessa omavalvontasuunnitelman päivitystä ja omavalvonnan arviointia

Syksy 2013: Ensimmäisen omavalvontasuunnitelman arkistointi (säilytysaika 10 v.) ja uuden päivitetyn omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja laittaminen julkisesti nähtäville

**LIITE 3 Jyväskylän sotainvalidien asuntosäätiön omavalvontasuunnitelma, ei verkossa julkaisua. Nähtävillä Telkänpesän palvelutalossa.**

**LIITE 4 Telkänhoiva Oy:n omavalvontasuunnitelma, ei verkossa julkaisua. Nähtävillä Telkänhoivan hoivakodissa.**