

ILMOITUSTENVARAISTEN YKSITYISTEN SOSIAALIPALVELUIDEN ILMOITUS JA LUPAHAKEMUS MENETTELYN RAPORTTI

[Yksityiset sosiaalipalvelut](#)

[Toimintaprosessien määrittäminen](#)

[Asianhallintajärjestelmä Apeli](#)

[Prosessin alkutilanne](#)

[Prosessin lopputilanne](#)

[Jatkokehitys](#)

1. YKSITYISET SOSIAALIPALVELUT

Yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista hyvinvointia edistävää ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö, säätiö tai julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Yksityiset sosiaalipalvelut täydentävät kunnallisille, kuntayhtymille ja asiakkaille tarjottavia palveluja. Yksityisten sosiaalipalveluilmoitusten käsittely perustuu lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011). Ilmoituksenvaraisina yksityisinä sosiaalihuollon palveluina voidaan tuottaa *rekisteröitäviä* (ei-ympärivuorokautisia) ja *ei-rekisteröitäviä* (kotipalvelun tukipalvelut) palveluja.

Aluehallintovirasto (AVI) ohjaa ja valvoo kunnallisia ja yksityisiä sosiaalipalveluja, sekä myöntää omalla alueellaan toimiville tuottajille toimiluvat. Valvira ja aluehallintovirastot ylläpitävät Valverinimistä rekisteriä yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajista ja itsenäisistä ammatinharjoittajista (*rekisteröitävät*). Kotipalvelujen tukipalveluista (*ei-rekisteröitävät*) kunta tekee päätöksen/ratkaisun ja näistä muodostuu kunnan sosiaaliviranomaisen ylläpitämä henkilörekisteri. Porin perusturva toimii alueellaan toimivien sosiaalipalvelujen valvontaviranomaisena yhteistyössä AVI ja Valviran kanssa.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista sanoo, että valvontaviranomaisen on toteutettava yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista oh-

jausta ja neuvontaa palvelujen tuottajalle sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa (922/2011, 15§).

Kunnalla on ensisijainen tehtävä ohjata ja valvoa alueellaan toimivia yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajia. Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamista koskevan ilmoituksen vastaanottaminen, käsitteleminen ja siihen laadittava lausunto/päätös on osa kunnan suorittamaa ennakollista valvontaa. Valvontatehtävän suorittamiseksi kunnan tulee ylläpitää omaa rekisteriä kaikista alueensa ilmoituksenvaraisista sosiaalipalveluista. Kunnalla on sosiaalipalvelujen järjestäjänä ja alueensa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien valvojana ensisijainen ja keskeinen rooli asiakkaiden perusoikeuksien toteuttamisen turvaamisessa (AVI:n toimintaohje kunnille - yksityiset sosiaalipalvelut 19.9.2019).

1.1. Ennakoiva valvonta

Yksityisen sosiaalipalveluiden tuottamista koskevan ilmoituksen vastaanottaminen, käsitteleminen ja siihen laadittava lausunto on osa kunnan suorittamaa ennakollista valvontaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon proaktiivisen eli ennakoivan viranomaisvalvonnan tarkoituksena on mm. varmistaa, että yksityiseksi sosiaalipalvelujen tuottajaksi aikova palveluntuottaja saa ennen toiminnan alkuun saattamista asianmukaisen ohjauksen. Kun palveluntuottajat tuntevat toiminnalle asetetut vaatimukset, he voivat jo ennakolta varmistaa, että palvelu on niiden mukaista. Valvonta on asiakaslähtöistä ohjausta, tiedon välitystä ja vuorovaikutusta ja se voi tapahtua interaktiivisesti median välityksellä tai perinteisillä tavoilla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan painopisteen painottuminen ennakoivaan ohjaukseen ja valvontaan lisää riskienhallintaa ja mahdolliset puutteet havaitaan ja korjataan jo ennen haitan aiheutumista. Hyvä proaktiivinen ohjaus ja valvonta vähentää mm. lisäselvityspyyntöjä ja näin tehostaa myös viranomaisen työtä ja ilmoitusten käsittely sujuvoituu.

2. TOIMINTAPROSESSIEN MÄÄRITTÄMINEN

Tiedonhallintalain mukaan tiedonhallintayksikön on ylläpidettävä viranomaisen käsittelyssä ole-

vista ja olleista asioista asiarekisteriä, johon rekisteröidään asiaa, asiankäsittelyä ja asiakirjoja koskevat tiedot. Viranomaisen on rekisteröitävä viipymättä sille saapunut tai sen laatima asiakirja asiarekisteriin. Asiakirjan rekisteröinnistä on käytävä ilmi asiakirjan saapumisajankohta ([Asiakirjahallinnon laatukäsikirja](#) (AKHL), Pori, s 8, 2020).

Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että organisaatiolla on ajantasaiset, pysyvät kuvaukset omista tehtävistään. Prosessikuvaukset ovat yhteinen väline johdolle, kehittäjille, palveluista vastaaville sekä tietohallinnolle, asiakirjahallinnolle ja arkistotoimesta vastaaville. Ne auttavat palveluiden kehittämisessä, tulosten mittaamisessa, tietoturvariskien kartoittamisessa ja laadun arvioinnissa. Kuvausten avulla voidaan kerätä myös hiljaista tietoa.

Porin kaupungin tiedonohjaussuunnitelma (TOS) rakennetaan erilaisten toimintaprosessien pohjalle. Toimintaprosessien määrittämisen apuna toimii kuntien yhteinen tehtäväluokitus. Näiden tehtävien sisällön selvittämiseksi toimialojen ja liikelaitosten on määritettävä omien tehtäviensä toimintaprosessit sekä prosessien omistajat. Aapeli-asianhallintajärjestelmässä jokaiselle TOS´lle on luotu asian etenemiskuvaus (kuva 2) ja siihen liittyvät toimenpiteet, joihin asiakirjat ja tarvittavat liitteet liitetään.

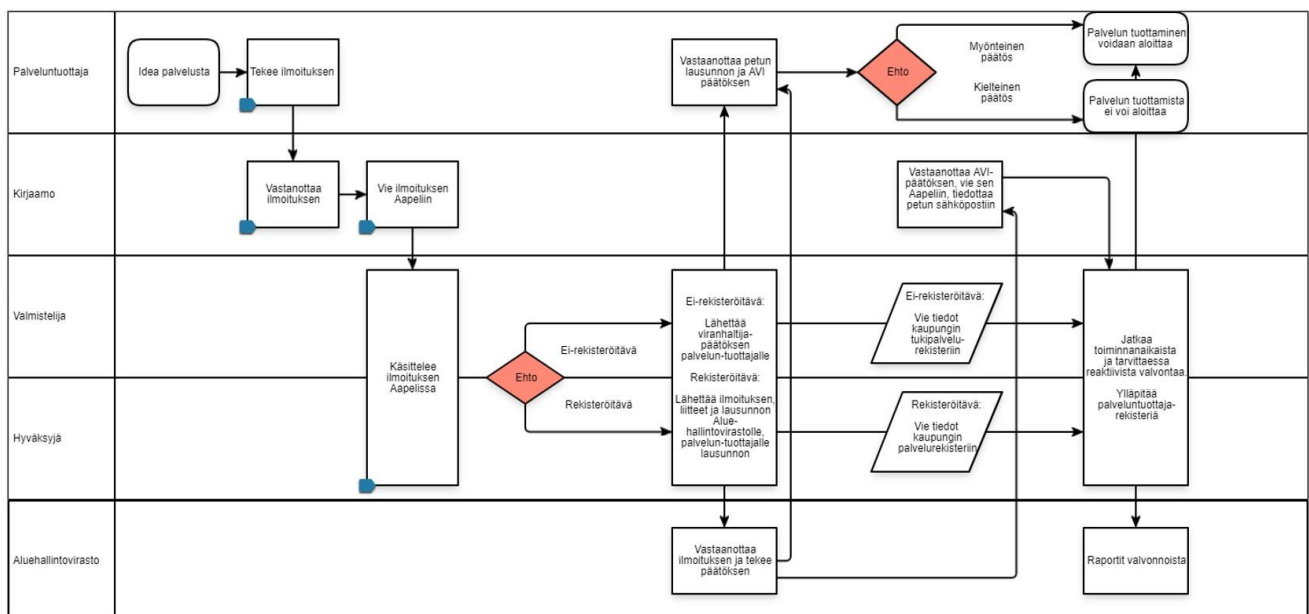
Kaupungin toimintaprosesseista laaditaan prosessikuvaus, josta ilmenee mistä prosessi alkaa, mihin se päättyy sekä mitkä ovat prosessin erilaiset käsittelyvaiheet, toiminnot ja näistä syntyvät asiakirjat. Toimintaprosessien määrittämisen apuna voidaan käyttää tietojärjestelmiä sekä mahdollisia vanhoja arkistonmuodostussuunnitelmia. Prosessikuvauksista saatavat tiedot muodostavat tehtäväkohtaisen tiedonohjaussuunnitelman rungon (AKHL, s19 2020).

Jokaiselle yksittäiselle tiedonohjaussuunnitelmalle (TOS) on määritettävä omistaja ja TOS-vastaava. Prosessin omistaja vastaa prosessin toimivuudesta ja kehittämisestä, koordinoi kokonaisuutta, osallistuu prosessin tavoitteiden asettamiseen ja huolehtii yhteydestä muihin prosesseihin sekä varmistaa toiminnan toteutumisen organisaation tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi prosessin omistajan vastuulla on ilmoittaa TOS-vastaavalle prosessin muuttumisesta (AKHL, s 9 2020).

Aapeli asianhallintajärjestelmässä yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoitus ja lupahakemus TOS´in tehtäväluokitus on 05.00.01.02. ja prosessin omistaa Sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja Mari

Levonen ja läkkäiden palveluiden palvelujohtaja Pirjo Rehula. Prosessin asiantuntija on henkilö, joka työskentelee itse prosessissa. Hänellä on laajat tiedot prosessista, mutta hän toimii yleensä osaprosessien tasolla päivittäisessä työssään. Johtamistavasta riippuen prosessin omistajien tai asiantuntijoiden määrittely on välttämätöntä, jotta vastuu ja valtakysymykset ovat selkeitä.

[Prosessikaavio](#) (kuva 1) kuvaa ilmoitustenvaraisia yksityisiä sosiaalipalveluita aina palveluntuottajan tekemästä ilmoituksesta Porin perusturvan ja Aluehallintoviraston (AVI) tekemään päätökseen ja toiminnanaikaiseen seurantaan saakka. Vaiheiden kuvaukset ovat kuvattuna Porin kaupungin laatujärjestelmän [IMS](#)-alustalla (perusturva- toiminnan tukeminen- laatu, turvallisuus, valvonta- ilmoitustenvaraisten sosiaalipalveluiden valvonta).



Kuva 1. Ilmoitustenvaraisten sosiaalipalvelujen ilmoitus ja lupahakemusprosessi (TOS 05.00.01.02)

3. ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ AAPELI

Aapeli-asianhallintajärjestelmä (CaseM) on kaupungin hallinnon keskeinen sovelluskokonaisuus. Porin kaupungin asiakirjahallinnollisessa prosessissa käsiteltävät asiat ja asiakirjat rekisteröidään Aapeli – asianhallintajärjestelmään sähköisesti. Asiakirjat pyritään luomaan suoraan asianhallinnassa, jolloin niiden käsittelyhistoria tallentuu järjestelmään vaatimusten mukaisesti. Järjestelmä mahdollistaa lisäksi asiakirjojen tuonnin muista järjestelmistä, mikäli luonti asianhallinnassa ei ole mahdollista. Näin voidaan toimia esimerkiksi silloin, kun halutaan siirtää käyty sähköpostikeskustelu asianhallintaan.

Kaikki asian käsittelyyn liittyvät asiakirjat on liitettävä asialle, jotta arkistoon muodostuu eheä kokonaisuus käsittelyprosessista (kuva 2). Palveluntuottajan tekemä ilmoitus, sen eri käsittelyvaiheet otsikoidaan Apeliin palveluntuottajan nimen mukaan ja se on yhtä kuin Asia.

Kun käsitelty asia on suljettu, odottaa järjestelmä automaattisesti viisi vuotta ennen asian siirtoa arkistoon. Tallennettuja asiakirjoja ei siis tarvitse tulostaa paperille arkistointia varten. Arkistoitua asiaa ei enää voi avata uudelleen käsittelyyn, mutta asiakirjoja pystyy yhä Apelin kautta tarkastelemaan. Jos suljettu asia avataan uudelleen ennen kuin se siirtyy arkistoon, siirtää se asian siirtämisaikaa arkistoon viidellä vuodella. Porin intranetistä [Apeli](#) - asianhallintasivustolta löytyvät ajantasaiset työvaiheiden kuvaukset asioiden ja asiakirjojen käsittelyyn.

Asian etenemisen vaiheet

Vireillepanija: Tuki- ja terapiapalvelu Fido Oy Asian määräaika: Valmistelija: Mari Levonen Julkisuusluokka: Julkinen Käyttörajoitukset:

01 Neuvonta, ohjaus 02 Vireilletulo 03 Valmistelu 04 Päätöksenteko 05 Tiedoksianto 06 Toimeenpano 07 Muutoksenhaku 08 Seuranta 09 Suljettu

Rekisteröitävä (AVI-lausunto): 02 – 03 – 05 – 08 – 06 asian sulkeminen kun AVI päätös on tullut
 Ei-rekisteröitävä (Viranhaltijapäätös): 02 – 03 – 04 – 05 – 08, asian sulkeminen

Vaiheiden 02-04 toimenpiteet (AVI, Vips, molemmat)

Vireillepanija: Tuki- ja terapiapalvelu Fido Oy Asian määräaika: Valmistelija: Mari Levonen Julkisuusluokka: Julkinen Käyttörajoitukset:

01 Neuvonta, ohjaus 02 Vireilletulo Ilmoitus... Ilmoitus... Ilmoitus... Ilmoitus... 03 Valmistelu Lausunto... Ilmoituksen... Suullisesti... Selvitys... Lausunto... 04 Päätöksenteko Toimielimen... Viranhaltijapäätös...

02: uusi-, muutos- tai lopettamisilmoitus liitteineen, 03: Rekisteröitävän lausunto AVI'lle, lisäselvitykset (vuoropuhelu palveluntuottajan kanssa), 04: Ei-rekisteröitävän viranhaltijapäätös Petu - "laadi viranhaltijapäätös" rakenteinen kirjaaminen pohjaksi "Viranhaltijapäätös yksityisen ilmoituksenvaraisen toiminnan aloittamisesta Porin perusturvan yhteistoiminta-alueella".

Vaiheiden 05-09 toimenpiteet

Vireillepanija: Tuki- ja terapiapalvelu Fido Oy Asian määräaika: Valmistelija: Mari Levonen Julkisuusluokka: Julkinen Käyttörajoitukset:

01 Päätöksenteko 05 Tiedoksianto Ote... Täytäntöönpano-ohje 06 Toimeenpano Aluehallintoviraston... 07 Muutoksenhaku 08 Seuranta Pyyntö... Palveluntuottajan... Toiminnanaikainen... 09 Suljettu

05: lausunto/ote/päätös tiedoksi jakaminen. Lausunnon/päätöksen lähetyslupa palveluntuottajalta, kun lähetyks-postilla
 06: AVI'in täydennyspyynnöt ja annetut selvitykset, AVI-päätös
 08: kalenteroidaan omavalvontasuunnitelman pyyntö 5kk:n päähän, toiminnanaikainen valvonta.
HUOM! Ennen asian sulkemista tarkista, että toimenpiteet ja asiakirjat ovat tilassa valmis/hyväksytyt ja että asiakirjat ovat liitetty oikeisiin toimenpiteisiin = palkit muuttuvat vihreiksi kun kaikki ok, sulje asia (vasen yläratas).

Kuva 2. TOS 05.00.01.02 eteneminen Apelissa

Kuvan 2 ylempi "pampulajana" kuvaa Asian etenemisen vaiheita Apelissa. Kun tehdään rekisteröitävistä sosiaalipalveluista AVI'lle lausuntoa (sininen) tai ei-rekisteröitävistä viranhaltijapäätöstä (ruskea) eroavat etenemisen vaiheet ja vaiheiden käsittely hieman toisistaan. Esimerkiksi rekisteröitävistä sosiaalipalveluista AVI tekee päätöksen ja se vie vaiheeseen 06 Toimeen-

pano kun taas ei-rekisteröivästä tukipalveluista perusturva tekee viranhaltijapäätöksen (vips) vaiheeseen 04 Päätöksenteko.

Aapelissa jokaisella vaiheella (02-08) on toimenpiteet, joihin asiaan liittyvät asiakirjat, kuten lisäselvityspyynnöt, selvitykset, puhelinkeskustelut palveluntuottajan/AVI´in kanssa, lausunnot, päätökset ja toiminnanaikaiseen valvontaan liittyvät asiakirjat kirjataan ja /tai liitetään. [IMS](#)´ssä kuvataan prosessikuvaus ja Aapelissa prosessin erilaiset käsittelyvaiheet.

4. PROSESSIN ALKUTILANNE

4.1. Tavoitteet

Työ liittyy Satasote-hankeeseen, mutta on perusturvan omaa kehittämistoimintaa, jolla edistetään valvonnan kehittämisen jalkautumista. Tehtävänä on kehittää, mallintaa ja pilotoida ilmoitustenvaraisten yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnan prosessi.

Tavoitteena on yhtenäistää toimintakäytänteitä ja sujuvoittaa prosessia, niin palveluntuottajan kuin perusturvan näkökulmasta. Turhan työn minimoiminen ja hyvä yhteistyö osallistamalla muutamia perusturvan alueella toimivia palveluntuottajia ja kysyä heiltä vinkkiä ja palautetta. Tavoitteena ilmoitusten käsittelyn toimintamallin kartoittamisen ja kehittämisen. Tavoitteena on laatia toimintamalli, joka olisi sovellettavissa myös muualle Satakunnan alueelle hankkeen kautta.

4.2. Taustaa

Prosessin kuvaamista ei oltu tehty tai ainakaan päivitetty pitkään aikaan. Paljon on hiljaista muistin varassa olevaa tietoa. Epäselvää on ollut, miten yksityisiä sosiaalipalveluilmoituksia käsitellään mm Aapelissa ja miten palveluntuottajien toimintaa valvotaan. AVI suosittelee kunnan sosiaaliviranomaista tapaamaan jokaisen palveluntuottajan ilmoituksen käsittelyn yhteydessä. Ilmoitusten käsittelyyn eli ennakoivaan valvontaan tulisi panostaa ja toiminnanaikaista valvontaa

tulisi myös tehostaa. Palveluntuottajaksi hakijat on pyritty tapaamaan ja käymään ilmoitus liitteineen heidän kanssaan lävitse. läkkäiden palveluissa on myös tavattu yksityisiä sosiaalipalveluilmoituksen tehneitä yrittäjiä vuosittain yhteistapaamisessa ja käyty yhteistä keskustelua ajankohtaisista asioista.

Porin nettisivuilla ei ole ollut ennakoivaa ohjausta yksityiseksi sosiaalipalvelujen palveluntuottajaksi hakeutumiseen. Hukkatyötä tulee, kun aloitteleva palveluntuottaja soittaa useastikin palvelujohtajille/sihteereille tehdessään ilmoitusta, jossa kaipaa neuvoja ja ohjausta. Joissain tapauksissa palveluntuottaja on lähettänyt ilmoituksen suoraan AVI:lle, kun se pitää lähettää ensin perusturvaan asian valmistelua varten. Ilmoitukset saapuvat puutteellisesti täytettynä ja tällöin joudutaan pyytämään lisäselvityksiä. Tämä aiheuttaa työn keskeytyksiä.

Ilmoitusten käsittely liitteineen vaatii tietämyksen mitkä ovat AVI:n ehdot ilmoituksenvaraisten palvelujen rekisteröimiselle, erilaisten sosiaalipuolen lakien tuntemista, lausunnon/ päätöksen kirjaamisen tarkkuutta ja aikaa. Muun perustyön sekaan pirstaloitunut ilmoitusten käsittely aiheuttaa hukkatyötä, kun asiaan pitää palata useaan kertaan. Yhtäaikaisia ilmoituksia on käsitteilyn alla samaan aikaan useita. Asian käsittelyn valmisteluvaiheessa, jolloin lausunto/päätös allekirjoitetaan/lähetetään allekirjoitettavaksi palvelujohtajalle, tulee hukkatyötä, kun asian valmistelija ei jostain syystä ole huomionnut kaikkia kriittisiä kohtia ja lausuntoa/päätöstä pitää uudelleen muokata.

AVI on antanut kunnille ohjausta yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnan kehittämisestä ja tehostamisesta ohjaukskirjeellään vuonna 2019. Kunnan tulisi tehdä paitsi ennakoivaa, niin myös toiminnan aikaista valvontaa säännöllisesti. Näin ehkäistään sellaisia tilanteita ja toimintatapoja, jotka saattavat vaarantaa palveluiden ostajan hyvinvoinnin ja terveyden sekä saattaa palveluntuottajan toiminnan epäammattimaiseen eettisesti vääriin toimintatapoihin. AVI on ohjeistanut ilmoituksen täyttöön myös omilla nettisivuillaan, mutta silti ilmoituksia saapuu kuntaan puutteellisesti täytettynä.

Esimerkki 1: Ilmoituksessa pyydetään täyttämään toimintayksikön tai toimintaa koskevat tiedot. Jos palveluntuottajalla ei ole toimintayksikköä jättää hän kyseisen kohdan täyttämättä, ei avaa palvelun tuottamistapaa toimintasuunnitelmassa ja näin joudutaan lisäselvittämään, miten palveluntuottaja tuottaa ilmoittamat palve-

lunsa. AVI´in ohjeen mukaan toimintasuunnitelman tulee vastata ilmoitusta.

Esimerkki 2: Palveluntuottajan lähettämä toimintasuunnitelma ei vastaa itse ilmoitusta. Toimintasuunnitelma saattaa olla ”tietoköyhiä” tai puolella sivulla on selvitetty joitain palveluun liittyviä asioita. Toimintasuunnitelmasta tulee käydä käy ilmi toiminnan sisältö ja sen suunniteltu laajuus, mahdollisesti käytettävät alihankkijat, selvitys asiakaskunnasta sekä henkilöstösuunnitelma ja –rakenne. Mitä – Miten- Kenelle- Ketkä tuottavat palveluita, on tärkeä kysymys, kun toimintasuunnitelmaa kirjataan.

Esimerkki 3: Joistain ilmoituksista paistaa läpi, että ne on täytetty sen kummemmin ohjeita lukematta. Selvityksille joutuu pyytämään lisäselvityksiä ja sittenkään ei ns. ”rautalankaohjeet” eivät mene perille. Asian valmistelu venyy ½ vuodesta vuoteen.

Lausunto/päätös kirjoitetaan ”tyhjään” blankkoon, jolloin vaarana on jonkin oleellisen tiedon puuttuminen ja ulkoasuiltaan lausunnot /päätökset saattavat olla monen kirjavia. AVI lähettää lisäselvityspyynnön palveluntuottajalle ja kunnalle, jos toimintasuunnitelma ja liitteet eivät vastaa ilmoitusta. Lausuntoihin on vielä otettu käsin allekirjoitukset ja lähetetty paperipostilla AVI´iin.

Aapeli asianhallintaohjelmassa ilmoituksen käsittely asian etenemisjanalla ei kaikilta osin ole ollut yhteneväistä. Vuoropuhelua (s-posti, puhelut) palveluntuottajan kanssa ei ole kirjattu/liitetty asialle. Isoin poikkeama on ollut se, kun AVI´sta saapuu kirjaamoon päätös, niin sitä päätöstä ei Aapeliin ole viety.

Kaikkia ilmoituksia liitteineen Aapeliin ei ole viety. Tämä tuli ilmi, kun palveluntuottaja tekee muutosilmoituksen tai AVI lähettää lisäselvitys- tai täydennyspyynnön kunnalle niin asiaa ei löydy Aapelista. Silloin ilmoituksia kaivetaan mapeista ja skannataan Aapeliin, jotta asia saadaan käsiteltyä tiedonhallintalain mukaisesti. Aikaa ennen Aapelia, löytyy paljon arkistomappeja, joissa näitä ilmoituksia lausuntoineen ja liitteineen arkistoidaan.

4.3. Palveluntuottaja kysely

Hankkeen alussa tein kyselyn kahdeksalle palveluntuottajalle, jotka olivat hiljan ilmoituksen Po-

rin perusturvalle tehneet. Kysyin, miten he kokivat mm. ilmoituksen täyttämisen ja palveluntuottajaksi hakeutumisen. Kysely tehtiin Webropol alustaa käyttäen, osa vastasi puhelin haastatteluun.

Kaikki vastaajat kokivat yleensäkin Porin www-sivujen olevan sekavat ja tiedon hakemisen sieltä hankalaksi. Kukaan heistä ei löytänyt ohjeita siitä, miten yksityiseksi sosiaalipalvelujen palvelujen tuottajaksi aikovan pitää toimia halutessaan palvelujen tuottajaksi. Ohjeita he saivat AVI´in sivuilta, kyselemällä tutuilta jo toiminnan aloittaneilta palveluntuottajilta ja katsomalla muiden kuntien sivustoja. Palveluntuottajat kaipasivat myös yhteyshenkilöä, jolta olisi saanut suoraan kysyä ohjeita.

5. PROSESSIN LOPPUTILANNE

Tässä raportissa ei ole tarkoitus avata ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tarkkoja työhjeita tai tarkempia vaihekuvauksia. Työvaiheiden kuvaukset löytyvät [IMS-järjestelmästä](#) ja [Aapelin](#) käytön ohjeet sekä käsittelijöiden roolikuvaukset Porin Intranet sivuilta. Tässä tuodaan esille ne toimenpiteet, joista luodaan yhteneväinen käytäntö.

5.1. Kehitystoimenpiteet

Porin www-sivuille on luotu ohjeet yksityiseksi sosiaalipalvelujen palveluntuottajaksi hakeutumiseen. Ohjeiden lisäksi sivuilta löytyy mallilomakkeita ja linkkejä toimintaa ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin. Sivuilta löytyy mallit mm. toimintasuunnitelmalle, joka niin usein on puutteellinen, palvelusopimus ja –suunnitelmapohja, joita palveluntuottaja saa vapaasti muokata ja käyttää. Ei-rekisteröitäville kotipalvelun tukipalvelutuottajille on oma [Ilmoitus kotipalvelun tukipalvelujen tuottamisesta](#)” ja omavalvontasuunnitelmapohja, joihin AVI on antanut käyttöluvan. Lomakkeista on poistettu, ne kohdat, jotka eivät tukipalveluja koske.

Aapeli asianhallintajärjestelmässä ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen ilmoitus ja lupahakemus – TOS (05.00.01.02) asian etenemisjanan vaiheita ja toimenpiteitä muokattiin niin, että asian käsittelyn vaiheet ja toimenpiteet kuvaavat kyseistä TOS´ia ja ovat siinä järjestyksessä kuin käsittely etenee.

Asian etenemisjanalle 06 Toimeenpano vaiheeseen lisättiin ”täydennyspyyntö aluehallintovirastolta” ja ”selvitys aluehallintoviraston täydennyspyyntöön”. Aluehallintoviraston lähettämä päätös liitetään samaan vaiheeseen, toimenpiteeseen ”Aluehallintoviranomaisen päätös ilmoituksenvaraisista, rekisteröitävistä palveluista” ja sen liittämisen tekee **kirjaamo**. Jos asiaa ei löydy Aapelista, ilmoittaa kirjaamo siitä TOS´in valmistelijalle. Valmistelija etsii tiedostoistaan / mappiarkistostaan palveluntuottajan asiakirjat ja pyytää kirjaamon avaamaan asian palveluntuottajan tiedoilla. Valmistelija skannaa asialle **ainakin** perusturvan lausunnon ja palveluntuottajan ilmoituksen. AVI päätös saadaan liitetyksi asialle.

Asian etenemisjanalle lisättiin 08 Seuranta vaiheeseen ”pyyntö toimittaa omavalvontasuunnitelma”, sen palautus ”palveluntuottajan selvityksen saapuminen” ja ”toiminnanaikainen valvonta” toimenpiteet. Toiminnanaikaisesta valvonnasta tulee säännöllistä, kun ennen uuden asian sulkemista kalenteroidaan Aapeliin ”pyyntö toimittaa omavalvontasuunnitelma”-toimenpide. Toimenpiteeseen laitetaan vastuuhenkilöt, määräaika päivämäärä 5 kk:n päähän ja infoteksti. Aapeli antaa määräajan lähestyessä hälytyksen toimenpiteen suorittamiseen vastuutettujen sähköpostiin. Asian valmistelija (sihteerit) lähettää s-postilla pyynnön palveluntuottajalle lähettää omavalvontasuunnitelma. Tarkastukseen liittyvät asiat (puhelut, valvontaraportit, s-postit) kirjaataan ”toiminnanaikainen valvonta” toimenpiteeseen. Myös kun palveluntuottaja osallistuu yhteisiin infotilaisuuksiin, liitetään tilaisuuden kutsu asiakirjaksi.

AVI´lle lähtevään lausuntoon ja viranhaltijapäätökseen on tehty valmiit pohjat otsikoineen Aapeliin. Valmiilla pohjilla varmistetaan se, että lausuntoihin/päätöksiin tulee kirjatuksi ne asiat, joita AVI vaatii. Pohjat ovat ”selkosuomea” ja tekstissä viitataan toimintaa ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin.

Kun palveluntuottajalle lähetetään lisäselvityspyyntö, laitetaan viestiin Asian diaarinumero (PRIDno-xxxx-xxxx) ja pyydetään häntä käyttämään sitä viestin otsikossa (Aihe). Se helpottaa ja nopeuttaa asian käsittelijöiden työtä Aapelissa. Palveluntuottajaa pyydetään lähettämään lisäselvitykset asiaa käsittelevälle henkilölle petussa. Palveluntuottaja saattaa lähettää selvityksiään myös kirjaamo@pori.fi osoitteeseen.

Varmistetaan, että toimintasuunnitelma vastaa ilmoitusta. Mikäli näin ei ole, lähetetään palvelun-

tuottajalle ohjaava sähköposti, jonka liitteeksi laitetaan toimintasuunnitelmamalli ja linkit AVI´in ja Porin www-sivuille, missä tätä asiaa käsitellään.

Kaikki asiakirjat, vuoropuhelu palveluntuottajan / AVI´in kanssa (sähköpostit, puhelujen sisältö) viedään asialle Aapelin valmisteluvaiheen (03) toimenpiteisiin. Näin saadaan todistettua käsittelyn kaikki vaiheet ja sitä jo tiedonhallintolakikin vaatii.

Lausunnot/päätökset allekirjoitetaan sähköisesti. Se vähentää käsin tehtävää työtä (lausunnon tulostus, kynällä allekirjoitus, skannaus, tiedoston vieminen Aapeliin) ja nopeuttaa prosessin läpimenoa. Viranhaltija katsoo ensin lausunnon/päätöksen, tekee mahdolliset muokkaukset ja vasta sitten allekirjoittaa sähköisesti.

Palveluntuottajalta pyydetään myös lupa sähköiseen asiointiin, lausunnon/päätöksen lähettämistä sähköpostilla. AVI´lle lausunto liitteineen lähetetään aina AVI´in oman turvapostin (<https://turvaviestit.avi.fi/>) kautta. Lupa ja lähetetyt sähköpostit liitetään Aapeliin vaiheeseen 05 tiedoksi.

Prosessikuvaus (IMS ja Aapeli) käydään läpi prosessin omistajien, palvelujohtajien ja sihteerien kanssa 10.12.2021.

6. JATKOKEHITYS

Työn alla on kotipalvelun tukipalveluille sähköinen ilmoituslomake (**kesken**).

Porin kaupungilla on käytössä *Eemeli*-sähköinen asiointi, joka kytkeytyy Aapeli-asianhallintajärjestelmään. Tämä mahdollistaa erilaisten työkulkujen suunnittelun niin, että esimerkiksi verkkosivuilla kuntalaisen täyttämä lomake avaa asian Aapeliin ja ohjaa sen valmistelijan käsiteltäväksi. Porin kaupungin tavoitteena on, että sähköinen asiointipalvelu on kiinteä osa asianhallintaa.

Porin perusturvan yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajarekisteri ajan tasalle saattaminen. AVI´in mukaan kunnan on pidettävä rekisteriä alueellaan toimivista ilmoituksenvaraisista (rekisteröitävät ja ei-rekisteröitävät) sosiaalipalveluista. Rekisteri nimetään ”Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelun tuottajat – rekisteri”. Rekisteri luodaan excel-tiedostoksi, jolloin välilehdillä

on mahdollista ylläpitää sekä rekisteröitäviä, että ei-rekisteröitäviä sosiaalipalveluja. Rekisteriä ylläpidetään Aapelissa, Asialla PRIDno-2021-5757, jolloin varmistetaan, että käytössä on vain yksi yhteinen rekisteri. Asiaa ei suljeta. Rekisteri muodostaa Aapelissa Asian ja tiedosto liitetään 08 Seuranta "Luettelo ilmoituksenvaraisista palveluntuottajista" toimenpiteeseen. Asialle ei kirjata muita toimenpiteitä. Vastuutetaan palvelujohtajat ja sihteerit. Samanlainen rekisteri voidaan luoda myös luvanvaraisista palveluista.

17.3. 2022:

Prosessikuvaus on tehtynä myös Yksityiset sosiaalipalvelut (luvanvaraiset) ja se tullaan kirjamaan samaan TOS:iin Yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoitus ja lupahakemus (05.00.01.02) otsikolla "Yksityiset sosiaalipalvelut, Palveluntuottajan nimi, Toimintayksikön nimi". Löytyy [IMS](#)'stä.

Teon alla on myös prosessikuvaus TOS:iin Yksityisten terveystietopalvelujen valvonta (06.00.00.01.03) ja otsikoidaan Yksityiset terveystietopalvelut, Palveluntuottajan nimi, Toimintayksikön nimi. Löytyy [IMS](#)'stä.

Sosiaalipalvelujen ohjaus- ja arviointikäynnit sekä valvontakäynnit tultaneen kirjamaan TOS:iin Yksityisten sosiaalipalvelujen ohjaus ja valvonta (05.00.01.01) Palaverit **23.3. ja 24.3.2022**

AVI:lta on saatu luvanvaraiset sos ja TH palveluntuottajat listaus (rekisteri) satakunnan alueelta (excel). Allekirjoittanut on päivittänyt listoja (mm yhteystiedot, vastuuhenkilöt, palvelualat) saapuneiden AVI tiedotteiden/päätösten pohjalta. Listasta on se hyöty, että siitä pystyy suodattamaan nopeasti haluttuja tietoja ja löytämään nopeasti yhteystiedot. Rekisterit löytyvät kansioista P:\Valvonta\1_Palveluntuottajarekisterit.

Satakunnan kuntien ilmoitustenvaraisten sosiaalipalvelujen ilmoitusten käsittelijöiden tapaaminen ja yhteinen toiminnan kuvaaminen **(ei ole vielä toteutunut)**.

Porissa 8.12. 2021 / **17.3.2022**

Helena Myllymäki

valvontatarkastaja (17.5.2021-31.12.2022)

Porin perusturva

044 701 6336