

# VALVONTA- RAPORTTI 2017

VANTAAN KAUPUNGIN VANHUSTEN  
TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN  
VALVONTARAPORTTI VUODELTA 2017



**Vantaa**  
**Vanda**

## Sisällys

|         |                                                      |    |
|---------|------------------------------------------------------|----|
| 1       | Johdanto .....                                       | 3  |
| 2       | Valvonnan painopistealueet .....                     | 3  |
| 3       | Laadunvalvontamenetelmät .....                       | 5  |
| 3.1     | Omavalvonta .....                                    | 5  |
| 3.2     | Valvontakäynti .....                                 | 6  |
| 3.2.1   | Ennalta ilmoitettu valvontakäynti .....              | 6  |
| 3.2.2   | Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti .....           | 6  |
| 3.3     | Valvonta ulkopaikkakunnilla .....                    | 7  |
| 3.4     | Yhteistyö palvelujentuottajan kanssa .....           | 7  |
| 3.5     | Asiakas/omaispalautteet .....                        | 8  |
| 3.5.1   | Omaistenillat ja muut tiedotustilaisuudet .....      | 9  |
| 3.6     | Muu valvonta ja yhteistyötahot .....                 | 9  |
| 3.6.1   | Viranomaisyhteistyö .....                            | 9  |
| 3.6.2   | Osaamisen vaihto .....                               | 9  |
| 3.6.3   | Uusien omaisten/läheisten illat .....                | 10 |
| 3.7     | Lääkäripalvelujen valvonta .....                     | 10 |
| 4       | Laatupoikkeamat .....                                | 11 |
| 5       | Valvontasuunnitelman toteutuminen ja arviointi ..... | 12 |
| Liite 1 | Saatekirje                                           |    |
| Liite 2 | Valvontalomake 2017                                  |    |
| Liite 3 | Lääkäripalvelujen valvontalomake 2017                |    |

## 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 terveystalokunta 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 säädettyt vähimmäisvaatimukset luvan saamiseen. Se ei vapauta palvelun ostavaa kuntaa jatkuvasti arvioimasta erikseen sitä, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun.

## 2 VALVONNAN PAINOPISTEALUEET

Vanhusien tehostetun palveluasumisen valvonnan painopistealueiksi valittiin vuonna 2017 asukkaiden mielekkään arjen toteutuminen ja sen todentaminen, harrastetoiminnan määrä ja laatu sekä ulkoilun toteutuminen. Painopistealueet näkyvät itse valvontalomakkeessa (liitteenä), ennakolta pyydetyissä materiaaleissa (mm. päivittäiskirjaukset) ja niitä todennetaan käynnin aikana.

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

- Toiminnan organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen ja asukasrakenne (toiminta-ajatus)
- Henkilöstö: Koulutusvaateiden täyttyminen, mitoitus, työntekijöiden rekisteröityminen ammattihenkilöiden keskusrekisteriin

- Toimitilat
- Ruoka-, vaate- ja siivoushuolto
- Asukkaan asema ja oikeudet (asukasturvallisuus)
- Asukkaan perustarpeista huolehtiminen (hoito- ja palvelusuunnitelma, asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen, virkistys- ja kuntoutustoiminta)
- Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja (arviointi)
- Lääkärisopimuksen valvonta (Projektipäällikkö Tuula Lahti)

Vanhusten tehostetun palveluasumisen toiminnan tavoitteena on tarjota ikääntyneille mahdollisuus aktiiviseen hoiva-asumiseen esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa hoitoympäristössä. Asukas 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.

Asukkaalla tulee olla mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun. Asukkaan 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.

Uutena asiana 1.1.2017 alkaen vaaditaan sosiokulttuurisen ja/tai kuntouttavan työn 0.01 mitoitus, josta myös maksetaan 1,20 eur/asukas. Tämän mitoituksen täyttymiseksi palveluntuottajalla tulee olla koulutettu

sosiokulttuurisen ja/tai kuntoutuksen ammattilainen, jonka toteutuneet työajat tulee olla todennettavissa toimintayksikössä.

Valvontakäynneillä on myös kartoitettu tietoisuutta sosiaalihuoltolain 48 § ilmoitusvelvollisuutta havaituista epäkohdista ja miten se on toteutettu eri yksiköissä.

### 3 LAADUNVALVONTAMENETELMÄT

Vanhusten tehostetun palveluasumisen 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(Erityisasumisesta).

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.

Puitesopimuskumppaneiden sekä omien toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat löytyvät myös Vantaan internet-sivustoilla. Omien yksiköiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään alkuvuoden kuluessa.

## 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 suositellaan julkaistavan 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. Mm. omaisten antama negatiivinen palaute eli reklamaatio voi reklamaation vakavuudesta riippuen aikaansaada ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin. Myös AVIn/Valviran kanssa on mahdollista tehdä ennalta ilmoittamaton käynti.

Valvontakäynnille osallistuu Hoiva-asumisen palveluista (Erytisasumisesta) 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 sekä mahdollisille muille sijoittajakunnille.

Hoiva-asumisen palvelut tekivät 33 ennalta sovittua valvontakäyntiä eri palveluntuottajien hoivayksiköihin vuonna 2017. Yhdellä valvontakäynnillä voitiin auditoida 1-3 hoivakotia, jotka sijaitsivat samassa pihapiirissä tai samassa rakennuksessa. Lisäksi tehtiin 11 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 vanhusten tehostetun palveluasumisen laatuvaatimukset täyttyvät. Vuoden 2017 syksyllä auditoitiin kaikki oman toiminnan yksiköt: Myyrinkodin neljä ryhmäkotia, Malminiityn kaksi hoivakotia, Korson vanhustenkeskuksen hoivakodit, Kivistön lyhytaikaishoidon yksikkö, Simonkylän molemmat lyhytaikaishoidon yksiköt sekä Simonkylän hoivakoti 3.

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

| VALVONTAKÄYNNIT OMA- JA OSTO | 2017 |
|------------------------------|------|
| Ennalta ilmoitettu           | 33   |
| Laatupoikkeaman tarkastus    | 8    |
| Ennalta ilmoittamattomia     | 11   |
| Kuntoutumisyksiköt           | 3    |
| Ulkopaikkakunnat             | 1    |
| Kantelut                     | 0    |
| Muistutukset                 | 16   |
| Hoitoneuvottelut (laatu)     | 12   |

### 3.3 VALVONTA ULKOPAIKKAKUNNILLA

Vanhusten tehostetun palveluasumisen palvelujen asiakkaita asuu Vantaan ulkopuolella sekä maksusitoumusperiaatteella että puitesopimuskumppaneiden hoivayksiköissä. 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 hoivayksiköissä. Tällöin hoivan laadukkuus pyritään toteamaan yhteistyössä aluehallintoviraston, omaisten ja palveluntuottajan kanssa.

### 3.4 YHTEISTYÖ PALVELUJENTUOTTAJAN KANSSA

Hoiva-asumisen palvelut järjestävät vuosittain kaksi yhteistyöseminaaria ostopalvelujen palveluntuottajille.

Seminaareissa käsitellään ajankohtaisia asioita, uusia käytänteitä ja aiheita, joita palveluntuottajat ovat toivoneet. Vuonna 2017 kevään palveluntuottajaseminaarissa käsiteltiin mm. osaamisen vaihtoa, sosiokulttuurista lisäresurssia ja sopimuksen työllistämisehtoa. Syksyn palveluntuottajaseminaarin aiheita olivat mm. uusi lääkärisopimus, Apotti ja seuraavan vuoden kehittämiskohteet.

Yhteistyö palveluntuottajien kanssa pyritään pitämään tiiviinä ja vuorovaikutuksellisena. 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/OMAISPAULUTTEET

Hoiva-asumisen palvelut antavat jatkuvasti neuvontaa ja ohjausta puhelimitse ja sähköpostitse tietoturvasasiat 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 2017 on tehty 14 muistutusta Vantaan yksityisten palveluntuottajien toiminnasta. Omasta toiminnasta on tehty kaksi muistutusta. Kanteluita ei vuonna 2017 ole tehty.

### 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, tekevät aktiivisesti yhteistyötä ja järjestävät yhteistapaamisia vuosittain.

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

### 3.6.2 Osaamisen vaihto

Osaamisen vaihtoa / työntekijävaihtoa tapahtui suunnitelmallisesti oman toiminnan sisällä mutta oman toiminnan ja ostopalvelujen välillä vaihtoa ei tapahtunut vuonna 2017. Useista yrityksistä huolimatta ei työntekijöiltä löytynyt riittävää halukkuutta vaihtoon vuoden 2017 kuluessa.

### 3.6.3 Uusien omaisten/läheisten illat

Asukkaiden omaisilla ja läheisillä on tärkeä rooli laadunvalvonnassa, sillä omaiset toimivat asukkaiden ja hoivayksiköiden arjessa. On osoittautunut tärkeäksi, että omaisilla on selkeää tietoa siitä, mitä vanhusten tehostetun palveluasumisen palveluun sisältyy ja toisaalta siitä mitkä asiat ovat asukkaan/ asioidenhoitajan vastuulla. Vuonna 2017 järjestettiin kaksi uusien omaisten iltaa, yksi keväällä ja yksi syksyllä. Kumpaankin omaisten iltaan oli runsaasti osallistujia. Omaisten ilta on tarkoitettu kaikille Vantaan Hoivan uusien asukkaiden omaisille niin omassa toiminnassa kuin ostopalveluissa.

### 3.7 LÄÄKÄRIPALVELUJEN VALVONTA

Vuonna 2017 aloitettiin systemaattinen yhteistyö Hoiva-asumisen palveluiden/Erityisasumisen tulosityksikön kanssa ja valvontakäynteihin liitettiin myös lääkäriyön valvonta, joka aiemmin on tehty erikseen. Valvontakäynnit toteutettiin siten, että yhteinen valvontakäynti aloitettiin lääkäriyön osalta ja jatkui sitten hoivatyön osalta. Valvontakäyntiä ei tehty niihin palvelutaloihin tai hoivakoteihin, missä asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta on vastannut terveyskeskuslääkäri.

Lääkäriyön valvontamateriaali työstettiin alku vuonna voimassa olevan ostolääkärisopimuksen pohjalta. Valvontamateriaali toimitettiin muutamaa viikkoa ennen valvontakäyntiä ostolääkärin palveluntuottajalle ja palveluntuottaja palautti omalta osaltaan täytetyn lomakkeen 2-3 päivää ennen valvontakäyntiä projektipäällikölle.

Valvontakäyntien yhteydessä on nostettu sopimuksen sisältö yhdeksi yksikön toiminnan perehdytysosa-alueeksi. Hoivayksiköissä on ollut epäselvyyttä lääkäreiden käyntipäivien työtehtävistä ja viikkokonsultaatioiden hyödyntämisestä. Valvontakäynneillä on 2017 painotettu hoitajien vastuuta määräraikaistarkastusten seurannasta ja suunnitteluajataulusta sekä valmistautumisesta näihin tarkastuksiin. Valvontakäynneillä nostettiin esille myös asukkaiden oma osallistuminen ja omaisten/läheisten kuuleminen hoidon suunnittelussa.

Käynneillä keskusteltiin lähettämiskäytännöistä, hoitolinjauksista ja oman lääkärin konsultoinnista. Valvonta käynneillä on pystytty todentamaan sopimuksen mukainen toiminta ja muun muassa pikadiagnostiikkalaitteet oli toimitettu pääsääntöisesti kaikkiin yksiköihin. Hoivakodeissa asuu myös ulkokuntalaisia asukkaita, tämä seurauksena laskutukseen tulee kiinnittää erityistä huomioita, jotta laskutuksen oikeellisuus voidaan varmistaa.

Valvontakäynneillä on käyty läpi muun muassa: lääkelupien kirjoittaminen, lääkehoitosuunnitelman toteutuminen, vainajien toteamiseen liittyvät asiat, laboratorio/ kuvantamislähetteet, potilastietojärjestelmät ja tiedon siirtäminen. Ostolääkäripalveluntuottajan edustaja tai vastuulääkäri osallistui muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta valvontakäynteihin ja valvontakäynnillä esille nousseihin poikkeamiin kyettiin reagoimaan nopeasti.

#### 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 osa-alueella 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 asiakas- tyytyväisyyttä säännöllisesti vähintään joka toinen vuosi omaisilta/läheisiltä ja asiakkailta. Jokainen asiakaspalaute 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 2017 on ostopalveluyksiköihin tehty valituksiin ja omaisten tai työntekijöiden yhteydenottoihin liittyen tehostettua valvontaa muutaman yksikön osalta yhdessä muiden valvovien viranomaisten ja lähikuntien edustajien kanssa. Kolme 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. Vuodesta 2016 lähtien vanhusten tehostetun palveluasumisen valvontasuunnitelmasta on tehty 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 tekee valvontakäynnin/auditointikäynnin hoitoyksikköönne erikseen sovittuna ajankohtana.

Pyydämme toimittamaan meille seuraavat etukäteismateriaalit *sähköisessä* muodossa:

- valvontalomake täytettynä (ei skannattuna)
- henkilöstöluettelo
- Valviran/AVIn myöntämä lupa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta
- alla lueteltujen asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä kaikki päivittäiskirjaukset ajalta 1.1-22.1.2017
- yksikön virkistys/virikeohjelma samalta ajalta

Asukkaat:

Etukäteismateriaali tulee toimittaa sähköisesti osoitteella [H24@vantaa.fi](mailto:H24@vantaa.fi) keskiviikkoon xx.xx.2017 mennessä.

Ystävällisin terveisin

Hannele Nyfors  
laatukoordinaattori  
[hannele.nyfors@vantaa.fi](mailto:hannele.nyfors@vantaa.fi)  
(09) 8392 8424

## LIITE 2 Valvontakertomus

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Vantaan kaupunki<br><br>Palveluntuottaja <ul style="list-style-type: none"> <li>· nimi</li> <li>· yhteystiedot</li> </ul>                                                                                                                                            |                            |
| Toimintayksikkö <ul style="list-style-type: none"> <li>· nimi</li> <li>· yhteystiedot</li> <li>· sähköposti</li> </ul>                                                                                                                                               |                            |
| Valvontakäyntiin osallistuvat                                                                                                                                                                                                                                        |                            |
| Valvontakäynnin ajankohta                                                                                                                                                                                                                                            |                            |
| Valvontakäynnin peruste                                                                                                                                                                                                                                              | valvontatarkastus          |
| Valvontakohteen palveluala                                                                                                                                                                                                                                           | tehostettu palveluasuminen |
| Asiakasryhmä                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |
| Toimintayksikön vastuuhenkilö <ul style="list-style-type: none"> <li>· nimi</li> <li>· yhteystiedot</li> <li>· sähköposti</li> </ul><br>Hoitotyön vastuuhenkilö <ul style="list-style-type: none"> <li>· nimi</li> <li>· koulutus</li> <li>· yhteystiedot</li> </ul> |                            |

|                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Asiakkaiden sijoitusprosessi: Vantaalaiset asiakkaat on sijoitettu Vantaan kaupungin asiakaskriteereiden mukaisesti. Vantaalla sijoittamisesta vastaa Vantaan kaupungin moniammatillinen asiakasohjausyksikkö.                 |  |
| Asukaspaikkoja yhteensä:<br>Hoiva-asumisen palvelujen sijoittamat asukkaat:<br>Muiden kuntien sijoittamat asukkaat, mistä kunnista:                                                                                            |  |
| Montako asukasta asuu 2hh, 3hh, 4hh?                                                                                                                                                                                           |  |
| Miten omahoitajuus näkyy työvuorokohtaisessa työnjaossa? Kuka tekee työnjaon?                                                                                                                                                  |  |
| Montako täydennyskoulutuspäivää/ henkilö oli vuonna 2016? Mitkä olivat yleisimmät koulutukset?                                                                                                                                 |  |
| Onko tulos- ja kehityskeskustelut pidetty? Milloin viimeksi?                                                                                                                                                                   |  |
| Milloin viimeksi on selvitetty työilmapiiriä? Mitkä olivat tulokset?                                                                                                                                                           |  |
| HOITOTYÖN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS                                                                                                                                                                                              |  |
| Onko kaikilla asukkailla ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma? Miten se perustuu tehtyyn RAI- arviointiin?                                                                                                                |  |
| Jokaisesta vuorosta tulee kirjata. Minkä tasoista kirjaaminen mielestäsi yksikössäsi on? Mitä olette tehneet viimeisen vuoden aikana, jotta kirjaamisen taso nousisi?                                                          |  |
| Onko kaikkien asukkaiden/omaisten kanssa pidetty hoitosuunnitelmakokous viimeisen 12 kk aikana? Onko uusien asiakkaiden kanssa pidetty ko. kokous 1 kk sisällä asukkaan saapumisesta?                                          |  |
| Onko jokaisesta asukkaasta tehty palvelutarpeen arvio viimeisen 12 kk aikana? Arvio perustuu tuoreeseen RAI- arviointiin ja se on toimitettu Hoiva-asumisen palveluihin? PTA- lomakkeeseen tulee merkitä kaikki RAI- tulokset. |  |
| Kuvaile omahoitajuutta yksikössäsi.                                                                                                                                                                                            |  |
| Miten suun terveydenhoito on järjestetty yksikössäsi? Milloin suuhygienisti on tarkastanut kaikkien asukkaiden suun/hampaat?                                                                                                   |  |
| ASUKKAAN ASEMA JA OIKEUDET                                                                                                                                                                                                     |  |

|                                                                                                                                                       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Miten asukkaan itsemääräämisoikeus näkyy hänen arjessaan?                                                                                             |  |
| Miten /milloin/miksi rajoitatte asukkaan liikkumisvapautta? Kuka päättää ja kirjaa asian? Miten varmistat, että asiaa seurataan eikä se ”jää päälle”? |  |
| LÄÄKEHOITO                                                                                                                                            |  |
| Millä tasolla lääkehoito on yksikössäsi? Perustele mielipiteesi.                                                                                      |  |
| Lääkepoikkeamien määrä viimeisen 12 kk aikana yksikössäsi? Erittele mitä poikkeamat ovat olleet.                                                      |  |
| Kerro, miten olette kehittäneet lääkehoitoa asukasturvallisemmaksi viimeisen 12 kk aikana.                                                            |  |

|                                                                                                                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ASUKKAAN HYVINVOINTI JA VIRKISTYSTOIMINTA                                                                                                                      |  |
| Onko yksikössäsi sairaalabakteerin kantajia (esim. MRSA)?                                                                                                      |  |
| Miten seuraatte käsihuuhteen kulutusta?                                                                                                                        |  |
| Kaatumistapaturmien määrä viimeisen 12 kk aikana? Montako toimenpiteitä vaativaa tapaturmaa? Mitä olette tehneet kaatumisten ehkäisemiseksi?                   |  |
| Miten arvioitte asukkaan kaatumisriskiä?                                                                                                                       |  |
| Miten toimitte, jos asukkaan omaiset eivät suostu/eivät kalusta asukkaan huonetta viihtyisäksi?                                                                |  |
| Miten olette kehittäneet viriketoimintaanne ja asukkaiden kuntouttamista viimeisen 12 kk aikana?                                                               |  |
| Miten säännöllinen ulkoilu turvataan jokaiselle asukkaalle?                                                                                                    |  |
| Miten varmistat, että jokaiselle asukkaalle on tarjolla virkistystä ja kuntoutusta, josta hän pitää ja jota haluaa? Miten asukkaiden osallistumista seurataan? |  |
| RAVITSEMUS JA PUHTAUS                                                                                                                                          |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Kuka vastaa yksikössäsi siivoamisesta?                                                                                                                                                                                                                    |                                  |
| Kuka vastaa liinavaatteiden pesusta?                                                                                                                                                                                                                      |                                  |
| Kuka vastaa asukasvaatteiden pesusta?                                                                                                                                                                                                                     |                                  |
| Saako hoitohenkilökunta riittävästi perehdytystä hoitoyksikön siivoamiseen (eritetahrat ym.)?                                                                                                                                                             |                                  |
| Miten ruokahuolto on järjestetty yksikössäsi?<br>Mikä on hoitohenkilökunnan rooli ruokahuollossa?                                                                                                                                                         |                                  |
| OMAVALVONTA                                                                                                                                                                                                                                               |                                  |
| 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? |
| Onko omavalvontasuunnitelmaa käyty läpi henkilökunnan kanssa? Miten sitä on käsitelty?                                                                                                                                                                    |                                  |
| Milloin omavalvontasuunnitelma on päivitetty?<br>Onko Vantaan kaupungin nettisivuilla oleva yksikkösi omavalvontasuunnitelma ajantasainen?                                                                                                                |                                  |
| Onko vuoden 2016 alusta voimaan tullut sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus omavalvontasuunnitelmassa?                                                                                                                  |                                  |
| Onko ilmoitusvelvollisuus yleisesti tiedossa?<br>Miten asiaa on käsitelty yksikössäsi?                                                                                                                                                                    |                                  |
| TURVALLISUUS                                                                                                                                                                                                                                              |                                  |
| Milloin palotarkastus on viimeksi tehty?<br>Mitä toimenpiteitä vaadittiin tehtäväksi?                                                                                                                                                                     |                                  |
| Milloin pelastussuunnitelma on päivitetty?                                                                                                                                                                                                                |                                  |
| Onko yksikössäsi pidetty poistumisharjoituksia viimeisen 12 kk aikana? Entä paloharjoituksia?                                                                                                                                                             |                                  |
| Turvakävelyt, milloin pidetty ja miten usein?                                                                                                                                                                                                             |                                  |
| Palo- ja pelastuskoulutukset, milloin viimeksi pidetty? Ovatko kaikki osallistuneet?                                                                                                                                                                      |                                  |

|                                                                                                          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                          |  |
| Missä ensiapuvälineistö yksikössäsi on?                                                                  |  |
| Onko yksikössäsi asukkailla käytössä hoitajakutsujärjestelmä?                                            |  |
| SOSIAALIOHJAUS                                                                                           |  |
| Onko kaikille asukkaille haettu Kelan hoito- ja asumistuet? Kuka avustaa tarvittaessa hakemuksen teossa? |  |
| Saavatko kaikki asukkaat käyttövaroja edunvalvojaltaan/asioidenhoitajaltaan?                             |  |

Yhteenveto valvontakäynnistä, kehittämiskohteet:

*Mietti valmiiksi kaksi kehittämiskohdetta yksikössäsi, kiitos!*

### LIITE 3

Hoiva-asumisen palvelut

VALVONTAKÄYNTIKERTOMUS 2017

Sosiaalihuollon laitokset ja tehostettu asumispalvelu: Ostopalvelun lääkäripalvelut

Kaupunki

Palveluntuottaja

- nimi
- yhteystiedot

Toimintayksikkö

- nimi
- yhteystiedot
- sähköposti

Vantaan kaupunki

Minkä niminen vastuulääkäri työskentelee hoivakodissa?

Vastaus:

Miten palveluntuottajan on perehdyttänyt vastuulääkäriä sopimuksen sisältöön?

Vastaus:

Palvelun aloittamisen jälkeen yksikön vastuulääkäri suorittaa kaksi kertaa vuodessa yksikössä perusteellisen määräaikaistarkastuksen, jonka aikana käydään läpi kaikki asiakkaat.

Toteutuuko:

Miten:

Mikäli ei, niin miksi:

Osallistuuko lääkäri hoitosuunnitelmien laadintaan/päivittämiseen määräaikaistarkastuksen yhteydessä?

Miten:

Miten lääkäri huomioi asukkaan ja hänen läheisensä mielipiteen hoitosuunnitelmassa?

Miten lääkäri hyödyntää käytettävissä olevia mittareita pitkäaikaissairauksien hoidossa?

Onko hoitajilla riittävää osaamista käyttää mittareita?

Lääkäriin tulee myös tavata ja tutkia asukas, joka sitä itse vaatii. Toteutuuko?

Mikäli ei, niin miksi:

Toteutuuko puhelinkierrolla määritellyt asiat: (Puhelinkierrojen aikana lääkäri käy läpi lääkitysasiat, uusia reseptejä, kirjoittaa todistuksia ja lähetteitä (sairaala-, fysioterapia-, vaippa-, laboratorio- ja röntgenlähetteitä yms.). Puhelin-kierrojen yhteydessä välitetään myös omaisten soittopyyntöjä. Vastuulääkäriin tulee pyydettyä ottaa yhteys potilaan omaisiin. Puhelinkierroja tekevä lääkäri konsultoi tarvittaessa palveluntuottajan erikoislääkäreitä tai erikoissairaanhoitoa)

Vastaus:

Osaavatko hoitajat konsultoida oikeita asioita viikoittain viikkokierrolla?

Miten toteutuu omaisten soittopyyntöjen perusteella lääkärin yhteydenotot?

Asumispalveluyksikön henkilökunnalla tulee olla mahdollisuus konsultoida lääkäreitä (ns. takapäivystäjä) aikavälillä 8:00 – 22:00 vuoden jokaisena päivänä.

Miten palveluntuottaja on varmistanut puhelinkonsultaatiovalmiuden?

Miten varmistetaan, että vastataan 10 minuutin kuluessa soittopyyntöön?

Millaisia asioita konsultoidaan?

Milloin konsultaation perusteella laitetaan asukas päivystykseen?

Jos palveluntuottajan lääkäri puhelin-konsultaation yhteydessä toteaa tarvetta lääkärikäynnille, lähetetään paikalle lääkäri tekemään arviota potilassiirrosta muuhun yksikköön tai suorittamaan tarvittava lääketieteellinen toimenpide

Sopimuksessa on määritelty, että Lääkäriin on tultava paikalle tunnin sisällä päivystyksen aikana 8:00 – 22:00.

Miten toteutuu?

Milloin lääkäri tulee konsultaation perusteella paikalle?

Miten palveluntuottaja tämän mahdollistaa?

Palveluntuottajalla tulee olla selkeä suunnitelma päivystysajan ulkopuolisten hätätilanteiden varalle, jossa ennakoidaan potilaan tilan kehittymistä siten, että paikan päällä tapahtuvan hoidon aloittaminen on tilanteen niin salliessa mahdollista seuraavana aamuna.

Millainen suunnitelma palveluntuottajalla on päivystyksen ulkopuolisten hätätilanteiden varalle?

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen lääkäreillä (myös mahd. etätyöskentelyn aikana) ja hoivayksikön henkilökunnalla on aina käytössään ajantasaiset potilas-tiedot.

Miten palveluntuottaja on huolehtinut hoitajien/ päivystystilanteissa ajantasaisten potilastietojen saatavuudesta, mikäli hoitajilla/ päivystysyksiköissä on eri potilastietojärjestelmä käytössä?

Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.  
Tietosuojavastaavan nimi:

Palveluntuottajan tulee antaa vuosittain selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Milloin ja kenelle selvitys on viime vuoden osalta annettu?

Yksikön kommentit ja palaute valvontakäynnistä (auditoija täyttää)

Yhteenveto valvontakäynnistä, kehittämiskohteet (auditoija täyttää)



**Vantaa  
Vanda**