

VALVONTA- RAPORTTI 2016

VANTAAN KAUPUNGIN HOIVA-ASUMISEN
PALVELUJEN YMPÄRIVUOROKAUTISEN HOIVAN
VALVONTARAPORTTI VUODELTA 2016



Vantaa
Vanda

Sisälllys

1	Johdanto.....	3
2	Valvonnan painopistealueet.....	3
3	Laadunvalvontamenetelmät	5
3.1	Omavalvonta.....	5
3.2	Valvontakäynti	6
3.2.1	Ennalta iloitettu valvontakäynti.....	6
3.2.2	Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti	6
3.3	Valvonta ulkopaikkakunnilla.....	8
3.4	Yhteistyö palvelujentuottajan kanssa	8
3.5	Asiakas/omaispalautteet	9
3.6	Muu valvonta ja yhteistyötahot.....	10
3.6.1	Viranomaisyhteistyö.....	10
3.6.2	Osaamisen vaihto	10
3.6.3	Uusien omaisten/läheisten illat	11
4	Laatupoikkeamat	12
5	Valvontasuunnitelman toteutuminen ja arviointi	13

Liite 1 Saatekirje

Liite 2 Valvontalomake 2016

1 JOHDANTO

Kaupungilla on lainsäädäntöön perustuva velvollisuus valvoa sekä yksityisten hoiva-asumisen palveluntuottajien toimintaa (laki yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta) että kaupungin itse tuottamaa toimintaa. Yksityisen sosiaalipalvelun toteuttamisessa on lisäksi noudatettava sitä mitä asiakaslaissa ja muutoin sosiaalipalveluista on säädetty. Yksityisten sosiaalipalvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä asiakaslain mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan.

Sosiaalihuoltolaissa valvontavastuu on määritelty kunnan toimielimelle tai sen määräämälle viranhaltijalle (1 luku 3§). Vantaalla sosiaali- ja terveyslautakunta on päätöksellä 2.11.2009 § 11: 59 § delegoinut valvonta vastuun hoiva-asumisen palvelupäällikölle. Käytännössä laadunvalvontaa toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä.

Kunnan tehtävänä on valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Kunnalla on myös ensisijainen vastuu toiminnan lainmukaisuuden ja asianmukaisuuden seurannasta ja valvonnasta. Mahdollisiin epäkohtiin on puututtava viiveettä. Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämisvastuulla olevaa toimintaa.

Aluehallintoviraston luvan saaminen merkitsee vain sitä, että kyseinen toimintayksikkö täyttää laissa yksityisille sosiaalipalveluille säädetyt vähimmäisvaatimukset luvan saamiseen. *Se ei vapauta palvelun ostavaa kuntaa jatkuvasti arvioimasta erikseen sitä, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun.*

2 VALVONNAN PAINOPISTEALUEET

Valvonnan painopistealueiksi valittiin vuonna 2016 hoitotyön kirjaaminen, asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen, virike- ja harrastustoiminnan määrä ja laatu sekä ulkoilun toteutuminen. Painopistealueet näkyvät itse valvontalomakkeessa (liitteenä), ennakolta pyydytyissä materiaaleissa ja niitä todennetaan käynnin aikana.

Valmis lomakkeisto sisältää kysymyksiä ja tarkkailtavia kohteita mm. seuraavista aihe-alueista:

- Toiminnan organisointi, toiminta-edellytysten turvaaminen ja asukasrakenne (toiminta-ajatus)
- Henkilöstö: Koulutusvaateiden täyttyminen, mitoitus, työntekijöiden rekisteröityminen ammattihenkilöiden keskusrekisteriin
- Toimitilat
- Ruoka-, vaate- ja siivoushuolto
- Aukkaan asema ja oikeudet (asukasturvallisuus)
- Aukkaan perustarpeista huolehtiminen (hoito- ja palvelusuunnitelma, asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen, virkistys- ja kuntoutustoiminta)
- Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja (arviointi)
- Saattohoito
- Lääkärisopimuksen valvonta (terveyspalvelupäälliköt, sairaalapalvelujen ylilääkäri toteuttaneet valvontaa yhteistyössä Hoiva-asumisen palvelujen kanssa)

Tehostetun asumispalvelun toiminnan tavoitteena on tarjota ikääntyneille mahdollisuus aktiiviseen hoiva-asumiseen esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa hoitoympäristössä. Aukas voi itse valita tarvittaessa ohjattuna ja kykyjensä mukaan, miten haluaa elämäänsä hoivakodissa viettää.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, joka sisältää vähintään asukkaan liikkumissuunnitelman, ulkoilusuunnitelman, virike- ja aktiviteettisuunnitelman sekä ravitsemussuunnitelman, tavoitteet ja keinot ja auttamismenetelmät niiden saavuttamiseksi sekä tavat, jolla suunnitelmaa arvioidaan.

Hoitotyön kirjaamisen laatuvaatimuksena on hoidon kulun ja arviointien kirjaaminen asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisällön tulee olla asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaan tyytyväisyyttä seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.

Aukkaalla tulee olla mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun. Aukkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet ulkoiluun tulee olla kirjattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja

palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi asiakkaan tarve ja halukkuus ulkoiluun, tavoitteet ulkoilun määrästä ja toteutustavasta.

Asukkaille tulee järjestää toiminnallisia ja/tai keskusteluryhmiä sekä viriketoimintaa, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Toiminnallisia ryhmiä ovat esimerkiksi askarteluryhmä, toimintaterapeutin ryhmät, ruoanlaitto, kädentaidot, puutarharyhmä, taideterapia ja kirjoittaminen. Virike- ja vapaa-ajanohjelmaa ovat esimerkiksi retket, hartaustilaisuudet, illanvietot ja virike- ja vapaa-ajanryhmät. Keskusteluryhmiä ovat esimerkiksi muisti- ja muisteluryhmät, muistihäiriöisille suunnatut pienryhmätoiminnot, musiikkiterapia, keskustelupiirit ja toimintatuokiot. Asukkaille tulee järjestää heidän tarpeeseensa soveltuvia liikuntaryhmiä.

3 LAADUNVALVONTAMENETELMÄT

Laadunvalvontaa toteutetaan ennalta ilmoitetuin sekä ennalta ilmoittamattomin valvontakäynnein, tarkastuskäynnein, asiakas-, omais- ja työntekijähaastatteluin sekä asiakaspalautteen, muistutusten ja kanteluiden käsittelynä.

3.1 OMAVALVONTA

Yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on tunnettava palvelutoimintaa ohjaava lainsäädäntö ja toimintaa koskevat muut vaatimukset, ja hän on ensisijaisesti vastuussa siitä, että toiminta on jatkuvasti asianmukaista ja täyttää sille asetetut kriteerit. Ensisijainen valvonnan muoto on palveluntuottajan omavalvonta. Sosiaalipalvelulain 6 § velvoittaa yksityiset sosiaalipalvelujen palveluntuottajat laatimaan toiminnan asianmukaisuuden ja laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelman. Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut sekä palvelukokonaisuudet. Jokainen palveluntuottaja toimittaa Hoiva-asumisen palveluihin uudet, päivitetyt omavalvontasuunnitelmansa vuosittain, viimeistään valvontakäynnin ennakkomateriaalina. Omavalvontasuunnitelma on esillä jokaisessa hoivayksikössä ohjeistuksen mukaan ja sen voi saada myös Hoiva-asumisen palveluista.

Jokaisessa Vantaan kaupungin omassa hoivayksikössä on tehty omavalvontasuunnitelma, joka ohjaa oman toiminnan toteutumista ja se on esillä ilmoitustaululla hoivayksikössä.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla asiakkaiden ja heidän läheistensä näkyvillä, jotta myös asukkaat ja omaiset voivat valvoa omavalvontasuunnitelman ja laatuvaateiden toteutumista.

3.2 VALVONTAKÄYNTI

Valvontakäyntejä tehdään hoivayksiköissä joko ennalta sovitusti tai ennalta ilmoittamatta.

3.2.1 Ennalta ilmoitettu valvontakäynti

Valvontakäynti sovitaan palveluntuottajan kanssa ennakolta ja samalla pyydetään toimittamaan ennakkomateriaali hyvissä ajoin ennen varsinaista käyntiä. Ennakkomateriaaleja ovat mm. palveluntuottajan täyttämä valvontalomake, päivitetty omavalvontasuunnitelma ja henkilöstöluettelo yksiköittäin (liite). Valvontakäynti tehdään vähintään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa myös yksi tai useampia tarkastuskäyntejä laatupoikkeamien tason korjaamisen vuoksi.

Vuonna 2017 valvontaraportit julkaistaan ilmoitustaululla henkilöstön ja omaisten sekä asukkaiden nähtäville oman toiminnan yksiköissä sekä asteittain myös ostopalveluyksiköissä.

3.2.2 Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti

Ennalta ilmoittamaton käynti tehdään, jos on syytä epäillä selkeitä epäkohtia palveluntuottajan toiminnassa. Reklamaatio à Reklamaation vakavuudesta riippuen voidaan tehdä ennalta ilmoittamaton valvontakäynti. Myös AVIn/Valviran kanssa on mahdollista tehdä ennalta ilmoittamaton käynti.

Valvontakäynnille osallistuu Hoiva-asumisen palveluista vähintään kaksi henkilöä ja tarpeen vaatiessa myös asiantuntijoita asiakasohjausyksiköstä, terveyspalveluista ja/tai

sairaalapalveluista. Palveluntuottajalta osallistuu heidän sopiviksi katsomansa henkilöt, yleensä talon johtaja ja esimiehiä. Valvontalomake käydään läpi ja siitä keskustellaan, tutustutaan hoivayksikköön ja sovitaan yhdessä hoivayksikön kehittämiskohteet, joita Hoiva-asumisen palvelut seuraa sovitusti. Hoiva-asumisen palvelut kirjoittaa aina lyhyen lausunnon valvontakäynnistä joka toimitetaan palveluntuottajalle ja Etelä-Suomen Aluehallintovirastoon.

Hoiva-asumisen palvelut tekivät 19 ennalta sovittua valvontakäyntiä eri palveluntuottajien hoivayksiköihin vuonna 2016. Yhdellä valvontakäynnillä voitiin auditoida 1-3 hoivakotia, jotka sijaitsivat samassa pihapiirissä tai samassa rakennuksessa. Lisäksi tehtiin viisi ennalta ilmoittamatonta valvontakäyntiä saatujen palautteiden vuoksi. Hoiva-asumisen palvelut olivat myös läsnä useissa hoitoneuvotteluissa, joissa selviteltiin mm. epäselvyyksiä hoidon sisällöstä.

Hoiva-asumisen palvelut auditoivat myös oman toiminnan yksikkönsä eli tarkastavat, miten tehostetun asumispalvelun laatuvaatimukset täyttyvät. Vuoden 2016 joulukuussa auditoitiin Myyrinkoti ja Korson vanhustenkeskus ja tammikuussa auditoidaan Malminiityn hoivakodit. Lyhytaikaisosastoja ei vuonna 2016 auditoitu. Edellisenä vuonna tehtiin ns. ristiinauditointi. Vapaaehtoiset yksityiset palveluntuottajat auditoivat Vantaan oman toiminnan yksiköitä ja oman toiminnan yksiköt auditoivat yksityisiä palveluntuottajia. Tapa oli kuitenkin varsin uusi ja vain harvat yksityiset palveluntuottajat ilmoittautuivat vapaaehtoisiksi pilotoimaan ristiinauditointia.

Valvontakäynneistä pidetään taulukkoa, jossa näkyy käyntiaika, osallistujat ja kehittämiskohteet ja tarvittaessa muut huomionarvoiset seikat.

VALVONTAKÄYNNIT OMA- JA OSTO	2016
Ennalta ilmoitettu	29
Laatupoikkeaman tarkastus	15
Ennalta ilmoittamattomia	5
Kuntoutumisyksiköt	jtv
Ulkopaikkakunnat	1
Kantelut	4
Muistutukset	13
Hoitoneuvottelut (laatu)	37

3.3 VALVONTA ULKOPAIKKAKUNNILLA

Hoiva-asumisen palvelujen asukkaita asuu myös Vantaan ulkopuolella maksusitoumusperiaatteella. Näiden hoivakotien valvonta perustuu yhteistyöhön sijaintikunnan valvontaviranomaisten kanssa. Tietyt kunnan lähettävät aina kopion valvontaraporteistaan, mutta suurimmalta osin ne joudutaan pyytämään. Monet kunnat eivät kuitenkaan toteuta lakisääteistä velvollisuuttaan tehdä vähintään kerran vuodessa valvontakäyntiä hoivakodeissa. Tällöin hoivan laadukkuus pyritään toteamaan yhteistyössä aluehallintoviraston, omaisten ja palveluntuottajan kanssa.

3.4 YHTEISTYÖ PALVELUJENTUOTTAJAN KANSSA

Hoiva-asumisen palvelut järjestävät yleensä kaksi yhteistyöseminaaria ostopalvelujen palveluntuottajille vuosittain.

Seminaareissa käsitellään ajankohtaisia aiheita, uusia käytänteitä ja aiheita, joita palveluntuottajat ovat toivoneet. Vuonna 2016 järjestettiin syksyllä yksi palveluntuottajaseminaari, joka käsitteli kilpailutuksessa tulleita aiheita ja uusia laatuvaatimuksia sekä lääkärisopimusta.

Joulukuussa 2016 tavattiin palveluntuottajia toteuttamissuunnitelmanneuvotteluissa uuden sopimuskauden puitteissa.

Yhteistyö palveluntuottajien kanssa pyritään pitämään tiiviinä ja vuorovaikutuksellisenä. Palveluntuottajien toivotaan olevan herkästi yhteydessä Hoiva-asumisen palveluihin erilaisissa tilanteissa, jotta ongelmat ja haasteet voidaan ennakoida ja ratkaista ennen kuin ne paisuvat suhteettoman suuriksi.

3.5 ASIAKAS/OMAISPALAUTTEET

Hoiva-asumisen palvelut antavat jatkuvasti neuvontaa ja ohjausta puhelimitse ja sähköpostitse tietoturva-asiat huomioiden palveluntuottajille ja omaisille erilaisissa tilanteissa.

Vantaan kaupunki ottaa vastaa kirjallisen ja/ tai suullisen asiakaspalautteen. Korjaava kirjallinen/ suullinen asiakaspalaute käsitellään aina muistutuksena, ellei asiakas tätä erikseen kiellä. Palaute toimitetaan palveluntuottajalle/ omalle hoivayksikölle ja korjaavaan palautteeseen pyydetään palveluntuottajalta/ omalta hoivayksiköltä kirjallinen vastine.

Hoiva-asumisen palvelut käsittelee palautteen yhdessä palveluntuottajan/ oman yksikön kanssa ja ryhtyy palautteen perusteella tarvittaviin laadunvalvontatoimenpiteisiin. Asiakkaalle lähetetään aina kirjallinen vastaus Hoiva-asumisen palveluista. Varsin yleisenä käytäntönä on järjestää asukkaan ja tämän omaisten kanssa hoitoneuvottelu, johon osallistuu omaisen ja asukkaan lisäksi palveluntuottajan lähiesimies, omahoitaja, tarvittaessa palvelusta vastaava henkilö, sekä hoiva-asumisen palveluista laatukoordinaattori, ylihoitaja ja/tai palvelupäällikkö.

Asiakas voi tehdä palvelusta kantelun aluevalvontaviranomaiselle. Aluevalvontaviranomainen pyytää kanteluun kirjallisen vastineen tarpeelliseksi katsomaltaan taholta.

Asiakkaiden, heidän omaistensa tai muiden tahojen palveluntuottajista tekemiin kanteluihin, muistutuksiin tai palautteisiin vastataan mahdollisimman nopeasti kirjallisesti tai suullisesti selvittämällä asian ensin palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajilta edellytetään toiminnan kehittämistä ja korjaamista saadun palautteen pohjalta.

Vuonna 2016 on tehty kaksi kantelua ja kahdeksan muistutusta Etelä-Suomen aluehallintovirastoon Vantaan yksityisten palveluntuottajien toiminnasta. Omasta toiminnasta on tehty kaksi kantelua ja viisi muistutusta.

3.5.1 Omaistenillat ja muut tiedotustilaisuudet

Sekä omassa että ostotoiminnassa tulee järjestää omaistenilta vähintään kaksi kertaa vuodessa. Omaistenilloissa käsitellään yksikön ja palveluntuottajan/ Vantaan kaupungin ajankohtaisia asioita. Omaistenilloissa omaisilla on mahdollisuus keskustella ja tuoda ilmi havaitsemiaan epäkohtia/ kysymyksiä palvelun sisällöstä ja laadusta.

3.6 MUU VALVONTA JA YHTEISTYÖTAHOT

3.6.1 Viranomaisyhteistyö

Vantaan kaupunki toteuttaa laadunvalvontaa yhteistyössä Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanssa. Yhteistyöhön kuuluvat säännöllinen yhteydenpito aluehallintovirastoon, toteutetusta laadunvalvonnasta raportointi, tarvittaessa yhteiset laadunvalvontakäynnit sekä laadunvalvonnan kehittämiseen osallistuminen.

Pääkaupunkiseudun kunnat Vantaa, Espoo ja Helsinki noudattavat laadunvalvonnassa samanlaisia menettelytapoja ja tekevät aktiivisesti yhteistyötä.

Vantaan kaupunki pyytää/ vaatii valvontaraportin niistä kunnista, joissa on Vantaan sijoittamia tehostetun palveluasumisen asukkaita.

3.6.2 Osaamisen vaihto

Osaamisen vaihto / työntekijävaihto on osa osaamisen kehittämistä. Vantaan kaupungin tavoitteena on yhtenäinen ja läpinäkyvä strateginen johtaminen (2013 -2016). Yksikön johtamissuunnitelma muodostuu tulos- ja kehityskeskusteluista sekä koulutus- ja kehittämissuunnitelmista. Näiden avulla vastaamme, kuinka kehitämme osaamistamme tulevaisuuden haasteiden mukaisesti, yksilöinä ja ryhmässä.

Osaamisen vaihto on käynnistynyt Hoiva-asumisen palveluissa jo vuonna 2011. Alussa teimme osaamisen vaihtoa oman toiminnan sisällä eri yksiköiden välillä. Lyhytaikaishoidon

yksiköt aloittivat toiminnan vuonna 2013, jolloin näiden kahden yksikön välinen osaamisen vaihto oli tiivistä. Tavoitteenamme oli luoda Hoivan yhtenäinen toimintakulttuuri.

Vuonna 2016 lähdimme pilotoimaan Hoiva-asumisen palvelujen ja ostopalvelujen välistä (ulkoista) osaamisenvaihtoa/ työntekijävaihtoa. Haluamme varmistaa ja vahvistaa oman toiminnan ja ostopalvelujen samankaltaisuutta ja tasalaatuisuutta mahdollistamalla henkilökunnan liikkuvuus yksiköiden välillä. Samalla pyrimme lisäämään henkilökunnan työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä.

Ulkoisella työntekijävaihdolla tarkoitetaan sitä, että

- kaupunki työnantajana siirtää ennalta sovituksi lyhyeksi määräajaksi (6vk) työntekijänsä työsuhteeseen kuuluvan työnantajan oikeuden johtaa ja valvoa työntekoa sekä ne työnantajalle säädetyt velvollisuudet, jotka liittyvät välittömästi työn tekemiseen ja sen järjestelyihin yritykselle/ yhteistyö-kumppanille tai että
- yritys työnantajana siirtää ennalta sovituksi lyhyeksi määräajaksi työntekijänsä työsuhteeseen kuuluvan työnantajan oikeuden johtaa ja valvoa työntekoa sekä ne työnantajalle säädetyt velvollisuudet, jotka liittyvät välittömästi työn tekemiseen ja sen järjestelyihin kaupungille.

Valmistelimme sopimuksen työntekijävaihdosta Vantaan kaupungin ja yksityisen hoivayrityksen välillä yhteistyössä ostopalvelujen ja Vantaan kaupungin Hoiva-asumisen palvelujen, henkilöstöpalvelujen sekä luottamusmiesten kanssa. Sopimuksessa on sovittu Vantaan kaupungin Hoiva-asumisen palvelujen työntekijävaihdosta yksityisen yrityksen kanssa ja päinvastoin. Asiakirjassa määritellään sopijapuolten välillä noudatettavat työntekijävaihtoon liittyvät periaatteet ja toimintamallit sekä sopijapuolten väliset oikeudet ja velvollisuudet.

Pilotin arviointi ja raportointi tulee valmistumaan vuonna 2017.

3.6.3 Uusien omaisten/läheisten illat

Asukkaiden omaisilla ja läheisillä on tärkeä rooli laadunvalvonnassa, sillä omaiset toimivat asukkaiden ja hoivayksiköiden arjessa. On tärkeää, että omaisilla on selkeää tietoa siitä,

mitä tehostetun asumispalvelun palveluun sisältyy ja toisaalta siitä mitkä asiat ovat asukkaan/ asioidenhoitajan vastuulla. Uusien asukkaiden omaisille järjestettiin marraskuussa 2016 ensimmäistä kertaa omaistenilta, jossa esiteltiin Hoiva-asumisen palvelujen tuotekuvaus kokonaisuudessaan. Jatkossa omaisteniltoja tullaan järjestämään säännöllisin väliajoin kaksi kertaa vuodessa. Omaistenilta on tarkoitettu kaikille Vantaan Hoivan uusien asukkaiden omaisille niin omassa toiminnassa kuin ostopalveluissa.

4 LAATUPOIKKEAMAT

Palvelun laadun tulee täyttää tarjouspyynnössä ja sen liitteissä, tarjouksessa ja sopimuksessa määritelty taso ostopalveluyksiköissä. Samat laadunvaateet koskevat myös Vantaan kaupungin omaa toimintaa. Jos palvelutoiminnan laadun taso alenee jollakin laadun osalla sovitusta, voi kaupunki ostopalveluyksiköiden osalta yksipuolisesti alentaa kaikkien sijoittamiensa asiakkaiden hoitovuorokauden hintaa 10 %:lla laadun tason alenemisen alkamisen ajankohdasta lukien siksi ajaksi, kunnes palvelun laatu on palveluntuottajan toimesta palautettu ennalleen. Omassa toiminnassa laatupoikkeamiin suhtaudutaan aina vakavasti ja palvelun laadun tason palauttamiseksi tehdään kehittämis- ja toimintasuunnitelma, jonka toteutumista ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yksikön esimiehen, Hoiva-asumisen palvelujen laatukoordinaattorin ja ylihoitajan toimesta.

Hoidon ja palvelun laatua seurataan sekä asiakas- että ammattilaispalautteen perusteella ja tuottaja (sekä oma että osto) sitoutuu välittömiin toimiin, jos laatupoikkeamia todetaan. Palveluntuottaja mittaa asiakastytytyväisyyttä säännöllisesti vähintään joka toinen vuosi omaisilta/läheisiltä ja asiakkailta. Jokainen asiakaspalautte ja sen johdosta tehdyt toimenpiteet ilmoitetaan kirjallisesti kootusti tilaajalle. Kaupunki varaa oikeuden auditoida tai muutoin tarkistaa palveluntuottajan laadun tason sopimuskauden aikana. Palveluntuottaja antaa kaupungille auditoinnin yhteydessä tiedot henkilökunnan määrästä, käytöstä ja asiakaspalautteista.

Vuonna 2016 on ostopalveluyksiköihin tehty valituksiin ja omaisten tai työntekijöiden yhteydenottoihin liittyen tehostettua valvontaa muutaman yksikön osalta yhdessä muiden valvovien viranomaisten ja lähikuntien edustajien kanssa. Kaksi yksikköä on ollut tehovalvonnassa. Tehovalvonnan aikana ei uusia asukkaita ole sijoitettu ko. yksikköön.

Kaikkien yksiköiden kanssa on kuitenkin päästy neuvottelemalla korjaamaan toimintaa siten, että toiminta ko. yksiköissä on voinut jatkua eikä sopimussakkoihin ole tarvinnut turvautua.

5 VALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTUMINEN JA ARVIOINTI

Valvontasuunnitelman toteutumista on arvioitu vuosittain ja suunnitelman arvioinnista nousseet asiat on nostettu seuraavan vuoden valvonnan painopistealueiksi ja omassa toiminnassa myös seuraavan vuoden tulokortin asioiksi. Varsinaista kirjallista arviointiraporttia ei ole aiemmin laadittu. Vuodesta 2016 lähtien valvontasuunnitelmasta tehdään raportti seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä. Raportti toimitetaan tiedoksi Sosiaali- ja terveystoimen sekä Vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmään ja laitetaan myös Vantaan kaupungin internet- sivuille, mistä raportti on julkisesti kansalaisten nähtävillä.

LIITE 1

Hyvä yhteistyökumppani!

Vantaan Hoiva-asumisen palvelut tekevät valvontakäynnin/auditointikäynnin hoitoyksikköönne erikseen sovittuna ajankohtana.

Pyydämme toimittamaan meille seuraavat etukäteismateriaalit *sähköisessä* muodossa:

- valvontalomake täytettynä (ei skannattuna)
- henkilöstöluettelo sekä viimeinen kolmen viikon työvuorototeutuma siten että listan alla on laskettuna joka vuorokaudesta: aamuvuoron koulutetut/iltavuoron koulutetut sekä aamuvuoron kouluttamattomat(avustajat)/iltavuoron kouluttamattomat(avustajat)
- päivitetty omavalvontasuunnitelma
- Valviran myöntämä lupa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta
- alla lueteltujen asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä kaikki päivit-
täiskirjaukset ajalta 1-31.3.2016
- yksikön virkistys/virikeohjelma samalta ajalta

Etukäteismateriaali tulee toimittaa sähköisesti osoitteella H24@vantaa.fi keskiviikkoon xx.x.2016 mennessä.

Ystävällisin terveisin

Hannele Nyfors
laatukoordinaattori
hannele.nyfors@vantaa.fi
(09) 8392 8424

LIITE 2

Hoiva-asumisen palvelut

VALVONTAKÄYNTIKERTOMUS 2016

Sosiaalihuollon laitokset ja tehostettu asumispalvelu

Kaupunki Palveluntuottaja · nimi · yhteystiedot Toimintayksikkö · nimi · yhteystiedot · sähköposti	Vantaan kaupunki
Valvontakäynnin ajankohta Valvontakäynnin peruste Valvontakäyntiin osallistuneet Valvontakohteen palveluala Asiakasryhmä Toimintayksikön vastuuhenkilö · nimi · yhteystiedot · sähköposti Hoitotyön vastuuhenkilö · nimi · koulutus · yhteystiedot Toimintayksikössä viimeksi suoritettut tarkastukset (AVI, Valvira, työsuojelupiiri tms.)	valvontatarkastus tehostettu asumispalvelu ikääntyneet

Kuinka monta asukaspaikkaa yksikössäsi on?	Vastaus:
--	----------

Montako Vantaan Hoiva-asumisen palvelujen asiakasta asuu yksikössäsi?	Vastaus:
Kuinka monta Vantaan Hoiva-asumisen palvelujen asiakasta asuu 2hh?	Vastaus:
Mistä muista kunnista yksikössäsi on asukkaita?	Vastaus:
Mikä on yksikön henkilökuntamitoitus (hoitotyöhön osallistuva)? Muun henkilökunnan mitoitus (tuki-, avustava-)? Mitä ammattiryhmiä/nimikkeitä pitää sisällään?	Vastaus:
Vakinainen hoitohenkilökunta täyttää ympärivuorokautisessa vanhustenhoidossa vaadittavat ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusehdot ja on merkitty/tarkastettu Julki-Terhikistä (lh, sh)	Vastaus:
Miten työvuorokohtainen työnjako on suunniteltu?	Vastaus:
Kuvaa sairaanhoitajan työtehtävät/työnjako.	Vastaus:
Montako täydennyskoulutuspäivää/henkilö oli vuonna 2015?	Vastaus:
Onko jokaiselle hoitotyöntekijälle laadittu henkilökohtainen koulutussuunnitelma tulos- ja kehityskeskustelun perusteella?	Vastaus:
Milloin viimeksi on selvitetty henkilökunnan työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä? Mitä toimenpiteitä tulosten jälkeen on tehty?	
Milloin palotarkastus on tehty? · tarkastuksen jälkeen vaaditut toimenpiteet?	Vastaus: Millaisia, mitä on tehty?
Milloin on päivitetty · pelastussuunnitelma · turvallisuusselvitys (jos erill.)	Vastaus:
Poistumisharjoitukset: · turvakävelyt, milloin? · muut paloharjoitukset, pvä? · onko koko henkilökunta perehdytetty palo-turvallisuuteen?	Vastaus: Miten perehdytetty? Miten asia dokumentoitu?
Palo- ja pelastuskoulutukset: · ovatko kaikki osallistuneet? · miten varmistat sen? · kuinka monella henkilökunnasta on voimassa oleva ensiapukoulutus?	Milloin? Koko hoitohenkilökunnan lukumäärä?

Missä yksikössäsi on ensiapuvälineistö?	Vastaus:
Onko hoitoyksikössä asukkaiden käytössä hoitajakutsujärjestelmä? Onko ranneke (tms.) kaikilla asukkailla? Jos ei, miksi?	Vastaus:
Miten varmistat muistihäiriöisten asukkaiden turvallisuuden?	Vastaus:
Miten/milloin/miksi rajoitatte asukkaan liikkumisvapautta? Kuka tekee päätöksen rajoittamisesta? Miten asiaa seurataan? Onko yksikössä asukkaan toimintaa rajoittavia asuja, asusteita tms.?	Vastaus:
Kaatumistapaturmat viimeisen 12 kk aikana? · mitä tehty niiden ehkäisemiseksi?	Vastaus:
Lääkepoikkeamat viimeisen 12 kk aikana? · mitä poikkeamia eniten (antovirhe, jakovirhe, muu)? · mitä tehty niiden ehkäisemiseksi?	Vastaus:
Millä tasolla lääkehoidon osaaminen on yksikössäsi tällä hetkellä? Perustele kantasi.	Vastaus:
Onko yksikössä kattava ohjeistus hygieniasta? Miten varmistat, että henkilökunta on perehtynyt siihen?	Vastaus:
Onko yksikössäsi sairaalabakteerin kantajia (esim. MRSA)?	Vastaus:
Onko kaikilla asukkailla päivitetty ja ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu tehtyyn RAI-arviointiin? Jos ei, niin miksi?	Vastaus:
Onko kaikille asukkaille haettu Kelan hoito- ja asumistuet? Jos ei, miksi? Kuka tarvittaessa avustaa hakemuksen teossa?	Vastaus:
Saavatko kaikki asukkaat käyttövaroja asioidenhoitajaltaan/edunvalvojaltaan?	Vastaus:
Onko kaikkien asukkaiden /omaisten kanssa pidetty hoitosuunnitelmakokous viimeisen 12 kk aikana? (Uusien asukkaiden kanssa 1 kk asukkaan saapumisesta) Jos ei, niin miksi?	Vastaus:
Miten omaisia informoidaan asukkaan kuulumisista, tapahtumista yms.? Kuka informoi? Onko asiasta ohjeistus?	Vastaus:
Mistä asukas/omainen tietää, kuka on hänen omahoitajansa?	Vastaus:
Miten omahoitajuus toteutuu yksikössäsi? Perustele, ole hyvä.	Vastaus:
Miten huolehditte asukkaan huoneen viihtyisyydestä, jos asukkaalla ei ole tavaroita eivätkä omaiset kalusta huonetta tai hänellä ei ole omaisia?	Vastaus:

Onko <i>palvelun sisällöstä</i> kirjallinen perustiedote asukkaille ja heidän läheisilleen? Ota se mukaan valvontakäynnille.	Vastaus:
Onko <i>jokaisesta asukkaasta</i> tehty palvelutarpeen arvio (joka perustuu tuoreeseen RAI- arviointiin) viimeisen 12 kk aikana ja toimitettu Hoiva-asumisen palveluihin? PTA-lomakkeeseen tulee merkata uusimmat RAI-tulokset.	Vastaus:
Miten varmistat, että jokaiselle asukkaalle on tarjolla virkistystä ja kuntouttamista, josta hän pitää ja jota haluaa? Miten asukkaiden osallistumista seurataan?	Vastaus:
Miten säännöllinen ulkoilu on turvattu jokaiselle asukkaalle?	Vastaus:
Millaisia 1. liikuntaryhmiä 2. virike/keskustelu/toiminnallisia ryhmiä asukkaille järjestetään hänen omassa yksikössään? Ketkä vetävät näitä ryhmiä? Kuinka paljon ryhmään osallistuu asukkaita?	Vastaus:
Miten huolehditte vuoteessa olevan asukkaan virkistyksestä ja kuntouttamisesta? Montako vuoteeseen hoidettavaa yksikössänne on?	Vastaus:
Miten olette kehittäneet viriketoimintanne ja asukkaiden kuntouttamista viimeisen 12 kk aikana?	Vastaus:
Miten usein käytätte ja miten hyödynnätte MNA-testiä?	Vastaus:
Miten asukkaan itsemääräämisoikeus näkyy hänen arjessaan?	Vastaus:
a)Asukkaiden vaatteiden pesusta vastaa: b) Liinavaatteiden pesusta vastaa: c) Hoitoyksikön siivouksesta vastaa: Mikäli siivouksesta vastaa henkilökunta, miten varmistat heillä olevan riittävän erityisosaamisen hoitoyksikön siivoukseen?	Vastaus: Vastaus: Vastaus:

Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys on lain edellyttämällä tasolla. Yksikössä on laadittu rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys vastaa Vantaan kaupungin puitesopimuksen ehtoja. Rekisterin pitäjänä toimii Vantaan kaupunki.	Yksikön tietoturavastaavan nimi?
Yksikkö on tutustunut Vantaan lääkärisopimuksen ehtoihin. Miten lääkäripalvelut ovat toimineet yksikössänne?	
Asiakkaiden sijoitusprosessi	Vantaalaiset asiakkaat on sijoitettu Vantaan kaupungin asiakaskriteereiden mukaisesti. Vantaalla sijoittamisesta vastaa Vantaan kaupungin moniammatillinen asiakasohjaus-yksikkö.

Yksikön kommentit ja palaute valvontakäynnistä:

Yhteenveto valvontakäynnistä, kehittämiskohteet/epäkohdat:



**Vantaa
Vanda**