

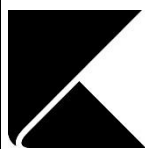
Karelia-ammattikorkeakoulu  
Sairaanhoitaja (YAMK)  
Ikäosaamisen kehittäminen ja johtaminen

# **Omavalvonta ja asiakasturvallisuus yksityisissä sosiaalihuoltolain mukaisissa tukipalveluissa**

Case yksityiset ilmoituksenvaraiset  
siivouspalvelut

Janette Räisänen ja Marjaana Siponen

Opinnäytetyö, tammikuu 2022



**Karelia**  
AMMATTIKORKEAKOULU

**OPINNÄYTETYÖ**

Tammikuu 2022

Sosiaali- ja terveysala  
Ikäosaaminen

Tikkarinne 9

80200 JOENSUU

+358 13 260 600 (vaihde)

**Tekijät**

Janette Räisänen ja Marjaana Siponen

**Nimeke**

Omavalvonta ja asiakasturvallisuus sosiaalihuoltolain mukaisissa yksityisissä tukipalveluissa - Case yksityiset ilmoituksenvaraiset siivouspalvelut

**Toimeksiantaja**

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä (Keusote)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen on uudenlaisten haasteiden edessä. Valta-kunnallinen linjaus korostaa kotiin vietävien ja kotona asumista tukevien palveluiden ensisijaisuutta. Kuntien ja kuntayhtymien järjestämisvastuulla olevan kotihoidon palveluita täydennetään yksityisten palveluntuottajien tuottamilla kotipalvelun tukipalveluilla, joiden valvonta on kotipalvelun tukipalvelurekisteriä ylläpitävän kunnan vastuulla. Ensisijaisena valvonnan muotona voidaan pitää yrityksen omaan toimintaansa kohdistamaa omavalvontaa ja asiakasturvallisuustyötä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selkiyttää yksityisten ilmoituksenvaraisten siivouspalveluntuottajien roolia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Keusote) palvelutuotannossa sosiaalihuoltolain mukaisissa kotipalvelun tukipalveluissa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tiedonhankinnan tehtävinä on kerätä tietoa palveluntuottajien haasteista omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä kerätä tietoa ohjauksen ja neuvonnan tarpeesta ja kehittämiskohteista. Kehittämistehtävänä oli luoda omavalvontasuunnitelman malli sekä kehittää palveluntuottajille kohdennettua ohjausta ja neuvontaa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistoimintana. Tiedonhankinta- ja kehittämismenetelminä käytettiin kyselyä sekä fokusryhmähaastattelua. Kehittämistyöhön osallistettiin palveluntuottajia ja asiantuntijoita yhteiskehittämisen keinoin. Tulosten mukaan omavalvonta koetaan haasteelliseksi ja ohjauksen ja neuvonnan kehittämistarve nousi esille keskeisenä. Tulevaisuudessa omavalvonnan prosessia tullaan kehittämään Keusoten alueella yhtenäistämällä toimintamalleja ja laajentamalla kehittämistoimintaa muihin kotipalvelun tukipalveluihin. Omavalvonnan kehittäminen vastaa laajasti ikääntyneiden palveluiden laadun kehittämisen tarpeeseen.

Kieli  
suomi

Sivuja 64  
Liitteet 4  
Liitesivumäärä 14

**Asiasanat**

omavalvonta, asiakasturvallisuus, yksityinen kotipalvelun tukipalvelu



THESIS  
January 2022  
Master's Programme in Active Ageing

Tikkarinne 9  
FI-80200 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. +358 13 260 600

**Authors**

Janette Räisänen and Marjaana Siponen

**Title**

Self-Monitoring and Client Safety in Private Support Services Defined in the Social Welfare Act – A Case Study on Private Cleaning Services Subject to Declaration

**Commissioned by**

Central Uusimaa Joint Municipal Authority for Social and Health Services

**Abstract**

The organisation of health and social care services faces new challenges. The national guidelines emphasize the priority of home care services. Statutory home care services organised by individual and joint municipalities are supplemented by home care support services provided by private service providers. The supervision of these services is the responsibility of the municipality. The primary form of supervision is self-monitoring and client safety work carried out by the service provider.

The purpose of the thesis was to clarify the role of private cleaning service providers, subject to declaration, in the service production practices of the Central Uusimaa Joint Municipal Authority for Social and Health Services from the perspective of self-monitoring and client safety. The information acquisition tasks were to collect information about the challenges that service providers encounter in the planning and implementation of self-monitoring and about the need for developing guidance and counselling. The development task was to create a model for a self-monitoring plan and to develop targeted guidance and counselling for service providers.

The thesis was implemented as a research and development activity. A survey and focused group interviews were used as data acquisition and development methods. Service providers and experts were involved in the development work. The results showed that service providers find self-monitoring challenging. The need to develop guidance and counselling emerged as key factors. In the future, the self-monitoring process will be further developed by harmonizing operating models and expanding development activities to other home support services. Developing self-monitoring responds to the need to improve the quality of services among older people.

Language  
Finnish

Pages 64  
Appendices 4  
Pages of Appendices 14

**Keywords**

self-Monitoring, client safety, private home support service

# Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Yksityisten sosiaalipalveluiden palvelutuotannon omavalvonta ja asiakasturvallisuus .....	7
2.1	Omavalvonta yksityisissä sosiaalipalveluissa .....	7
2.2	Asiakasturvallisuus yksityisissä sosiaalipalveluissa .....	11
2.3	Riskienhallinta yksityisissä sosiaalipalveluissa .....	14
3	Sosiaalihuoltolain mukaiset kotipalvelun tukipalvelut .....	16
3.1	Palvelujen järjestäminen sosiaalihuoltolain mukaisesti .....	16
3.2	Kotihoito ja kotipalvelun tukipalvelut .....	17
3.3	Yksityiset ilmoituksenvaraiset tukipalvelut .....	20
3.4	Siivouspalvelun merkitys kotihoidon tukipalveluna .....	22
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä .....	23
5	Opinnäytetyön toimintaympäristön kuvaus .....	25
5.1	Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä .....	25
5.2	Ilmoituksen varaisten yksityisten siivouspalveluiden ohjaus ja valvonta Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä .....	27
5.3	Omavalvonnan ohjauksen ja kehittämisen tarve .....	30
6	Kehittämistyön menetelmälliset valinnat ja käytännön toteutus .....	32
6.1	Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohdat .....	32
6.2	Yhteiskehittäminen ja asiantuntijayhteistyö .....	35
6.3	Kysely palveluntuottajille omavalvonnan- ja asiakasturvallisuuden prosessista .....	36
6.4	Palveluntuottajien kehittämistapaaminen .....	38
6.5	Aineiston käsittely .....	39
6.6	Omavalvontasuunnitelma lomakkeen luominen .....	40
6.7	Opinnäytetyön kehittämisprosessin arviointi .....	41
7	Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset ja tuotos .....	43
7.1	Palveluntuottajille osoitetun kyselyn tulokset .....	43
7.2	Palveluntuottajatapaamisen tulokset .....	45
7.3	Omavalvontasuunnitelman lomakepohja kehittämistyön tuotoksena .....	47
8	Johtopäätökset ja pohdinta .....	49
8.1	Tulosten tarkastelu .....	49
8.2	Opinnäytetyön kehittämistyön ja menetelmien arviointi .....	53
8.3	Luotettavuus ja eettisyys .....	54
8.4	Käyttöönotto ja jatkokehittäminen .....	57
	Lähteet .....	60

## Liitteet

Liite 1	Kyselyn saatekirje palveluntuottajille
Liite 2	Kysely palveluntuottajille
Liite 3	Fokusryhmähaastattelun runko
Liite 4	Omavalvontasuunnitelman lomakepohja

## 1 Johdanto

Suomalainen väestö ikääntyy tällä hetkellä nopeammin kuin koskaan ennen. Yhteiskunnassamme käynnissä oleva ikärakenteen muutos vaikuttaa lähes kaikilla toimialoilla ja muokkaa yhteiskuntamme palvelurakennetta ja palveluiden tarvetta ja tuotantoa. Kokonaisvaltaisimmin ikärakenteen muutos vaikuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tarpeeseen. Suurin osa yli 65-vuotiaista suomalaisista selviää arjessaan itsenäisesti ilman säännöllisiä arjessa selviytymistä ja hyvinvointia tukevia palveluita, mutta avun tarve kasvaa oleellisesti yli 70-vuoden iässä ja suurimmalla osalla yli 90-vuotiaista ilmenee jo merkittäviä arjen toimintojen tuen, toimintakyvyn tuen ja monimuotoisen hoivan tarvetta. Tämä tarkoittaa lisääntyvää sosiaali- ja terveystalouden palveluiden ja kotona asumisen tuen palveluiden käyttöä, omaisten osallisuutta sekä monimuotoista palvelutuotantoa erityisesti kotiin vietävissä palveluissa. (Kukkonen 2018; Tilastokeskus 2021.)

Yleisesti on tiedossa, että ikärakenteen muutos edellyttää palvelurakenteen muuttamista vastaamaan moninaisiin ikääntyneiden palvelutarpeisiin sekä yhä saumattomampaan yhteistyötä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä. Väestön ikääntyminen nostaa esille haasteita, mutta luo myös mahdollisuuksia yhteiskunnan toimintojen tarkastelulle ja kehitykselle sekä uudenlaisia tarpeita yhteisten toimintamallien kehittämiseksi.

Ikääntyneiden palveluita ja niiden tuottamista Suomessa ohjaavat ja määrittävät useat eri lait. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouden palveluista (980/2012) 5 § (vanhuspalvelulaki) mukaisesti painottaa ikääntyneiden kotona asumista ja ohjaa kuntatoimijoita edistämään kotona asumista tukevia, kuntoutumista edistäviä ja ikääntyneen omassa arjessa selviytymistä mahdollistavia toimia. Kotona asumista tuetaan Suomessa kuntien tai kuntayhtymien järjestämisvastuulla olevan kotihoidon turvin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a.). Kotihoidon ja kotihoidon tukipalveluiden järjestämistä ohjaavat vanhuspalvelulain ohella sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) että terveydenhuoltolaki (1326/2010).

Ikääntyneille suunnattujen kotiin vietävien palveluiden järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa palvelut omana palvelutuotantona tai hankkia yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluita asiakkaalle kunnan linjauksen ja kotihoidon kriteereiden mukaisesti. Yksityisten palveluntuottajien tuottamat sosiaali- ja terveyspalvelut täydentävät kuntien ja kuntayhtymien omaa palvelutarjontaa. Yksityisten palveluntuottajien palvelutuotannon laadun ja asiakasturvallisuuden valvontavastuu sekä ohjauksen ja neuvonnan velvoite säilyvät kuitenkin lähes poikkeuksessa julkisella sektorilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b., Sosiaali- ja terveysministeriö 2021c.)

Yksityisten palveluntuottajien ohjauksen ja neuvonnan painopiste kunnissa kohdentuu ennakoivaan valvontaan, vuorovaikutukselliseen ja avoimeen yhteistyöhön sekä omavalvontaan. Prosessien sujuvuus ja yhtenäiset käytännöt lisäävät yleistä turvallisuutta ja vahvistavat toiminnan järjestelmällisyyttä sekä hoidon ja palveluiden laatua. Myös asiakkaiden ymmärrys palvelun laadusta kasvaa avoimen yhteistyön ja valvonnan läpinäkyvyyden myötä ja asiakkaat pystyvät tunnistamaan tarkoituksenmukaisen ja asiakaslähtöisen palvelutuotannon kriteerit. Sosiaalihuoltolain mukaista palveluiden tuotannon omavalvontaa voidaan pitää palvelun sisällön ja laadun ensisijaisena valvontamenetelmänä ja sen tehtävä on varmistaa sosiaalipalveluiden asiakasturvallisuus, asiakaslähtöisyys ja asianmukaisuus päivittäisessä asiakastyössä. (Valvira 2021.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkoituksena on selkiyttää yksityisten ilmoituksenvaraisten siivouspalveluntuottajien roolia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Keusote) palvelutuotannossa sosiaalihuoltolain mukaisissa kotipalvelun tukipalveluissa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on omavalvonnan roolin vahvistaminen sekä palveluntuottajien ohjaaminen ja tukeminen kuntayhtymän toimintamallien ja vaatimusten mukaisen omavalvonnan kehittämisessä ja toteuttamisessa. Tavoitteemme on vahvistaa ikääntyneiden kuntalaisten laadukkaiden palveluiden saatavuutta ja valinnanmahdollisuuksia kehittämällä yhteistyötä julkisen- ja yksityisen sektorin palvelutuotannon välillä.

Tavoitteena on edistää palveluntuottajien laadukasta toimintaa, jossa korostuvat palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman olemassaolo ja sen toteutuminen. Opinnäytetyön kohderyhmä on rajattu Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä alueella toimiviin ilmoituksenvaraista kotipalvelua tuottaviin siivouspalveluyrityksiin, joilla käytännön kokemusten mukaan on eniten haasteita omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja omavalvonnan toteuttamisessa. Opinnäytetyön tehtävinä ovat tutkimuksellisen kehittämistoiminnan keinoin kerätä tietoa palveluntuottajien haasteista omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä kerätä tietoa ohjauksen ja neuvonnan tarpeesta ja kehittämiskohteista. Saadun tiedon pohjalta tehtävänä on luoda selkeä lomake omavalvonnan toteuttamisen tueksi ja järjestää omavalvonnan toteuttamista tukeva yhteistyö- ja ohjaustilaisuus palveluntuottajille. Tehtävänä on kehittää palveluntuottajille kohdennettua ohjausta ja neuvontaa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Opinnäytetyössä toteutettavalla tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla pyritään vastaamaan palvelurakenteen kestävyiden, palveluiden laadun ja yksityisten palveluntuottajien osaamisen kehittämisen haasteisiin osana kuntayhtymän palvelustrategiaa ja yhteiskunnallista palvelurakenteen muutosta. Päämääränä on ikääntyneiden tarpeita vastaavat laadukkaat palvelut, jotka tukevat ikääntyneen yksilöllisen ja turvallisen arjen toteutumista.

## **2 Yksityisten sosiaalipalveluiden palvelutuotannon omavalvonta ja asiakasturvallisuus**

### **2.1 Omavalvonta yksityisissä sosiaalipalveluissa**

Omavalvonta on sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden valvonnan tärkein muoto. Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omaan toimintaansa kohdistamaa jatkuvaa toiminnan arviointia ja kehittämistä, jolla pyritään parantamaan asiakkaan saaman palvelun laatua ja asianmukaisuutta. Omavalvonta on koko palveluprosessin kattavaa asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä sekä hyvän asiakaspalvelun perusta. Omavalvonnalla tavoitellaan laadukkaita ja

asiakasturvallisia palveluita, avointa ja osaamista kehittävää toimintakulttuuria, asiakkaiden vaikutus- ja valinnanmahdollisuuksien edistämistä sekä osallisuuden parantamista. Omavalvontaa kehittämällä voidaan yleisesti saavuttaa toimivampia ja yhtenäisempiä palveluprosesseja sekä kehittää näiden prosessien seurantaa ja arviointia. (Husso 2015.)

Tässä opinnäytetyössä omavalvontaa tarkastellaan yksityisten kotiin vietävien sosiaalipalveluiden kontekstissa ja omavalvonnan kokonaisuudesta korostetaan keskeisiä teemoja, kuten asiakasturvallisuutta, riskienhallintaa, asiakkaan oikeudenmukaista kohtelua, asiakkaan osallisuutta ja oikeusturvaa. Sosiaalihuollon omavalvonta kattaa myös asiakastietojen lainmukaisen käsittelyn ja kirjaimisen sekä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat. (Valvira 2021.)

Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvonta pohjautuu lain määrittelemään velvollisuuteen omavalvonnan toteuttamisesta. Tämän tutkimuksellisenä kehittämistyönä toteutettavan opinnäytetyön ja lain näkökulmasta omavalvonnan merkitys korostuu palveluntuottajan itsensä toteuttamana kokonaisvaltaisena prosessina. Lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 6 § mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien on laadittava Valviran ohjeistamat kriteerit täytävä ja käytäntöön kohdentuva omavalvontasuunnitelma toiminnastaan sen asianmukaisuuden varmistamiseksi. Vanhuspalvelulain (980/2012) 23 § sekä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 § mukaisesti omavalvonta velvoittaa myös kunnan omia ikääntyneiden palveluita kotiin vietävät palvelut mukaan lukien.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviralla on kokonaisvaltainen valtakunnallinen koordinaatio- ja ohjausvastuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonnassa. Aluehallintovirastoilla (AVI) on vastuu palvelujen valvonnasta alueellisesti. Kuntien ja kuntayhtymien tehtävänä on valvoa alueensa sosiaalihuollon palveluiden toteuttamista Valviran ohjeistusten ja AVI:n linjausten mukaisesti. Vastuu valvonnasta ohjattiin kunnille vuonna 2011 yksityisistä sosiaalipalveluista voimaan astuneen lain myötä (922/2011). Kunnan toimintojen sisällä yksityisten palveluiden valvonnasta vastaa sosiaali- ja terveystoimi, perusturvan toimiala tai muu vastaava organisaatio. (Sosiaali- ja terveystoiministeriö 2021b.)



Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020–2023 (2021, 8) mukaan valvonnan painopistealueet, joihin kuntien ja kuntayhtymän tulee yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnassa kiinnittää huomiota, kohdentuvat erityisesti palveluntuottajan omavalvonnan järjestelmälliseen sekä suunnitelmalliseen kehittämistoimintaan sekä asiakasturvallisuuden kokonaisvaltaiseen huomioimiseen. Kuviossa 1. on esitetty valvonnassa huomioitavat menetelmät mukaillen Husso (2021, 81).

Ennakoiva ohjaus ja valvonta	Suunnitelmallinen ohjaus ja valvonta	Jälkikäteinen/reaktiivinen valvonta	Ammattihenkilövalvonta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palveluiden järjestämisen ja niiden suunnittelun valvonta</li> <li>• Lupakäytännöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valvontaohjelmiin perustuva valvonta</li> <li>• Vuosittain vaihtuvat painopistealueet</li> <li>• Tuetaan palveluntuottajan omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisaatiovalvonta</li> <li>• Organisaation tai yksikön toiminnan arviointi kantelun perusteella</li> <li>• Seuraamukset ja puuttumiskeinot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammattihenkilöiden rekisteröinti Julki-Suosikkiin/Julki-Terhikkiin</li> <li>• Ammattihenkilöiden toiminnan valvonta</li> </ul>

Kuvio 1. Valvonnan menetelmät (Husso 2021).

Tässä opinnäytetyössä kohderyhmänä olevien yksityisten sosiaalipalveluntuottajien, kohdennetummin siivouspalveluntuottajien, ennakoiva ohjaus ja valvonta korostuvat ilmoitusmenettelyssä ja lupakäytännöissä. Ennakoivaan ja hyvään yhteistyöhön palveluntuottajan kanssa tähtäävä toiminta on ensisijaista. Suunnitelmallinen ohjaus ja valvonta pohjautuvat muun muassa Valviran ja aluehallintovirastojen määrittelemiin painopistealueisiin. Jälkikäteinen reaktiivinen valvonta kohdentuu yksityiseen palvelutuotantoon yleisesti saadun epäkohtailmoituksen perusteella tai valvontaviranomaisen arvioidessa mahdollista tietoon tullutta asiakasturvallisuusriskiä. (Husso 2021, 81–86.)

Ammattihenkilövalvonta sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä on ensisijaisesti työnantajan velvollisuus. Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivat ammattihenkilöt on rekisteröity Julki-Suosikkiin ja Julki-Terhikkiin. Nimikesuojatut ammattiryhmät, kuten lähihoitajat eivät tarvitse Valviran hyväksyntää

ammattinimikkeen käyttöön, vaan he saavat oikeuden ammattitutkinnon perusteella. (Husso 2021, 81–86.)

Valviralla on vahva ohjauksellinen rooli omavalvontasuunnitelmien sisältöön, laadintaan ja seurantaan. Ohjeistuksissa linjataan riskienhallinnan prosessit, jotka palveluntuottajan tulee arvioida oman toimintansa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Ennakoivasta näkökulmasta tunnistettuihin toiminnan haasteisiin, riskeihin ja kehittämiskohteisiin laaditaan palveluntuottajan vastuulla oleva kirjallinen suunnitelma. Suunnitelman avulla palvelukokonaisuudessa ilmenevät epäkohdat ja riskit voidaan ehkäistä ja korjata nopeasti. Omavalvontasuunnitelmassa linjataan myös toiminta niissä tilanteissa, kun palvelu ei täytä tavoitteita tai asiakasturvallisuus on vaarantumassa. Valviran ohjauksen mukaisesti omavalvontasuunnitelma tulee laatia kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Suunnitelma on oltava julkisesti nähtävillä ja se tulee päivittää toiminnan tai palvelun laadun ja asiakasturvallisuustilanteen muuttuessa. Laadittu omavalvontasuunnitelma on virallinen asiakirja ja se tulee eri versioineen säilyttää seitsemän vuoden ajan. (Valvira 2021.)

Omavalvonnan merkitys korostuu erityisesti palvelujen laatua ja turvallisuutta arvioitaessa. Omavalvontasuunnitelma on väline, jonka avulla kunnat edellyttävät palveluntuottajan toteuttavan toimintaansa. Toisaalta voidaan ajatella, että valvova viranomainen toteuttaa valvontatehtävää ja omavalvontasuunnitelman olemassaolo edistää laadukkaita palveluita. Asiakslähtöisyys ja asiakkaan oikeudet korostuvat valvonnan ja omavalvonnan toteutuessa (Kaukonen, Richter 2015, 89).

Asianmukainen omavalvonta kohdentuu ammattilaisen itseensä tekemänä, palveluntuottajan omavalvontaprosessiin ja kuntiin tai kuntayhtymiin rekisteröityneiden palveluntuottajien omavalvontaan liittyvänä viranomaisvalvontana (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2030 2020, 61). Omavalvonta järjestelmänä ei poista viranomaisvalvonnan vastuuta. Täsmällisyyttä ja tiukennusta omavalvonnan kokonaisuuteen on lisännyt velvoite ilmoittaa asiakkaan palveluissa havaituista epäkohdista tai epäkohdan uhasta. Ikääntyneiden asiakkaiden kokemus hyvästä, asiakslähtöisestä

palvelusta, käyttäjäkokemus ja palvelutoiminnan arvopohja sekä eettisyys korostuvat epäkohtien ilmenemistä arvioitaessa. Laadukkaan omavalvonnan tavoitteena on myös kuntien, kuntayhtymän ja yksityisten palveluntuottajien hyvän ja luottamuksellisen yhteistyön vahvistuminen.

Kansainvälisessä kontekstissa omavalvonta Suomessa on poikkeava verrattuna muuhun Eurooppaan muun muassa lainsäädännön näkökulmasta. Suomessa Valvira ja AVI julkaisevat kansallisia laaturaportteja, joilla tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä omavalvonnassa. Myös koko maata koskevilla vanhuspalvelulain toimeenpanoseurannoilla voidaan vertailla palvelujen saatavuutta ja laatua julkisesti. Eroavaisuuksia eri maissa ilmenee myös palvelujen vapaaehtoisuudessa ja lakisääteisyydessä. Yhteneväistä on se, että asiakkaan valinnanvapautta pyritään tukemaan ja palveluita kehittämään sen mukaisesti. (Arokytö 2010, 4.) Oman toiminnan valvonnasta säädetään lailla myös Norjassa ja Ruotsissa. Ruotsin omavalvontaa koskeva ohjeistus määräytyy sosiaalihuollon antamana laatutyön toteuttamismääräyksenä (Nykänen ym. 2017, 11).

## **2.2 Asiakasturvallisuus yksityisissä sosiaalipalveluissa**

Omavalvonta prosessina korostaa asiakasturvallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumista ja kehittämistä sosiaali- ja terveyspalveluita tuotettaessa. World Health Organization (WHO) painottaa maailmanlaajuisesti potilas- ja asiakasturvallisuutta huomioiden myös eettiset kysymykset. WHO on arvioinut potilas- ja asiakasturvallisuuden sisältävän huomattavan osan kehitystyöllä estettävissä olevia haittatapahtumia (WHO 2013, 8).

Sosiaalihuollossa asiakasturvallisuus on vielä melko uusi käsite, joka on nousut yleiseen keskusteluun laajemmin vasta lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2019) astuttua voimaan. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden voidaan nähdä koskevan laajasti asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden osa-alueet terveydenhuollossa yleisesti tunnettua potilasturvallisuus-käsitettä mukaillen. Palvelujen järjestämisessä tulee huomioida lisäksi asiakkaan taloudellinen turvallisuus. Sosiaalihuollon asiakasturvallisuuden

tarkempi määritelmä tulee vaatimaan edelleen eri toimintojen välistä keskustelua ja linjauksia asiakasturvallisuuden vaatimuksista ja valvonnasta. Terminä sosiaalihuollon asiakasturvallisuutta on pitkään käytetty myös synonyymina sosiaalihuollon laadun kanssa korostaen asiakkaan hyvää kohtelua, asiakkaan oikeuksia ja oikeusturvaa sekä itsemääräämisoikeutta. (Jylhä, Kekoni & Kurki 2021,9; Pohjola 2019.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia ohjaavassa laissa painotetaan asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja oikeudenmukaiseen kohteluun, asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta (812/2000) Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä säädettyssä laissa korostetaan, että sosiaalihuollon tehtävissä työskentelevien tulee edistää asiakasturvallisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun sekä laadukkaaseen sosiaalihuoltoon (817/2015).

Asiakasturvallisuutta voidaan kuvailla palveluiden järjestämisenä, tuottamisena ja toteuttamisena siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Organisaatiot, yritykset ja asiakastyötä tekevät ammattilaiset toteuttavat asiakasturvallisuuden periaatteita noudattamalla laissa säädettyjä velvoitteita sekä yleisiä eettisiä periaatteita ja hyväksytyjä toimintakäytäntöjä. Ammatillinen toiminta asiakasturvallisuuden toteuttamiseksi perustuu kunkin tehtävän edellyttämällä tasolla tutkittuun tietoon ja ammatin eettisiin periaatteisiin. Työntekijä on tehtävässään vastuussa työnsä laadusta asiakkaalleen ja hänen lähiomaisilleen, kollegoilleen, yhteistyöverkostoilleen ja lopulta yhteiskunnalle. (Pohjola 2019.)

Tässä opinnäytetyössä korostamme asiakasturvallisuutta keskeisimpänä omavalvonnan tavoitteena ja siitä huolehtiminen korostuu omavalvontaprosessin tavoin palveluntuottajan itsenäisenä toimintana. Palvelut tulee toteuttaa lainsäädännön ja lupakäytänteiden sekä kunnan ja palveluntuottajan omien laatuvaatimusten mukaisesti. Omavalvonta tukee asiakasturvallisuuden ohella myös palveluntuottajan laadun- ja riskienhallintaa. (Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys 25.6.2014.) Omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarkoituksena on ennakoida riskit, huomioida haasteelliset

työvaiheet ja kiinnittää huomiota työvaiheiden kehittämiseen asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla kuvattuna, miten yrityksessä toimitaan asiakasturvallisuuteen liittyvissä mahdollisissa uhka- ja vaaratilanteissa tai muissa laatupoikkeamissa.

Osallisuus on vahva asiakasturvallisuutta lisäävä tekijä ja omavalvontasuunnitelma tulisikin laatia yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Omavalvonta on prosessi, jossa työntekijät arvioivat sekä omaa toimintaansa, että toimintayksikön toimintaa jatkuvasti ja ottavat huomioon toimintaan kohdistuvan asiakaspalutteen toiminnan kehittämisen näkökulmasta (Valvira 2021).

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 48 § ja 49 § korostavat työntekijän velvollisuutta ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteutuksessa. Työntekijöiden osallistaminen omavalvontaprosessiin vahvistaa epäkohtien käsittelyä ja korjaavia prosesseja. Sosiaalihuoltolain 47 § mukaisesti asiakkailta ja henkilökunnalta saadun palutteen mukaisesti toimintaa ja omavalvontaprosessia kehitetään ja kiinnitetään huomiota säännölliseen palutteen käsittelyyn. Ilmoitusvelvollisuus ja menettelytapaohjeet tulee kuvata omavalvontasuunnitelmassa. (Hämäläinen, Vornanen 2021, 27–29.)

Sosiaalipalveluiden henkilöstön osallisuutta ja velvollisuutta koskevat käytänteet ovat vastaavanlaisia Euroopan tasolla tarkasteltuna. Norjassa, Ruotsissa, Alankomaissa, Englannissa ja Skotlannissa omavalvonnassa korostuvat asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonnan keinoin toteutettava palvelun laadun arviointi, seuranta ja kehittäminen. Myös ilmoitusvelvollisuus toiminnan epäkohtiin tai henkilökunnan toimintaan on erikseen määritetty. (Nykänen ym. 2017, 11–12.)

Palveluiden käyttäjillä ja heidän omaisillaan tulee olla vaikutusmahdollisuus palvelun laatuun asiakaspalutteen tai muun vuorovaikutuksen ja palutteen antamisen kautta (Valvira 2021). Julkinen ja ajantasainen omavalvontasuunnitelma edistää asiakkaiden ja henkilökunnan osallisuutta, arvioinnin mahdollisuutta ja palveluiden turvallisuutta tietoisuuden lisääntymisen kautta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 138). Omavalvonnan onnistuminen ja asiakasturvallisuuden

kehittyminen edellyttävät esihenkilötason sekä työntekijöiden yhteistyötä ja sitoutumista, ymmärryksen lisääntymistä omavalvontaa kohtaan, avointa ja keskustelevaa ilmapiiriä epäkohtien puheeksi ottamiseksi sekä valmiuksia kohdata asiakkaan esille tuomat epäkohdat ja kehittämistoiveet rakentavasti. (Valvira 2021.)

### **2.3 Riskienhallinta yksityisissä sosiaalipalveluissa**

Riskienhallinta on omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden kehittämisen osa-alue ja organisaation kokonaisvaltainen prosessi, jossa pyritään tunnistamaan ja analysoimaan toimintaan kohdistuvia keskeisiä riskejä ja uhkia sekä löytämään keinot, joilla riskejä voidaan ehkäistä. Riskienhallinnassa suunnitellaan myös toimet riskien seurauksien hoitamiseksi sekä poistetaan jo toteutuneita riskejä ja niiden toistumisen mahdollisuuksia. Riskienhallinnan tulee toteutua kaikilla organisaation tasoilla ja jokaisen työntekijän tulee huolehtia siitä omassa tehtävässään. Riskienhallinnan toteutumiseksi organisaation johdon on oltava tietoinen organisaation eri tehtävien riskeistä, niiden käsittelymenetelmistä ja toimenpidesuunnitelmat riskien ja uhkien välttämiseksi myös käytännön tasolla. (Saarsalmi & Koivula 2017, 11.)

Dokumentointi on yksi riskienhallinnan keskeisistä toimista. Dokumentoinnilla riskienhallinta ja sen tavoitteet tehdään organisaatiossa näkyväksi ja mahdollistetaan riskienhallinnan jalkauttaminen osaksi koko henkilöstön päivittäistä toimintaa. Dokumentointi antaa mahdollisuuden asioiden käsittelemiseen ja analyysiin tapahtumien jälkeen, jolloin riskienhallinta suunnitelmia ja -raportteja voidaan käyttää myös viranomaistyöskentelyn ja valvonnan välineenä. Riskienhallintaa voidaan dokumentoida esimerkiksi riskienhallintapolitiikalla ja -strategialla, omavalvontasuunnitelmalla, toimintasuunnitelmalla ja riskikartoituksilla. (Flink ym. 2007, 151.)

Riskienhallintaa voidaan toteuttaa strategisesti arvioimalla muun muassa organisaation pitkän aikavälin liiketoiminnan riskejä. Strategiaan pohjautuvat riskit ja uhat voidaan jaotella ulkoa- ja sisältäpäin tuleviin riskeihin. Ulkoisiin riskeihin

voidaan nähdä kuuluvan kilpailijoihin, toimintakentän muutokseen, asiakaskäyttäytymiseen tai asiakkaiden tarpeiden muutokseen sekä alalla tapahtuviin ennakkoimattomiin muutokseen liittyvät uhat. Sisäinen strateginen riski on esimerkiksi organisaation strategian jalkautumisen epäonnistuminen, jolloin palvelutuotanto ei vastaa palvelulupausta ja asiakkaidensa tarpeita. (Ilmonen, Kallio, Koskinen & Rajamäki 2016, 77–78; Saarsalmi & Koivula 2017, 12.) Operatiivisessa riskienhallinnassa pyritään keskittymään turvallisuusriskeihin, jotka aiheutuvat puutteellisista prosesseista, menettelytavoista, toimijoista, käytössä olevista järjestelmistä tai toimintaympäristön tapahtumista (Suomen Potilasturvallisuusyhdistys 2015, 4–8). Operatiivinen riskienhallinta pyrkii ennakoimaan käytännössä henkilöihin ja talouteen kohdistuvia uhkia sekä maineeseen ja brändiin kohdistuvia menetyksiä (Saarsalmi & Koivula 2017, 12).

Inhimilliset riskit ja poikkeamat liittyvät usein prosesseihin, toimintatapoihin tai työskentely olosuhteisiin, joissa noudatetaan epävirallisia tai virallisia, kirjattuja tai kirjaamattomia käytäntöjä ja ohjeita. Päivittäisissä käytännön tilanteissa ilmeneviä riskejä voivat esimerkiksi olla epäselvä ohjeistus, ohjeistuksen puutteellisuus, vanhentuneet tai päivittämättä olevat ohjeet, toimintatapojen moninaisuus tai riittämätön prosessien arviointityö. Muita tunnistettavia uhkia ovat tiedon dokumentointiin, tietojen käsittelyyn ja tiedonkulkuun, työntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja osaamiseen sekä asiakkaan osallistumiseen ja toimintaan liittyvät tilanteet. (Suomen Potilasturvallisuusyhdistys 2015, 8–12.)

Riskienhallinta perustuu riskien ja uhkien sekä niitä lisäävien tekijöiden ennakkoivaan tunnistamiseen erilaisia menetelmiä ja toimintatapoja hyödyntäen (Flink ym. 2007, 131). Riskien arvioinnissa tulee ottaa huomioon sekä toiminnan sisäiset että ulkoiset tekijät. Riskien tunnistamisen jälkeen riskit tulee analysoida ja arvioida riskien toteutumisen todennäköisyyksiä ja niiden mahdollisia vaikutuksia kokonaisvaltaisesti työn kontekstissa. Riskienhallinnan avulla yksikössä voidaan kohdentaa resursseja ja priorisoida kehittämistoimia. Riskinarvioinnin prosessin tulee olla jatkuvaa ja säännöllistä, koska toiminnalliset olosuhteet yksiköissä muuttuvat, mikä vaikuttaa riskien ja uhkien esiintyvyyteen työn eri vaiheissa. (Ratsula 2016, 111–115.)

Riskienhallinta on osa työyksikön omavalvontaa ja työyhteisön turvallisuuskulttuuria sekä korostuu tässä opinnäytetyössä nivoutuen omavalvontaan ja asiakasturvallisuuteen. Turvallisuuskulttuuri muodostuu organisaatiossa vallitsevista uskomuksista, asenteista sekä toimintatavoista, joilla pyritään minimoimaan henkilöstön, asiakkaiden tai yhteistyötahojen altistuminen haitallisille tekijöille tai olosuhteille. Turvallisuuskulttuuri ilmenee myös turvallisuustekijöiden arvottamisen ja huomioinnin kautta päivittäisessä toiminnassa. (INSAG, 1991). Hyvän turvallisuuskulttuurin tunnusmerkkejä ovat luottamuksellinen ja avoin viestintä, turvallisuuden merkityksen ymmärtäminen kaikilla toiminnan tasoilla sekä yhteinen tahtotila ennaltaehkäisevien toimien toteuttamiseen ja luottamus toimien tehokkuuteen (ACSNi, 1993).

### 3 Sosiaalihuoltolain mukaiset kotipalvelun tukipalvelut

### 3.1 Palvelujen järjestäminen sosiaalihuoltolain mukaisesti

Sosiaali- ja terveydenhuolto on voimakkaasti lakien ja asetusten ohjaama toimiala. Toiminnan perustana toimivat Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Terveydenhuoltolaki (1326/2010) ja näiden lisäksi toimintaa ohjaavat monet erityislait. Sosiaalihuoltolain tarkoitus on kuvattu kuviossa 2. Lain keskeisenä tavoitteena on tarpeeseen vastaavien, oikein arvioitujen ja laadukkaiden sosiaalipalvelujen kohdentaminen asiakkaalle yhdenvertaisin perustein.

**Tämän lain tarkoituksena on:**

- 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta;
- 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta;
- 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet;
- 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa;
- 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1—4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

Kuvio 2. Sosiaalihuoltolain tarkoitus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)



Sosiaalihuoltolaki ohjaa kunnallisia sosiaalipalveluita ja niiden järjestämistä. Laki sisältää kaikille ikä- ja väestöryhmille kohdennettavia palveluja ja sitä sovelletaan myös vanhuspalveluissa vanhuspalvelulain (980/2012) ohella. Sekä sosiaalihuoltolaki että terveydenhuoltolaki pitävät sisällään säännökset, jotka määrittelevät, sovelletaanko tarkasteltavaan palveluun tai tarkasteltavan toimintayksikön toimintaan sosiaalihuollon vai terveydenhuollon lainsäädäntöä. Säännökset ohjaavat sekä palveluntuottajan omissa toimitiloissa tuotettavia palveluja että asiakkaan kotiin vietäviä palveluja kuten kotipalvelua ja kotisairaanhoidtoa. Vaikka sosiaalihuoltolakia sovelletaan lähtökohtaisesti vain kunnalliseen sosiaalihuoltoon, voidaan palveluja koskevia säännöksiä soveltaa myös yksityisiin palveluntuottajiin sen mukaisesti, kuin yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) säädetään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Tämän opinnäytetyön kokonaisuudessa sosiaalihuoltolaki ja vanhuspalvelulaki ovat keskeiset kotihoidon ja kotipalvelun tukipalveluiden sisältöä, palveluiden tuottamista sekä järjestämis- ja valvontavastuita ohjaavat lait. Sosiaalihuoltolain peruseriaatteiden mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada laadukasta ja hyvää sosiaalihuollon palvelua. Asiakkaalla on myös oikeus hyvään kohteluun ja syrjimättömyyteen palveluita myönnettäessä ja niitä saadessa. Asiakasta on kohdeltava ihmisarvoa kunnioittaen ja niin ettei hänen vakaumustaan tai yksityisyytään loukata. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa palveluntuottajan laatimaan omavalvontasuunnitelman lain peruseriaatteiden toteutumisen varmistamiseksi sekä sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden takaamiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

### **3.2 Kotihoito ja kotipalvelun tukipalvelut**

Suomessa on kansallisena tavoitteena turvata ja lisätä ikääntyneiden turvallisen kotona asumisen mahdollisuuksia mahdollisimman monimuotoisesti. Pääasiallisesti kotona asumisen ja arjessa selviytymisen mahdollisuuksia tuetaan kuntien ja kuntayhtymien järjestämisvastuulla olevan kotihoidon turvin. Kotihoito koostuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n mukaisesta kotipalvelusta,

terveydenhuoltolain 25 §:n mukaisesta kotisairaanhoidosta sekä kotona asumisesta tukevista kotipalvelun tukipalveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a.) Sosiaalihuoltolain mukaisia kotipalvelun tukipalveluita ovat ateria-, vaa-  
tehuolto-, ja siivouspalvelut sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut kuten kauppa ja turvapalvelut.

Suurin osa säännöllisen kotihoidon piirissä olevista ikääntyneistä asiakkaista käyttää sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon palveluita. Vuonna 2005 säädetty kotihoidon kokeilulaki mahdollistaa kuntien ja kuntayhtymien järjestämistä vastuulla olevien, mutta eri lainsäädännön alaisuudessa toimivien kotisairaanhoidon ja kotipalvelun toimimisen saman toimialan alaisuudessa riippumatta kuntien organisaatorakenteesta. Kokeilulain tarkoituksena on ollut helpottaa yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon välillä ja sitä on esitetty jatkettavaksi vuoden 2022 loppuun saakka, jolloin kuntien järjestämistä vastuulla olevat sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyvät maakunnille. (HE 179/2020; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Kotihoitoa tuotetaan asiakkaille, joilla on haasteita selviytyä arkielämän toiminnoistaan itsenäisesti, omaisten tai muiden palvelujärjestelmien avulla tai joiden hoito ja huolenpito vaativat erityistä ammattitaitoa ja jotka sairautensa tai toimintakykynsä alentumisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluita. Kotihoidon tarkoituksena on tukea asiakkaan hyvinvointia, terveyttä ja itsenäistä suoriutumista sekä turvata omassa kodissaan asuvien asiakkaiden tarvitsemat sairaanhoito-, hoito- ja hoivapalvelut. Kotipalvelun turvin tuetaan asiakkaita, jotka tarvitsevat sairauden tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arjen toimista ja henkilökohtaisista toiminnoista kuten hygienian hoitamisesta. Kotisairaanhoidon säännöllistä tai tilapäistä potilaan kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden- ja sairaanhoidon palvelua. Kotipalvelun painopisteenä on entistä selkeämmin asiakkaan oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja asiakkaan tukeminen jokapäiväisen elämän toiminnoista selviytymisessä. Tarpeen mukaan asiakkaalle järjestetään niitä tukipalveluja, joista hänen ei ole mahdollista selviytyä itse. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Pohjoismaisen tutkimusryhmän NORDCARE2-tutkimuksessa on verrattu vuosina 2005 ja 2015 Suomen, Ruotsin, Norjan ja Tanskan kotihoidon hoitohenkilökunnan kokemuksia muun muassa kotihoidon tehtäväkokonaisuuksista. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että vertailuaikana kotihoidon asiakasmäärä oli kasvanut ja asiakkaiden moniongelmaisuus oli lisääntynyt. Vaikuttavin muutos oli hoivan tarpeen lisääntyminen yövuoroissa, lisäksi muistisairaudet, päihteiden käytön yleistyminen sekä liikkumisen monimuotoiset haasteet kasvoivat. Hoivan tarpeen kasvaminen on johtanut haasteisiin palvelurakenteessa. Julkinen palveluntuotanto ei pysty vastaamaan kasvavaan kysyntään ja tästä syystä julkista kotihoitoa tukevien matalan kynnyksen tukipalveluiden tarve on lisääntynyt huomattavasti. Suomalaisen kotihoidon asiakasmäärissä ei ollut poikkeavuutta muihin Pohjoismaihin verrattuna. (Kröger, Aerschot & Puthenparambil 2018, 23–25.) Tutkimustulos tukee tämän opinnäytetyön lähtökohtana toimivaa tarvetta monitoimijuuden ja monialaisen yhteistyön vahvistamisesta kotiin vietävien palveluiden palvelutuotannossa.

Kuntien ja kuntayhtymien vastuulla on järjestää kotihoidon palvelut alueensa asiakkaille, mutta kunnilla ei ole velvollisuutta tuottaa kaikkia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita ja tukipalveluita itse. Kunnat voivat hankkia palvelut asiakkaille ostamalla, välittämällä tai palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntarvitaja voi myös ostaa tarvitsemansa palvelun itse yksityiseltä palveluntuottajalta. Vaihtoehtoinen ja asiakaslähtöinen palvelutarjonta lisää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta. Lain mukaan sosiaalihuollon tuen tarve määritellään asiakkaan kokonaisvaltaisella palvelutarpeen arvioinnilla ja tuen- ja avun saaminen perustuu suunnitelmallisuuteen eli ammattilaisen kanssa yhdessä luotuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a.)

Tutkimusten mukaan nuorempia kotona asuvia ikääntyneitä avustavat useimmiten ikääntyneen lähipiiriin kuuluva puoliso tai omaiset, joiden antama apu jatkuu nykyisin entistä pidempään. Läheisten antamaa palvelua täydennetään tarpeen mukaan yksityisten toimijoiden tarjoamilla palveluilla, kuten siivous- tai kodinhoitopalveluilla julkisen sektorin tukemana, itse maksaen tai kotitalousvähennyksen turvin. Yleiseen ikääntyneiden toimintakykyyn liittyvän myönteisen kehityksen ja toimintakyvyn säilymisen vaikutukset eivät yllä kaikkein ikääntyneimpien

väestöryhmään ja ikääntyminen lisää palveluiden tarvetta erityisesti kotiin viettävien Sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalveluiden osalta. Erityisen paljon palveluita käyttävät yksin asuvat ikääntyneet, joilla ei ole käytettävissään läheisten apua sekä ikääntyneet, jotka eivät halua kuormittaa läheisiään omilla arjen toiminnoillaan. (Anttonen & Sipilä 2012, 45–47; Vaarama, Mukkila & Hannikainen-Ingman 2014, 40, 41, 51–56).

### **3.3 Yksityiset ilmoituksenvaraiset tukipalvelut**

Yksityiset palveluntuottajat täydentävät ja tukevat julkisen kotihoidon palvelutarjontaa ja vastaavat omalta osaltaan palvelurakenteen kestävyys haasteisiin. Lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 3 § mukaan yksityisillä sosiaalipalveluilla ja sosiaalipalveluiden tuottajilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluita sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yritys, yhteisö tai säätiö tuottaa. Yksityiset palveluntuottajat voivat myydä palveluitaan kunnille, kuntayhtymille sekä suoraan asiakkaille. Tällä hetkellä noin 80 prosenttia yksityisten sosiaali- ja terveystalveluiden markkinoista perustuu julkisen sektorin hankintoihin. Kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut ovat tällä hetkellä yksi nopeimmin kasvavista yksityisten palveluntuottajien tuottamista ikääntyneiden palveluista. Suurin osa, noin 95 prosenttia kotihoitoa ja kotihoidon tukipalveluita tuottavista yksityisistä palveluntuottajista on pienyrityksiä, jotka työllistävät alle 10 henkilöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b.)

Ilmoituksen varaisella toiminnalla tarkoitetaan sosiaalihuollon palveluja, joista palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminta-alueensa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimialalle ennen toiminnan aloittamista tai olennaista muuttamista. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalipalveluita lukuun ottamatta ympärivuorokautisia sosiaalihuollon palveluita. Suuri osa ilmoituksenvaraisesta palvelutuotannosta kohdentuu kotipalvelun tukipalveluihin. (Valvira 2020.)

Kunta tai kuntayhtymä voivat hankkia yksityisiä sosiaali- ja terveystalvaeluita asiakkaalle kunnan linjauksen ja kotihoidon kriteereiden mukaisesti suorahankintana. Tällöin asiakas maksaa palvelusta asiakasmaksulain ja kunnan tai kuntayhtymän asiakasmaksuohjeistuksen mukaisesti. Osa kuntatoimijoista käyttää palveluiden hankkimiseen asiakkaalle harkinnanvaraisesti myönnettävää palveluseteliä. Palvelusetelin osalta kunta tai kuntayhtymä voi itse päättää minkä palvelun hankintaan palveluseteliä voidaan käyttää ja onko myönnettävä palveluseteli palvelukohtaisesti kaikille asiakkaille samansuuruinen vai asiakkaan tuloista riippuvainen. Palvelusetelillä hankittava palvelu on aina vaihtoehtoinen muoto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle ja asiakas voi itse päättää käyttääkö palveluseteliä palvelun hankintaan. Yksityisen palveluntuottajan tulee olla kunnan tai kuntayhtymän hyväksymä ja rekisteröity voidakseen tuottaa palvelua palveluseteliasiakkaille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b, Sosiaali- ja terveysministeriö 2021c.)

Yksityiset palveluntuottajat myyvät asiakkaille palveluita myös suoraan oman hinnastonsa mukaisesti. Asiakkaan on mahdollista hankkia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta arvonlisäverottomana ja asiakkaan on mahdollista saada palveluista myös kotitalousvähennystä. Arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että palvelu perustuu viranomaisen arvioon sosiaalihuollon tuen tarpeesta ja päätökseen tai palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Palveluntuottajilta edellytetään kunnan tai kuntayhtymän hyväksyntää ja rekisteröitymistä yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluntuottajien rekisteriin, jota kunta tai kuntayhtymä ylläpitää. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään Valviran ja kuntayhtymän ehdot täyttävää omavalvontasuunnitelmaa ja omavalvonnan laadukasta toteuttamista käytännössä, ennakoperintärekisteriin kuulumista sekä lakisääteisistä vakuutuksista huolehtimista. Verovelvollinen voi käyttää kotitalousvähennysoikeutta kotitalous-, hoiva- ja hoitotyöhön, jotka ovat kotona asumisen kannalta välttämättömiä ja tavanomaisia. (Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus 2019, Sosiaali- ja terveysministeriö 2021c.)

Suomessa käynnissä oleva palvelurakenteen ja palveluiden järjestämisen toimintatapojen murros ei ole kansainvälisesti tarkasteltuna poikkeuksellinen.

Euroopassa on käytössä useita erilaisia rahoitusmalleja ja järjestelmiä ikääntyneiden palveluiden joustavan ja yksilöllisen toteutuksen tueksi. Esimerkiksi Tanskassa kotipalvelujen valinnanvapaus on ollut mahdollista vuodesta 2003 alkaen ruokapalveluissa, arjen toimissa avustamisessa ja kotihoidossa. Tanskalaisessa palvelujärjestelmässä kunta turvaa ikääntyneelle palvelut vähintään kahdelta palveluntuottajalta, jotka asiakas voi itse valita. Palveluntarjoajista toinen voi olla kunnallinen. (Hannu-Jama 2018.)

### **3.4 Siivouspalvelun merkitys kotihoidon tukipalveluna**

Tässä opinnäytetyössä omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden kehittäminen kohdennettiin ilmoituksenvaraisiin siivouspalveluiden palveluntuottajiin esimerkiksi, koska kokemuksen mukaan siivouspalveluyrityksillä on Keusoten alueella eniten omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden toteuttamisen ja laadun valvonnan haasteita. Jatkossa kehitystyö on tarkoitus jalkauttaa koskemaan myös muita kotipalvelun tukipalveluita Keusoten alueella.

Elinympäristöllä on merkittävä vaikutus ihmisen hyvinvoinnille. Koti ominaisuuksineen ja olosuhteineen sekä viihtyvyys ovat ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin muodostumisen sekä myönteisen mielialan kannalta avainasemassa. Väestön ikääntyminen, ikääntyneiden määrän suhteellinen kasvu sekä kotona asumisen painottaminen mahdollisimman pitkään lisäävät elinympäristöön ja arjen toimintoihin liittyvän avun, kuten siivouspalvelun tarvetta. Laadukkaan kotiin vietävät ja kotona asumista tukevat palvelut tukevat ja ylläpitävät ikääntyneiden elämänlaatua. (Hautala 2012.)

Yleisesti voidaan todeta kodinhoidollisten palveluiden ja siivouspalveluiden olevan ensimmäisiä ja yleisimpiä tukipalveluita, joita ikääntyneet tarvitsevat kotona selviytymisensä tueksi. Ennusteiden mukaan vuoteen 2030 mennessä iäkkäiden määrä ja erityisesti kaikkein vanhimpien kotona asuvien ikääntyneiden suhteellinen osuus tulee kasvamaan huomattavasti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.) Härkki, Kauppinen & Raijas (2000) toteuttama Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiön teettämä tutkimus, Suomen maaraportti, osoittaa, että

jopa puolet kotona selviytymistä tukevien palveluiden palvelutarpeesta jää täyttämättä julkisen sektorin palveluiden painottuessa yhä vaativampaan hoivaan ja hoitoon. Yksityisen palvelutuotannon tarve kotona asumisen tuen palveluissa kasvaa voimakkaasti. Hannu-Jama (2018) kuvaa blogissaan Tanskan valinnanvapausmallin tilannetta ja mainitsee, että Suomen tavoin Tanskassa yksityinen palveluntuottaja valitaan useimmin arjen selviytymisen tueksi huolehtimaan kodin siivouksesta.

Muuri (2008) toteuttama tutkimus; Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin, osoittaa kansalaisten luottamuksen kotipalvelun palveluihin ja palveluiden laatuun olevan laskussa. Luottamuksen laskemiselle ja kritiikille on tunnistettavissa useita erilaisia syitä. Kotipalvelujärjestelmä on rakennettu aikanaan universaaliksi aikansa tuotteeksi, joka on nyt rappeutumassa sosiaali- ja terveyspalveluiden murroksen ja ikärakenteen muutoksen myötä. Kunnallinen kotihoito kohdistuu yhä selektiivisemmin pienituloisille ja raskaan hoidon tarpeessa oleville. Ennaltaehkäisevien palveluiden ja ehkäisevän työn rooli on heikentynyt. Tulokset antavat käsityksen, että sosiaalipalveluja tuotetaan yhä valikoidummin vain osalle niitä tarvitsevista.

Yllä kuvatut tutkimustulokset osoittavat erittäin tärkeäksi yhteistyön julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden välillä. Julkinen sektori tarvitsee palveluntuotantonsa tueksi yksityisen sektorin tuottamia matalan kynnyksen tukipalveluita vastaamaan kasvavaan palvelutarpeeseen. Yhtenäiset prosessit ja tiedostetut vastuut sekä avoin yhteistyö eri toimijoiden välillä luovat pohjan laadukkaille, oikea-aikaisille, asiakaslähtöisille ja turvallisille palveluille.

## **4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selkiyttää yksityisten ilmoituksenvaraisen siivouspalveluntuottajien roolia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Keusote) palvelutuotannossa sosiaalihuoltolain mukaisissa kotipalvelun

tukipalveluissa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on omavalvonnan roolin vahvistaminen ja palveluntuottajien ohjaaminen ja tukeminen Valviran linjausten, kuntayhtymän toimintamallien ja vaatimusten mukaisen omavalvonnan kehittämisessä ja toteuttamisessa. Tavoitteena on vahvistaa ikääntyneiden kuntalaisten laadukkaiden palveluiden saatavuutta ja valinnanmahdollisuuksia kehittämällä yhteistyötä julkisen sektorin ja yksityisen sektorin palvelutuotannon välillä sekä tukea ikääntyneiden aktiivista toimijuutta oman arjen ja kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

Tämän opinnäytetyön tehtävinä ovat tutkimuksellisen kehittämistoiminnan keinoin kerätä tietoa palveluntuottajien haasteista omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä kerätä tietoa ohjauksen tarpeesta ja kehittämiskohteista. Saadun tiedon pohjalta tehtävänä on luoda selkeä malli omavalvonnan toteuttamisen tueksi ja järjestää omavalvonnan toteuttamista tukeva yhteistyö- ja ohjaustilaisuus palveluntuottajille.

Tiedontuotannon tehtävät:

- ✓ Tuottaa tietoa siitä, millaisia haasteita siivouspalvelua tuottavilla yksityisillä sosiaalihuollon mukaisia tukipalveluita tuottavilla palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteutuksessa.
- ✓ Tuottaa tietoa siitä, miten omavalvonnan ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää, jotta se palvelee palveluntuottajaa omavalvontaprosessin ja asiakasturvallisuuden toteuttamisessa.

Kehittämistehtävä:

- ✓ Laatia omavalvontasuunnitelman malli kohderyhmänä oleville palveluntuottajille omavalvonnan käytännön toteutuksen tueksi.

Kuntayhtymässä edistetään ja edellytetään palveluntuottajien laadukasta toimintaa, jossa korostuvat palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman olemassaolo ja sen toteutuminen. Tässä opinnäytetyössä kohderyhmä rajattiin Keusoten alueella toimiviin ilmoituksenvaraista kotipalvelua tuottaviin siivouspalveluyrityksiin, joilla käytännön kokemusten mukaan on eniten haasteita omavalvontasuunnitelman luomisessa ja omavalvonnan toteuttamisessa. Kotipalvelun



tukipalvelujen tuottamiseen ei vaadita sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun säädöksen 815/2015 mukaista kelpoisuutta tai varsinaista pätevyyttä tuottamansa palvelun suorittamiseen. (Verohallinto 2019a). Tämän on yleisesti tiedostettu ja todettu tuovan haasteita asiakasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman luomiseen sekä omavalvonnan ja laatutyön toteuttamiseen käytännössä.

## 5 Opinnäytetyön toimintaympäristön kuvaus

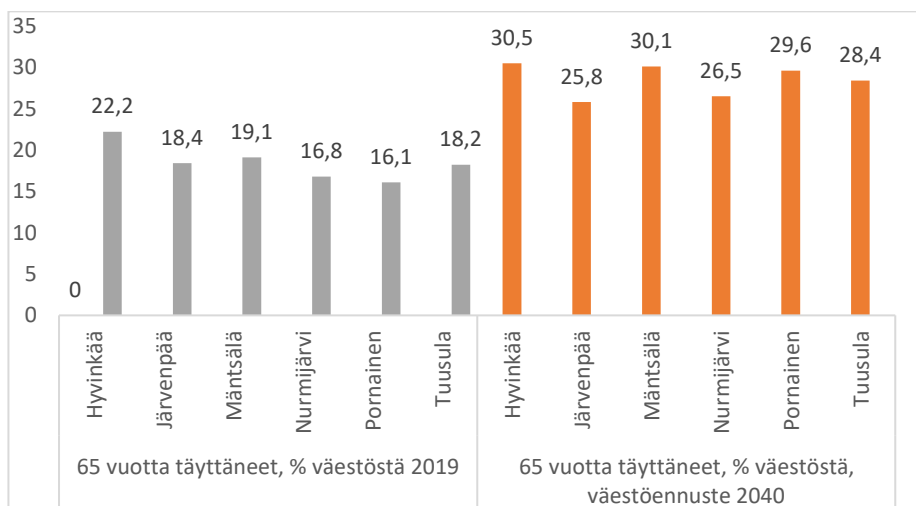
### 5.1 Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän kanssa. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä (kuvio 3) on perustettu vuonna 2019. Kuntayhtymän tehtävänä on tuottaa alueensa lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut kuntayhtymän alueen noin 200 000 asukkaalle Hyvinkäällä, Järvenpäässä, Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Pornaisissa ja Tuusulassa. Kunnat toimivat ikääntyneiden palveluissa yhteistyössä kuntayhtymän kanssa turvaten alueensa ikääntyneiden hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja oma-toimisen arjessa suoriutumisen. Lisäksi yhteistyö yritysten, palveluntuottajien sekä ikääntyneiden etuja edistävien järjestöjen sekä muiden yhteistyötahojen kanssa korostuu. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 4 §).



Kuvio 3. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän omistajakunnat (Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä 2019).

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen ikärakenne (kuvio 4) mukailee kansallista suuntausta väestön ikääntymisen suhteen. Keusoten kunnista Hyvinkää ja Mäntsälä ikääntyvät suhteellisesti voimakkaimmin vuoteen 2040 mennessä. (Sotkanet 2021.)



Kuvio 4. 65-vuotta täyttäneet, % väestöstä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä vuonna 2019 ja 2040 (Sotkanet 2021).

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän yhtenä strategisena painopisteenä on asukkaan ja asiakkaan arvostava kohtaaminen. Tavoitteena on, että kuntayhtymän asukas saa sekä lakisääteisiä että ennaltaehkäiseviä palveluja ja palvelut tarjotaan hänelle oikea-aikaisesti. Elinvoimainen uudistuminen painottaa palvelujen kehittämistä ja asukkaiden terveiden ja toimintakykyisten elinvuosien lisäämiseen tähtääviä toimia kuten joustavaa palvelurakennetta ja palvelumuotoilua. (Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä 2019.) Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030 (2021, 14.) mukaisesti tasalaatuisten, yhdenvertaisten palvelujen tavoitteena on hyvinvoinnin edistäminen ja säilyttäminen sekä terveyserojen kaventuaminen. Palveluiden tuottamisen turvaamiseksi tarvitaan jatkossa yhä saumattomampaa yhteistyötä julkisen ja yksityisen sektorin sekä vapaaehtoistyön toimijoiden ja järjestöjen välillä. Yhteistyö vaatii yhteisiä pelisääntöjä ja asiakkaiden saaman palvelun laatuun vaikuttavia toimia sekä organisoitua ja vastuullista valvontaa.

Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä on sitoutunut Lean johtamisfilosofiaan, joka korostaa työn vakioimista sekä systemaattista ja jatkuvaa parantamista.

Lean-menetelmässä korostuu vahva dialogisuus, kuuntelu ja havainnointi, joita hyödyntäen kehitetään ja muutetaan toimintaa poistaen olemassa olevaa hukkaa. Laadukas palvelukokemus ja asiakas ovat palvelun keskiössä. Organisaationa Keusote pyrkii vastaamaan nopeasti muuttuviin toimintaympäristön vaatimuksiin ja sidosryhmien toiveisiin. Toisaalta organisaatiossa pyritään välttämään tarpeettomia ja päällekkäisiä toimintoja sekä käyttämättömiä voimavaroja. Osallisuuden tavoitteiden mukaisesti palvelujen oikea-aikaisuus, tarkoituksenmukaisuus ja asiakkaiden osallistumisen mahdollisuudet korostuvat. (Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma 2021, 30.) Jotta Lean menetelmänä parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin, on asiakkaat ja heidän näkökulmansa huomioitava ja otettava huomioon palvelujen suunnittelussa (Poksinska, Fialkowska-Filipek & Engström 2017).

Tukipalveluiden oikea aikaisen käytön myötä kunnallisen kotihoidon tarpeen ja raskaampien palvelumuotojen piiriin hakeutumisen voidaan nähdä siirtyvän tai vähenevän ikääntyneiden keskuudessa. Todetuista hyödyistä huolimatta tukipalveluiden tuottaminen on kunnille ja kuntayhtymille usein haasteellista taloudellisten paineiden ja resurssien riittävyyden suhteen. Tähän haasteeseen vastaamiseksi myös Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä alueella on ryhtynyt tiivistämään yhteistyötä tukipalveluita tuottavien yksityisten toimijoiden kanssa laadun ja asiakasturvallisuuden sekä joustavan palveluverkoston kehittämiseksi ja toimivuuden parantamiseksi. Opinnäytetyössä toteutettavalla tutkimuksella kehittämistyöllä pyrimme vastaamaan palvelurakenteen kestävyiden, palveluiden laadun ja yksityisten palveluntuottajien osaamisen kehittämisen haasteisiin osana kuntayhtymän palvelustrategiaa.

## **5.2 Ilmoituksen varaisten yksityisten siivouspalveluiden ohjaus ja valvonta Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä**

Palveluiden ja palvelutuotannon valvonta perustuu tietoon alueella toimivista palveluntuottajista. Palveluiden ilmoituksenvaraisuus tukee valvonnan toteuttamista käytännössä. Ilmoituksenvaraisista palveluista ilmoitus tehdään kirjallisesti siihen kuntaan, jossa palvelua tuotetaan (Laki yksityisistä

sosiaalipalveluista 922/2011 11 §). Kyseinen laki ei kuitenkaan tunne käsitettä kuntayhtymä. Etelä-Suomen aluehallintovirasto on ohjeistanut, että ilmoitus tehdään Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueella palvelusta vastaavalle taholle ja hän huolehtii ilmoituksen ja tarvittaessa rekisteröinnin koskemaan kaikkia kuntayhtymän kuntia, jos palveluntuottaja niin toivoo.

Kotipalveluihin kuuluvien tukipalveluiden ilmoitukset käsitellään kuntayhtymässä ja rekisterinpitäjänä ilmoituksenvaraisten palveluiden kohdalla toimii Keusote. Siivouspalvelujen tuottajan on Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymälle osoittamassaan ilmoituksessa ja palveluntuottajahakemuksessa hyödynnettävä lomaketta; ilmoitus yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta. Lisäksi hakemukseen on liitettävä:

- ✓ kaupparekisteriote
- ✓ jäljennös yhtiösopimuksesta, yhtiöjärjestyksestä tai säännöistä kyseessä ollessa yhtiö, muu yhteisö tai säätiö
- ✓ toimintasuunnitelma, josta ilmenee toiminnan sisältö, toiminnan laajuus sekä mahdolliset alihankkijat
- ✓ omavalvontasuunnitelma
- ✓ jäljennökset palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistuksista ja selvitys työkokemuksesta
- ✓ tietosuojaseloste asiakastietojen dokumentoinnista
- ✓ rikosrekisteriote, jos vastuuhenkilö työskentelee yksin alaikäisten kanssa (Keusote 2021).

Keusoten toiminnasta vastaava viranhaltija tekee ei-rekisteröitävästä kotipalvelun tukipalvelusta hallintolain 2003/434 2 § mukaisen päätöksen. Näin rekisteröinti Keusoten henkilörekisteriin mahdollistaa dokumentoinnin arvonlisäverottomaksi palveluntuottajaksi myös sosiaalihuoltolain alaisiin palveluihin. Palveluntuottaja voi myydä arvonlisäverotonta palvelua sosiaalihuollon tarpeessa olevalle henkilölle sosiaaliviranomaisen hyväksymänä ja valvomana. Palveluntuottaja laatii yhteistyössä asiakkaan kanssa palvelu- tai muun vastaavaan suunnitelman. Edellytyksenä arvonlisäverottomuudelle on myös omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta. (Vero 2019.)

Yksityisten palveluntuottajien ohjauksen ja neuvonnan painopiste Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueella kohdentuu ennakoivaan ohjaukseen ja valvontaan, vuorovaikutukselliseen ja suunniteltuun yhteistyöhön sekä omavalvontaan. Näiden yhteistyömenetelmien avulla molemminpuolisen avoimuuden, läpinäkyvyyden ja luottamuksen voidaan nähdä lisääntyvän toimijoiden välillä. Myös asiakkaiden ymmärrys palvelun laadusta kasvaa prosessien ja valvonnan läpinäkyvyyden myötä ja asiakkaat sekä omaiset pystyvät entistä paremmin aktiiviseen toimijuuteen palveluverkostossa.

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymässä valvonnan vastuut on määritelty kuntayhtymän hybridimallin mukaisesti (kuvio 5). Omavalvontaa koskeva ohjaus ja neuvonta on kirjattu myös kuntayhtymän valvonnan osa-alueeksi.



Kuvio 5. Keski-Uudenmaan sote- kuntayhtymän valvonnan hybridimalli (Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaohjelma 2020–2021).

Yhtymätason ohjauksellinen ja käytännön valvonnan toteutumisen seurantavastuu on valvontakoordinaattorilla. Valvontakoordinaattori vastaa myös Keusoten oman toiminnan valvonnasta. Yksityisen palvelutuotannon, asiakkaiden oikeuksien toteutumisen valvonta sekä sopimusvalvonta on jaettu palvelualueiden vastuulle. Ohjauksen ja valvonnan vastuulliset viranhaltijat on määritelty valvonnasta vastuullisiksi Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveydenhuollon jaoston päätöksellä. Sopimusvalvonta kuuluu palvelun tilaavalle taholle sekä valvonnan

vastuuhenkilöille. Asiakaskohtainen valvonta on palvelua myöntävän työntekijän kuten asiakasohjaajan, sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän velvollisuus. (Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvelujen valvonta-ohjelma 2020–2021.) Tämän opinnäytetyön kokonaisuudessa korostuu valvonnan hybridimallin palvelualueiden vastuut. On merkityksellistä hahmottaa ohjauksen, neuvonnan ja valvonnan vastuukokonaisuus. Sosiaalipalveluita tuottavat kotipalvelun tukipalveluyritykset kuuluvat Keusoteen ilmoittautuneina palveluntuottajina Keusoten ohjauksen ja valvonnan alaisuuteen.

### **5.3 Omavalvonnan ohjauksen ja kehittämisen tarve**

Omavalvontaprosessin kehittäminen ja omavalvontaan liittyvä ohjauksen ja neuvonnan lisäämisen tarve yksityisten kotipalvelun tukipalveluiden tuottajien osalta on noussut Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän alueella keskeiseksi kehittämiskohteeksi pitkällä aikavälillä valvontatoiminnassa havaittujen puutteiden myötä. Palveluntuottajalla on vastuu tuottamansa palvelun lainmukaisuudesta, asiakasturvallisuudesta ja kokonaisvaltaisesta laadusta niin toiminnan kuin henkilökunnankin suhteen. (Husso 2021, 93–94, Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvelujen valvonnan vuosikertomus 2020.)

Omavalvonta voidaan parhaimmillaan nähdä prosessina ja toiminnan toteuttamisen välineenä, jolla palveluntuottaja varmistaa asiakastyön laadun seurannan ja kehittämisen toimintayksikössään. Omavalvontaa on kuitenkin pidetty sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien turvaamiseksi melko toimimattomana omavalvonnan jäädessä usein huomiotta arjessa. Mikäli omavalvonta toimii arjen tilanteissa, on sillä välittömiä vaikutuksia asiakasturvallisuuteen sekä asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvointiin. Merkityksellistä omavalvonnan kehittämistyössä on, että asiakkaiden kokemukset, tarpeet ja turvallisuuteen vaikuttavat näkökulmat ovat kehittämisen keskiössä. (Husso 2021, 93–94, Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvelujen valvonnan vuosikertomus 2020.)

Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän linjausten mukaisesti palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakkaat saavat palvelupäätösten mukaiset palvelut. Kuntayhtymässä edellytetään palveluntuottajan omavalvontaa ja omavalvonta

korostuu palveluntuottajan tärkeimpänä valvonnan muotona. Keusoten valvontakertomuksesta kuitenkin ilmenee, että palveluntuottajat tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa omavalvonnan käytännön toteuttamisessa. Erityisesti omavalvontasuunnitelman laadinta on tuottanut vaikeuksia. Omavalvonnan merkitystä ja tärkeyttä ei tunnisteta ja omavalvontaa ei osata jalkauttaa osaksi arjen toimintaa. Koronapandemia on myös estänyt ja vaikeuttanut palveluntuottajille suunnattujen ohjaus- ja neuvontatilaisuuksien toteutumista. Valvonnan haasteena mainitaan lisäksi se, että omavalvontasuunnitelmia ei toimiteta sovittuun määräaikaan mennessä. Palveluntuottajan on toimitettava laadittu omavalvontasuunnitelma Keusotelle puolen vuoden kuluessa toiminnan aloittamisesta. (Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnan vuosikertomus 2020.)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran toimesta on laadittu sosiaalihuollon omavalvonnan tueksi omavalvontasuunnitelman lomakepohja, joka ei yleismuotoisena kuitenkaan täysin palvele sosiaalihuoltolain mukaisen yksityisen kotipalvelun palvelutuotannon omavalvonnan tarpeita. Lomakepohja on muokattavissa toiminnan kannalta soveltuvaan muotoon tai omavalvontasuunnitelma voidaan tehdä vapaamuotoiselle lomakkeelle, kuitenkin niin, että se sisältää ennalta määritellyt keskeiset osa-alueet. Suunnitelma koostuu toimintayksikön perustiedoista, toiminta-ajatuksista, arvoista ja toimintaperiaatteista, riskienhallinnan prosessista, asiakasturvallisuuden sekä asiakasprosessiin liittyvien asiakkaiden aseman ja oikeuksien kuvauksesta, yhteistyön kuvauksesta eri toimijoiden kanssa ja asiakastietojen käsittelystä. Yksityiset siivouspalvelua kotipalvelun tukipalveluna tarjoavat yritykset ovat usein pieniä 1–2 henkilön yrityksiä, jolloin yleinen omavalvontasuunnitelman lomakepohja voi olla raskas ja vaikeaselkoinen, eikä siksi palvele tässä muodossaan kyseisten palveluntuottajien kohderyhmää. (Husso 2015, Valvira 2021.)

## 6 Kehittämistyön menetelmälliset valinnat ja käytännön toteutus

### 6.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohdat

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä tavoitellen laadullista muutosta toiminnassa ja prosessissa. Taustafilosofiassa on vaikutteita konstruktivistisesta kehittämistoiminnasta, joka korostaa prosessinomaisuutta sekä osin pragmatismia nostaen esiin kehittämisen käytännönläheisyyttä erottamatta kontekstista inhimillisyyttä ihmisten välisessä dialogissa ja toiminnassa. (Sirén & Pekkarinen 2017, 9.) Konstruktivismin periaatteiden mukaisesti kehittämistyön tavoitteena oli uuden toimintamallin vahvistuminen yhteistyössä palveluntuottajien, opinnäytetyöntekijöiden sekä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän asiantuntijoiden kanssa (Salonen, Eloranta, Hautala ja Kinos 2017, 33). Ohessa vaikuttivat lainsäädännön, säädösten ja suositusten vaatimukset, joihin peilattiin olemassa olevia toimintoja, luoden samalla uutta toimintamallia. Kehittämistarve nousi käytänteistä ja todentui havaittuina osaamisvajeina omavalvonnan toteutumisessa. (Salonen ym. 2017, 43–46.)

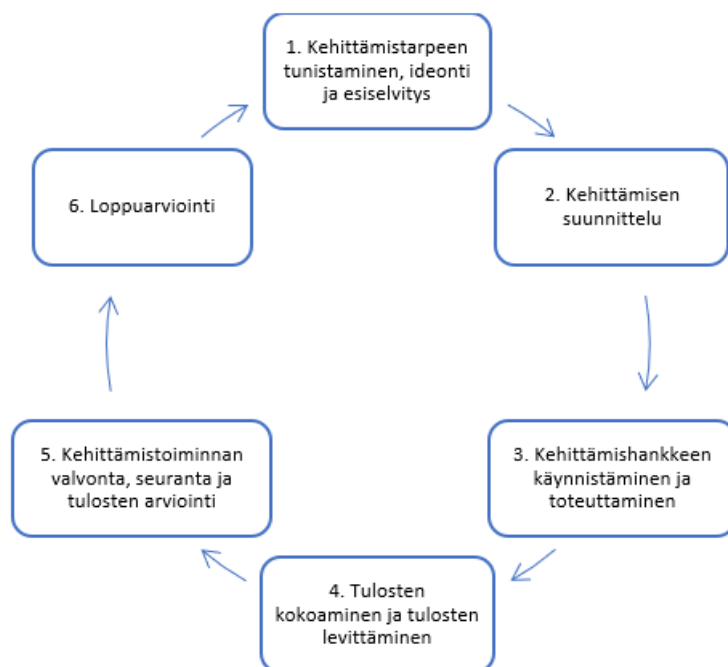
Opinnäytetyöprosessissa oli konstruktivistisesta tutkimusotteesta käyttäen tarkoituksenaan kehittää Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän ja yksityisten sosiaalipalvelun tuottajien välistä yhteistyötä ja omavalvonnan prosessia luoden uusi omavalvontasuunnitelman malli eli konstruktio. Konstruktio on kehittämistoimintaa, joka korostaa uuden toimintamallin luomista tutkittua teoretietoa sekä empiiristä eli käytännöstä kerättyä tietoa hyödyntäen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 65–66.) Konstruktio luodaan ja toteutetaan yhdessä yhteistyötahojen ja toiminnan kohteena olevan käytännön edustajan tai työyhteisön kanssa, jolloin voidaan todeta tapahtuvan myös kokemuksellista oppimista. Tässä opinnäytetyössä yhteistyö toteutuu soveltaen yhteiskehittämisen ja asiantuntijayhteistyön menetelmiä kehittämisen kohteena olevan yhteistyöverkoston sisällä. Konstruktio on tutkimusotetta, jossa on olennaista, että konstruktio voidaan analysoida ja arvioida tutkitun teoretiedon kautta. Syntyvä konstruktio on myös tärkeää testata,



jotta syntyvä toimintamalli olisi mahdollisimman tarkoituksenmukainen ja toteut-  
tamiskelpoinen. (Lukka 2001.)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta toteutuu käytännössä prosessinomaisesti ja kehittämistoiminnalle on osoitettavissa alku ja loppu sekä mahdollinen jatkokehittämisen suunnitelma (Salonen ym. 2017,31). Prosessimme käynnistyi kehittämistoiminnan kohteen valinnalla omaan kokemukseemme sekä verkostojen kokemuksiin ja kuntayhtymässä kerättyyn tietoon pohjautuen. Kehittämistoiminnan tarve nousi vahvasti käytännössä todetuista haasteista Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueella. Salonen ym. (2017, 43–46) mukaisesti muutoksen voidaan nähdä lähteneen liikkeelle todetusta tarpeesta ja olemassa olevista säädöksistä, mutta vaatineen osallistavaa yhteistyötä ja yhteistä tahtotilaa uuden toimintamallin löytämiseksi. Kävimme vuorovaikutuksellista keskustelua kuntayhtymän asiantuntijoiden sekä palveluntuottajien kanssa ja hyödynsimme heidän antamaansa palautetta kehittämistoiminnan suuntaamisessa ja prosessin edistämisessä. Aihealueen valinnan ja kehittämistoiminnan kohdentamisen jälkeen prosessin pohjaksi luotiin opinnäytetyösuunnitelma, jonka perusteella annoimme virallisen tutkimusluvan Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymältä.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminnan prosessi pitää sisällään useita erilaisia vaihteita, joilla tavoitellaan kehittämistoiminnan tavoitteen saavuttamista. Kuviossa 6. esitetään kehittämistoiminnan vaiheet mukaillen Heikkilä ym. (2008, 16). Ja kuviossa 7. esitetään kehittämistoiminnan prosessin vaiheet mukaillen Ojasalo ym. (2014).



Kuvio 6. Kehittämistoiminnan vaiheet mukaillen Heikkilä ym. (2008, 16).



Kuvio 7. Kehittämistoiminnan prosessin vaiheet mukaillen Ojasalo ym. (2014).

Usein kehittämisprosessi ei kuitenkaan etene selkeiden vaiheiden mukaisesti ja vaiheiden muuttumista voi olla haastavaa erottaa prosessissa (Ojasalo ym. 2014). Käytännössä eri vaiheet sekoittuvat toisiinsa ollen osittain päällekkäisiä ja tämän lisäksi eri vaiheet saattavat toistua useita kertoja prosessin aikana. Arviointi ja reflektointi täsmentävät ja suuntaavat toimintaa ja ohjaavat

havainnointia, suunnittelua sekä toimintaa. Tätä voidaan kutsua prosessin sykliseksi etenemiseksi. (Heikkilä ym. 2008, 25–26.) Tässä kehittämistehtävässä sovellettiin yllä kuvattuja kehittämisen prosesseja parhaan käytettävyyden mukaan.

## 6.2 Yhteiskehittäminen ja asiantuntijayhteistyö

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan prosessin konstruktivistinen ote pohjautui vahvasti yhteiskehittämiseen, jossa olivat palveluntuottajien lisäksi tiiviisti osallisina ja asiantuntijoina opinnäytetyöntekijät sekä kuntayhtymän yksityisen palveluntuotannon valvonnan asiantuntijat ja yhteistyökumppanit. Yhteiskehittäminen on useita eri yhteistyötahoja osallistava menetelmä, joka sitouttaa osallistujat, kuten palvelun ostajan ja palveluntuottajan, yhteiseen kehittämistyöhön. Yhteiskehittämisessä toimijat pyrkivät oppimaan verkostossa, vaikuttamaan muutokseen ja sen suuntaan ja jakamaan kehittämistä koskevaa tietoa yhteisesti kaikille. Yhteiskehittämisen myötä syntyvä osallisuus auttaa kaikkia osapuolia ymmärtämään kehittämistyön tavoitteita ja tarpeellisuutta. Yhteiskehittämisellä saadaan aikaan myös toimintojen läpinäkyvyyttä, saavutettavuutta sekä ennakoitavuutta, mikä johtaa toiminnan luotettavuuden lisääntymiseen. Yhteiskehittämistä voidaan pitää sosiaalisesti vastuullisena kehittämistoiminnan muotona. (Miettinen 2017, 84–87; Salonen ym. 2017, 22.)

Osallistavan yhteiskehittämisen ohella käytimme opinnäytetyöprosessin edistämiseksi myös organisaation sisäistä asiantuntijayhteistyötä kehittämistoimintamme reflektoinnissa, väliarvioinnissa sekä toiminnan kohdentamisessa prosessin aikana. Asiantuntijuus määritellään usein yksilön ammatin tai työtehtävän mukaisena osaamisena, tietona ja taitona, jotka määrittävät yksilön asemaa organisaatiossa (Rekola 2008, 15).

Asiantuntijuuteen liittyy myös sosiaalinen vuorovaikutus, joka määrittää asiantuntijuudelle sen arvon peilaamalla osaamisen pätevyyttä, hyödyllisyyttä ja sopivuutta toimintaympäristöön. Toimiminen asiantuntijayhteistyössä antaa myös mahdollisuuden metatiedon hyödyntämiselle eli tiedolle siitä, missä mikin tieto

on. Toimintamalli nopeuttaa prosessin etenemistä ja säästää aikaa eri työvaiheiden välillä. Yhteistyötahojen työn ja tunnistetun osaamisen hyödyntäminen helpottavat myös tiedon välittämistä toiminnan kehittämiseksi. (Palonen, Lehtinen & Gruber 2007; 287, 291, 302–303.)

Yhteistyöverkoston asiantuntija valittiin mukaan kehittämistyöhön oman ammatillisen profiloitumisensa mukaisesti ja hän työskenteli Keusoten yksityisen palvelutuotannon valvonnan ja rekisteröinnin parissa erityisasiantuntija nimikkeellä. Lisäksi kehittämistoiminnassa käytettiin säännöllisesti hyväksi Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän kotona asumista tukevien palveluiden johtotiimin osaamista ja tiimin antamaa palautetta kehittämistoiminnan etenemisestä ja taroituksenmukaisuudesta.

### **6.3 Kysely palveluntuottajille omaavalvonnan- ja asiakasturvallisuuden prosessista**

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa hyödynnettiin pääosin kvalitatiivisia menetelmiä halutun tiedon keräämiseksi ja analysoimiseksi. Yhteiskehittämisen menetelmien ja asiantuntijayhteistyön lisäksi tiedon keräämiseen käytettiin palveluntuottajille osoitettua, avoimia kysymyksiä sisältävää rajattua kyselyä (Liite 2). Opinnäytetyöhön rajatulle palveluntuottajaryhmälle laadittiin kohdennettu kysely lakien, säädösten ja ohjeistusten sekä olemassa olevan kokemustiedon pohjalta. Kyselyllä pyrittiin selvittämään omaavalvontasuunnitelmiin ja omaavalvontaan liittyviä käytännön haasteita ja ongelmia opinnäytetyön tiedon hankinnan tehtävien ja kehittämistehtävän teemoja mukaillen. Kysely toteutettiin palveluntuottajille Webropol-sivuston kautta luodulla sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselylomakkeen laadinnassa kiinnitettiin huomiota kysymysten yksiselitteisyyteen sekä kielellisen ilmaisan selkeyteen.

Kyselykaavakkeen sisältö ja asianmukaisuus testattiin kuntayhtymän erityisasiantuntijan sekä yhden kohderyhmään kuuluvan palveluntuottajan toimesta ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista. Lisäksi kyselykaavakkeen sisältöön pyydettiin kommentit kotona asumista tukevien palvelujen johtotiimiltä.

Yhteistyötahoilta saatiin kommentteja muun muassa kysymysten muotoiluun sekä kyselyn ajankohtaisuuteen ja aiheen tärkeyteen liittyen. Saatuja kommentteja ja kehitysehdotuksia hyödynnettiin lopullisen kyselyn luomisessa.

Lopullisessa kyselykaavakkeessa oli kymmenen kysymystä, jotka oli jaettu kolmeen eri teemaan opinnäytetyön tiedontuotannon tehtävien sekä kehittämistehtävän mukaisesti. Teemat painoutuivat ohjaukseen ja neuvontaan, omavalvonnan prosessiin ja omavalvontasuunnitelmaan sekä omavalvontasuunnitelman malliin ja yhteiskehittämisen osa-alueisiin. Kyselyssä oli kuusi avointa kysymystä, kolmessa kysymyksessä oli vaihtoehdot *kyllä/ei* sekä *en osaa sanoa*, täydennettynä mahdollisuudella vapaamuotoiselle perustelulle sekä yksi kysymys vastausvaihtoehdolla *kyllä/ei*. Kyselyn kysymyksiin ei asetettu vastauspakkoa. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä 6.-26.9.2021 välisenä aikana. Kyselyyn liitettiin saatekirje (Liite 1). Huomioimme kyselyn ulkoasussa WCAG 2.1 kriteereiden mukaiset saavutettavuusohjeiden suositukset (Aluehallintovirasto 2021). Palveluntuottajia muistutettiin vastaamaan kyselyyn 20.9.2021 lähetetyllä sähköpostilla.

Laadullisen kyselyn avulla tavoittelimme rajatun, melko pienen palveluntuottajaryhmän omavalvontaosaamisen kartoittamista. Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän rekisteröimät kotipalvelun tukipalveluna siivouspalvelua tuottavat palveluntuottajat ovat julkisesti listattuna Keusoten internetsivuilla, josta poimimme kohderyhmään sopivat palveluntuottajat kyselyn vastaanottajiksi. Kysely lähetettiin yhteensä 64 palveluntuottajalle.

Palveluntuottajille osoitettuun kyselyyn vastasi asetettuun määräaikaan 26.9.2021 mennessä 14 palveluntuottajaa. Vastajaat edustivat kehittämistehtävälle määriteltä kohderyhmää. Kaikki vastaajat vastasivat kysymyksiin, joissa oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimiin kysymyksiin vastasi vaihtelevasti 4–11 henkilöä kyselyyn vastanneista, osa vastaajista jätti vastaamatta joihinkin kysymyksiin tai oli kirjoittanut vastaukseksi ”en osaa sanoa”, ”en tiedä” tai jätti vastaukselle tarkoitettuun kohtaan vain väliviivan.

## 6.4 Palveluntuottajien kehittämistapaaminen

Palveluntuottajille osoitetun kyselyn yhteydessä vastaajilta tiedusteltiin, ovatko he kiinnostuneita osallistumaan omavalvontasuunnitelman jatkokehittämiseen vapaaehtoisessa kehittämistapaamisessa. Kehittämistapaamisen tarkoituksena oli esitellä tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena eli konstruktiona syntyvä omavalvontasuunnitelman mallin luonnos ja kerätä osallistujilta palautetta mallin soveltuvuudesta käytäntöön. Tilaisuudessa oli tarkoituksena myös keskustella edelleen omavalvontaprosessista sekä omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen liittyvistä haasteista ja kehittämiskohteista ennalta määritellyjä ja teemoitettuja kysymyksiä käyttäen.

Kehittämistapaamisessa käytettiin aineiston keräämisen menetelmänä laadullista puolistrukturoitua fokusryhmähaastattelua (liite 3) osallistujien osallistamiseksi näkökulma huomioiden. Fokusryhmähaastattelun avulla pyrittiin selvittämään tutkittavan ilmiön kokonaisuuteen vaikuttavia prosesseja ja rakenteita sekä saamaan kyselytutkimusta täydentävää monipuolista aineistoa kohderyhmältä heidän käytännön näkemyksistään ja kokemuksistaan aiheeseen liittyen. Kaikki tapaamisen osallistujat edustivat fokusryhmähaastattelun periaatteiden mukaisesti samaa asiantuntijaryhmää ja heidän näkemyksillään koettiin olevan merkitystä kehitettävän ilmiön kannalta. (Mäntyranta & Kaila 2008.)

Kehittämistapaamiseen valmistauduttiin määrittelemällä, mitä tietoa fokusryhmähaastattelulla halutaan kerätä. Tapaamisen ennalta määritellyt kysymykset noudattivat tutkimuksellisen kehittämistyön tiedon hankinnan tehtävien ja kehittämistehtävän sekä kyselytutkimuksen teemoja. Käytettyä haastattelumenetelmää voidaan kutsua puolistrukturoiduksi teemahaastatteluksi, koska osallistujille ei tilaisuudessa osoitettu tarkkoja kysymyksiä eikä annettu valmiita vastausvaihtoehtoja. Puolistrukturoitu teemahaastattelu sopi palveluntuottajatapaamisen muodoksi, koska haastattelun toivottiin kuitenkin keskittyvän tietyn aiheen ympärille. (Mäntyranta & Kaila 2008.)

Teams-tapaamisena järjestetyssä kehittämistapaamisessa esiteltiin kotipalvelun tukipalveluja tuottaville palveluntuottajille kohdennetun

omavalvontasuunnitelman malli ja keskusteltiin omavalvonnan merkityksestä riskienarvioinnin ja asiakasturvallisuuden näkökulmia korostaen. Tapaaminen toteutui fokusryhmähaastattelun periaatteiden mukaisesti.

Opinnäytetyöntekijöinä tavoittelimme toiminnan työelämlähtöistä kehittämistä, jota myös tilaisuudessa perusteltiin eri näkökulmat huomioiden. Lain, määräysten ja erilaisten ohjeiden merkitys omavalvontaprosessissa on olennainen. Korostimme todenmukaisella teoriatiedolla kehittämisen merkitystä ja tärkeyttä, mutta toisaalta pyrimme esittämään kehittämisen näkökulmat käytännönläheisesti ja arjen realiteetit huomioiden. (Kananen 2017, 14–17.)

## 6.5 Aineiston käsittely

Avointen laadullisten kysymysten sekä puolistrukturoidun fokusryhmähaastattelun avulla kerätty aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin sanasta sanaan tekstiksi taulukkoon Word-dokumentille ja sisältö tiivistettiin koodaamalla. Koodaus suoritettiin luokittelemalla saatu aineisto kysymyskohtaisiin alaluokkiin vastausten käsittelemiseksi ja vertailemiseksi. Pelkistimme raakavastaukset taulukkoon kysymyksittäin ja etsimme koodaamalla vastauksien ydinsisällöt. Koodaamalla haimme aineistolle käsiteltävyyttä, samojen asiasisältöjen yksinkertaistamista ja tiivistettyä käsittelyä. Koodauksen jälkeen etsimme kunkin vastauksen kohdalla teemat analyysia varten ja vastaavuuden opinnäytetyömme kehittämistehtäviin. (Kananen 2014, 103–104.) Kuviossa 8. havainnollistamme esimerkinomaisesti aineiston koodauksen.

### OMAVALVONNAN PROSESSI JA OMAVALVONTASUUNNITELMA

#### 6. Mitä haasteita koette omavalvontasuunnitelman laadinnassa?

teksti	tekstin sisältö/koodaus	taso
Turhanpäivänen pienyrittäjälle	merkitystä ei ymmärretä	MERKITYS
No lukihäiriö aiheutti vaikeksi Mutta se ydin tuli minulta, kirjanpitäjä auttoi tässä.	tekniset vaikeudet	KÄYTÄNNÖNLÄHEISYYS
Muuttuvat tilanteet, erilaiset asiakkaat, paperilla toimivat ajatukset eivät välttämättä toimi tai pysty toteutumaan käytännössä.	asiakkaiden erilaisuus ja käytäntöön vieminen	KÄYTÄNNÖNLÄHEISYYS
On hankala ymmärtää kokonaisuutta. Esimerkki suunnitelmasta olisi hyvä.	merkitystä ei ymmärretä	MERKITYS

Kuvio 8. Esimerkki oman kyselyaineiston koodauksesta.

Koodaamalla kerätystä aineistosta saatiin tiivistetysti esille keskeinen sisältö, jota tullaan kuvailemaan ja analysoimaan sanallisesti opinnäytetyön tulosten esittelyssä. Lopullinen aineiston analysointi tehtiin käyttäen menetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä pyrittiin saamaan aikaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä yleisessä ja tiiviissä muodossa, ilman aineiston tuottaman informaation katoamista. Sisällönanalyysin avulla aineistosta pystyttiin muodostamaan merkityksellisiä johtopäätöksiä ja kerätyn tiedon synteesiä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 103–104.)

Keräsimme vastauksia myös kvantitatiivisesti täydentämään avoimien laadullisten kysymysten sisältöjä. Vastaajien suhteellisen vähäisen määrän vuoksi määrällisiä vastauksia käsiteltiin yksitellen konkreettisten kehittämistarpeiden, asenteiden ja uskomusten tunnistamiseksi.

## **6.6 Omavalvontasuunnitelma lomakkeen luominen**

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli laatia kohdennettu omavalvontasuunnitelma malli eli lomakepohja kohderyhmänä oleville palveluntuottajille omavalvonnan käytännön toteutuksen tueksi. Lomakkeen valmistelu aloitettiin olemassa olevaa tutkittua tietoa sekä yleisesti tiedossa olevaa kokemustietoa hyödyntäen heti opinnäytetyöprosessin alussa. 26.10.2021 pidettyyn palveluntuottajatapaamiseen koostettiin sen hetkiseen tietoon pohjautuva omavalvontasuunnitelman lomakkeen luonnos, joka esiteltiin tapaamiseen osallistuneille palveluntuottajille. Yhteiskehittämissä, asiantuntijayhteistyössä, kyselytutkimuksessa sekä palveluntuottajatapaamisessa toteutuneessa fokusryhmähaastattelussa kerätyn tiedon sekä käsitellyn aineiston avulla työstettiin kehittämisen kohteena olleelle palveluntuottajaryhmälle yleiset Valviran sekä kuntayhtymän vaatimukset täyttävä lopullinen omavalvontasuunnitelman lomakepohja sekä lomakkeen sisältämät ohjaavat viitteet omavalvontasuunnitelman laadintaan, toteuttamiseen ja arviointiin.

Lomakkeen luomisessa hyödynnettiin eri osapuolten näkemyksiä sekä esille nousseita tarpeita ja tavoitteita. Lopullinen materiaali koostettiin Keski-



Uudenmaan sote-kuntayhtymän edustajille sähköiseen muotoon Word-tiedostoksi, jolloin se on vaivattomasti hyödynnettävissä ja jaettavissa palvelutuotannon eri osapuolille sekä helposti muokattavissa ja tulostettavissa tarpeen mukaan paperiversioksi käyttöön.

Kohdennetulla omavalvontasuunnitelma lomakkeella (Liite 4) ja ohjauksella pyrittiin vastaamaan esille nousseisiin kehittämistyön kohderyhmän tarpeisiin. Valviran määräyksen mukaisesti huomioimme vaatimukset, jotka omavalvontasuunnitelman laatimiselle on asetettu. Luotu lomake mukailee Valviran olemassa olevaa omavalvontasuunnitelman mallia, mutta ottaa huomioon kohderyhmän erityispiirteet sekä korostaa omavalvontasuunnitelman käytännönläheisyyttä sekä helppoa lähestyttävyyttä palveluntuottajan ja asiakkaan näkökulmasta.

## **6.7 Opinnäytetyön kehittämisprosessin arviointi**

Kehittämistyössä voidaan erottaa ja nimetä viisi perustehtävää, joita ovat perustelu, organisointi, toiminnan kehittäminen, toiminnan arviointi ja tulosten levittäminen. Arvioinnilla pyritään kehittämisprosessin aikana suuntaamaan toimintaa ja tuottamaan tietoa sekä analysoimaan kehittämistoiminnan tarkoituksen ja tehtävien saavuttamista. Arvioinnissa tarkastellaan kriittisesti kehittämisen lähtökohtia, perusteluita, organisointia ja käytännön toteutusta. Lisäksi eri toimijoiden osallistuminen ja osallisuus tulee huomioida arvioinnissa yhteisen merkityksen löytymisen näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 56–63.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämisen prosessin voidaan nähdä sisältäneen kaikki kehittämistyön perustehtävät ja toiminnot sekä edenneen kehittämistyön prosessin mukaisesti vaiheittain. Opinnäytetyö prosessi alkoi marraskuussa 2020 ja kehittämistyö päättyi opinnäytetyö prosessin osalta tammi-kuussa 2022. Opinnäytetyö prosessin eteneminen ja vaiheet on kuvattu kuviossa 9.

Aikataulu	Tehtävät	Toteutus
Marraskuu 2020	Kehittämisen tarpeet, ideointivaihe ja etenemisen arviointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinnäytetyön ideapaperi</li> <li>• Yhteistyön käynnistyminen Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän kanssa</li> </ul>
Maalis-toukokuu 2021	Suunnitteluvaihe ja etenemisen arviointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehittämistyön suunnitelman esittely Keusoten kotona asumista tukevien palvelujen johtotiimille sekä asiantuntijoille</li> <li>• Opinnäytetyön suunnitelma on hyväksytty 19.5.2021</li> </ul>
Touko-elokuu 2021	Toteustusvaihe ja arviointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjallisuuskatsaus ja taustateoria</li> <li>• Tutkimuslupahakemus on hyväksytty 14.6.2021</li> <li>• Kyselykaavakkeen ja saatekirjeen suunnittelu</li> <li>• Kyselykaavakkeen testaus ja kommentit kotona asumisen johtotiimiltä, erityisasiantuntijalta sekä palveluntuottajalta</li> <li>• Palveluntuottajatapaamisen suunnittelu</li> <li>• Yhteistyö Keusoten sidosryhmien kanssa</li> </ul>
Elokuu-lokakuu 2021	Tulos ja tuotos sekä etenemissuunnitelman arviointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kysely palveluntuottajille Webropol-kyselynä ajalla 6.-26.9.2021</li> <li>• Muistutusviesti palveluntuottajille 20.9.2021</li> <li>• Omavalvontasuunnitelman mallipohjan suunnitelmat ja kommentit erityisasiantuntijalta ja kotona asumista tukevien palvelujen johtotiimiltä</li> <li>• Palveluntuottajien ohjaustilaisuus oli 26.10.2021</li> </ul>
Loka-marraskuu 2021	Viimeistelyvaihe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinnäytetyön kirjoitusprosessi</li> <li>• Omavalvontasuunnitelman mallin jatkotyöstäminen</li> </ul>
Joulukuu 2021- tammikuu 2022	Päätösvaihe, tulosten implementointi ja levittäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinnäytetyön hyväksyminen, Turnit-tarkastus</li> <li>• Arviointiprosessi ja julkaisun toimenpiteet</li> </ul>

Kuvio 9. Opinnäytetyön eteneminen

## 7 Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset ja tuotos

### 7.1 Palveluntuottajille osoitetun kyselyn tulokset

Kyselyn neljällä ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin palveluntuottajien kokemuksia omavalvontaprosessiin liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueella. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kokeeko vastaaja saaneensa omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän palveluntuottajarekisteriin rekisteröitymisensä yhteydessä. Kysymykseen saatiin 14 vastausta. Nolla (0) vastaajaa ilmoitti saaneensa ohjausta ja neuvontaa, yksitoista (11) vastaajaa vastasi, että ei ole saanut ohjausta ja neuvontaa rekisteröitymisensä yhteydessä ja kolme (3) vastaajaa vastasi, ettei osaa sanoa onko saanut ohjausta ja neuvontaa.

Kysyttäessä mikä saamassanne ohjauksessa oli erityisen hyvää ja onnistunutta, kysymykseen saatiin neljä (4) vastausta. Vastaajat kokivat, että ohjausta ja neuvontaa oli saatu vain vähän, ohjaus tapahtui liian nopeasti puhelimitse ja asiaa oli paljon omaksuttavaksi. Yksi vastaajista koki, ettei tarvinnut ohjausta. Vastauksissa korostui ohjauksen ja neuvonnan tarve. Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin mitä ohjauksessa ja neuvonnassa tulisi vastaajien mielestä kehittää omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyen. Kysymykseen vastasi kuusi (6) palveluntuottajaa. Vastauksissa korostui ohjauksen ja neuvonnan tarve kuntayhtymän taholta sekä selkeiden kirjallisten ohjeiden tarve. Kolme vastaajaa toivoi selkeämpiä ohjeita. Kaksi vastaajaa koki yhteystietojen löytämisen ja tiedon saamisen koko omavalvonta- ja rekisteröinti prosessiin liittyen haasteelliseksi. Lopuksi kysyttiin millaista ohjausta ja neuvontaa vastaajat toivoisivat saavansa asiakasturvallisuuteen ja sen kehittämiseen liittyen. Kysymykseen saatiin viisi (5) vastausta. Vastauksissa korostui kirjallisten ohjeiden tarve, henkilökohtaisen ohjauksen tarve, vertaisoppiminen sekä yhteystietojen helppo löydettävyyys. Kaksi vastaajaa toi esille toiveen sähköisen yhteydenpito alustan kehittämisestä palveluntuottajien ja kuntayhtymän toimijoiden välille.

Kysymyksillä 5–7 selvitettiin palveluntuottajien käsityksiä omavalvontasuunnitelman koostamiseen ja omavalvontaprosessin toteutumiseen liittyen. Kohderyhmältä kysyttiin, kokevatko he omavalvontasuunnitelman laadinnan ja omavalvontaprosessin olevan selkeitä kokonaisuuksia yrityksensä toiminnan kannalta. Kysymykseen saatiin 14 vastausta. Yhdeksän (9) vastaajaa vastasi omavalvonnan olevan selkeä kokonaisuus, neljä (4) vastaajaa koki, että omavalvonta ei ole heidän yrityksensä kannalta selkeä prosessi. Yksi (1) vastaaja ilmoitti tarvitsevänsä tukea, mutta ei täydentänyt vastaustaan kertomalla, mihin osa-alueeseen tukea olisi tarvinnut. Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin mitä haasteita vastaajat kokivat omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Kysymykseen saatiin kymmenen (10) vastausta. Kuusi (6) vastaajaa koki omavalvonnan käytännönläheisyyden, käytäntöön viemisen ja työhön soveltamisen keskeisenä haasteena. Kaksi (2) vastaajaa mainitsi haasteena teknisen osaamisen. Kolmessa (3) vastauksessa todettiin, ettei omavalvonnan toteuttamista koeta tarpeellisenä tai sen merkitystä ei ymmärretä. Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka omavalvonnan toteutuminen näkyy jokapäiväisessä työssä yrityksen sisällä sekä asiakastyössä. Kysymykseen saatiin yksitoista (11) vastausta. Kaksi (2) vastaajaa vastasi, ettei omavalvonta näy käytännön työssä mitenkään. Seitsemän (7) vastaajaa koki omavalvonnan olevan jatkuva prosessi ja vaikuttavan aina työn taustalla arvoina, ohjeina, vastuuna omasta työstä ja työn laadusta sekä asiakaslähtöisyytenä ja turvallisuutena. Kaksi (2) vastaajaa koki omavalvonnan merkityksellisenä oman työnsä toteuttamisen kannalta.

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävään liittyen kysymyksissä 8–10 selvitettiin ja pohjustettiin vastaajien käsityksiä omavalvontasuunnitelman mallin luomisen tarpeellisuudesta sekä palveluntuottajien halukkuutta osallistua omavalvontaprosessin yhteiskehittämiseen. Palveluntuottajilta kysyttiin kokevatko he, että toimialalle kohdennettu omavalvontasuunnitelman mallipohja helpottaisi omavalvonnan laadintaa ja seurantaan. Kysymykseen saatiin 14 vastausta. Kaikki 14 vastaajaa kokivat valmiin omavalvontasuunnitelman mallipohjan olevan tarpeellinen. Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin ovatko palveluntuottajat kiinnostuneita osallistumaan vapaaehtoiseen kehittämisryhmään ja etätapaamiseen omavalvonnan kehittämiseen liittyen. Kysymykseen saatiin 14 vastausta. Kolme (3) vastaajaa vastasi olevansa kiinnostuneita omavalvonnan

yhteiskehittämisestä ja 11 vastaajaa vastasi, että eivät ole kiinnostuneita osallistumaan yhteiskehittämiseen. Lopuksi kysyimme, että millaisia aiheita vastaajat toivovat kehittämistapaamisessa käsiteltävän omavalvonnan osalta. Kysymyseen saatiin neljä (4) vastausta. Kaksi (2) vastaajaa ei osannut sanoa, mitä aiheita toivoisivat. Yksi (1) vastaaja toivoi eri toimialoille selkeitä kohdennettuja suunnitelmia. Vastausta oli täsmennetty vielä, että esimerkkejä toivotaan yksinyrittäjän tueksi, muutaman henkilön pienyrityksiin sekä ison yrityksen omavalvonnan järjestämiseksi. Lisäksi yksi (1) vastaaja toivoi aiheeksi omavalvontasuunnitelman sisällön ja mallipohjan läpikäymistä sekä ohjeistusta, kuinka omavalvontasuunnitelma toimitetaan kuntayhtymälle.

Kyselyssä saatujen vastausten perusteella voidaan todeta palveluntuottajien kokevan omavalvontaprosessin haastavaksi kokonaisuudeksi. Omavalvontaan liittyvän ohjauksen ja neuvonnan tarve niin yleisellä kuin yksilölliselläkin tasolla korostui vastauksissa keskeisenä. Omavalvonnan velvoittavuus oli vastaajilla hyvin tiedossa, mutta omavalvonnan merkitystä ja kytkeytymistä käytännön työhön ei monissa tapauksissa tunnisteta. Vastaajat kokivat omavalvonta prosessin kehittämisen tärkeänä ja tuotoksena luotavan omavalvontasuunnitelman mallin omavalvonnan käytännön toteuttamista helpottavana tekijänä.

## **7.2 Palveluntuottajatapaamisen tulokset**

Palveluntuottajille suunnattuun kehittämistapaamiseen osallistui neljä (4) palveluntuottajaa. Alustukseksi tilaisuudessa esitettiin lyhyt PowerPoint esitys omavalvonnan prosessin ja omavalvontasuunnitelman peruseräitteistä sekä opinäytetyön tarkoituksesta. Keskustelua johdettiin tämän opinäytetyön tiedontuotannon tehtävien mukaisesti. Osallistujilta kysyttiin, millaisia haasteita omavalvontasuunnitelman laadinnassa koetaan olevan. Vastaukseksi nousivat omavalvontasuunnitelman sisältöä koskevat haasteet, omavalvontasuunnitelman konkreettisuuden ja käytännönläheisyyden esiin tuominen sekä omavalvontasuunnitelman kohdennetun mallin puuttuminen.

Osallistuvat nostivat esiin vaikeudet omavalvonnan tekemisessä näkyväksi arjen työssä. Omavalvontasuunnitelma koettiin lain velvoitteena sekä irrallisena ja kaukaisena käytännöstä.

Tapaamisessa tärkeänä teemana oli ohjauksen ja neuvonnan kehittämiskohtien löytäminen niin, että ohjauksella ja neuvonnalla pystytään jatkossa tukemaan palveluntuottajia omavalvontaprosessin ja asiakasturvallisuuden toteuttamisessa. Palveluntuottajat esittivät toiveen kohdennetun yhteiskehittämisen jatkumisesta tulevaisuudessa. Keskusteluissa korostui myös henkilökohtaisen ohjauksen merkitys. Osallistujat toivoivat kuntayhtymälle sähköistä portaalia rekisteröitymistä ja omavalvontaa koskevien asioiden vuorovaikutukselliseen käsitteilyyn sekä vastuuhenkilöiden ja yhteystietojen selkiyttämistä Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän nettisivuille.

Palveluntuottajatapaamisen aikana keskustelussa korostui omavalvontasuunnitelman kohdennetun mallin tarpeellisuus sekä selkeän ohjeistuksen tärkeys. Tilaisuudessa nähtiin merkityksellisenä, että omavalvontasuunnitelman lomakepohja käytiin yhdessä kokonaisuudessaan läpi ja kysymyksiin vastattiin. Tilaisuuteen osallistuneet ilmaisivat, että haluavat mallipohjan hyödynnettäväkseen. Yhteistapaaminen koettiin saadun avoimen palautteen perusteella tärkeäksi ja keskustelun sekä mallipohjan ohjauksellisen läpikäymisen koettiin selkiyttäneen asiakasturvallisuuden ja riskienarvioinnin kokonaisuutta palveluntuottajien näkökulmasta.

Kehittämistapaamisessa havainnoitiin, että omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan prosessi näyttäytyvät palveluntuottajien keskuudessa vaikeana asiakokonaisuutena. Omavalvonnan merkityksellisyys, käytännönläheisyys ja omavalvonnan kohtaaminen arjen työn kanssa koettiin haasteellisenä. Huomio kiinnittyi myös siihen, että omavalvontasuunnitelman laki perusteisuus sekä julkisuus ja päivittämisvelvoite eivät ole kaikilla tiedossa.

### 7.3 Omavalvontasuunnitelman lomakepohja kehittämistyön tuotoksena

Palveluprosessien toimivuus ja asiakkaan saamien palveluiden laatu voidaan varmistaa toimivan omavalvonnan avulla. Palveluntuottajien kehittämistapaamista sekä kyselyssä saatujen tulosten perusteella laadittiin yksityisille siivouspalveluiden tuottajille kohdennettu omavalvontasuunnitelman lomakepohja (liite 3). Omavalvontasuunnitelma lomakkeen kokoamiseen vaikuttivat myös Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän asiantuntijoiden kokemusperäinen tieto ja kommentit sekä kuntayhtymän strategiasta johdetut yleiset omavalvonnan kehittämisen tavoitteet ja tutkittu teorian tieto. Lomakepohja laadittiin joulukuun 2021 loppuun mennessä lopulliseen muotoon ja tallennettiin kuntayhtymän yksityisen palveluntuotannon valvonnan asiantuntijoiden saataville sekä palveluntuottajille jaettavaksi sähköisessä muodossa.

Valmis omavalvontasuunnitelman lomakepohja (liite 3) vastaa sisällöltään Valviran 25.6.2014 antamaa määräystä ”Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys”. Lisäksi tuotoksessa on painotettu kotiin vietävien siivouspalveluiden toteuttamisen omavalvonnan näkökulmaa sekä asiakkaiden ja henkilöstön osallisuutta turvallisessa ja laadukkaassa palvelutuotannossa. Omavalvontasuunnitelman lomakepohja on pyritty kokoamaan selkeäksi kokonaisuudeksi, jotta sen sisältö palvelisi palveluntuottajan lisäksi asiakkaita sekä heidän omaisiaan, henkilöstöä ja toimintaa valvovia viranomaisia. Omavalvontasuunnitelman lomakepohjassa sekä palveluntuottajien ohjauksessa on painotettu tässä luvussa seuraavaksi esiteltyjä toiminnan osa-alueita.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä pidettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan palvelujen tuottajaa ja toimintayksikköä koskevat perustiedot sekä tiedot omavalvonnan organisoinnista, johtamisesta ja vastuuhenkilöistä. Omavalvonnan toteuttamisen lähtökohtana ovat yrityksen toimintatapa, arvot ja toimintaperiaatteet. Henkilöstön osallisuus omavalvontaprosessin suunnittelussa ja toteutuksessa tulee kirjata omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma tulee käydä läpi myös uusien työntekijöiden ja

opiskelijoiden kanssa ja on siten myös perehdytyksen väline. Henkilöstön ymmärrys ja osallisuus omavalvonnassa on olennaista laadukkaan palvelun tuottamiseksi.

Vanhuspalvelulaki painottaa asiakkaan ja omaisten osallisuutta sosiaalipalveluiden järjestämisessä. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata tavat, joilla asiakailta ja heidän omaisiltaan kerätään palautetta palveluista ja kuinka asiakaspalautteita käytetään hyväksi palvelujen laadun ja sisällön kehittämisessä. Asiakaspalautteisiin vastaamisen vastuutahot ja määraajat määritellään omavalvontasuunnitelmassa. Perustuslain (L 731/1999) 7§ ja 10§ ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000) pitävät sisällään määräykset asiakkaan yksityisyyden, intymiteettisuojaan, henkilökohtaisen vapauden ja koskemattomuuden huomioimisesta palveluita tuottaessa. Omavalvontasuunnitelmassa tulee näiden perusteella olla kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisesta. Lakien pohjalta asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan huonosta kohtelusta. Muistutuksen vastaanottamis- ja käsittely menettelyt tulee kuvata omavalvontasuunnitelmassa.

Omavalvonnassa tulee huomioida myös asiakkaan asema ja oikeudet. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan asiakkaan ja omaisten ohjauksen ja neuvonnan toteutuminen asiakkuuden alussa sekä tarvittaessa. Asiakkaan palvelutarpeenarvioinnin menetelmät, palvelusopimuksen laatiminen ja päivittäminen sekä se, miten asiakas osallistuu hänen asioitaan koskevaan päätöksentekoon, tulee käydä ilmi omavalvontasuunnitelmassa. Myös asiakastietojen käsittely tulee kirjattava omavalvontasuunnitelmaan laadukkaan palvelun takaamiseksi.

Riskienhallinta on osa asiakasturvallisuuden edistämistä. Palveluntuottajan toimenpiteet riskien ja epäkohtien tunnistamiseksi tulee kirjata omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, miten asiakasturvallisuus varmistetaan ja ketkä ovat vastuussa yrityksen kokonaisvaltaisesta turvallisuudesta asiakkaiden ja henkilöstön osalta.

Yrityksen yleisten toimintaperiaatteiden lisäksi olennainen osa laadukasta siivouspalvelua ovat hygieniakäytännöt ja niiden ohjeistukset.



Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla kuvattuna palveluntuottajan hygieniakäytännöt ja infektioiden ehkäisy sekä toiminta epidemiatilanteissa. Erityistilanteita varten on suositeltavaa laatia erillinen suunnitelma.

## **8 Johtopäätökset ja pohdinta**

### **8.1 Tulosten tarkastelu**

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli selkiyttää yksityisten ilmoituksenvaraisten siivouspalveluntuottajien roolia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Keusote) palvelutuotannossa sosiaalihuoltolain mukaisissa kotipalvelun tukipalveluissa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tavoitteena oli omavalvonnan roolin vahvistaminen sekä palveluntuottajien ohjaaminen ja tukeminen kuntayhtymän toimintamallien ja vaatimusten mukaisen omavalvonnan kehittämisessä ja toteuttamisessa. Tavoitteena oli myös vahvistaa ikääntyneiden kuntalaisten laadukkaiden palveluiden saatavuutta ja valinnanmahdollisuuksia kehittämällä yhteistyötä julkisen- ja yksityisen sektorin palvelutuotannon välillä.

Kehittämiprojektin avulla tuotimme tietoa siitä, millaisia haasteita siivouspalvelua tuottavilla palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteutuksessa. Tuotimme myös tietoa siitä, miten omavalvonnan ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää, jotta se palvelee palveluntuottajaa omavalvontaprosessin ja asiakasturvallisuuden toteuttamisessa. Tuotetun tiedon pohjalta laadimme omavalvontasuunnitelman mallin ja selkeän ohjeistuksen kohderyhmänä oleville palveluntuottajille omavalvonnan käytännön toteutuksen tueksi.

Kyselytutkimuksen ja kehittämistapaamisissa toteutuneen fokusryhmähaastattelun vastauksista koostettiin tulosten analyysissa keskeiset, yksinkertaistetut omavalvontaprosessin kehittämistarpeet eli tiedontuotannon tehtävien tulokset, jotka on esitetty ohessa (kuvio 10).

•	Ohjauksen, neuvonnan ja tuen tarve
•	Käytännönläheiset ja selkeät kirjalliset ohjeet
•	Prosessin ymmärtäminen
•	Yhteystiedot helposti löydettävissä, oikeat vastuuhenkilöt tiedossa
•	Sähköinen portaali tai muu ohjauskanava internetissä
•	Merkityksellisyys ymmärtäminen, käytännönläheisyys
•	Tekninen tuki
•	Jatkuva yhteistyö ja yhteinen tavoite

Kuvio 10. Keskeiset tulokset ja omavalvontaprosessin kehittämistarpeet

Saadut tulokset tukivat Keusoten asiantuntijoiden käytännön kokemusta keskeisistä kehittämistarpeista sekä vastasivat Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvöjien valvonnan vuosikertomuksessa kirjattuja haasteita. Sote-palvelutuotannossa yrittäjyyden lisääntyminen on yleisesti tunnistettu ilmiö ja maakunnittain tarkasteltuna Uudellamaalla aloitti eniten uusia ammatillisia yrityksiä (Tilastokeskus 2021). Palveluntuottajien ilmoittautumisten määrä on lisääntynyt myös Keusoten alueella vuosi vuodelta. Palveluntuottajien kokemus ohjauksen ja neuvonnan puutteesta oli tuloksia tarkasteltaessa yllättävän suuri. Kuntayhtymällä on töissä yksi henkilö kohdennetusti juuri ohjauksen ja neuvonnan tehtävissä kotipalvelun tukipalveluntuottajille. Vastausten perusteella voidaan siis todeta, ettei ohjaus ja neuvonta nykyisessä muodossaan ole riittävästi resursoitu.

Korona-pandemian aiheuttamat haasteet ja vaikutukset ohjaukseen ja neuvontaan ovat selkeät. Etätapaamisin toteutuneet ohjaukset eivät ole olleet palveluntuottajien näkökulmasta riittävän informatiivisia ja käytännönläheisiä. Etätapaamisissa voidaan arvioida olleen samankaltaisia teknisiä haasteita kuin kyselytutkimuksen ja palveluntuottajatapaamisen toteuttamisen yhteydessä. Palveluntuottajien tietotekninen osaaminen ja valmiudet sähköisten palveluiden hyödyntämiseen aiheuttavat haasteita. Lisäksi Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä on nuori organisaatorakenteeltaan. Uusien, yhteisten toimintatapojen yhdenmukaistaminen ja vakiinnuttaminen kuuden kunnan alueella vie aikaa. Yhteystietojen ja vastuuhenkilöiden muutokset ovat haaste palveluntuottajien ja Keusoten yhteistyössä.

Kyselyyn saatujen vastausten määrä oli huomattavasti odotettua pienempi. Kysely lähetettiin 64 palveluntuottajalle ja kyselyyn saatiin 14 vastausta. Siivouspalveluiden tuottajien arki on kiireistä, eikä aikaa tai resursseja ylimääräisiin tehtäviin aina ole. Vastausaika pidettiin kuitenkin melko pitkänä ja vastaamisesta muistutettiin erikseen viestillä. Kiirettä ja aikataulua ei näin ollen voida pitää ainoana syynä vastausten vähyyteen, vaan syyn voidaan nähdä löytyvän vastauksissakin ilmi tulleesta merkityksellisyyden kokemuksesta. Omavalvontaa ei koeta arjessa tärkeäksi eikä sen merkitystä ja yhteyttä käytännön työhön välttämättä ymmärretä.

Saatujen vastausten perusteella omavalvonta ja asiakasturvallisuuden edistäminen koettiin palveluntuottajien keskuudessa hyvin haastavana tehtävänä. Suuri osa, noin 95 % yksityistä siivouspalvelua tuottavista yrityksistä on pienyrityksiä, jotka työllistävät alle 10 henkilöä. Erityisesti yksinyrittäjät ja pienyrittäjät kokevat usein haasteellisena sote-markkinoilla toimimisen sekä lakien vaatimuksiin vastaamisen. Omavalvonta koetaan yhtenä haasteellisimmista toiminnan osa-alueista. (Nykänen, ym. 2017, 36–38.) Saatuihin vastauksiin sekä teorian tietoon pohjaten tämä kehittämistehtävä tuotoksineen voidaan nähdä hyvin merkityksellisenä. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä sekä hyvän asiakaspalvelun perusta. Palveluntuottajalla on lisäksi velvoite ennakoida ja korjata toimintansa epäkohdat omavalvonnan toimin. Kotipalvelun tukipalvelujen valvonnan vastuu kuuluu kunnille ja kuntayhtymille. Onnistuessaan ennakoiva valvonta toteutuu vuorovaikutuksellisenä ohjauksena ja tiedon välityksenä. (Husso 2015; Husso 2021.)

Ennakoiva valvonta voi toteutua myös viranomaisten järjestämänä koulutuksena, yhteiskehittämisenä sekä vierailuilla palveluntuottajan tilaisuuksissa, joissa voidaan käydä läpi esimerkiksi viranomaislinjauksia. (Ahonen 2015.) Yleisesti on tiedossa, että omavalvontaprosessin kehittäminen edellyttää valvovan tahon ja palveluntuottajan välistä toimivaa yhteistyötä ja omien vastuiden tunnistamista. Pahimmillaan huonosti toteutunut omavalvonta voi vaarantaa asiakasturvallisuuden ja aiheuttaa riskin yrityksen toiminnalle. Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän tavoitteena on pitää kerran vuodessa palveluntuottajille ohjauksellinen tilaisuus, jossa painopisteenä on omavalvonnan kokonaisuus.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisessa toiminnassa saatujen vastausten perusteella yksityiset siivouspalveluiden tuottajat olivat yhtä mieltä siitä, että kohdennettu omavalvontasuunnitelman lomakepohja on erittäin tarpeellinen ja kaivattu työväline omavalvonnan toteuttamiseen. Siivouspalvelua tuottavilla palveluntuottajilla on vastausten perusteella haasteita omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteutuksessa. Omavalvontaprosessin kehittäminen koettiin yleisesti ottaen tärkeäksi yhteistyön osa-alueeksi. Saimme tietoa siitä, miten ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää, jotta se palvelee palveluntuottajaa omavalvontaprosessin ja asiakasturvallisuuden toteuttamisessa. Kuvion 10. mukaiset kehittämiskohteet noudattivat saatujen vastausten perusteella yhtenäistä linjaa kehittämistarpeista. Selkeä ohjauksen ja neuvonnan prosessi sekä kirjalliset ohjeet ja yhdenmukainen tuki kuntayhtymän edustajien taholta yhteisen tavoitteen mukaisesti voidaan nähdä ensisijaisena kehittämiskohteena. Prosessin kokonaiskuvan, merkityksellisyyden sekä omavalvonnan viemisen käytäntöön voidaan odottaa kehittyvän ohjauksen ja prosessin yhdenmukaistumisen myötä.

Tuloksia ja teorian tietoa vertailtaessa toteutunutta kehittämistyötä voidaan pitää yhteiskunnallisesti merkittävänä kasvavan palvelutarpeen ja kotiin vietävien palveluiden tarpeen lisääntyessä. Toimijoiden välinen saumaton yhteistyö on edellytys laadukkaille ja asiakaslähtöisille palveluille. Tämä toteutunut kehittämistyö antoi mahdollisuuden nähdä, että tuloksellinen ja merkityksellinen yhteiskehittäminen on toteutettavissa muuttuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä.

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan taustalla käytetyn teorian tiedon pohjalta voidaan yleisesti todeta, että julkisella sektorilla on vielä paljon kehitettävää monialaisen yhteistyön ja yhteiskehittämisen osa-alueilla, vaikka yleisesti on tiedossa julkisen sektorin talouden ja resurssien riittämättömyys palveluiden järjestämiseen. Sopimussuhteinen yhteistyö on erityisesti sosiaalihuoltolain mukaisissa kotipalvelun tukipalveluissa jäänyt yhteistyömuotona taka-alalle ja korvautunut palvelutuotannon kumppanuutena niissä palveluissa, joita julkinen palvelutuotanto ei itse pysty takaamaan. Kotipalvelun tukipalveluja käyttävät asiakkaat voivat ostaa tarvitsemansa palvelut suoraan rekisteröityneeltä

palveluntuottajalta, jolloin kuntatoimijan ja palveluntuottajan valtasuhteet muuttuvat. Palveluntuottajat eivät ole riippuvaisia julkisen organisaation hinnoittelusta ja toiminnanohjauksesta lukuun ottamatta palveluiden laadun ja asiakas-turvallisuuden valvontaa.

## 8.2 Opinnäytetyön kehittämistyön ja menetelmien arviointi

Heikkilän (2008, 127–128) mukaan kehittämistoiminnan arviointia tulee tehdä koko prosessin ajan. Toteutusvaiheessa arviointi kohdennetaan prosessin etenemiseen ja päätösvaiheessa prosessin kokonaisuuteen ja tuloksiin. Kehittämistoiminnan onnistumista voidaan arvioida pohtimalla kehittämistoimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä resursseihin ja arvioimalla tulosten luotettavuutta sekä yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Tässä opinnäytetyössä kehittämistyön jatkuvalla ja reflektiivisellä arvioinnilla luotiin edellytykset kehittämistyön tavoitteiden suuntaiselle etenemiselle ja tarkoituksen mukaisuuden toteutumiselle. Tutkimukselliselle kehittämistyölle ominainen systemaattisuus pyrittiin säilyttämään välitavoitteita asettamalla ja välitavoitteiden toteutumisen kautta prosessissa pysähdyttiin arvioimaan kehittämistyön etenemistä ja suuntaa. Tiedon hankintaan ja kirjoittamiseen kulunut aika ylitti alkuperäisen suunnitellun ajankäytön, mutta kokonaisuutena kehittämistyön pysyi suunnitellussa aikataulussa.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä, koska sen nähtiin soveltuvan hyvin toimijoiden sekä toimeksiantaja organisaation tarpeisiin kehittämistyön kohdistuessa käytännön toimintaan. Lähestymistavan valinnassa pyrittiin huomioimaan se, että kehittämistoiminnalla ei aiheuteta haittaa palveluntuottajien käytännön työhön ja, että kehittämistoimintaan osallistuminen perustuu kaikissa kehittämisen vaiheissa vapaaehtoisuuteen. Kehittämistyö kohdennettiin aitoon käytännön toimintaympäristöön ja menetelmävalinnoissa kiinnitettiin huomiota tuotettavan tiedon sovellettavuuteen ja hyödynnettävyyteen. Opinnäytetyön kehittämisprosessia on kuvattu ja arvioitu sivulla 40–41.

Tässä opinnäytetyössä toteutuneiden yhteiskehittämisen menetelmien; asiantuntijayhteistyön ja palveluntuottajatapaamisen voidaan nähdä tuottaneen

merkityksellistä tietoa kehittämisen kohteena olevaan ilmiöön liittyen sekä edistäneen opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistoiminnan prosessia. Asiantuntijayhteistyö toteutui jatkuvana, matalan kynnyksen yhteydenpitona kuntayhtymän yksityisen palveluntuotannon asiantuntijoiden sekä kotona asumista tukevien palveluiden johtotiimin kanssa. Asiantuntijat kommentoivat pyydettyä opinnäytetyöprosessin materiaaleja ja antoivat kehittämis ehdotuksiaan aineistoihin opinnäytetyön tekijöille. Lisäksi yhteistyötahot autoivat suuntaamaan prosessia toimeksiantajan tarpeiden mukaisesti. Kommunikointi tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse, Teams-kokouksina sekä sähköpostitse.

Yhteiskehittämisessä menetelmänä käytettiin avointa dialogia. Dialogin ja keskustelun voidaan nähdä eroavan toisistaan mielipiteen ilmaisun osalta niin, että keskustelussa oma mielipide pyritään osoittamaan oikeaksi, kun dialogissa puolestaan pyritään avaamaan ja laajentamaan käsitystä käsiteltävästä aiheesta. (Toikko ym. 2009, 92). Palveluntuottajatapaamisessa dialogia ohjattiin lakeihin ja säädöksiin pohjautuvan PowerPoint-esityksen sekä omavalvontasuunnitelman lomakepohjan sisällön mukaisesti. Yhteiskehittäminen nähtiin toimivana menetelmänä eri toimijoita osallistavan ja sitouttavan otteen vuoksi.

Opinnäytetyön toimijoiden oman työn reflektointi ja arviointi olivat työmenetelminä kaikissa kehittämisprosessin vaiheissa. Valittuja menetelmiä reflektointi suhteessa tutkimuksellisen kehitystyön vaiheisiin sekä opinnäytetyön tarkoitukseen, tavoitteeseen ja kehittämistehtäviin. Toimijoiden oman arvioinnin sekä sidosryhmiltä saadun palautteen perusteella menetelmävalintoja voidaan pitää monipuolisina, tarkoituksenmukaisina ja kehittämistyötä ja sen vaikuttavuutta hyödyttävinä.

### **8.3 Luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tieteellisen tutkimuksen normeja noudattavaa työelämälähtöistä kehittämistä. Kehittämistyön tavoitteena on käytännön toimintaa hyödyttävät tulokset, jotka pyritään saavuttamaan korkeaa tieteellistä moraalia noudattaen. (Ojasalo 2014, 48.) Tämän tutkimuksellisen

kehittämistyön aihe nousi toimeksiantaja organisaation tarpeista. Kehittämistoinnalla haluttiin selkeyttää yksityisten ilmoituksenvaraisten siivouspalveluntuottajien roolia Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän (Keusote) palvelutuotannossa sosiaalihuoltolain mukaisissa kotipalvelun tukipalveluissa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Prosessissa haluttiin tuottaa arvoa kaikille toiminnan osapuolille ja kehittää asiakkaan saaman palvelun laatua.

Heikkilän (2008, 44) mukaan tutkimuksellinen kehittäminen perustuu kehitettävästä ilmiöstä kerääntyneeseen käytännön kokemukseen sekä aikaisempaan tutkimustietoon. Lähtökohtana ovat tieteellisesti hyväksytyt menetelmät, niiden oikeaoppinen käyttö ja käytettävän tiedon luotettavuus, joka parantaa kehittämisprojektin laatua (Kananen 2012, 162). Tämä opinnäytetyöprosessi perustui tieteellisen tutkimuksen menetelmällisiin vaatimuksiin, sekä Karelia ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tekemiselle laadittuihin ohjeisiin. Opinnäytetyössä tiedon hankinta, käsittely ja arviointi toteutettiin luotettavuuden periaatteita noudattaen ja yhteiskehittämisessä mukana olleita tahoja kunnioittaen. Opinnäytetyön pääasialliset käsitteet kuvattiin työn teoreettisessa viitekehyksessä ja lähdeviitteet merkittiin asianmukaisesti aineistoon. Kehittämistyön tulokset raportoitiin avoimesti ja johtopäätöksiä tarkasteltiin kriittisesti. Kehittämistoiminnan tulokset on esitelty prosessiin osallistuneille toimijoille sekä toimeksiantajalle.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) julkaisemassa oppaassa on ohjeistus hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen tutkimuksessa. Tässä opinnäytetyössä on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön periaatteita ja korostettu erityisesti läpinäkyvyyttä ja osallistumisen vapaaehtoisuutta. (Varantola ym. 2013). Opinnäytetyössä on pyritty kuvaamaan tutkimuksessa käytetyt menetelmät sekä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan toteutus mahdollisimman kattavasti ja moniulotteisesti. Luotettavuutta sekä eri toimijoiden osallisuutta prosessissa voidaan pitää tieteellisen tiedon keskeisenä tunnusmerkkinä (Toikko ym. 2009). Kyselytutkimukseen ja palveluntuottajien kehittämistapamiseen osallistujat, samoin kuin kuntayhtymän asiantuntijat osallistuivat kehittämistoimintaan vapaaehtoisesti ja prosessin eri vaiheisiin osallistuminen perustui toimijoiden omaan päätökseen. Opinnäytetyön toteutukseen haettiin tutkimuslupa toimeksiantaja organisaatiolta ennen tutkimuksien tekoa ja

kehittämistoiminnan käynnistämistä. Opinnäytetyöprosessissa noudatettiin kokonaisuudessaan rehellisyyden, luotettavuuden ja huolellisuuden periaatteita.

Opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon myös kehittämistyön reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteetilla tarkastellessa arvioidaan, onko tutkimuksessa tutkittu oikeita asioita eli sitä, mitä on luvattu. Reliabiliteetti tarkoittaa taas tutkimuksen toistettavuutta eli tulosten pysyvyyttä. Toistettaessa tutkimukset tulokset olisivat samoja. (Kananen 2015, 337–342.) Tässä työssä validiteetin voidaan nähdä toteutuneen hyvin. Tutkimusmenetelmät valittiin tutkimuskysymyksiin sopien ja saadut tulokset vastaavat tutkimuskysymyksiin. Reliabiliteetti käsitteenä sopii paremmin määrälliseen tutkimukseen ja vastaa heikommin tämän työn tutkimusmenetelmiin. Kyselytutkimuksessa kysyttiin haastateltavien kokemuksia. Kokemuspohjaiset vastaukset eivät sinällään ole täysin toistettavissa, vaikka sama henkilö vastaisi kyselyyn uudestaan. Ihmisille on ominaista ajan myötä tapahtuva käytöksen ja tulkinnan muutos (Hirsjärvi & Hurme 2008, 186). Tämän vuoksi reliabiliteetti ei tässä opinnäytetyön luotettavuuden arvioinnissa ole paras mahdollinen mittari.

Kyselyn käyttäminen tutkimuksellisen kehittämisen menetelmänä voi pitää sisällään eettisiä ongelmia. Vastausten luotettavuus on pyrittävä varmistamaan. Kyselyyn vastaamisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Kehittämiprojektin kyselyyn osallistuvien anonymiteetti tulee turvata ja anonymiteetin toteutuminen tulee kuvata vastaajille. Vastaamisen ei tule aiheuttaa vastaajille kustannuksia. (Mäkinen 2006, 93.) Tässä työssä kyselyn linkin ohessa lähetettiin saatekirje, jossa kerrottiin kehittämistyön tavoite ja tarkoitus sekä kuvattiin anonymiteetin toteutuminen. Kyselyn laadinta suoritettiin huolellisesti ennen kysymysten lähettämistä palveluntuottajille. Tavoitteena oli kysymysten yksiselitteisyys ja ymmärrettävyys sekä helppo vastaaminen. Kyselyiden vastaukset käsiteltiin ilman tunnistetietoja. Palveluntuottajien salassa pidettäviä tietoja, rekisteritietoja eikä asiakkaiden henkilötunnisteellisia tietoja ei käsitelty prosessin aikana.

Triangulaatiolla voidaan joissain tapauksissa parantaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja validiteettia. Triangulaatio tarkoittaa eri tutkimusmenetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa. Triangulaatiota voidaan käyttää, mikäli



yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on vaikeaa saada moniulotteista ja kattavaa kuvaa tutkittavasta ilmiöstä tai saatu aineisto on jäämässä liian suppeaksi. Triangulaation heikkoutena voidaan nähdä eri tutkimusmenetelmien erot ihmiskäsityksissä, jolloin menetelmät voivat olla yhteensopimattomia. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 142–143; Eskola & Suoranta 2014, 69–70.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin sekä kyselytutkimusta että fokusryhmähaastattelua, jotta aineistosta saatiin riittävän kattava ja molempiin tiedontuotannon sekä kehittämistehtävään saatiin vastaus.

#### **8.4 Käyttöönotto ja jatkokehittäminen**

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää yksityisten ilmoituksenvaraisten siivouspalveluntuottajien omavalvonnan ja asiakasturvallisuustyön laatua ja osaamista sekä omavalvontaan kohdistuvaa ohjausta ja neuvontaa Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueella. Tehtävänä oli kerätä tietoa omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden prosessiin liittyen, laatia kohdennettu omavalvonnan lomakepohja palveluntuottajille sekä kehittää omavalvontaprosessiin liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden nykytilaa sekä ohjauksen ja neuvonnan kehittämistarpeita selvitettiin siivouspalveluntuottajille suunnatun kyselyn ja palveluntuottajatapaamisen avulla.

Nykänen ym. (2017) mukaan valvonnalla ja siihen sisältyvällä ohjauksella pyritään tukemaan palveluntuottajia laadukkaiden ja vaikuttavien palveluiden tuottamisessa. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) antaa kunnille ja kuntayhtymille veloitteen toteuttaa valvontaa ensisijaisesti neuvonnan ja ohjauksen keinoin. Omavalvonnanprosessin kehittämisen taustalla voidaan nähdä Keusoten ja palveluntuottajien välisen yhteistyön ja vuorovaikutuksen tavoitteellinen kehittäminen. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) velvoittaa valvovaa viranomaista arvioimaan kehittymistä yhdessä palveluntuottajien kanssa. Toimivalla yhteistyöllä on mahdollista ennaltaehkäistä useita haastavia tilanteita palvelutuotannossa.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2014) ohjeistuksen mukaan kunta tai kuntayhtymä on velvollinen ohjaamaan ja valvomaan myös alueellaan palvelua tuottavien yksityisten palveluntuottajien toimintaa, sen lainmukaisuutta, laatua ja asianmukaisuutta. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) velvoittaa kuntia ja kuntayhtymiä puuttumaan mahdollisiin kehittämistarpeisiin ja epäkohtiin sekä ilmoittamaan niistä tarvittaessa ylemmälle valvovalle viranomaistaholle.

Suomessa valvonta kohdentuu edelleen usein rakenteisiin. Esimerkiksi Ruotsissa valvontaa on ryhdytty vuodesta 2013 alkaen kehittämään suuntaamalla painopistettä sekä arviointia ihmisten ja palveluntuottajien toimintaan. Valvonnan vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan ja tuloksista käydään avointa dialogia tavoitellen laadullista kehitystä organisaatio- ja henkilötasoilla. Ruotsin tietojärjestelmät tukevat valvontamateriaalien hyödynnettävyyttä. Tiukka normiohjaus ei vastaa yksilöllisiin ja osallistaviin asiakkaan tarpeisiin. Suomessa tulevaisuuden haasteena on muun muassa kehittää valvonnan sisältöjä ja kansallisia vertailtavia laatuindikaattoreita sekä kehittää yhtenäisiä tietojärjestelmiä verrattaessa osaamistamme pohjoismaiseen valvontaosaamiseen. (Kenttäkumpu 2015.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä saatujen tulosten perusteella palveluntuottajat olivat melko tyytymättömiä Keusoten toteuttamaan omavalvontaa koskevaan ohjaukseen ja neuvontaan ja kokivat omavalvonnan haastavana toiminnan osa-alueena. Keskeisimpänä kehittämiskohteena nousivat esille neuvonnan ja ohjauksen kehittämiseen liittyvät tarpeet sekä yhteystietojen ja yhteydenottokanavien kehittämiseen liittyvät tarpeet. Vastausten perusteella palveluntuottajat ovat hyvin tietoisia omavalvonnan lakisääteisyydestä, mutta sen vaikuttavuutta ja merkitystä omaan käytännön työhön ei ymmärretä. Omavalvonta nähdään usein omasta käytännön työstä irrallisena välttämättömyytenä, johon kaivataan tukea, neuvontaa ja ohjausta kuntayhtymän viranomaisten taholta.

Toisaalta ilmiötä voidaan tarkastella vastuunoton ja ulkoistamisen näkökulmasta. On mahdollista, että palveluntuottaja yrittää ulkoistaa vastuuta haastavasta toiminnan osa-alueesta kunnalle tai kuntayhtymälle odottamalla valmista mallia ja yksilöllistä ohjausta, jolloin palveluntuottajalla on enemmän mahdollisuuksia keskittää resurssejaan taloudellisesti tuottavaan käytännön toimintaan.

Pitkällä aikavälillä omavalvonnan huomiotta jättäminen ja jopa piittaamattomuus voivat kuitenkin heikentää yrityksen toimintaedellytyksiä.

Vastauksissa esille nousset palveluntuottajien kokemat neuvonnan ja ohjauksen tarpeet on otettu huomioon omavalvontasuunnitelman lomakepohjassa ja ohjauksen suunnittelussa. Vuorovaikutukselliset ohjaus- ja koulutustilaisuudet tulevat olemaan jatkossa tarpeellisia järjestää omavalvontaprosessin kehittämiseksi ja uuden omavalvontasuunnitelma lomakkeen käytön jalkautumiseksi. Palveluntuottajilta saaduissa vastauksissa toivottiin vuorovaikutuksellista sähköistä asiointiportaalia palveluntuottajien ja kuntayhtymän toimijoiden välille. Kyseinen toive on viety eteenpäin kuntayhtymän toimijoille tiedoksi.

Jatkokehittämisenä voidaan nähdä omavalvontasuunnitelma lomakkeen käytävyyden ja hyödyllisyyden tarkastelu sekä ohjauksen ja neuvonnan tarkoituksenmukaisuuden selvittäminen. Tulevaisuudessa olisi mahdollisuus myös kartoittaa miten kehitettyä materiaalia on hyödynnetty käytännön työssä ja onko kohdennettu lomake antanut tarpeenmukaisia välineitä palveluntuottajille omavalvonnan toteuttamiseen sekä millaisia hyötyjä on saavutettu ohjausta ja neuvontaa kehittämällä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa 2020–2023 painotetaan valvonnan painopisteen siirtämistä jälkikäteisestä valvonnasta ennakoivaan ja ehkäisevään valvontaan ja korostetaan toimintayksiköiden velvollisuutta toteuttaa omavalvontaa. Näin ollen olisi jatkossa tarkoituksenmukaista ulottaa omavalvontaprosessin kehitys koskemaan myös muita kotipalvelun tukipalveluita.

## Lähteet

- ACSNi 1993. Human Factors Study Group: Third report – Organising for safety. HSE Books.
- Ahonen, H. 2015. Ennakoiva valvonta on entistäkin tärkeämpi valvonnan muoto. <https://www.valvira.fi/-/ennakoiva-valvonta-on-entistakin-tarkeampi-valvonnan-muoto> 13.12.2021.
- Aluehallintovirasto 2021. WCAG 2.1 lain vaatimukset digipalvelulain vaatimukset. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/wcag-2-1/> 7.9.2021.
- Anttonen, A. & Sipilä, J. 2012. Ikääntyneiden palvelujen markkinoistuminen. Talous ja yhteiskunta 3/2012, 33–48.
- Arokytö, T. 2010. Terveystenhuoltojärjestelmien kehityssuunnat Euroopassa. Ruotsi, Norja, Tanska, Alankomaat, Saksa ja Iso-Britannia. Sitra. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173453/SelvityksiC3A42016-2.pdf> 28.12.2021.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. p. Tampere: Vastapaino.
- Flink, A-L., Reiman, T. & Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan ihmilliset tekijät. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hallintolaki 2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2003/20030434#O1L1P1> 13.9.2021.
- Hallituksen esitys. HE 179/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kansanterveyslain väliaikaisesta muuttamisesta annetun lain voimaantulo-säännöksen muuttamisesta. <https://www.finlex.fi/fi/esityk-set/he/2020/20200179.pdf> 3.1.2022.
- Hannu-Jama, M. 2018. SOCCA. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Kotipalvelujen valinnanvapaus Tanskassa - onko laatu parantunut 15 vuodessa? 29.8.2018. Blogi. [http://www.socca.fi/uutiset/blogit/mikasote/kotipalvelujen\\_valinnanvapaus\\_tanskassa\\_-\\_onko\\_laatu\\_parantunut\\_15\\_vuodessa.8078.blog](http://www.socca.fi/uutiset/blogit/mikasote/kotipalvelujen_valinnanvapaus_tanskassa_-_onko_laatu_parantunut_15_vuodessa.8078.blog) 3.1.2022.
- Hautala, E. 2012. Senioriopas. Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyneille. Helsinki: Aplodi Konsultti- ja ohjelmapalvelut.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY. Oppimateriaalit Oy, Helsinki.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Husso, R. 2015. Omavalvonta Valviran näkökulmasta. Diaesitys 2.11.2015 [https://www.youtube.com/watch?v=x8hC3qzCX\\_k](https://www.youtube.com/watch?v=x8hC3qzCX_k) 4.10.2021.
- Husso, R. 2021. Asiakasturvallisuuden toimijat ja valvonta. Teoksessa Kurki T., Jylhä V. & Kekkonen T. (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus, 93–94.
- Husso, R. 2021. Valvonnan menetelmät. Teoksessa Kurki T., Jylhä V. & Kekkonen T. (toim.) Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus, 81–87.
- Hämäläinen J., Vornanen R. 2021. Asiakasturvallisuus osana laadukasta palvelujärjestelmää. Teoksessa Kurki T., Jylhä V. & Kekkonen T. (toim.)

- Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus, 27–29.
- Härkki T., Kauppinen K. & Raijas A. Kodin palvelut: kunnallisesti, yksityisesti ja yhteistyössä. Suomen maaraportti. Euroopan elin- ja työolojen kehittämissätiö. 2000. <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2000/115/fi/1/ef00115fi.pdf> 19.12.2021.
- Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2016. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskienhallintaan. Helsinki: FINVA Finanssi-koulu-tus Oy.
- INSAG, 1991. Safety culture. Safety Series 75-INSAG-4. Vienna: IAEA [https://www-pub.iaea.org/MTCD/Publications/PDF/Pub882\\_web.pdf](https://www-pub.iaea.org/MTCD/Publications/PDF/Pub882_web.pdf) 4.11.2021.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Suomen yliopistopaino Oy.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:31. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162462/STM\\_2020\\_31\\_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162462/STM_2020_31_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y) 7.3.2021.
- Kaukonen, N, Richter, V. 2015. Sosiaalipalvelujen omavalvonta turvaamassa asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro Gradu-tutkimus. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15299/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20151039.pdf](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15299/urn_nbn_fi_uef-20151039.pdf) 17.12.2021.
- Kenttäkumpu, E. 2015. Valvojan vinkkelistä. Valvonta oppimista edistämässä. Poimintoja pohjoismaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon valvontakonferenssista. 21.10.2015. Blogi. <https://www.valvira.fi/-/valvonta-oppimista-edistamassa-poimintoja-pohjoismaisesta-sosiaali-ja-terveydenhuollon-valvontakonferenssista> 28.12.2021.
- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän Laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuus-suunnitelma 2021–2022. [https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2021/11/Laatu-asiakas-ja-potilasturvallisuussuunnitelma-2021\\_2022\\_hyvaksyty-25.5.2021.pdf](https://www.keusote.fi/wp-content/uploads/2021/11/Laatu-asiakas-ja-potilasturvallisuussuunnitelma-2021_2022_hyvaksyty-25.5.2021.pdf) 28.12.2021.
- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaohjelma 2020–2021. 2021. <https://www.keski-uudenmaansote.fi/globalassets/ku-sote/omavalvonta-ja-valvonta/valvontaohjelma-2020-2021-hyvaksyty-9.3.2021.pdf> 24.10.2020.
- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnan vuosikertomus 2020. <https://www.keski-uudenmaansote.fi/globalassets/ku-sote/omavalvonta-ja-valvonta/valvonnan-vuosikertomus-2020.pdf> 1.11.2021.
- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän yhtymästrategia 2020–2025. 2019. <https://www.keski-uudenmaansote.fi/kuntayhtyma/organisaatio/strategiamme/> 22.3.2021.
- Keusote 2021. Ilmoituksen tekeminen yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta. <https://www.keusote.fi/etusivu/tietoa->

- [meista/palveluntuottajille/ilmoituksen-tekeminen-yksityisen-sosiaali-palvelun-tuottamisesta/](#) 3.1.2022.
- Kröger, T., Van Aerschot, L. & Puthenparambi, J.M. 2018. Hoivatyö muutoksessa. Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. YFI julkaisuja. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57183/978-951-39-7372-8.pdf> 17.12.2021.
- Kukkonen, T. 2018. Ikäystävällinen yhteiskunta. Johdantoluento. <https://moodle.karelia.fi/course/view.php?id=4543#section-1>.
- Kurki, T., Jylhä V. & Kekoni T. 2021. Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. (toim.) Tallinna: Gaudeamus, 7–10.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980> 9.3.2021.
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254> 4.11.2021.
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922> 9.3.2021.
- Lukka, K. 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/> 25.11.2021.
- Miettinen, S. 2017. An Introduction to industrial Service Design. United Kingdom. Routledge.
- Muuri A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 178. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Mäntyranta, T. & Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 13, 124. <https://www.duodecim-lehti.fi/lehti/2008/13/duo97349> 25.11.2021.
- Nykänen, E., Kovanen, M., Liukko, E. Blomqvist, P. Krohn, M., Ahola, S., Koikkalainen-Nurmi, P. & Jonsson, P. 2017. Vaikuttava valvonta osana Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 29/2017. [https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/29\\_vaikuttava-valvonta-osana-sosiaali-ja-terveydenhuollon-uudistusta.pdf/ffe32373-6827-4ce2-a22a-60469fff2c9](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/29_vaikuttava-valvonta-osana-sosiaali-ja-terveydenhuollon-uudistusta.pdf/ffe32373-6827-4ce2-a22a-60469fff2c9)
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro.
- Palonen, T.; Lehtinen, E. & Gruber, H. 2007. Asiantuntijuuden verkostot. Teoksessa Eteläpelto, Anneli – Collin, Kaija – Saarinen, Jaana (toim.): Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOY. 287- 304.
- Pohjola, A. 2019. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Selvityshenkilöraportti. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161536/STM\\_rap\\_2019\\_16\\_Sosiaalihuollon\\_ammattihenkilolain\\_817\\_2015\\_muutostarpeita\\_koskeva\\_selvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161536/STM_rap_2019_16_Sosiaalihuollon_ammattihenkilolain_817_2015_muutostarpeita_koskeva_selvitys.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 6.10.2021.
- Poksinska B., Fialkowska-Filipek M. & Engström J. 2017. Does Lean healthcare improve patient satisfaction? A mixed-method investigation into primary care. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26864659/> 24.3.2021.
- Ratsula, N. 2016. Yrityksen sisäinen valvonta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

- Rekola, L. 2008. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L., Nurminen, R. (toim.): Enemmän yhdessä: moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Robson C. & McCartan K. 2011. Real World Research. Wiley. <file:///C:/Users/marjaana.siponen/Downloads/Robson%20%20McCartan%20Real%20World%20Research.pdf> 25.3.2021.
- Saarsalmi, O. & Koivula, R. 2017. Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. THL- Ohjaus 19/2016. 2. versio/2017. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN\\_ISBN\\_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1) 4.11.2021.
- Salonen K., Eloranta S., Hautala T. & Kinos S. (2017) Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku 2017. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf> 27.4.2021.
- Sirén T. & Pekkarinen O. 2017. Tieteenfilosofis-metodologisia perusteita pro gradu -tutkielman laadintaan. Maanpuolustuskorkeakoulu. Johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitos. Julkaisusarja 3: työpapereita nro 3. [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/134431/Sarja%203\\_Ty%C3%B6papereita\\_3\\_2017\\_Sir%C3%A9n\\_Pekkarinen%20-verkkoversio.pdf?sequence=2](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/134431/Sarja%203_Ty%C3%B6papereita_3_2017_Sir%C3%A9n_Pekkarinen%20-verkkoversio.pdf?sequence=2) 19.3.2021.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020–2023. Päivitys vuodelle 2021. Valvontaohjelmia 1:2020. Helsinki 2021. [https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote\\_valtakunnallinen\\_valvontaohjelma\\_paivitys\\_2021.pdf/d13d4754-f571-6074-dc23-5858169e12af?t=1610613756082](https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valtakunnallinen_valvontaohjelma_paivitys_2021.pdf/d13d4754-f571-6074-dc23-5858169e12af?t=1610613756082) 23.3.2021.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> 7.3.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a. Kotihoito ja kotipalvelut. <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut> 26.4.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2030. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM\\_2020\\_29\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 19.12.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021c. Palveluseteli. <https://stm.fi/palveluseteli> 26.4.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b. Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut. <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut> 26.4.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf) 6.10.2021.
- Suomen Potilasturvallisuusyhdistys ry. 2015. Potilasturvallisuus ja riskien hallinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoille ja johdolle. [https://spty.fi/wp-content/uploads/2015/08/RH-opas\\_nettiin\\_korjattu.pdf-02112015.pdf](https://spty.fi/wp-content/uploads/2015/08/RH-opas_nettiin_korjattu.pdf-02112015.pdf) 4.11.2021.
- Suopajarvi, L. 2013. Opas projektiarviointiin. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan julkaisuja C. Työpapereita 55.

- Tilastokeskus 2021. Aloittaneet ja lopettaneet yritykset. [https://www.stat.fi/til/aly/2021/02/aly\\_2021\\_02\\_2021-10-21\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/aly/2021/02/aly_2021_02_2021-10-21_tie_001_fi.html) 13.12.2021.
- Tilastokeskus 2021. Väestö. [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html) 13.4.2021.
- Tilastotietoja suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Sotkanet.fi. <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index> 21.3.2021.
- Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uud. laitos. Helsinki: Tammi.
- Vaarama, M., Mikkilä, S. & Hannikainen-Ingman, S. 2014. 80 vuotta täyttäneiden elämänlaatu ja elinolot. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. 15.4.2019.
- Valvira 2020. Ilmoituksenvarainen toiminta. [https://www.valvira.fi/sosiaali-huolto/yksityisen sosiaalihuollon luvat/ilmoituksenvarainen toiminta](https://www.valvira.fi/sosiaali-huolto/yksityisen_sosiaalihuollon_luvat/ilmoituksenvarainen_toiminta) 6.11.2021.
- Valvira 2021. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. <https://www.valvira.fi/sosiaali-huolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta> 27.9.2021.
- Valvira. 2014. Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhustalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/41771> 14.9.2021.
- Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S.K. & Jäppinen, S. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki.
- Vero.2019. Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus. <https://www.vero.fi/syven-tavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen-arvonlis%C3%A4verotus/> 7.3.2021.
- Vuoskoski, P. 2020. 1 osa: Näyttöön perustuva sosiaali- ja terveydenhuolto. Jyväskylän yliopiston luentosarja. I osa: Näyttöön perustuva sosiaali- ja terveydenhuolto 26.3.2021.
- World Health Organization. 2013. Ethical issues in patient safety research: interpreting existing guidance. World Health Organization. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85371/9789241505475\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/85371/9789241505475_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 3.1.2022.



## Kyselyn saatekirje palveluntuottajille

YAMK-opinnäytetyön taustakysely palveluntuottajille

### Kysely yksityisille ilmoituksenvaraisista siivouspalveluista kotipalveluna tuottaville palveluntuottajille

Tämä kysely tukee omavalvontaprosessin kehittämistoimintaa, joka toteutetaan osana ylempään sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä yhteistyössä Keski-Uudenmaan-sote kuntayhtymän kanssa. Opinnäytetyön toteuttajina toimivat Marjaana Siponen ja Janette Räisänen.

Vastaamme työssämme sosiaalihuoltolain mukaisista kotona asumista tukevista tukipalveluista. Suoritamme ylempää AMK-tutkintoa sosiaali- ja terveysalan Ikäosaamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa Karelia ammattikorkeakoulussa. Toteutamme opintoihimme liittyen työelämälähtöisen opinnäytetyön, jossa tarkoituksena on selkiyttää omavalvonnan prosessia asiakasturvallisuuden näkökulmasta Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän (Keusote) alueen kunnissa ilmoituksenvaraisten siivouspalveluiden osalta. Opinnäytetyön tavoitteena on omavalvonnan roolin ja merkityksen vahvistaminen sekä palveluntuottajien ohjaamisen ja tuen kehittäminen sekä ohjauksen toteutus. Tavoitteenamme on myös vahvistaa ikääntyneiden kuntalaisten laadukkaiden palvelujen saatavuutta, asiakasturvallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia yhteiskehittämisen keinoin.

Omavalvonnan kehittäminen yhteistyössä palveluntuottajien kanssa nähdään kuntayhtymässä erityisen tärkeänä aihealueena ja kehitystyötä halutaan toteuttaa niin, että se tukee käytännön työtä ja palveluntuottajien omavalvontaa. Opinnäytetyöhön liittyvä kysely toteutetaan Webropol-kyselynä, joka on suunnattu siivouspalvelua tuottaville Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymään rekisteröityneille ilmoituksenvaraisille palveluntuottajille. Kysely lähetetään kotipalvelua tuottaville siivouspalveluyrityksille. Kyselyllä selvitämme omavalvontasuunnitelmiin ja omavalvontaan liittyviä käytännön haasteita ja ongelmia sekä ohjauksen ja tuen tarvetta.

Kyselyn tavoitteena on:

- ✓ Tuottaa tietoa siitä, millaisia haasteita siivouspalvelua tuottavilla yksityisillä sosiaalihuollon mukaisia tukipalveluita tuottavilla palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteutuksessa
- ✓ Tuottaa tietoa siitä, miten omavalvonnan ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää, jotta se palvelee palveluntuottajaa omavalvontaprosessin ja asiakasturvallisuuden toteuttamisessa
- ✓ Laatia omavalvontasuunnitelman malli ja selkeä ohjeistus kohderyhmänä oleville palveluntuottajille käytännön toteutuksen tueksi

Toivomme, että osallistutte omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja vastaatte alla olevasta linkistä avautuvaan kyselyyn 26.09.2021 mennessä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, tietoja ei anneta muiden tahojen käyttöön eikä yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa kyselyn kautta. Kyselyssä kerätty tieto käsitellään luottamuksellisesti ja hyödynnetään omavalvontaprosessin kehittämisessä kuntayhtymän alueella.

Linkki: <https://link.webpolsurveys.com/S/C319341407D50D5E>

Lisätietoja:

marjaana.siponen@keusote.fi

janette.raisanen@edu.karelia.fi

Kiitos osallistumisestanne!

## Kysely palveluntuottajille

### Kysely yksityisille ilmoituksenvaraisista siivouspalveluista kotipalveluna tuottaville palveluntuottajille

Tavoitteena on omavalvonnan roolin ja merkityksen vahvistaminen sekä palveluntuottajien ohjaamisen ja tuen kehittäminen sekä ohjauksen toteutus. Tavoitteenamme on myös vahvistaa ikääntyneiden kuntalaisten laadukkaiden palvelujen saatavuutta, asiakasturvallisuutta ja valinnanmahdollisuuksia yhteiskehittämisen keinoin.

Kyselyssä kerätty tieto käsitellään luottamuksellisesti ja hyödynnetään omavalvontaprosessin kehittämisessä kuntayhtymän alueella.

Vastaaminen kestää n. 10 min.

#### Ohjaus ja neuvonta

1. Oletteko saaneet omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyvää ohjausta ja neuvontaa Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän palveluntuottajaksi rekisteröitymisen yhteydessä?

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ En osaa sanoa

2. Mikäli saitte ohjausta; mikä saamassanne ohjauksessa oli erityisen hyvää ja onnistunutta?


3. Mitä ohjauksessa ja neuvonnassa tulee mielestänne kehittää omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelman

laadintaan liittyen?


4. Millaista ohjausta ja neuvontaa toivoisitte saavanne asiakasturvallisuuteen ja sen kehittämiseen liittyen?


Omavalvonnan prosessi ja omavalvontasuunnitelma

5. Koetteko omavalvontasuunnitelman laadinnan ja omavalvontaprosessin olevan selkeitä kokonaisuuksia yrityksenne toiminnan kannalta?

☐ Kyllä

☐ En

☐ Tarvitsen tukea, muun muassa

--

6. Mitä haasteita koette omavalvontasuunnitelman laadinnassa?


7. Kuinka omavalvonnan toteutuminen näkyy jokapäiväisessä toiminnassanne yrityksen sisällä sekä asiakastyössä?



Omavalvontasuunnitelman malli ja yhteiskehittäminen

Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaan koskeva määräys (Valvira 25.6.2014).

8. Koetteko, että toimialalenne kohdennettu omavalvontasuunnitelman mallipohja helpottaisi omavalvonnan laadintaa ja seuranta?

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ En osaa sanoa, perusteluna

--

9. Oletteko kiinnostunut osallistumaan vapaaehtoiseen kehittämisryhmään ja etätapaamiseen omavalvonnan kehittämiseen liittyen? Alustavan suunnitelman mukaan tapaaminen järjestetään etätapaamisena 26.10. klo 17.

☐ Kyllä

☐ En

10. Millaisia aiheita toivotte kehittämistapaamisessa käsiteltävän omavalvonnan osalta?


## Fokusryhmähaastattelun runko

Aika 26.10.2021 klo 17:00

Paikka Teams-tapaaminen

Kohderyhmä Yksityiset ilmoituksenvaraiset siivouspalveluja kotipalveluna tuottavat palveluntuottajat

Havainnoijat Janette Räisänen ja Marjaana Siponen

Osallistujat

Tiedontuotannon tehtävät:

- ✓ Tuottaa tietoa siitä, millaisia haasteita siivouspalvelua tuottavilla yksityisillä sosiaalihuollon mukaisia tukipalveluita tuottavilla palveluntuottajilla on omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja omavalvonnan toteutuksessa.
- ✓ Tuottaa tietoa siitä, miten omavalvonnan ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää, jotta se palvelee palveluntuottajaa omavalvontaprosessin ja asiakasturvallisuuden toteuttamisessa.

Tehtävät	Havainnot kehittämistapaamisessa
Haasteet omavalvontasuunnitelman laadinnassa	
Haasteet omavalvontasuunnitelman toteutuksessa	
Miten ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää	

Kehittämistehtävä:

- ✓ Laatia omavalvontasuunnitelman malli ja selkeä ohjeistus kohderyhmänä oleville palveluntuottajille käytännön toteutuksen tueksi.

Tehtävä	Havainnot kehittämistapaamisessa
Omavalvontasuunnitelman malli	
Omavalvontasuunnitelman ohjeistus	

### YLEISLUONTAINEN FOKUSRYHMÄHAASTATTELU

Kirjaamme kehittämistapaamisessa esille nousevia muita näkökulmia, joista saamme lisätietoja ilmiöiden ympärillä.

Muut havainnot kehittämiss- tapaamisessa	
---	--

**Omavalvontasuunnitelman lomakepohja****OMAVALVONTASUUNNITELMA**

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISIA KOTIPALVELUN TUKIPALVELUITA  
TUOTTAVAN YKSITYISEN SIIVOUSPALVELUN TUOTTAJAN OMAVAL-  
VONTA

Omavalvonta sosiaalipalveluissa: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaali-huollon-valvonta/omavalvonta>

**8.5 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT****Palveluntuottajan tiedot**

Palveluntuottaja/toimintayksikön nimi	
Toimintayksikön vastuhenkilö/esihen- kilö	
Y-tunnus	
Osoite	
Puhelinnumero	
Sähköposti	
Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan	
Asiakasmäärä vuodessa	
Rekisteröintipäätöksen ajankohta ja päätöksen antanut taho	
Mahdolliset alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat	



<p><b>Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alihankintana palvelua tuottavat</li> <li>• Miten varmistan alihankintana hankitun palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden?</li> <li>• Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma?</li> </ul>	
--	--

## 2. PALVELUN TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

**Palvelutuotannon asiakasryhmä, keskeiset periaatteet ja toimintaa ohjaavat arvot**

Palvelun toiminta-ajatuksena on	
Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet	

## 3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

**Riskienhallinnan toteutuminen**

Mitä ovat keskeiset tekijät toiminnassa, jotka voivat aiheuttaa asiakkaalle riskin tai haittatapahtuman?	
Miten toimitaan, jos riski toteutuu?	
Miten käsitellään riski- ja haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet? Miten tapahtuneet dokumentoidaan ja kirjataan?	
Kuinka toteutuu korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen?	

Kuinka toteutuu korjaavien toimenpiteiden ja työssä tapahtuvien muutosten tiedottaminen työntekijöille ja yhteistyötahoille? (Yksin yrittäjä; miten tiedotat yhteistyötahoja?)	
Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus? ( <a href="https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5P48">https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L5P48</a> )	

#### 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAADINTA

##### Toimijat

Ketkä osallistuivat omavalvonnan suunnitteluun?	
Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)?	
Miten varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?	
Missä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?	

#### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

##### Asiakas palvelujen keskiössä ja asiakkaan kohtelu

Miten asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan?	
Miten asiakkaan ja tarvittaessa omaisen näkemys ja toiveet huomioidaan palvelua suunniteltaessa?	

Miten palvelusuunnitelma ja palvelusopimus laaditaan asiakkaan kanssa, miten päivittäminen ja seuranta toteutuvat?	
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? (Ei koske yksin yrittäjää)	
Miten asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu palveluiden toteuttamisessa?	
Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu?	
Miten asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua käsitellään asiakkaan kanssa ja työntekijän kanssa? (Yksin yrittäjä vastaa, miten asia käsitellään asiakkaan kanssa)	
<b>Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikölle.</b> Muistutuksen vastaanottaja?	
<b>Asiakkaalle annetaan kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</b> Tavoiteaika käsittelylle?	
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:	
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:	

--	--

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Asiakkaan hyvinvoinnin tuki, hygieniakäytännöt ja monialainen yhteistyö

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden osallisuutta?	
Miten toiminnassa seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelusuunnitelmien mukaisesti?	
Miten infektioiden ja tartuntojen leviämistä ennaltaehkäistään?	
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa on järjestetty?	

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### Asiakasturvallisuuden edistäminen

Miten asiakasturvallisuutta kehitetään ja miten yhteistyö toteutuu muiden toimijoiden ja viranomaisten kanssa?	
Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?	
Miten varmistetaan henkilökunnan riittävyys?	

Miten rekrytinnissa huomioidaan asiakkaiden kodeissa työskentely? <ul style="list-style-type: none"> <li>Mitä asioita huomioit ja käyt lävitse, kun palkkaat uuden työntekijän?</li> </ul>	
Kuinka perehdytys ja täydennyskoulutus toteutuvat? (Ei koske yksinyrittäjää)	

## 8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

**Kirjaamisvelvoite: yksityinen palveluntuottaja toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.**

Tietosuojavastaavan yhteystiedot	
Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste on laadittu (pakollinen)	
Kuinka henkilötietoja sisältävien asiakirjojen arkistointi toteutuu?	
Miten varmistetaan, että noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä laadittuja ohjeita?	
Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu asianmukaisesti?	

## 9. TOIMINNAN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

**Riskienhallinnassa tietoon tulleet kehittämistarpeet**

Toiminnassa todetut keskeiset kehittämistarpeet	
---	--

--	--

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnasta vastaava**

PAIKKA JA PÄIVÄYS	
ALLEKIRJOITUS	

### **Keskeiset säädökset**

- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Laki holhoustoimesta 1999/442
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Terveystenhuoltolaki 1326/2010
- Tietosuojaalaki 1050/2018
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 314/2011
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys 25.6.2014