

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan selvitys kaupunginhallitukselle Vantaan kaupungin arviointikertomuksesta 2019

TOIMINNAN JA TALOUDEN TAVOITTEIDEN ARVIOINTI

Tiivistelmä nro. 2

Kaupungin valtuustokauden strategian 2018–2021 keskeisinä tavoitteita ovat kaupungin talouden tasapainosta huolehtiminen, kaupungin tiivistäminen, elinvoiman ja vetovoiman parantaminen, asukkaiden hyvinvoinnista huolehtiminen sekä palveluiden kehittäminen uudistavalla ja osallistavalla otteella.

Myönteisenä kehityksenä voidaan todeta, että tarkastuslautakunnan kaupunginvaltuutetuille suorittaman kyselyn perusteella Vantaalla erityisesti tavoitteiden yhteys kunnan strategiaan oli noussut merkittävästi. Toinen merkittävä kohoaminen oli tapahtunut väittämän ”koen voivani vaikuttaa tavoitteiden asettamista koskevassa päätöksenteossa” kohdalla, sillä Vantaalla kohonnut muutosprosentti oli korkein kyselyyn osallistuneista kaupungeista.

Strategisten tavoitteiden toteuttamiseksi valtuusto asettaa vuosittain sitovat tavoitteet. Kaupunginhallituksen raportoinnin mukaan sitovista tavoitteista oli toteutunut täysin 19, osittain 10 ja 3 tavoitetta ei toteutunut lainkaan. Yksi tavoite ei ollut arvioitavissa. Tarkastuslautakunta oli eri mieltä kuuden tavoitteen toteumasta ja lisäksi yhden tavoitteen osalta huomautettiin tavoitteen mittarista. Vuosien 2018-2019 strategisista vuositavoitteista oli raportoinnin mukaan toteutunut kokonaan tai osittain noin 86 prosenttia. Kehityskohteeksi tavoitteiden osalta on tarkastuslautakunta nostanut erityisesti tavoitteiden raportoinnin selkeyden ja täsmällisyyden parantamisen.

Johtopäätökset: Tarkastuslautakunta oli eri mieltä kuuden tavoitteen toteuma-arviosta. Kolmessa tapauksessa oli kyse tarkalleen määritetystä tavoitearvosta, jota ei oltu saavutettu ja lautakunta katsoi, että nämä tavoitteet eivät toteutuneet lainkaan. Lisäksi yhdessä tavoitteessa (koulukiusaamisen) kahdesta mittarista vain osa toisesta mittarista toteutui ja lautakunta katsoi, että tavoite ei kokonaisuutena toteutunut lainkaan. Yhden tavoitteen osalta (sisäilmakorjaustoimenpiteiden onnistuminen) ei raportoinnissa kerrottu mittarin toteutumisesta, joten arviointia ei voinut tehdä ja yhden kokonaan toteutuneeksi raportoidun tavoitteen (Apotti) kaikki osat eivät olleet vuoden 2019 aikana toteutuneet. Lisäksi yhden tavoitteen mittariksi oli otettu mittari, joka ei kuulunut tavoitteen mittaristoon (MAL-tavoite).

Suositukses: Jos tavoite sisältää useita mittareita, joista vain osa toteutuu, lautakunta suosittelee merkitsemään mittarien tilannearvioon mitkä mittarit toteutuivat ja mitkä eivät (esimerkkinä tavoite 7.1).

Vastaus:

Tarkastuslautakunnalla on huomautettavaa tai se on eri mieltä kahden sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalle vastuutetun v. 2019 sitovan tavoitteen raportoinnista:

- Tavoite 12.3 Nykyistä suurempi osa ikääntyneistä asuu kotona (toimiala raportoinut osittain toteutuneeksi).
- Tavoite 16.1 Uuden asiakas- ja potilastilastojärjestelmän onnistunut käyttöönotto (toimiala raportoinut kokonaan toteutuneeksi).

Tavoitteen 12.3 osalta tarkastuslautakunta toteaa: ”Raportoinnin mukaan omassa kodissa kotihoidon turvin tai ilman palveluja asuvien 75 vuotta täyttäneiden osuus oli 93,2 prosenttia vuonna 2019. Vaikka määrä oli hieman noussut, tavoitearvoa ei saavutettu ja tavoite ei toteutunut lainkaan.”

Tavoitteen 16.1 osalta tarkastuslautakunta toteaa: ”Raportoinnissa todetaan, että osa järjestelmän toiminnallisuudesta siirtyi käyttöön otettavaksi vuoden 2020 puolella ja järjestelmän korjaukset ja optimointi jatkuvat edelleen. Tarkastuslautakunta toteaa, että raportoinnin

perusteella käyttöönotto ei kokonaisuudessaan toteutunut aikataulun mukaan ja tavoite toteutui näin osittain.”

Kuten tarkastuslautakunta toteaa, toimialan tulkinnot tavoitteiden saavuttamisen asteesta ovat olleet liian suotuisat. Määrälliset tavoitteet ovat helposti mitattavia ja seurannan kannalta selkeitä, mutta kunnianhimoisesti asetettuina myös hyvin vaativia yksiselitteisyydessään. Apotti-tavoitteen osalta toimiala oli arvioinut tavoitteen toteutuneeksi perustuen kahteen onnistuneeseen käyttöönottoon v. 2019 aikana, mutta kuten arviointikertomuksessa todetaan, käyttöönotto ei ole toteutunut kokonaisuudessaan ja tavoite toteutui siltä osin vain osittain.

Toimiala tarkastelee jatkossa entistä kriittisemmin toteutumisarvioitaan tilanteessa, jossa kehitys toivotun suuntaista, mutta asetettu täsmällinen tavoite jää saavuttamatta.

TERVEYDENHUOLLON SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT s. 39

Tiivistelmä nro 6

Terveystietojen sähköisten asiointipalvelujen saatavuutta tarkasteltiin pääkaupunkiseudun kaupunkien ja HUSin tarkastustoimien yhdessä toteuttamassa arvioinnissa. Sähköinen asiointi kehittyy vauhdilla, mutta perinteisten palvelukanavien tarve on selvästi yhä olemassa. Vantaan osalta sähköiset terveyspalvelut ja niiden jatkokehittäminen nojaavat pitkälti Apotin Maisa-asiakasportaaliin.

Johtopäätökset: Terveystietojen sähköisiä asiointipalveluita on arvioinnin perusteella melko kattavasti käytössä. Sähköisten palvelujen olemassaolo on edesauttanut palvelujen tarjoamista oikea-aikaisesti. Kaikilla asiakkaila ei ole syystä tai toisesta mahdollisuutta hyödyntää sähköisiä palveluita, jolloin heillä on mahdollisuus asioida perinteisten palvelukanavien kautta tai hyödyn- tää puolesta asiointia. Palvelujen saavutettavuutta rajoittaa jonkin verran se, ettei kaikkia palveluita ole tarjolla yhtä kattavasti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kaikissa palveluissa ei myöskään ole vielä huomioitu selkokieliä.

Sähköiset asiointipalvelut toimivat osaltaan omahoidon tukena. Asiakkaan tuottamaa tietoa voidaan myös hyödyntää osana omahoitoa. Esimerkiksi sähköisillä esitetietolomakkeilla saatujen tietojen perusteella voidaan suunnitella vastaanoton tai hoidon toteutusta. Asiakkaan tuottamaa tietoa ei vielä kuitenkaan laajamittaisesti hyödynnetä. Hyödynnettävyyttä hankaloittaa esimerkiksi se, etteivät tiedot siirry aina automaattisesti järjestelmien välillä. Nykitekniikka, kuten verensokerinseurantalaitte, tarjoaa uusia mahdollisuuksia diabeetikoiden hoidon ja verensokerin seurantaan ja mahdollistaa paremman hoitotasapainon saavuttamisen. Arvioinnin kohteissa kriteerit seurantalaitteiden saamiseen ovat samantyyppisiä keskenään ja noudattavat Käypä hoito -suositusta.

Sähköisistä asiointipalveluista kerätään tietoa asiakaspalautteiden avulla. Saadun palautteen perusteella palveluita kehitetään. Asiakkaita myös osallistetaan mahdollisuuksien mukaan palvelujen suunnitteluun.

Tietoturva ja tietosuojat vaikuttavat asiakaskokemukseen. Niillä on myös merkitystä siihen, luottavatko käyttäjät palveluihin. Arvioinnin perusteella tietoturva- ja tietosuojakysymykset on kattavasti huomioitu terveydenhuollon sähköisissä asiointipalveluissa. Potilaan tuottaman terveystiedon omistajuus nousee jatkossa esille tietoturva- ja tietosuojanäköalasta.

Arvioinnin perusteella sähköiset asiointipalvelut ovat vähentäneet jonkin verran potilaskäyntien ja puhelinkontaktien määrää. Sähköinen asiointi on tuonut helpotusta erityisesti asiakasnäkökulmasta tarjoamalla asiakkaille uuden ajasta ja paikasta riippumattoman vaihtoehtoisen palvelukanavan. Tilastojen perusteella sähköisen asiointin arvioidaan lisääntyvän vuosittain. Tämän arvioinnin perusteella sähköisillä asiointipalveluilla on mahdollista saavuttaa joissakin tapauksissa samat tai jopa paremmat terveyshyödyt kuin perinteisillä palveluilla. Sähköisten asiointipalvelujen vaikutus työn tehokkuuteen ei kuitenkaan ole aivan yksiselitteistä. Sähköiset palvelut ovat uusi kanava, joka ei välttämättä poista, korvaa tai vähennä muuta tekemistä. Sähköisten palvelujen onnistunut ja vaikuttava käyttöönotto edellyttää terveydenhuollon toimintayksiköiden prosessien päivittämistä sekä henkilöstön digiosaamisen vahvistamista. Sähköisten palvelujen vakiinnuttua, niillä on mahdollista vaikuttaa työn tehokkuuteen ja resurssien uudelleen kohdentamiseen.

Vantaan tarkastuslautakunta toteaa, että Apotin käyttöönottoa ei voi pitää kaikilta osilta onnistuneena. Järjestelmä ei vastaa sille annettuja tavoitteita kaikilta osin ja vastaa eri käyttäjätahojen tarpeisiin eri tavoin.

Suositukset: Sähköisten asiointipalveluiden saavutettavuudessa tulee jatkossa huomioida paremmin käyttäjien erilaiset vammat ja rajoitteet.

Sähköisten palveluiden saavutettavuus ja niihin liittyvät neuvonta- ja tukipalvelut yhdenvertaisesti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi tulee turvata. Sähköisissä asiointipalveluissa tulee tavoitella selkkokielisyyttä.

Sähköisten asiointipalvelujen löydettävyyteen kaupunkien ja HUSin verkkosivuilta tulee kiinnittää jatkossa enemmän huomiota.

Perinteisten palvelukanavien käyttö tulee mahdollistaa jatkossakin eri asiakasryhmien yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistamiseksi.

Käyttäjien havaitsemiin Apotin ongelmiin on kiinnitettävä erityistä huomiota ja korjattava järjestelmän toiminnan ongelmat.

Vastaus:

Kaupungin tulee huomioida sähköisten palveluiden saatavuus saavutettavuusdirektiivin mukaisesti siten, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan. Esimerkkejä huomioitavista ryhmistä ovat autismikirjon ihmiset, ruudunlukijan käyttäjät, heikkonäköiset, ihmiset, joilla on motorisia rajoitteita, kuurot ja kuulovammaiset, lukivaikeuksia omaavat. Kaupungin nettisivu-uudistuksessa saavutettavuuteen ja löydettävyyteen tullaan kiinnittämään erityistä huomiota.

Apotin Maisan sivustolta löytyy saavutettavuusseloste. Myös Apotin omistajaorganisaatiot pyrkivät takaamaan Maisa-palvelun saavutettavuuden EU:n saavutettavuusdirektiivin ja lain digitaalisten palveluiden tarjoamisesta mukaisesti.

Apottia koskevat palautteet käydään läpi ja analysoidaan ensin Vantaan digitaalisissa palveluissa. Palautteisiin pyritään reagoimaan mahdollisimman ripeästi ja asiakasvastausten selkeyteen panostetaan. Mikäli palautteen käsittely edellyttää lisäselvityksiä, annetaan asiakkaalle ohjeet jatkotoimenpiteitä varten. Vantaan palveluita koskevat hyödylliset toiminnalliset muutokset pyritään toteuttamaan saman tien. Teknistä muutosta edellyttävät havainnot ja ehdotukset käsitellään yhdessä toimittajan kanssa. Siinä yhteydessä arvioidaan, mikä niiden toteutuskelpoisuus, mahdollinen tekninen ratkaisu ja toteutusaikataulu olisi. Toteuttamiskelpoiset ideat päätyvät usein tuotekehitysjonoon.

Kuten tarkastuslautakunta toteaa, sähköisten kanavien käyttöönotto ei välttämättä poista, korvaa tai vähennä muuta tekemistä. Perinteisten palvelukanavien, kuten puhelimen tai kirjepostin välityksellä ja kasvokkain tapahtuvien kontaktien mahdollisuutta ylläpidetään terveystieteissä jatkossakin.

10 SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI

Tehostetun palveluasumisen valvonta s. 78

Tiivistelmä nro 16

Tarkastuslautakunta käsitteli tehostetun palveluasumisen valvontaa vuoden 2018 arviointikertomuksessaan ja jatkoi nyt seurannalla, miten valvonnassa on edetty vuoden 2019 aikana. Valvontaa tehostettiin ja erityisasumisen yksikkö teki jokaiseen oman toiminnan yksikköön ja ostopalveluyksikköön ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin vuoden aikana.

Johtopäätökset: Valvontaa on vuoden 2019 aikana tehostettu. Vantaa teki vuonna 2019 yhteensä 99 valvontaja tarkastuskäyntiä vanhusten tehostetun palveluasumisen yksiköihin (41 käyntiä vuonna 2018). Valvonnasta raportoitui kuukausittain sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja lautakunnan päätöksen mukaisesti jokaiseen omana toimintana toteutettuun ja ostopalveluna hankittuun tehostetun palveluasumisen yksikköön sekä muihin valvonnan piirissä oleviin tehostetun palveluasumisen yksiköihin tehtiin vähintään yksi ennalta ilmoittamaton valvontakäynti. Erityisasumisen oma laadunvalvonta pystyy reagoimaan tilanteisiin nopeasti.

Vastaus:

Kuten tarkastuslautakunta toteaa, valvontaa on vuoden 2019 aikana tehostettu esimerkiksi lisäämällä ennalta ilmoittamaton valvontakäynti kaikkiin erityisasumisen yksiköihin, ja erityisasumisen oma laadunvalvonta pystyy reagoimaan tilanteisiin nopeasti. Valvonnasta myös raportoitui kuukausittain sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Omaishoidon tuki s. 80

Tiivistelmä nro 17

Omaishoidon tuki turvaa monessa tilanteessa asiakkaan kotona asumisen edellytyksiä ja on myös inhimillinen vaihtoehto, edellyttäen, että omaishoitajien riittävästä tuesta huolehditaan. Vuoden 2019 asiakaskyselyssä esiin nousseisiin parannuskohteisiin kannattaa panostaa.

Johtopäätökset: Omaishoidon tuki muodostuu hoidettavalle annettavista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja hoitotehtävää tukevista palveluista. Vuoden 2019 aikana toteutetun omaishoidon asiakaskyselyn perusteella tärkeimpänä tukimuotona pidettiin omaishoitajan vapaita. Ikääntyneiden, yli 75-vuotiaiden kohdalla omaishoidon tuen vapaiden käyttöprosentti on korkea, suurin osa käyttää vapaapäivänsä jollakin tavalla. Ikääntyneiden osalta vapaiden pitämisen eri vaihtoehtoja löytyy hyvin. Vammaisten omaishoitoperheissä ja erityisesti pitkäaikaissairaiden lasten osalta vapaiden pitäminen on vähäisempää. Heille sopivia lyhytaikaishoidon paikkoja on vähän. Lisäksi palveluohjausta tulisi kehittää heidän osaltaan.

Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen etuus, johon varattu määräraha on parina viime vuonna ylittynyt. Palvelutarpeen kasvua ei ole pystytty ennakoimaan ja raskashoitosten hoidettavien osuus on kasvanut, kun asiakkaaksi on tullut esi- merkiksi paljon hoitoa ja tukipalveluja tarvitsevia lapsia. Palvelukokonaisuus tulisi kuitenkin kalliimmaksi, jos omaishoidettava siirtyisi ympärivuorokautiseen hoitoon määrärahan loputtua.

Vantaan omaishoidon huomattavasti muita kuusikkokuntia alhaisemmat kustannukset asiakasta kohti johtuvat siitä, että omaishoidon tuen myöntäminen on kireämpää kuin muissa suurissa kaupungeissa.

Suosituks: Asiakaskyselyn pohjalta parannettaviksi asioiksi nostettiin palvelun muuttaminen reaktiiviseksi, palkkion mahdollistaman tuen ja hyödyn maksimointi sekä pitkäaikaissairaiden lasten omaishoitajien palvelut. Vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten lyhytaikaishoidon paikkoja on vähän. Näihin on syytä panostaa.

Omaishoidon tuen tarpeen ennakointiin on kiinnitettävä tarkempaa huomiota talousarviovalmistelussa. Erittäin ongelmallisena voi pitää tilannetta, jossa omaishoidon tuen määrärahat loppuvat kesken vuoden.

Vastaus:

Kuten tarkastuslautakunta toteaa, vuoden 2019 aikana toteutetun asiakaskyselyn perusteella omaishoitajan vapaita pidettiin tärkeimpänä tukimuotona ja ikääntyneiden omaishoitajien osalta omaishoidon tuen vapaiden käyttöprosentti on korkea. Vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lapsiperheiden osalta vapaiden pitäminen on vähäisempää, ja heille sopivia lyhytaikaishoidon paikkoja on vähän. Vanhus- ja vammaispalveluissa lähdetään lisäämään vammaisten lyhytaikaishoidon paikkoja omaan toimintaan kuusi (6) kappaletta. Palveluohjausta tehostetaan omaishoitajien vapaapäivien käytön kannustamiseksi, erilaisia vaihtoehtoja löytyy myös lapsiperheille.

Vantaalaisille omaishoidon tuen asiakkaille on avattu Facebook-sivusto, jota kautta voidaan tiedottaa ja kehittää uudenlaista palveluohjausta asiakkaille. Asiakasohjeita selkokielistetään ja käännetään mahdollisuuksien mukaan eri kielille.

Omaishoidon tuen tarpeen ennakointiin pyritään panostamaan talousarviovalmistelussa; palvelutarpeen kasvun ennakointi on haastavaa vakavien sairastumisten ja vammautumisten osalta. Seuraamme omaishoidon tuen määrärahojen käyttöä tehostetusti vuonna 2020.