

Tillsynsplan



Bra boende

Social- och hälsovårdssektorn / Äldreomsorg / Långvård / Boendéservice

Innehåll

1	INLEDNING	2
2	ÄLDREOMSORG DYGNET RUNT	3
3	TILLSYNSMYNDIGHETERNAS ARBETSDELNING OCH UPPGIFTER.....	4
4	OLIKA FORMER AV KONTROLL	5
	4.1 Egenkontroll.....	5
	4.2 Förhandskontroll.....	6
	4.2.1Handledning och upplysningar	6
	4.2.2Tillståndsplikt för privat socialvård	6
	4.2.3Tillsynsprogram	7
	4.3 Planmässig kontroll.....	7
	4.4 Reaktiv kontroll	9
5	UTVÄRDERING OCH RAPPORTERING AV KONTROLLEN	10
6	KÄLLOR	10

Gjord av	Social- och hälsovårdssektorn, äldreomsorg, boendetjänster: Mona Hägglund, boendeservicechef, Tiina Jekkonen, distriktschef, Sari Jekunen, sjukskötare, Sari Lintunen, sjukskötare, Marita Munne, sjukskötare, Jutta Helminen, socialarbetare, Marie Westerholm, socialarbetare, Maarit Lind, expert, Kaija Kivi, servicesekreterare 24.10.2014
Godkänd	Esbo stad, social- och hälsovårdsnämnden datum 12.11.2014
Uppdaterad	Social- och hälsovårdssektorn, äldreomsorg, boendetjänster: datum

1 INLEDNING

Avsikten med denna kontrollplan är att garantera äldre Esbobor sådan god och målinriktad omsorg som de behöver oberoende av vilken tjänsteproducentens enhet de bor i. Med hjälp av kontrollplanen utreds hur skyldigheterna i flera olika lagar och rekommendationer samt i upphandlingsvillkoren och avtalet om köptjänster ska uppfyllas. Kontrollplanen är ett medel för att skapa gemensamma mål och arbetssätt. Den skapar en tydlig arbetsdelning mellan kommunens kontroll, regionförvaltningsverket i södra Finland och tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira. Kontrollplanen är ett redskap för dem som utför praktisk kontroll. Planen för kontroll av Esbo stads långtidsvård gäller boende med omsorg dygnet runt och anstaltsvård. För en privat tjänsteproducent gäller kontrollplanen upphandlingsperioden 2015–2019 (plus två optionsår).

Den allmänna styrningen och tillsynen av social- och hälsovården ligger inom social- och hälsovårdsministeriets ansvarsområde. Regionförvaltningsverket styr och övervakar äldreomsorgen och verkar som behörig tillsynsmyndighet. Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården styr regionförvaltningsverkens verksamhet för att deras verksamhetsprinciper, förfaringssätt och beslutspraxis ska vara enhetliga. Kommunen svarar för anordnandet av socialvårdens tjänster. Kommunen har också som uppgift att övervaka de tjänster den själv ordnar, tjänster den köper utifrån samt dessutom den verksamhet som alla privata tjänsteproducenter inom socialvården bedriver i kommunen (Riksomfattande tillsynsprogrammet för äldreomsorg 2014).

Lagen om tryggnad av funktionsförmågan hos den äldre befolkningen och social- och hälsovårdstjänster för äldre personer 980/2012 trädde i kraft 1.7.2013 (äldreomsorgslagen). Lagen kompletterar den övriga lagstiftningen om offentliga och privata social- och hälsovårdstjänster. Målet med lagen om äldreomsorg är att stöda den åldrande befolkningens välfärd samt att förbättra de äldres möjligheter att delta och ta del av social- och hälsovårdstjänster av hög kvalitet enligt sina individuella behov. När lagen om äldreomsorg trädde i kraft uppdaterades också social- och hälsovårdsministeriets Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen (Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2013:15).

Valvira följer tillsammans med institutet för hälsa och välfärd (THL) hur målen i äldreomsorgslagen genomförs och verkar med hjälp av enkäter i hela landet. Den första enkäten genomfördes redan i maj 2013 innan äldreomsorgslagen trädde i kraft och den andra enkäten genomfördes hösten 2014 när lagen hade trätt i kraft. De publicerade resultaten per verksamhetsenhet finns på thl.fi. Målet med verksamheten är att skapa ett permanent system för datainsamling som både tjänar THL:s forskning och utveckling samt Valviras och regionförvaltningsverkets behov att styra och övervaka (Riksomfattande tillsynsprogrammet för äldreomsorg 2014).

Bestämmelsen om egenkontrollplan för privat socialvård och offentlig äldreomsorg träder i kraft 1.1.2015. Valviras bestämmelse gäller all privat socialvård som avses i lagen om tillsyn över privat socialservice samt socialtjänster för äldre som en kommun eller ett samarbetsområde producerar som avses i lagen om tryggnad av funktionsförmågan hos den äldre befolkningen och social- och hälsovårdstjänster för äldre personer. Valviras blankett för en egenkontrollplan för socialtjänster har uppdaterats och där finns klara anvisningar för hur planen ska upprättas (Valviran uutiskirje 3/2014). Egenkontroll är den primära formen för kontroll av tjänsteproducenten. Egenkontrollen bygger på verksamhetsenhetens riskhantering, där tjänsterna bedöms utifrån kvalitets- och säkerhetens synvinkel. En fungerande egenkontroll är det viktigaste redskapet för kvalitetshantering och verksamhetsutveckling.

Äldreomsorgen, i enlighet med Esbostrategin, produceras av kommunen eller upphandlas av privata producenter som en köptjänst eller genom att staden beviljar servicesedlar som betalnings-

medel åt klienterna. Målet är att de kommunbor som behöver långtidsvård får bo i en finsk- eller svenskspråkig verksamhetsenhet livet ut. Serviceområdet för långtidsvård inom äldreomsorgen i Esbo stad svarar för lagenlighet, kvalitet och ändamålsenlighet vid privat eller offentligt producerat vårdboende med heldygnsvård.

Kontrollen av verksamheten vid och kvaliteten på det vårdboende som Esbo stad ordnar är planmässig och regelbunden. Vid kontrollen utnyttjas bland annat social- och hälsovårdens tillsynsprogram för äldreomsorg som gjorts upp av Valvira och regionförvaltningsverken samt innehåll i äldreomsorgslagen och kvalitetsrekommendationerna för att trygga ett bra åldrande. Tryggandet av de boendes rättigheter förverkligas genom gott samarbete och partnerskap mellan beställaren och tjänsteproducenten.

2 ÄLDREOMSORG DYGNET RUNT

Boendetjänster för äldre är boende med omsorg dygnet runt enligt socialvårdslagen och/eller kortvarigt boende. I denna kontrollplan används begreppet vårdboende. I Esbo produceras vårdboende av staden eller privat. Klienterna köper vårdboendet med servicesedel eller på egen bekostnad på basis av ett avtalsförhållande mellan klienten och producenten. Långvarig vård och omsorg ordnas som vård på institution bara om det finns medicinskt motiverade skäl till detta eller om det annars är motiverat för att en äldre person ska ha ett värdigt liv och få säker vård (14 § i äldreomsorgslagen).

I vårdboende placeras sådana klienter som inte längre klarar av att bo i ett eget hem ens med hjälp av rikligt med tjänster i hemmet på grund av en minnesrelaterad sjukdom eller annan funktionsnedsättning. Dessutom kan den boende ha psykiska, sociala och/eller trygghetsrelaterade problem som beror på sjukdom. På grund av dessa problem är den boendes behov av hjälp regelbundet och återkommande och den boende behöver kontinuerlig omsorg och övervakning dygnet runt.

När en klient söker sig till vårdboende utförs en noggrann bedömning av klientens servicebehov och en servicehandledning. Utredningen av servicebehovet utförs av hemvården eller ett vårdteam vid Esbo sjukhus i samråd med klienten och anhöriga och med ett lokalt team som består av läkare, socialarbetare eller sjukvårdare. Ett skriftligt beslut om behovet av vårdboende eller institutionsvård fattas på äldreomsorgens central för klienthänvisning i Esbo, som också svarar för att ordna vårdplatsen. Valet av plats görs tillsammans med klienten och vid behov med anhöriga och närstående.

På vårdboendet får den boende handledning, stöd och omsorg dygnet runt enligt en individuell vård- och serviceplan av en yrkeskunnig och tillräcklig personal. Målet är att främja och upprätthålla den boendes återstående funktionsförmåga samt god sjukdomskontroll. I vårdboendet betonas den boendes självbestämmanderätt. Den boende har möjligheter till social verksamhet och deltagande samt till ett tryggt friluftsliv alla tider på året. Målet är att den boende trivs, känner sig trygg, blir accepterad och på alla sätt kan leva sitt eget liv så aktivt som möjligt. I vårdboendet bor den boendet i regel livet ut.

I Esbo har man som mål att kombinera de nuvarande formerna av vårdboende på flera nivåer så, att äldre i behov av vårdboende med omsorg dygnet runt kan bo i äldrecenter enligt Leva och bo-konceptet och i äldrecenter för personer med minnesrelaterade sjukdomar livet ut. Äldrecentren Leva och bo kommer att täcka hela Esbo. Snart finns det minst ett sådant äldrecenter i alla fem stadscentrumen. Långtidsvård på institution produceras av staden.

I Esbo upphandlades äldreboende med omsorg dygnet runt enligt lagen om offentlig upphandling 2014. Avtalen är i kraft 1.1.2015–31.12.2019 plus en option på två år till. Tjänsteproducenterna har förbundit sig att följa de kvalitetskriterier för vårdboende som anges i servicekonceptet. I servicekonceptet bestäms minimikraven på bland annat boende, god vård och kvalitetsnivån (bilaga 1). Som ett resultat av upphandlingen köper Esbo stad enligt förhandsavtal 650 finskspråkiga och 50 svenskspråkiga platser i vårdboende med omsorg dygnet runt samt ca 40 platser för korttidsvård. Utöver dessa köper staden vid behov mera boendeplatser av avtalsproducenterna.

I upphandlingen av boendetjänster inkluderades en modell som ska sporra till främjande av god vård av den boende och av den boendes välbefinnande. Målet med modellen är att sporra boendeserviceenheten att utveckla och dela med sig av god praxis. Modellen inspirerar tjänsteproducenten att producera värde och tillfredsställelse för den boende. Belöning för kvalitet och positiva verkningar ökar känslan av välbefinnande bland de boende, personalen och hela enheten. I modellen belönas de bästa boendeserviceenheterna med ett hedersomnämmande och dessutom belönas den bästa boendeserviceenheten med ett pris som avtalas årligen.

Modellen består av två halvor av lika stor vikt. Den ena halvan består av en kundenkät som utförs en gång per år och den andra halvan består av ny praxis för främjande av de boendes välbefinnande och funktionsförmåga i enlighet med servicekonceptet. Praxis som tagits fram i boendeserviceenheten ska representera något nytt och den ska vara i bruk i boendeserviceenheten med början det år belöningen äger rum.

Social- och hälsovårdsnämnden i Esbo beslutade att på försök ta i bruk servicesedeln inom långtidsvårdens vårdboende med omsorg dygnet runt i mars 2011. Nämnden beslutade 22.10.2014 fortsätta försöket med servicesedel till slutet av 2015. Då ska nämnden föreläggas en grundlig utredning av hur användbar och ekonomisk servicesedeln är. Med servicesedeln kan en kommunbo köpa vårdboendetjänster av en privat tjänsteproducent. Klientens behov av service bestäms enligt samma principer som för de klienter vars tjänster produceras av kommunen eller upphandlas av kommunen. En klient med servicesedel kan själv välja tjänsteproducent ur ett register över tjänsteproducenter som Esbo stad har godkänt, Servicesedeln är valfri för kunden. Servicesedeln kan inte användas i stadens verksamhetsenheter eller för köp av institutionsvård som staden upphandlat.

3 TILLSYNSMYNDIGHETERNAS ARBETSDELNING OCH UPPGIFTER

Tillsynen över privata socialtjänster ankommer på det behöriga regionförvaltningsverket och på den kommun där tjänsterna tillhandahålls (8 § i lagen om tillsyn över privat socialservice). Tillsynsmyndighet i kommunen är det organ som ansvarar för socialvården eller den tjänsteinnehavare som organet utsett. Enligt 5 § i instruktionen för social- och hälsovårdsnämnden är det social- och hälsovårdsnämndens uppgift att ordna tillsyn över privat social- och hälsovård.

Kommunen har, i enlighet med sitt självstyre, i egenskap av den som ordnar tjänster och dessutom den som övervakar den offentliga och privata tjänsteproduktionen i kommunen en primär roll vid tryggheten av invånarnas grundläggande rättigheter även med tillsynens medel. En boende ska få tjänster av hög kvalitet, gott bemötande och planmässig vård oberoende av vem som producerar tjänsten.

Tillsynsansvaret omfattar all verksamhet vars ordnande tillkommer kommunen. Kommunen ska dra försorg om kvaliteten och ändamålsenligheten hos de tjänster den upphandlar oberoende av var de är belägna. Dessutom ska kommunen försäkra sig om att de tjänster den skaffar genom avtal eller med hjälp av servicesedel åtminstone håller den nivån som krävs av motsvarande producent

inom kommunen. Kommunen ska också övervaka de tjänsteproducenter som den inte köper tjänster av (14 § i lagen om privat socialservice).

Med tillsynen säkras att en verksamhetsenhet följer lagar, rekommendationer och anvisningar. Med tillsynen säkras också att den som bor i ett vårdboende får behövlig service på den nivå som framgår av servicekonceptet som bifogades till upphandlingen och av övriga villkor i avtalet. Eventuella missförhållanden måste åtgärdas utan dröjsmål. Kommunen ska meddela brister och missförhållanden i regionförvaltningens tillsyn som kommit till dess kännedom samt göra upp memorandum över inspektioner och slutsatser om dessa (17 § i lagen om tillsyn över privat socialservice).

Valvira och regionförvaltningsverket betonar vikten av kommunens tillsyn över kommunens egna och privata tjänsteproducenters verksamhetsenheter. I början av 2015 utvidgas tillsynen etappvis på samma kriterier att gälla de boendetjänster med omsorg dygnet runt som Esbo stad producerar. I Esbo övervakas institutionsvården med hjälp av verksamhetsenhetens egenkontrollplan och uppföljningen av genomförandet av planen. Oberoende av tjänsteproducent ska de tjänster staden ordnar vara likvärdiga för invånaren.

Ansvaret för genomförandet av tillsynen av vårdboende har serviceenheten för långtidsvård. Social- och hälsovårdsnämnden i Esbo har beslutat att boendeservicechefen från 1.1.2010 är tillsynsmyndighet för långtidsvården inom äldreomsorgen enligt 8 § 2 mom. i lagen om tillsyn över privat socialservice. Förutom boendeservicechefen består enheten av socialarbetare, sjukskötare och servicesekreterare. Ett viktigt uppdrag för enheten är att övervaka kvaliteten enligt lagen. Övervakningen bygger i alla skeden på regelbundet samarbete, förtroende och öppenhet mellan enheten och tjänsteproducenten.

Kontrollens genomskinlighet garanteras av att kontrollplanen och de årliga kontrollrapporterna är offentliga och publiceras på finska och svenska på stadens webbplats. Före de publiceras föreläggs de social- och hälsovårdsnämnden i Esbo stad, varefter de sänds för kännedom till regionförvaltningsverket i södra Finland.

4 OLIKA FORMER AV KONTROLL

Kontrollen är en på förhand planerad process som styrs av denna kontrollplan. Valvira och institutet för hälsa och välfärd (THL) utvecklar kontrollmetoder och överför allt mera kontrollens tyngdpunkt mot förhandskontroll och egenkontroll. Förhandskontrollen betonar tjänsteproducentens egna, aktiva arbetsinsats vid kontroll och utveckling av sin verksamhet. Den lagstadgade myndighetstillsyn som kommunen utför säkrar att enhetens verksamhet är ändamålsenlig och att egenkontrollen fungerar. De andra formerna för kontroll utöver egenkontroll är förhandskontroll, planmässig kontroll och reaktiv kontroll.

4.1 Egenkontroll

En offentlig eller privat tjänsteproducent som ordnar eller producerar socialvård ska fortlöpande fylla verksamhetsvillkoren i lagen och tjänsteproducenten ska därför hela tiden utvärdera dessa. Enligt lagen om privat socialservice ska en privat producent av socialtjänster för att säkerställa att verksamheten är tillbörlig utarbeta en plan för egenkontroll, som omfattar tjänsteproducentens alla former av socialvård och servicepaket.

Valviras bestämmelse om egenkontrollplan för privat socialvård och offentlig äldreomsorg träder i kraft 1.1.2015. Blanketten för en egenkontrollplan för socialvård har uppdaterats i oktober 2014 och den innehåller tydliga anvisningar för planen.

Enligt Valvira avses med egenkontroll att tjänsteproducenten på egen hand säkerställer kvaliteten och klientsäkerheten så att lagens, tillståndsvillkorens och tjänsteproducentens egna kvalitetskrav fylls i verksamheten. Egenkontroll är tjänsteproducentens egna förhandskontroll. Genomförandet av egenkontrollen styr arbetsplatsen till en öppen och offentlig verksamhetskultur där de boendes behov beaktas. Egenkontrollplanen ska utarbetas av enhetens ledning och personal i samråd och den ska läggas fram offentligt.

4.2 Förhandskontroll

Med förhandskontroll och förhandsstyrning säkerställs ändamålsenliga tjänster av hög kvalitet som svarar mot de boendes behov. Med förhandskontrollen eftersträvas förebyggande av felaktig, oändamålsenlig eller undermålig tjänste- eller vårdpraxis. I förhandskontrollen betonas ett aktivt samarbete mellan tjänsteproducenterna och de som ansvarar för kommunens tillsyn. Den primära formen för kontroll är tjänsteproducentens ändamålsenliga egenkontroll. Andra former för förhandskontroll är styrning och rådgivning, handläggningen av tillståndsärenden, inspektioner vid beviljande av tillstånd, utlåtanden och verkställande av de nationella tillsynsprogrammen.

4.2.1 Handledning och upplysningar

I lagen om privat socialservice betonas också kommunens handledning och rådgivning som primär form för kontroll. Uppföljningen av verksamheten lyckas bäst i samarbete med tjänsteproducenten. Samarbete samt rådgivning och handledning genomförs bland annat på följande sätt:

- brev, skriftliga anvisningar, meddelanden
- konsultationer och rådgivning
- e-post, telefonkontakter
- samråd mellan regionförvaltningsverket, kommunen och tjänsteproducenten
- responsdiskussioner mellan beställaren och utföraren
- kundnöjdhetenkäter
- utvärdering på grundval av handlingar
- inspektioner vid beviljande av tillstånd
- handlednings- och rådgivningsbesök
- utbildning, samarbetsevenemang med tema

4.2.2 Tillståndsplikt för privat socialvård

Enligt lagen om privat socialvård ska en producent som producerar socialvård dygnet runt söka tillstånd hos regionförvaltningsverket. Ifall socialvården ges dygnet runt krävs tillstånd för verksamheten. Ansökan om tillstånd ska ställas till det regionförvaltningsverk i vars territorium socialvården försiggår. Ifall tjänsteproducenten ger socialvård i två eller flera regionförvaltningsverks territorium, ska ansökan om tillstånd ställas till Valvira.

Till ansökan om tillstånd ska fogas de bilagor som nämns i förordningen om privat socialservice. När tjänsteproducentens ansökan om att starta eller ändra en verksamhet är anhängig företar regionförvaltningsverket så fort som möjligt en inspektion hos enheten som ansökt om tillstånd. På regionförvaltningsverkets begäran kan även en representant från kommunen delta i inspektionen. I Esbo deltar boendeservicechefen vid äldreomsorgens långtidsvård i regionförvaltningsverkets (eller Valviras) inspektioner. Kommunens utlåtande som fogas till tjänsteproducentens ansökan om tillstånd skrivs av boendeservicechefen.

För tjänsteproducenter som inte tillhandahåller tjänster dygnet runt räcker det med ett skriftligt meddelande till den kommun där tjänsterna utförs. Den ansvariga tjänsteinnehavaren i kommunen bedömer utifrån meddelandet verksamhetens ändamålsenlighet.

4.2.3 Tillsynsprogram

De nationella tillsynsprogrammen bygger på lagar, rekommendationer, rättens beslut och myndigheternas riktlinjer. Regionförvaltningsverken och Valvira har i samarbete utarbetat ett nationellt tillsynsprogram för äldreomsorgen 2014. Från 2015 ingår tillsynen av äldreomsorgen i social- och hälsovårdens nationella tillsynsprogram som täcker olika branscher.

Med hjälp av tillsynsprogrammen utvecklas riskbedömningen och tillsynen riktas planmässigt på grundval av de observerade riskerna. Målet är att utveckla tillsynens metoder och verkan så att tillsynens tyngdpunkt allt mera överförs mot förhandskontroll och egenkontroll.

4.3 Planmässig kontroll

Social- och hälsovårdsnämnden har beslutat att boendeservicechefen vid långtidsvården har tillsynsansvar i de boendeserviceenheter med omsorg dygnet runt som verkar i Esbo. Uppgiften för tillsynen är att granska om tjänsteproducenten av omsorg dygnet runt följer lagar och bestämmelser, kvalitetsrekommendationer och servicekoncept för vårdboende och andra krav och avtal som hänför sig till upphandlingen av boendetjänster.

Målet med lagarna om tillsyn av boendetjänster är att se till de boendes rättigheter, att se till att avtalen om tjänster följs och att de boende får de tjänster och den vård som anges i planen om tjänster och vård. Tillsynen utförs planmässigt enligt målen i tillsynsplanen och de årliga fokusområdena.

Den planmässiga tillsynen äger rum under hela kalenderåret i intimt och regelbundet samarbete med tjänsteproducenten. Tjänsteproducenten utvärderar och beskriver regelbundet sin verksamhet enligt egenkontrollplanen och servicekonceptet. Tjänsteproducenten förbinder sig att föra regelbundna, årliga förhandlingar om verksamhetens innehåll med Esbo stad.

Det primära objektet för tillsynen är uppföljningen av genomförandet av verksamhetsenhetens egenkontroll. Vid tillsynen utvärderas tjänsteproducentens tillståndspliktiga verksamhet enligt lagar, anvisningar, rekommendationer och villkor i avtalet med Esbo stad. Vid tillsynen utvärderas tjänsternas och vårdens säkerhet och kvalitet.

Fokusområdena för tillsynen bestäms i princip på grundval av Valviras och regionförvaltningsverkets enkäter, utredningar och tillsynsplan. För tillsynen av äldreomsorgens boendetjänster med omsorg dygnet runt i Esbo bestäms också andra fokusområden. Vid valet av fokusområden beak-

tas kriterierna i servicekonceptet som hör till upphandlingen av boendetjänster, och frågor som observerats vid det praktiska tillsynsarbetet.

Objektet för den planmässiga kontrollen är servicekonceptets innehåll:

- Organisering av verksamheten och säkerställande av verksamhetsförutsättningarna (ledning, kvalitetskontroll och egenkontroll, personal)
- Serviceboendeenhetens lokaler (läge, lokaler, utrustning, säkerhet, städning, avfallshantering, textiltvård)
- Den boendes ställning och rättigheter (planen för vård, service och rehabilitering, bevakning av den boendes intressen, samarbete med anhöriga och närstående)
- Främjande av den boendes välbefinnande och funktionsförmåga (ett betydelsefullt och värdigt liv, näring)
- Hälso- och sjukvård inom enheten (hälso- och sjukvård, läkemedelsbehandling, vård i livets slutskede)
- Hantering av klientdata (dokumentering, datasekretess, arkivering och överföring av den boendes handlingar till Esbo stad)
- Uppföljning

I Esbo genomförs planerade syner som följer en detaljerad tidtabell. I planen bestäms årets fokusområden och uppföljningens och tillsynens inriktning. Tillsynen utgör ett kontinuum. Förutom nuläget beaktas alltid samarbets- och tillsynshistorian.

Synen utförs en gång per år och vid behov i boendeserviceenheter för långtidsvård med omsorg dygnet runt som är belägna i Esbo. Vid behov utförs förhandsplanerade syner i verksamhetsenheter som är belägna i huvudstadsregionen. Vid syner i boendeserviceenheter som är belägna annorstädes i huvudstadsregionen än i Esbo granskas förhållandena för boende från Esbo med samma kriterier och principer som vid tillsynen av serviceboenden med omsorg dygnet runt som är belägna i Esbo. Vid behov samarbetar tillsynsmyndigheten i Esbo stad med tillsynsmyndigheten i den andra kommunen. Stadens tillsynsmyndighet utför inte regelbundna syner i enheter som är belägna utanför huvudstadsregionen med boende från Esbo. Dessa enheter kontaktas en gång per år och alltid vid behov. Vid behov samarbetar tillsynsmyndigheten i Esbo stad med tillsynsmyndigheten i den andra kommunen.

Vid synen behandlas tillsynsrapporten, fokusområdena och egenkontrollen. Allt som observeras dokumenteras i rapporten. Ifall det vid egenkontrollen konstateras avvikelser i kvaliteten på tjänster, dokumenteras en plan över korrigerande fortsatta åtgärder och tidtabeller. Efter dessa åtgärder skickas tillsynsrapporten till regionförvaltningsverket. Tillsynsrapporten skickas också till tjänsteproducenten och till kommunen där enheten är belägen. Vid synen har tjänsteproducenten en möjlighet att diskutera aktuella frågor och vid behov erhålla handledning och rådgivning.

Långtidsvårdens boendeservicechef sammankallar en gång per år till samarbetsförhandlingar alla tjänsteproducenter som har avtal med staden och i vars vårdhem det bor boende från Esbo. Vid förhandlingarna behandlas verksamheten under året som pågår ur kvalitetsens och tillsynens synvinkel samt planer för framtiden. Över förhandlingarna upprättas en promemoria.

4.4 Reaktiv kontroll

Reaktiv kontroll är kontroll och/eller handledning i efterhand. Reaktiv kontroll utförs vid uppdagade missförhållanden. Vid reaktiv kontroll utreds till exempel:

- anmälningar och andra kontakter
- respons av klienter och anhöriga
- reklamationer, anmärkningar, klagomål
- statistik, rapporter, verksamhetsberättelser
- resultaten av klientnöjdhetsenkäter
- andra aktuella frågor och frågor som seglat upp

Till den reaktiva kontrollen hör också avtalade och oanmälda syner. Ofta utförs en syn med kort varsel eller omedelbart. Vid lindriga fall startar utredningen alltid med handledning och rådgivning i samarbete med tjänsteproducenten. Kommunen är alltid skyldig att meddela om missförhållanden som kommit till dess kännedom till regionförvaltningsverket. Vid de allvarligaste fallen tas ärendet upp till behandling av regionförvaltningsverket. Tjänsteproducentens fungerande egenkontroll förebygger tillsynsmyndighetens behov att med tillsynens eller förpliktelseernas medel ingripa i boendeseviceenhetens verksamhet (Riksomfattande tillsynsprogrammet 2012–2014)

Klientresponsen utnyttjas vid tillsyn av tjänsternas kvalitet och vid klientorienterad utveckling av verksamheten. Långtidsvården tar emot respons på <https://easiointi.espool.fi/eFeedback/sv/Feedback/21-%C3%84ldreomsorg>. Responsen kan vara undertecknad eller anonym. Långtidsvårdens boendeenhet får också direkt spontan muntlig och skriftlig respons. All slags respons registerförs i långtidsvårdens rapporteringssystem. Responsen behandlas i samarbete med den enhet som responsen gäller. Långtidsvårdens boendeenhet reagerar omedelbart på brister i kvaliteten.

En klientnöjdhetsenkät som gäller alla verksamhetsenheter för långtidsvård i Esbo utförs årligen i oktober. Genomförandet av enkäten koordineras av långtidsvårdens förvaltning. Enkäten utgör ett tvärsnitt av klienternas och de anhörigas nöjdhet. Utifrån resultatet utvecklar enheterna sin verksamhet klientorienterat. I de upphandlade boendetjänsterna (med undantag av korttidsvården) ingår klientnöjdhetsenkäten i den sporrande modellen.

En boende eller anhörig som är missnöjd med tjänsterna har rätt att lämna en anmärkning till socialvårdens ledande tjänsteinnehavare. Den boende har också rätt att lämna ett klagomål till regionförvaltningsverket, Valvira, riksdagens justitieombudsman eller justitiekanslern eller en ansökan till patientförsäkringscentralen vid misstanke om patientskada. Tillsynen reagerar alltid på de anmärkningar och klagomål som kommer till långtidsvårdens enhet för boende. Anmärkningarna och klagomålen behandlas utan dröjsmål tillsammans med långtidsvårdens förvaltning och med den berörda verksamhetsenheten. Svaret ges av långtidsvårdens chef eller boendesevicechefen.

En oanmäld syn kan företas i enheten ifall det föreligger grundad anledning att misstänka allvarliga försummelse i kvaliteten på tjänster. Allvarliga brister i kvaliteten meddelas utan dröjsmål till regionförvaltningsverkets kännedom. Över en oanmäld syn och därtill hörande slutsatser upprättas en promemoria som skickas till regionförvaltningsverket.

Ifall tjänsteproducenten efter att verksamheten godkänts och inletts inte till vissa delar fyller kraven på tjänster som nämns i servicekonceptet eller bland utlovade extratjänster, kan Esbo stad utdöma avtalsvite utan plikt att påvisa skada som förorsakats av överträdelsen.

5 UTVÄRDERING OCH RAPPORTERING AV KONTROLLEN

Boendeservicechefen ansvarar för tillsynen av boendetjänster för äldre med omsorg dygnet runt och för att tillsynsplanen hålls uppdaterad. Genomförandet av tillsynsplanen rapporteras i en årlig tillsynsrapport, där genomförandet av tillsynen och genomförandet av observationerna och åtgärderna vid tillsynen rapporteras och utvärderas. Verksamheten och observationerna året innan styr alltid nästa års verksamhet. Resultatet av tillsynen rapporteras till social- och hälsovårdsnämnden och till resultatenheternas sektioner. Om målen för tillsynsplanen inte uppnås, redovisas orsaker och motiveringar i utvärderingen. Den av Esbo social- och hälsovårdsnämnd godkända utvärderingen av genomförandet av tillsynsplanen och de nödvändiga åtgärderna skickas efter nämndens godkännande till Regionförvaltningsverket.

I enlighet med andan i tillsynslagen bygger samarbetet i alla skeden på förtroende och öppenhet samt på det gemensamma målet att säkerställa tjänster av hög kvalitet samt god vård och omsorg för Esboborna.

6 KÄLLOR

Esbos äldrepolitiska program 2009–2015 Social- och hälsovårdssektorn. Resultatenheten för äldreomsorg.

Kvalitetsrekommendation för att trygga ett bra åldrande och förbättra servicen. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2013:15. Social- och hälsovårdsministeriet, kommunförbundet.

Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)

Lag om privat socialservice (992/2011)

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000).

Social- och hälsovårdsministeriets förordning om tillsyn över privat socialservice (1268/2005).

Principer för tillsynen av socialvården, Riksomfattande tillsynsprogram 2012–2014, Allmän del. Valvira. Tillsynsprogram 2:2012.

Vanhusten ympäri vuorokautisten palvelujen valvonta 2011. Valviras enkät till tjänsteproducenterna i mars 2011. Selvityksiä 2011:2. Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

Program år 2010 för implementering av en plan för tillsyn över service dygnet runt för äldre. Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira. Regionförvaltningsverket. 7.1.2010.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset. Tillstånds- och tillsynsverkets för social- och hälsovården föreskrift. Dnr 7754/03.03/2011

Föreskrift om planen för egenkontroll för privat socialservice och offentlig äldreomsorg. Tillstånds- och tillsynsverkets för social- och hälsovården föreskrift 1/2014.