

VALVONTA- RAPORTTI 2020

VANTAAN KAUPUNGIN OSTOPALVELUT-
PALVELUYKSIKÖN VALVONTARAPORTTI
VUODELTA 2020



Vantaa
Vanda

Sisällys

1	Johdanto.....	3
2	Valvonnan kohteet ja painopisteet.....	4
3	Ikääntyneiden asumispalvelujen valvonta.....	5
3.1	Tehostettu palveluasuminen.....	5
3.2	Palveluasuminen.....	5
3.3	Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen.....	6
4	Vammaisten asumispalvelujen valvonta.....	6
5	Perhehoidon valvonta.....	7
6	Vammaisten työ- ja päivätoiminnan valvonta.....	8
7	Kotiin vietävien palvelujen valvonta.....	9
7.1	Tukipalvelut - Kotihoitoa tukevat palvelut.....	9
8	Laadunvalvontamenetelmät.....	10
8.1	Omavalvonta.....	11
8.2	Valvontakäynti.....	11
8.2.1	Ennalta ilmoitettu ohjaus- ja valvontakäynti.....	12
8.2.2	Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti.....	12
8.2.3	Huolikäynti.....	12
9	Ohjaus- ja valvontakäynnit 2020.....	13
9.1	Ikääntyneet.....	13
9.2	Vammaiset.....	14
9.3	Perhehoito.....	14
9.4	Vammaisten työ- ja päivätoiminta.....	15
10	Valvontakäyntien tulokset ja laatupoikkeamat 2020.....	15
10.1	Ikääntyneet.....	15
10.2	Vammaiset.....	16
10.3	Vammaisten työ- ja päivätoiminta.....	17
11	Valvonta ulkopaikkakunnilla.....	17
12	Yhteistyö palveluntuottajien kanssa.....	18
13	Asiakas/omaispalautteet.....	18
14	Muu valvonta ja yhteistyötahot.....	19
14.1	Viranomaisyhteistyö.....	19
14.2	Uusien läheisten illat.....	19
14.3	Lääkäripalvelujen valvonta.....	20
15	Valvontasuunnitelman toteutuminen ja arviointi.....	23
16	Vuoden 2021 valvontasuunnitelma.....	25

1 JOHDANTO

Ostopalvelut palveluyksikkö perustettiin osaksi Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelukokonaisuutta vuoden 2020 alussa. Palvelupäälliköksi Ostopalveluihin siirtyi Nina Linja. Ostopalvelut palveluyksikkö on jakautunut kolmeen vastuualueeseen; vanhusten- ja vammaisten asumispalvelujen hankinta, kotiin vietävät palvelut sekä palvelujen järjestäminen ja laadunvalvonta. Kaikkia kolmea palvelukokonaisuutta johtaa oma Ostopalvelujen päällikkö. Vanhusten ja vammaisten asumispalvelujen hankinnasta vastaa Jesse Leino, hän aloitti Vantaalla keväällä 2020. Kotiin vietävien palvelujen palvelukokonaisuuden vastaavana aloitti vuoden 2020 lopussa Ostopalvelujen päällikkö Anni Toppila. Laadunvalvonnan ja palvelujen järjestämisen vastuualueen vastaavana toimi alkuvuodesta 2020 Aila Halonen, hänen siirryttyään toisiin tehtäviin palvelukokonaisuudesta vastaavana aloitti vs. Ostopalvelujen päällikkö Katja Hernesniemi vuoden 2020 lopussa.

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen, palvelutalotoiminnan ja vammaisten asumispalvelujen valvontakäytäntöjen ohella valvonnan kehittämisen kohteeksi nostettiin vuonna 2020 vammaisten työ- ja päivätoiminnan sekä perhehoidon valvonta. Kotiin vietävien palvelujen laadunvalvonnan kehittäminen aloitettiin, samoin kuin kuljetuspalvelujen laadunvalvonta. Valvontatyö on Vantaalla suunnitelmallista ja sitä toteutetaan laaditun laadunvalvontasuunnitelman mukaisesti.

Vuonna 2020 maailmanlaajuinen Korona- pandemia aiheutti muutoksia alkuperäiseen valvontasuunnitelmaan, mutta lähes kaikki vuoden ajalle suunnitellut valvonnat pystyttiin toteuttamaan pandemiasta huolimatta. Suurimpaan osaan Vantaan alueella sijaitseviin asumisen ostopalveluyksiköihin sekä kaupungin omiin yksiköihin tehtiin vuoden 2020 aikana kaksi valvontakäyntiä: ennalta ilmoittamaton valvontakäynti sekä ennalta ilmoitettu valvontakäynti. Valvontakäyntien tuloksista raportoititiin kuukausittain sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Koronan ja laatutiimin henkilöstövajeen takia ennalta ilmoittamattomat käynnit olivat katkolla maalis-elokuun välillä. Yksi laatutiimin sairaanhoitajista oli täysipäiväisesti sijoitettuna pandemiatiimiin sairaanhoitajan tehtäviin. Loppuvuoden toteutuksissa päätettiin, että ennalta ilmoittamattomat käynnit toteutettiin resurssien puitteissa mahdollisimman kattavasti.

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 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. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa valvontavastuu on määritelty kunnan toimielimelle tai sen määräämälle viranhaltijalle (1 luku 3§). Vantaalla sosiaali- ja terveyslautakunta on päätöksellään 9.11.2020 § 8 delegoinut valvontavastuun Ostopalvelujen 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.

Vuoden 2020 kuluessa tehtyjen valvontakäyntien perusteella voidaan todeta, että Vantaan alueella vanhusten ja vammaisten erityisasuminen toteutuu laadukkaasti. Vuoden kuluessa havaittiin puutteita mm. luvan mukaisen henkilöstömitoituksen toteutumisessa, henkilöstön osaamisessa sekä turvallisen lääkehoidon toteutumisessa. Vantaan hyvät laadunvalvonnan perinteet ovat edesauttaneet sitä, että palvelu on laadukasta eikä suuria puutteita ole ja havaittuihin puutteisiin tartutaan nopeasti ja niihin tehdään tarvittavia korjauksia sekä kehittämistoimenpiteitä.

Olemme tehneet tiivistä yhteistyötä Aluehallintoviranomaisten, muiden pääkaupunkiseudun kuntien ja palveluntuottajien kanssa. Valvontatyö edellyttää tiivistä yhteistyötä ja vuosi 2020 vahvisti entisestään yhteistyökäytänteitä sekä tiedonkulkua valvonnassa eri toimijoiden välillä.

2 VALVONNAN KOhteet JA PAINOPISTEET

Vantaan Ostopalvelut palveluyksikön laadunvalvontaa on vuonna 2020 on toteutettu vanhusten ja vammaisten palveluasumisen sekä tehostetun palveluasumisen yksiköihin niin kunnan omissa yksiköissä kuin ostopalveluissa. Palvelukuvaukset sekä näin ollen palvelun laadun vaateet ovat yhtenevät

palveluntuottajasta riippumatta. Asumista voidaan järjestää myös perhehoitona ja myös tämä kuuluu erityisasumisen laadunvalvonnan piiriin.

Muissa kunnissa asumispalveluissa asuvien vantaalaisten palvelua on valvottu kuntien kanssa tehtävällä yhteistyöllä ja asiakaskohtaisten neuvottelujen avulla. Valvonnan uutena painopistealueena aloitettiin vuonna 2020 vammaisten työ ja päivätoiminnan laadunvalvonnan kehittäminen. Näitä käyntejä ehdittiin toteuttaa vuonna 2020 kaikkiaan yhdeksän.

3 IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUJEN VALVONTA

3.1 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Tehostetun palveluasumisen tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus aktiiviseen asumiseen ja kuntouttavaan hoivaan esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa asuinympäristössä. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yhteisön arkeen.

Palveluasumisen avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua. Asiakas asuu yksikössä elämänsä loppuun saakka. Tehostettu palveluasuminen on verrattavissa kotona asumiseen ja hoidossa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa, osallistumista ja aktiivista elämää sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa asiakas on yhteisön jäsen ja kokee olonsa turvalliseksi. Hoidossa tulee toteutua asiakkaan, hänen omaistensa ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito sekä hoidonjatkuvuus.

3.2 PALVELUASUMINEN

Palveluasumisen perustehtävänä on tarjota asiakkaille mahdollisuus turvalliseen ja elämänmakuiseen asumiseen tukemalla heidän toimintakykyään ja itsenäisyyttään yhteistyössä asukkaan lähiyhteisön kanssa neuvonnan, ohjauksen, hoidon, hoivan sekä kuntoutuksen keinoin. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja

siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

3.3 LYHYTAIKAINEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen on ikääntyneiden kotona asumista tukevaa palvelua.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumispalvelun tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus aktiiviseen asumiseen ja kuntouttavaan hoivaan esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa asuinympäristössä. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yhteisön arkeen. Hoito ja palvelu toteutetaan näyttöön perustuvasti niin, että hoito tukee omaishoitajien jaksamista ja tätä kautta myöhentää tai poistaa asukkaiden tulevaa ympärivuorokautisen hoivan tarvetta. Omaishoidettavien asiakkaiden lisäksi sairaalasta kotiutuvien ja toimintakyvyn arviointia tarvitsevien asiakkaiden sijoittuminen lyhytaikaisjaksolle mahdollistetaan. Lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa palvelua järjestetään myös yllättävissä kriisiytyneissä kotitilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua vuorokauden kaikkina aikoina tai palvelukokonaisuuden järjestäminen asiakkaan omaan kotiin ei muutoin kriisitilanteessa mahdollistu.

4 VAMMAISTEN ASUMISPALVELUJEN VALVONTA

Vammaisten asumisyksiköissä asukkaiden palvelutasoissa voi olla eroja ja asukkaille tarjotaan yksiköllisen tarpeen sekä tehdyn palvelupäätöksen mukaisesti tukea ja apua. Palveluasumisen asiakkaalla on kyky selvitä päivittäisistä arkielämän toiminnoista, mutta hän tarvitsee apuja ja tukea esimerkiksi vaatteiden pesussa, henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja liikkumisessa uusilla reiteillä. Palveluasumisessa tuki on tavoitettavissa arkisin sovittuna aikana sekä (tarvittaessa) hoito-/tukisuunnitelman mukaisesti myös viikonloppuisin. Palveluasumisessa olevalla kehitysvammaisella henkilöllä oleva asunto voi olla ryhmäkodissa, mutta useimmiten hän asuu omassa huoneistossa asumisyksikössä. Palveluasumisen palvelu muodostuu sekä ennalta sovituista käynneistä omaan asuntoon että ryhmässä tehtävistä toiminnoista.

Tehostetun palveluasumisen asiakas tarvitsee apua, tukea, ohjausta tai hoivaa kaikissa tai lähes kaikissa päivittäisissä toiminnoissa: perustarpeista huolehtiminen, vuorovaikutus, toimintakyvyn ylläpito ja päivittäinen selviytyminen. Asiakkaalta saattaa puuttua vaarantaju, sekä ajoittain

saattaa ilmetä haastavaa käyttäytymistä. Tehostetun palveluasumisen palveluun sisältyy sekä asiakkaan perustarpeista huolehtiminen että fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehtiminen. Asioidessaan kodin ulkopuolella tehostetun palveluasumisen asiakas tarvitsee tukea asioimisessa. Turvan ja huolenpidon antaminen on ympärivuorokautista, henkilökunnan tulee olla läsnä samassa asumisyksikössä: huoneistossa tai kerroksessa.

Vammaisten asumispalvelujen laadunvalvontaa toteutettiin vuoden 2020 aikana tuettuun asumiseen, palveluasumiseen sekä tehostettuun palveluasumiseen. Valvontaa on tehty Vantaan kaupungin tuottamiin asumispalveluihin sekä yksityisten palveluntuottajien asumispalveluihin. Vammaisasiakasryhmiä kohteissa olivat vaikeavammaiset, kehitysvammaiset, autismlinkirjon asiakkaat sekä viittomakieliset asiakkaat. Asumispalvelujen valvontakäyntien lisäksi laadunvalvontaa toteutettiin hoitoneuvottelujen sekä palautteisiin liittyvän selvitystyön menetelmien keinoin. Vammaisvalvonta vahvisti myös yhteistyötä Aikuisten ja perheiden sosiaalipalveluiden kanssa yhteiskäynneillä yksiköihin, joissa on molempien erityisryhmien asuttamia asiakkaita.

5 PERHEHOIDON VALVONTA

Perhehoidon järjestämisestä vastaava kunta tai kuntayhtymä vastaa toimeksiantosopimukseen kirjattavalla tavalla perhehoitajalle annettavasta tarvittavasta valmennuksesta, työnohjauksesta ja koulutuksesta sekä perhehoitajaksi aikovalle henkilölle annettavasta ennakkovalmennuksesta. Perhehoidon aikana tarvittavan tuen järjestämiseksi perhehoitajalle on nimettävä jokaista hoidettavaa varten vastuutyöntekijä. Perhehoitajalle on järjestettävä riittävä mahdollisuus saada tukea ja tavata vastuutyöntekijää. (Perhehoitolaki 263/2015 15§) Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden perhehoito siirtyi vuonna 2020 erityisasumisesta ostopalveluyksikköön. Perhehoidon järjestämisestä ja perhehoitajien tuesta vastaa vammaisasiankoordinaattori.

Vuonna 2020 ikäihmisten ja vammaisten perhehoidossa toteutettiin neljä koulutuspäivää, joista kaksi päivää oli EA 1 -koulutusta, yksi Hyvä ruoka ja ravitsemus ikääntyessä -webinaari ja yksi VIII-webinaari, joka oli Vantaan perheneuvolan kolme luontoa sisältävä ilmainen kokonaisuus tarkkaamattomien, vilkkaitten ja liikkuvaisten lasten kanssa toimiville. EA 1 -koulutukseen osallistui yhteensä 14 ikäihmisten ja vammaisten perhehoitajaa. Lisäksi järjestettiin kaksi ikäihmisten perhehoidon ennakkovalmennusta. Valmennuksiin osallistui yhteensä 14 henkilöä, joista kaikki suorittivat valmennuksen hyväksytysti. Perhehoidon vertaisryhmätapaamisia järjestettiin vuonna 2020 kahden tapaamisen verran. Toinen tapaaminen oli

ikäihmisten perhehoitajille ja toinen vammaisten perhehoitajille. Loppuvuoden tapaamiset jouduttiin perumaan koronatilanteen takia.

Perhehoidossa hoidettavan sijoittaneen kunnan tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu perhehoitolain mukaisesti ja hoidettava saa sijoituksen aikana ne tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet, jotka järjestetään sen kunnan toimesta, johon henkilö on sijoitettu. Sekä sijoittajakunnan että sijoituskunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan tässä laissa tarkoitetun toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Pysyväisluonteiseen asumiseen käytettävät tilat voidaan tarkastaa ainoastaan, jos tarkastaminen on välttämätöntä asiakkaan aseman ja asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. (Perhehoitolaki 263/2015 22§)

6 VAMMAISTEN TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN VALVONTA

Vantaalla tehtiin ensimmäiset vammaisten työ- ja päivätoiminnan valvontakäynnit vuoden 2020 aikana. Aikaisempina vuosina Vantaan oman työ- ja päivätoiminnan valvontaa on toteutettu yksiköiden välisillä auditoinneilla. Yksityisten palveluntuottajien valvontaa on tehty osallistumalla Helsingin kaupungin toteuttamiin valvontakäynteihin. Vantalla järjestettiin vammaisten työ- ja päivätoiminnan kilpailutus vuonna 2019. Tässä yhteydessä luotiin työ- ja päivätoiminnan palvelunkuvaus ja laatukriteerit, joiden pohjalta työ- ja päivätoiminnan valvontaraporttipohja on laadittu.

Vuonna 2020 Ostopalvelut teki valvontakäynnit kaupungin omiin vammaisten työ- ja päivätoiminnan yksiköihin, sekä Vantaalla sijaitseviin yksityisten palveluntuottajien yksiköihin. Vammaisten työ- ja päivätoiminnan valvonnan painopisteet olivat palvelun toteuttamissuunnitelma, IMO-suunnitelma, kirjaaminen ja asiakkuuspolku. Palvelun toteuttamissuunnitelman ja IMO-suunnitelman osalta tarkistettiin, ovatko suunnitelmat tehty ja arvioitiin niiden sisältöä. Päivittäisen kirjaamisen osalta arvioitiin kirjaamisen sisältöä. Asiakkuuspolku on prosessi, jossa keskeistä on asiakkaan mahdollisuus kehittyä ja mennä eteenpäin. Valvontakäynnillä arviotiin, kuinka prosessi toteutuu palvelussa ja kuinka sitä edistettiin. Vallitsevan koronapandemian vuoksi osa käynneistä toteutettiin etäkäynteinä, käyttäen alustoina Teams- tai Skype- sovelluksia. Valvontakäyntien lisäksi palvelun laatua valvotaan osallistumalla asiakkaiden

hoitoneuvotteluihin, arvioimalla palveluntuottajien laatimia asiakasdokumentteja sekä selvittämällä saadut palautteet.

7 KOTIIN VIETÄVIEN PALVELUJEN VALVONTA

7.1 7.1 TUKIPALVELUT - KOTIHOITOA TUKEVAT PALVELUT

Kotona asumisen tukipalvelut siirtyivät Asiakasohjausyksiköstä osaksi Ostopalveluyksikköä 1.7.2020. Ostopalveluyksikössä arvioidaan tukipalveluiden tarvetta ja valvotaan tukipalveluiden laatua. Asiakasohjausyksikössä tehdään tukipalvelupäätökset.

Asiakkaalle järjestetään erilaisia tukipalveluja ostopalveluyksiköstä. Näitä ovat muun muassa ateria-, turva-, kaupp- ja siivouspalvelu. Näiden palvelujen saamiselle on omat arviointiperusteet. Arviointiperusteet (asiakkuuskriteerit) päivitettiin ja uudet kriteerit astuivat voimaan 1.1.2020.

Kauppapalvelua tuotetaan palvelutaloihin ja kotona asuville asiakkaille, joille tuotetaan kotihoidon palveluita. Palveluntuottajana toimii Servea Oy. Kauppapalveluasiakkaita oli koko vuonna yhteensä 373. Aktiivisia tilaajia oli keskimäärin 217 kuussa ja tilauksia toimitettiin kuukaudessa keskimäärin 780 kpl. Vuoden päättyessä asiakkaita oli kotihoidon puolella 211, palvelutaloissa 103. Kolmas (3.) Optiovuosi otettiin käyttöön ajalle 1.2.2021-31.1.2021. Kauppapalvelu päättyi 31.1.2021.

Ateriapalvelusta vastaavat Vantaan tilapalvelut Vantti Oy ja Menukat Oy. Vantin aterioita kuljetettiin asiakkaille kotiin ympäri Vantaata keskimäärin 9118 kpl kuukaudessa. Asiakkaita on ollut keskimäärin 409 kuukaudessa. Kuljetusyrityksenä toimii Actinord Finland Oy. Menukatin käyttäjien määrä on kasvanut vuoden 2020 aikana reilusti. Tammikuussa 2020 asiakkaita oli 10, marras-joulukuussa 43. Menukat-aterioita toimitettiin keskimäärin 534 kpl kuukaudessa.

Turvapalveluita tuotetaan niin kotona asuville kuin palvelutalossa (joissa ei ole yöaikaista henkilöstöä) asuville vantaalaisille. Turvapalveluiden tuottajana toimii Addsecure. Turvapalveluita käyttäviä kotona asuvia asiakkaita on kuukausittain keskimäärin 1142 ja palvelutaloissa 38 asiakasta ajanjaksolla 1.1-31.12.2020. Turvapalvelukäyntejä kotona asuvilla asiakkailla yhteensä on kuukausi tasolla keskimäärin 224 ja palvelutalossa asuvilla yhteensä 17.

Siivouspalvelut kuuluvat sosiaalihuollon asiakkaiden kotisiivouspalvelun hankintasopimuksen alaisuuteen. Kotihoidon asiakkaiden siivouspalvelua ostetaan Tmi Kari Toivonen ja Puhtaax Oy yrityksiltä. Kotona asuvia siivouspalvelua käyttäviä asiakkaita on kuukausi tasolla 66. Ja palvelutaloissa (mukaan lukien ympärivuorokautiset palvelutalot) 15. Siivouspalveluissa otettiin toinen (2.) ja samalla viimeinen optiovuosi käyttöön.

Tukipalveluiden osalta pidettiin ohjausryhmät seuraavien palveluntuottajien kanssa: MenuMAT, Servea, Vantti, Addsecure sekä siivouspalveluista tavattiin Tmi Kari Toivonen ja Puhtaax Oy.

Liikkumista tukevien palveluiden laadunvalvonta siirtyi Asiakasohjausyksiköstä 1.6.2020 alkaen Ostopalveluyksikköön. Liikkumista tukevien palveluiden tuottajia ovat Lähitaksi, Menevä ja Fixutaxi. Asiakkaiden matkatapahtumia tarkastettiin yhteensä 172 asiakkaan osalta, joista 40 asiakkaan kohdalta matkatapahtumia tarkastettiin yhteistyössä palvelun tuottajien kanssa. Ostopalveluyksikön osalta pidettiin kaksi yhteistyöpalaveria kaikkien palveluntuottajien kanssa. Liikkumista tukevien palveluiden laskujen käsittely siirtyi Ostopalveluyksikköön vuoden 2021 alussa.

8 LAADUNVALVONTAMENETELMÄT

Laadunvalvonta on tiivistä yhteistyötä palveluntoteuttajan, palvelunsaajan sekä viranomaisten välillä. Jatkuva laadunvalvonta perustuu aina yksikössä laadittuun omavalvontasuunnitelmaan, joka ohjaa laadukasta toimintaa ja antaa ohjeet henkilöstölle sekä asukkaille/läheisille kuinka toimitaan, jos palvelun laadussa tapahtuu poikkeamia.

Viranomaisten toimesta toteutettavan laadunvalvonnan yksi tärkeimmistä toteuttamisen tavoista on yksikköön tehtävät valvontakäynnit. Valvontakäynnit ovat erilaisia ja niissä painotetaan eri asioita. Lisäksi jatkuva laadunvalvonta toteutuu hoitoneuvotteluissa, läheisten illoissa, asiakas-, omais- ja työntekijähaastatteluissa sekä asiakaspalautteen, muistutusten ja kanteluiden käsittelyssä. Hyvää laatua pyritään varmistamaan ja sen toteutumista seuraamaan myös laadunvalvonnan järjestämällä palveluntuottajaseminaareilla neljästi vuodessa ja uusien läheisten illoilla kaksi kertaa vuodessa.

8.1 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. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 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 Ostopalveluille uudet, päivitetyt omavalvontasuunnitelmansa vuosittain. Omavalvontasuunnitelma on esillä jokaisessa hoivayksikössä ohjeistuksen mukaan ja tämä tarkistetaan aina valvontakäyntien yhteydessä. Ikääntyneiden puitesopimuskumppani-palvelujentuottajien omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä myös Vantaa.fi-sivustolla.

Myös jokaisessa Vantaan kaupungin hoivayksikössä, palvelutalossa sekä vammaisten omissa asumisyksiköissä on tehty omavalvontasuunnitelma, joka ohjaa oman toiminnan toteutumista ja se on esillä toimintayksikön ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelman tulee olla asiakkaiden ja heidän läheistensä näkyvillä, jotta myös asukkaat ja omaiset voivat valvoa omavalvontasuunnitelman ja laatuvaateiden toteutumista.

8.2 VALVONTAKÄYNTI

Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehdään hoivayksiköihin, palvelutaloihin ja vammaisten toimintayksiköihin ennalta ilmoitetusti ja ennalta ilmoittamatta, sekä lisäksi tarvittaessa huoli-ilmoituksiin perustuvilla ennalta ilmoittamattomilla huolikäynneillä. Valvontakäynnille osallistuu Ostopalveluista vähintään kaksi työntekijää. Tarpeen vaatiessa valvontakäynnille osallistuu 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 Ostopalvelut seuraa sovitusti. Ostopalvelut kirjoittaa aina lausunnon valvontakäynnistä, joka toimitetaan palveluntuottajalle ja Etelä-Suomen Aluehallintovirastoon/ Valviralle sekä mahdollisille muille kunnille, joiden asukkaita on yksikössä. Avin ja Valviran kanssa voidaan tehdä myös yhteinen valvontakäynti.

Ennalta sovituista ohjaus- ja valvontakäynneistä laaditaan vuoden alussa vuosikello eli suunnitelma, milloin kunkin hoivakodin, palvelutalon ja vammaisten yksikön valvontakäynti toteutetaan. Toteutuneista ohjaus- ja valvontakäynneistä pidetään myös taulukkoa, jossa näkyy käyntiaika ja osallistujat, sekä yksikössä tehdyt keskeiset havainnot ja kehittämiskohteet ja niiden toteutumisen seuranta. Valvontaraportissa nostetaan esille myös yksikössä havaitut onnistumiset laadukkaan palvelun tuottamisessa.

8.2.1 Ennalta ilmoitettu ohjaus- ja valvontakäynti

Valmistauduttaessa ohjaus- ja valvontakäyntiin lähetetään etukäteen valvottavaan yksikköön valvontalomake ja henkilökuntaluettelo täytettäväksi sekä pyydetään lähettämään tietyt materiaalit etukäteen tutustuttavaksi. Vuonna 2020 pyydettyjä etukäteismateriaaleja olivat: työvuorototeuma kahdelta viikolta hoitohenkilöstön ja avustavan henkilöstön osalta, omavalvontasuunnitelma, asukkaiden ruokalista yhden viikon ajalta valvontakäyntiä edeltävältä kuukaudelta sekä yksikön ruokailuajat.

Samalla pyydetään palveluntuottajaa miettimään valmiiksi muutama kehittämiskohde, johon palveluntuottaja haluaa paneutua seuraavan vuoden aikana. Kehittämiskohteita tarkennetaan vielä valvontakäynnillä. Lisäksi Ostopalvelut pyysi, että ohjaus- ja valvontakäynneille osallistuu hoito/ohjaustyöntekijä mahdollisuuksien mukaan. Tämän tarkoituksena oli vahvistaa vuoropuhelua palveluntuottajan ja Ostopalvelujen välillä, sekä saada henkilökunnan ääntä ja näkemystä enemmän kuuluviin.

8.2.2 Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti

Ennalta ilmoittamattomalla valvontakäynnillä paikan päällä yksikössä täytetään ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin valvontalomaketta haastatellen henkilökuntaa, asukkaita ja omaisia. Vuonna 2020 ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin valvontalomakkeen kysymykset käsittelivät henkilöstömitoituksia, henkilökunnan työnjakoa ja vastuualueita, lääkelupia ja lääkesäilytyksen käytäntöjä, henkilökunnan osaamista palo- ja pelastusasioissa ja asukkaiden virkistystoiminnan toteumista. Valvontakäynnillä pyydettiin palveluntuottajia toimittamaan lisämateriaalina työvuorototeumat kolmen viikon ajalta, työvuorosuunnitelma valvontakäyntiviikolta sekä seuraavalta viikolta ja henkilökunnan lääkeluvat.

8.2.3 Huolikäynti

Huolikäynnin perusteena on Ostopalveluille tullut ilmoitus epäkohdasta palveluntuottajan toiminnassa.

Huolikäynnit tehdään aina ennalta ilmoittamatta. Muun muassa omaisten antama negatiivinen palaute eli reklamaatio voi sen vakavuudesta riippuen saada aikaan huolikäynnin. Huolikäynnin jälkeen voidaan tehdä myöhemmin vielä uusi ennalta ilmoittamaton valvontakäynti, jotta voidaan todentaa yksikön kehittämiskohteiden toteutuminen.

9 OHJAUS- JA VALVONTAKÄYNNIT 2020

9.1 IKÄÄNTYNEET

Ostopalvelujen laatutiimi teki 22 ennalta sovittua ohjaus- ja valvontakäyntiä ikääntyneiden ympärivuorokautisen tehostetun palveluasumisen ostopalveluyksiköihin vuonna 2020. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin 29.

Yhdellä valvontakäynnillä voitiin auditoida 1-2 hoivakotia, jotka sijaitsivat samassa pihapiirissä tai samassa rakennuksessa. Laatutiimi oli myös läsnä useissa hoitoneuvotteluissa, joissa selviteltiin mm. epäselvyyksiä hoidon ja palvelun sisällöstä.

Laatutiimi auditoi vuosittain myös kaupungin oman toiminnan yksiköt eli varmistavat, että niissä täyttyvät samat laatuvaatimukset kuin yksityisessä ostopalvelutoiminnassakin. Vuoden 2020 aikana auditointiin kaikki oman toiminnan yksiköt: Myyrmäen vanhustenkeskuksen kaikki ryhmäkodit, Myyrinkodin ryhmäkoti 3.krs., Malminiityn kaksi hoivakotia, Korson vanhustenkeskuksen hoivakodit sekä Simonkylän vanhustenkeskuksen hoivakodit. Oman toiminnan yksiköihin tehtiin 13 ennalta sovittua valvontakäyntiä, ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin 13.

Laatutiimi teki neljä (4) ennalta ilmoittamatonta ja kuusi (6) ennalta ilmoitettua valvontakäyntiä oman toiminnan palvelutaloihin: Suopursuun, Koivukylään, Heporinteeseen, Metsotielle, Pähkinärinteeseen ja Myyrmäen vanhustenkeskukseen.

Vuonna 2020 ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin 11 vähemmän, kuin vuonna 2019. Tämä ero selittyy vuoden 2019 suuremmalla huolikäyntien määrällä, joita tehtiin saatujen palautteiden perusteella.

Vanhusten asumiseen toteutetut valvontakäynnit	Vuonna 2019	Vuonna 2020
Ennalta ilmoitettu valvontakäynti	42	41

Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti	57	46
--------------------------------------	----	----

9.2 VAMMAISET

Eri palveluntuottajien vammaisten asumisyksiköihin tehtiin yhteensä 23 ennalta sovittua ohjaus- ja valvontakäyntiä vuonna 2020. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä toteutettiin 21. Laatutiimi auditoi myös oman toiminnan yksiköt eli tarkastavat, miten asumispalvelun laatuvaatimukset täyttyvät. Oman toiminnan yksiköitä on yhteensä kuusi:

Hämeenkylläntie, Martinlaaksonkujan asumisyksikkö, Kytötie, Kerokuja, ja Koivukoti. Yksikköihin tehtiin viisi (5) ennalta ilmoittamatonta valvontakäyntiä ja seitsemän (7) ennalta ilmoitettua valvontakäyntiä. Lisäksi laatutiimistä osallistuttiin aktiivisesti hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveriin, jolloin tavattiin asiakkaita, läheisiä, työntekijöitä ja havainnoitiin asumisyksiköiden toimintaa. Palaverit ovat osa jatkuvaa laadunarviointia.

Vammaisten asumiseen toteutetut valvontakäynnit	Vuonna 2019	Vuonna 2020
Ennalta ilmoitettu valvontakäynti	23	23
Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti	33	21

Vammaisten yksikköihin tehdyt ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnit vähenivät vuonna 2020 verrattuna aiempaan vuoteen 2019. Väheneminen on johtunut koronapandemiasta sekä huomiosta, että kaikkiin vammaisten asumisyksiköihin ei voi tehdä ennalta ilmoittamatonta käyntiä. Tällaisia ovat esimerkiksi tukiasumisen tai palveluasumisen yksiköt, joissa ei ole esimerkiksi asiakkaita paikalla säännöllisesti tai yhteistä toimitilaa, jota valvonnassa tulisi tarkastaa.

9.3 PERHEHOITO

Vuonna 2020 perhehoidon tuki- ja ohjauskäyntejä toteutettiin yhteensä 27 käyntiä ja lisäksi perhehoidon kotikäyntejä tai alkuhaastatteluita tehtiin 10. Asiakkaiden tutustumiskäyntejä perhekotiin tai perhehoitajan tutustumista asiakkaan kotiin toteutettiin yhteensä 31 käyntiä. Muita perhehoidon asiakkaisiin liittyviä verkosto- tai palvelusuunnitelmapalavereja oli yhteensä 8 kpl. Ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutettiin

vuonna 2020 kahteen Vantaalla sijaitsevaan pitkäaikaiseen perhekotiin. Lisäksi Vantaalta osallistuttiin Skypen välityksellä valvontakäynti, joka toteutettiin Jyväskylässä sijaitsevassa perhekodissa, jossa sijoitettuna oli yksi vantaalainen asiakas. Kaiken kaikkiaan vuonna 2020 toteutettiin 109 perhehoidon ohjaukseen ja valvontaan liittyvää toimenpidettä.

9.4 VAMMAISTEN TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan yksiköihin tehtiin yhdeksän (9) ohjaus- ja valvontakäyntiä. Käynneistä kahdeksan olivat suunniteltuja vuosittaisia käyntejä ja yksi oli huolikäynti. Vammaisten työ- ja päivätoiminnasta on saatu yksi palaute.

10 VALVONTAKÄYNTIEN TULOKSET JA LAATUPOIKKEAMAT 2020

Saadut tulokset eivät ole kytkeytyneet tiettyyn asumispalvelumuotoon, vaan samoja ilmiöitä on esiintynyt kaikissa asumispalvelumuodoissa. Valvontakäynneillä ei kiinnitetty huomiota pelkästään laatupoikkeamiin, vaan nostettiin esille myös yksiköiden onnistumisia ja vahvuuksia. Vuoden 2020 aikana kuusi (6) ikääntyneiden asumisyksikköä oli laatutiimin seurannassa henkilöstömitoitusten alitusten vuoksi. Tehostetun valvonnan aikana ei uusia asukkaita ole sijoitettu ko. yksikköön. Vammaisasumisen yksiköistä kolme on ollut tehostetussa valvonnassa vuonna 2020

10.1 IKÄÄNTYNEET

Keskeisimmät ikääntyneiden asumispalvelujen laadunvalvonnassa havaittuja onnistumisia olivat:

1. Onnistunut esimiestyö
2. Sitoutunut, itseohjautuva henkilökunta
3. Hyvä työilmapiiiri
4. Läheisyhteistyö

Poikkeuksellinen ja haastava koronapandemia asetti yksiköt uudenlaisen tilanteen eteen, jossa hyvä esimiestyö ja johtaminen nousivat keskiöön. Onnistuneen esimiestyön kokemuksia jaettiin monesta yksiköstä ja kiitosta sai runsaasti myös sitoutunut, vakituinen henkilökunta, jolla oli iso merkitys henkilökunnan työhyvinvoinnille ja työssäjaksamiselle haasteellisena aikana. Tämä puolestaan heijastui hyvään työilmapiiriin ja tiimihenkeen. Läheisyhteistyön kehittäminen oli myös iso ponnistus, kun yksiköt kehittivät erilaisia yhteydenpitotapoja asukkaiden läheisiin. Koronan aiheuttamat vierailurajoitukset korostivat entisestään läheisyhteistyön merkitystä, jossa hyvä ja avoin tiedonkulku on kaiken a ja o.

Havaitut laatupoikkeamat painottuivat henkilöstömitoitusten alittumiseen, lääkehoitoon ja asukkaiden virkistystoiminnan vähäisyyteen. Koronapandemian asettamat rajoitukset heijastuivat asukkaiden arkeen, kun vierailurajoitukset astuivat yksiköissä voimaan kevään 2020 aikana ja mm. talon ulkopuoliset esiintyjien vierailut jäivät ohjelmasta pois. Henkilöstön riittävydessä ja osaamisessa havaittiin useissa yksiköissä haasteita vuoden aikana.

10.2 VAMMAISET

. Vahvimmat onnistumisen alueet vammaisten asumispalveluissa olivat:

1. Asiakslähtöisyys
2. Laadukas ja osaava esimiestyö
3. Tiimihenki + hyvä työilmapiiri
4. Henkilökunnan sitoutuminen.

Muita löydettyjä yksittäisten yksiköiden onnistumisia ja vahvuuksia olivat muun muassa kehittyminen laadukkaampaan kirjaamiseen, hyvin hoidetut koronatoimenpiteet, aktiivinen arki sekä kuntouttava työote.

Laadunvalvonnassa löytyi laatupoikkeamia vaihtelevasti. Vahvimmat epäkohdat, joihin puututtiin vammaisten asumispalveluissa, olivat:

1. Lääkehoito: Lääkesäilytyksen lämpötilojen seurantahaasteet, lääkeluvattomat vuorot, heikot avainkäytännöt, lääkesäilytyksen puutteet.
2. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen: puutteelliset tai puuttuvat IMO-suunnitelmat, rajoitustoimenpideosaamisen vahvistamistarve
3. Henkilöstömitoitukset: luvanmukaisten mitoitusten alitukset

Muita löydettyjä ja raportteihin kirjattuja epäkohtia olivat muun muassa osallistumista tukevat ravitsemuskäytännöt, pelastus- ja turvallisuusosaaminen, tietosuojaongelmat ja joissakin yksiköissä aktiviteettien vähäisyys. Yksi näkyvimmistä ilmiöistä vuoden 2020 aikana on ollut tiheä asumisyksiköiden vastuuhenkilöiden (lähiesimiesten) vaihtuminen, erityisesti Vantaan kaupungin omissa vammaisten asumispalveluyksiköissä.

10.3 VAMMAISTEN TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA

Valvontakäyntien perusteella vammaisten työ- ja päivätoiminnan yksiköiden vahvuuksia ovat asiakaslähtöisyys ja työntekijöiden ammatillinen osaaminen. Vammaisten asiakkaiden itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukeminen on työ- ja päivätoiminnassa peruseriaate. Tämän konkretisoiminen asiakkaan suunnitelmassa kaipaa kehittämistä. Muita kehittämisen kohteita palvelussa olivat suunnitelmien saattaminen loppuun saakka sekä toimintainnovaattorin nimeäminen yksikköön. Toimintainnovaattorin työnkuva kuitenkin toteutui yksiköissä, siitä huolimatta, että niitä ei ollut nimetty. Varsinaisia laatu poikkeamia ei merkitty valvontakäyntien perusteella. Valvontakäyntien ollessa ensimmäisiä laatuaan pyrittiin valvontakäynneillä avaamaan palvelukuvauksen vaatimuksia sekä selventämään epäselvyyksiä. Valvontakäyntien perusteella on Vantaan kaupungin omassa palvelussa sovittu laatukoordinaattorin ja työ- ja päivätoiminnan yksiköiden tiiminvetäjien yhteistyötapaamisia liittyen kirjaamisen, IMO-suunnitelman ja palvelun toteuttamissuunnitelman kehittämiseen.

11 VALVONTA ULKOPAIKKAKUNNILLA

Vantaan sijoittamia tehostetun palveluasumisen asukkaita asuu Vantaan ulkopuolella, sekä maksusitoumusperiaatteella että puitesopimuskumppaneiden hoivayksiköissä. Näiden hoivakotien valvonta perustuu yhteistyöhön sijaintikunnan valvontaviranomaisten kanssa.

Vantaan kaupunki pyytää valvontaraportin niistä kunnista, joissa on Vantaan sijoittamia tehostetun palveluasumisen asukkaita. Ulkopaikkakunnilta on saatu yhteensä seitsemän (7) valvontaraporttia vuoden 2020 valvontakäynneistä ikääntyneiden ympärivuorokautisen hoivan yksiköihin. Vammaisasumisen

valvontaraportteja on saatu ulkopaikkakunnilta 22. Vuosittaisten valvontojen lisäksi on käyty tarvittaessa vuoropuhelua muiden kuntien viranomaisien kanssa ilmenneistä huolenaiheista ja niihin puuttumisesta.

Ostopalveluyksikkö on ollut vuoden 2020 aikana vahvasti kehittämässä ja vahvistamassa myös kehyskuntien (Espoo, Helsinki, Kerava) kanssa tehtävää vammaisten asumispalvelujen laadunvalvonnan yhteistyötä. Säännöllisissä tapaamisissa on jaettu osaamista kuntien kesken, esimerkiksi valvontakäytäntöjä sekä asiakkuusprosessimalleja. Suunnitelmallinen yhteistyön kehittäminen jatkuu edelleen vuonna 2021.

12 YHTEISTYÖ PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA

Ostopalvelut järjestivät vuonna 2020 neljä yhteistyöseminaaria ostopalvelujen palveluntuottajille. Aiemmista vuosista poiketen yhteistyöseminaarit toteutettiin Teams-yhteydellä, johtuen koronapandemian aikaisista ohjeista. Seminaareissa käsiteltiin ajankohtaisia asioita, uusia käytänteitä ja aiheita, joita palveluntuottajat ovat toivoneet. Vuonna 2020 palveluntuottajaseminaareissa käsiteltiin mm. laadunvalvonnan tehostamista, asukkaan itsemääräämisoikeudenkunnioittamista, omavalvontaa, vuoden 2021 laadunvalvonnan painopistealueita ja muita ajankohtaisia asioita. Lisäksi palveluntuottajat esittelivät ja jakoivat omia hyviä käytänteitään, kuten innovaation asiakaspalautteen keräämisestä ja asukkaiden kanssa toteutetusta maalausprojektista.

Yhteistyö palveluntuottajien kanssa pyritään pitämään tiiviinä ja vuorovaikutuksellisenä. Palveluntuottajien toivotaan olevan herkästi yhteydessä Ostopalveluihin erilaisissa tilanteissa, jotta ongelmia ja haasteita voidaan ennakoida ja etsiä yhdessä ratkaisuja niiden korjaamiseksi.

13 ASIAKAS/OMAISPAULUTTEET

Ostopalvelut 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 selvitys.

Ostopalvelut käsittelevät palautteen yhdessä palveluntuottajan/ oman yksikön kanssa ja ryhtyy palautteen perusteella tarvittaviin laadunvalvontatoimenpiteisiin. Asiakkaalle lähetetään aina kirjallinen vastaus Ostopalveluista. Varsin yleisenä käytäntönä on asioiden korjaamiseksi järjestää asukkaan ja tämän läheisten kanssa hoitoneuvottelu, johon osallistuu läheisen ja asukkaan lisäksi palveluntuottajan lähiesimies, omahoitaja, tarvittaessa palvelusta vastaava henkilö, sekä Ostopalvelujen laatukoordinaattori, ostopalvelupäällikkö 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 2020 tehtiin 57 muistutusta Vantaan yksityisten palveluntuottajien toiminnasta. Omasta toiminnasta tehtiin 32 muistutusta. Muistutukset koskivat usein asukkaiden arjessa esiin nousseita hoivan ja hoidon puutteita, puutteellista viestintää sekä henkilöstön määrää tai osaamisen tasoa.

14 MUU VALVONTA JA YHTEISTYÖTAHOT

14.1 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 Espoo, Helsinki, Kerava ja Vantaa noudattavat laadunvalvonnassa pääsääntöisesti samanlaisia menettelytapoja, tekevät aktiivisesti yhteistyötä ja järjestävät yhteistapaamisia vuosittain.

14.2 UUSIEN LÄHEISTEN ILLAT

Ostopalvelujen laatutiimi järjestää kaksi kertaa vuodessa *uusien läheisten iltoja* ikääntyneiden pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen uusien asukkaiden läheisille. Tilaisuus on tarkoitettu viimeisen puolen vuoden aikana hoivakotiin muuttaneen asukkaan läheisille. Tilaisuudessa läpikäydään tehostetun palveluasumisen palvelukuvaus (laatukriteerit), asiakasmaksut, lääkärisopimuksen sisältö, laadunvalvonnan tehtävät (valvontakäynnit, palautteet, muistutukset). Tavoitteena saada aikaan keskusteleva tilaisuus ja sitouttaa läheiset osaksi laadunvalvontaa.

Laatutiimi voi järjestää läheisten iltoja tiedottaakseen erilaisissa muutostilanteissa (esim. maksusitoumuspaikassa asuville tarjotaan tietoa puitesopimuspaikkaan siirtymisestä). Kutsuttuna Laatutiimi osallistuu palveluntuottajien järjestämiin läheisten iltoihin – ollaan kuulolla ja kerrotaan laadunvalvonnasta. Vuonna 2020 laatutiimi osallistui kahteen läheisten iltaan ikääntyneiden ostopalveluyksiköissä.

Vuonna 2020 läheisteniltoja ei Ostopalvelujen toimesta järjestetty, koska pandemiatilanne aiheutti kokoontumisrajoituksia. Vuonna 2021 läheisteniltojen järjestämistä arvioidaan uudelleen pandemiatilanteen sen salliessa.

14.3 LÄÄKÄRIPALVELUJEN VALVONTA

Lääkäripalvelujen hankinnasta ja valvonnasta vastaa Terveyspalvelut. Raportin vuoden 2020 valvonnasta on tuottanut projektikoordinaattori Mira Tenhunen.

Vuonna 2020 lääkäripalveluiden valvonta toteutettiin huhti-joulukuun aikana. Valvontakäynnit toteutettiin etäkokouksena koronaepidemian vuoksi. Etäkokoukseen osallistui hoivayksikön johtaja/esimies ja vastaava(t) hoitaja(t), palveluntuottajan yhteyspäällikkö ja pikadiagnostiikan osalta palveluntuottajan aluekoordinaattori sekä Vantaan kaupungilta projektikoordinaattori.

Valvontamateriaalina käytettiin vuoden 2018 laadittua täytettävää valvontakäyntikertomusta.

Valvonta-aineisto koostui seuraavista osa-alueista:

- Lääkärisopimuksen ja palvelukuvauksen sisältö. Pääosin yksiköissä on hyvin perehdytty sopimusten sisältöön. Osasta yksiköitä puuttui sopimus ja palvelukuvaus, osassa vain esimiesten tiedossa.
- Välitetty yksiköihin puuttuvat asiakirjat ja ohjeistettu tiedottamaan koko henkilöstöä sopimusten sisällöstä.
- Lähi- ja etäkierron toteutuminen. Viikoittaiset puhelinkierrot toteutuneet suunnitellusti ja määritellyt asiat toteutuneet. Muutama puhelinkierro jäänyt pyhäpäivän vuoksi toteutumatta. Lähikiertoja jäänyt useammassa yksikössä toteutumatta koronaepidemian vuoksi kevään aikana.
- Mikäli puhelin/etäkierro pyhäpäivänä, yksikön on sovittava lääkärin kanssa korvaava päivä. Palveluntuottaja on lisännyt lähikäyntipäiviä yksiköihin, jolloin sopimuksen mukaiset lähikäynnit on saavutettu.
- Tulo- ja määräaikaistarkastusten toteutuminen. Tulotarkastukset ovat toteutuneet yksiköissä suunnitellusti. Määräaikaistarkastukset ovat toteutuneet pääsääntöisesti suunnitellusti. Epidemiatilanteen huomioiden toinen määräaikaistarkastus voidaan hoitajan arvion perusteella tehdä myös etäyhteyden välityksellä tilanteessa, jossa asiakas on ennalta lääkärille tuttu. Viidessä yksikössä toinen määräaikaistarkastus toteutumatta tai tehty molemmat määräaikaistarkastukset etänä useammalle asukkaalle. Yksiköissä kirjava käytäntö määräaikaistarkastuksen suunnittelussa ja toteutumisen valvonnassa.
- Palveluntuottaja lisännyt lääkärin lähikäyntejä yksiköihin, jotta sopimuksen mukaiset tarkastukset saadaan tehtyä. Tammikuun aikana 2021 palveluntarjoaja suorittaa viimeistään puuttuvat määräaikaistarkastukset. Yksiköihin lähetetään valmis pohjamalli määräaikaistarkastusten suunnittelun ja toteutuksen seurannan helpottamiseksi. Kesän 2021 aikana kartoitus määräaikaistarkastusten toteutumisesta / suunnitelmista Vantaan projektikoordinaattorin ja palveluntuottajan yhteyspäällikön toimesta, jotta määräaikaistarkastukset eivät jää suoritettavaksi vuoden loppuun.
- Lääkitystietojen, hoitosuunnitelmien ja linjausten ajantasaisuus. Lääkitystiedot tarkastetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja saatetaan potilastietojärjestelmiin ajantasaiseksi. Hoitosuunnitelmat ja hoitolinjaukset ovat pääsääntöisesti ajantasaiset yksiköissä. Lääkäri on keskustellut asukkaiden ja omaisten kanssa hoitolinjauksista useammissa yksiköissä. Osassa vain, mikäli hoitajan kanssa käydyn keskustelun eivät ole kokeneet riittäväksi. Lääkäri on konsultoitavissa hoitosuunnitelmien laadintaan.
- Lääkärin kirjaaminen. Pääsääntöisesti koettu hyvänä ja selkeänä. Muutaman lääkärin kohdalla kirjaaminen koettu suppeana.

- Palveluntarjoajan vastaavalääkäri käy vastuulääkäreiden kirjaamiset lävitse laadunvalvonnan kannalta sekä keskustelee lääkäreiden kanssa hyvän kirjaamisen kriteereistä.
- Tiedonsiirto eri potilastietojärjestelmien välillä. Hoivakodin hoitajat ja lääkäri käyttävät eri potilastietojärjestelmiä. Tämä on koettu suurena riskinä potilasturvallisuuden ja turvallisen lääkehoidon toteuttamisen kannalta yksityisissä yksiköissä.
- Lääkäri on välittänyt määräykset / kirjaukset hoitajalle kirjallisena salatun sähköpostin välityksellä, jonka hoitaja siirtänyt heidän käyttämään potilastietojärjestelmään.
- Pikadiagnostiikan käytöstä. Pääosassa yksiköitä sopimuksenmukaiset laitteet. Epävarmuutta miten tilata reagensseja ja liuskoja sekä koulutusta. Pikadiagnostiikan käyttöoikeutta toivotaan laajasti, koskemaan myös lähi- ja perushoitajia. Ilta- ja viikonloppuvuoroissa ei aina sairaanhoitajia läsnä.
- Palveluntarjoaja toimittaa yksiköihin puuttuvat pikadiagnostiikkalaitteet. Lähettää kirjalliset ohjeistukset laitekoulutuksen, reagenssi ja liuskatilauksista. Vanhus- ja vammaispuolella käynnissä selvitys linjauksesta, lähi- ja perushoitajien oikeudesta käyttää pikadiagnostiikkalaitteita.
- Asukkaiden ja omaisten yhteistyöstä lääkärin kanssa. Yhteistyö lääkärin kanssa koettu pääsääntöisesti hyvänä. Lääkäri on pyynnöstä tavannut asukkaan, seuraavan lähikierron aikana mikäli asukas on vaatinut tätä sekä ollut yhteydessä omaisiin yhteydenottopyynnön myötä. Lääkäri kuuntelee ja huomioi asukkaiden ja omaisten mielipiteet hoitolinjausten suunnittelussa. Muutamia eriäviä mielipiteitä on ollut hoitolinjauksista, yhteisymmärrys on saatu keskustelemalla. Muutamia kertoja myös lääkärin yhteydenotto omaiseen on viipynyt sekä lääkäri ei ole nähnyt aiheelliseksi tavata asukasta lääketieteellisestä näkökulmasta.
- Palveluntarjoaja käy keskustelun lääkärin kanssa, sopimuksen mukaisesti lääkärin on tavattava asukas, jos hän sitä vaatii ja otettava yhteyttä omaiseen, mikäli yhteydenottopyyntö on jätetty.
- Lääkärin konsultaatio. Kevään 2020 jälkeen konsultaatiot sujuneet hyvin, kun myös puhelintakapäivystäjillä on Apotti-potilastietojärjestelmä käytössä. ISBAR-konsultaatiomalli on yksiköissä laajasti käytössä. Vastaavaan lääkäriin saatu virka-aikaan yhteys hyvin ja 8-22 välisenä aikana puhelintakapäivystäjä akuuteissa asioissa. Muutaman kerran esiintynyt viivettä lääkärin tavoittamisessa.
- Palveluntarjoaja selvittää viiveiden syyt sekä lähettää uudelleen uudet konsultaationumerot yksiköihin. (Yhteystiedot vaihtuneet keväällä 2020).
- Asukkaan päivystyskäynneistä. Yksiköistä konsultoidaan lääkäriä pääsääntöisesti, joka tekee päätöksen päivystykseen lähettämisestä. Hätätilanteissa soittavat suoraan 112. Konsultaation perusteella lääkäri ei ole koskaan saapunut yksikköön, sillä hoivakodin keinoin ei olisi voitu estää sairaalakäyntiä. Asukkaan kotiutuessa päivystyksessä, koettu tiedonsiirrosta usein ongelmia. Haasteen luo kaksi eri potilastietojärjestelmää.

- RAIN hyödyntäminen. Hoitajat hyödyntävät pääsääntöisesti RAI-tuloksia asukkaiden hoidon suunnittelussa ja määräaikaistarkastuksissa. Useimmat yksiköt nostavat RAI-tulokset lääkärille hyödynnettäväksi määräaikaistarkastuksiin.
- Yhteistyö lääkärin kanssa. Pääsääntöisesti yksiköissä on koettu yhteistyö sujuvana ja hyvänä vastuulääkärin sekä puhelintakapäivystäjien kanssa. Lääkäri on helposti konsultoitavissa ja tuntee asukkaat pitkältä ajalta. Yhteistyössä ollut haasteita muutamissa yksiköissä, mikäli vastaavahoitaja ei ole ollut lähikierrolla mukana, silloin ei oltu valmistauduttu lähikiertoon kunnolla. Yhteistyö parantunut puhelintakapäivystävien kanssa, kun he ovat saaneet Apotti-potilastietojärjestelmän käyttöön kevästä 2020 lähtien.
- Palveluntuottaja käy keskustelua lääkäreiden kanssa yhteistyön merkityksestä ja sujuvuudesta eri ammattiryhmien välillä.
- Lääkelupa ja yksikön lääkehoitosuunnitelma. Vastuulääkäri allekirjoittanut lääkeluvat. Yksikkökohtaisia lääkehoitosuunnitelmia ei ole Vantaan omissa yksiköissä, yleisesti käytetty erityisasumisen lääkehoitosuunnitelmaa, jota ei ole käyty vastuulääkärin kanssa lävitse.
- Lääkehoitosuunnitelmien päivitys tulossa 2021 alkuvuodesta erityisasumisessa.
- Vantaan toimintaohjeet. Koettu, että tietoa löytyy riittävästi. Päivitettyjä toiminta ohjeita kuoleman kohdatessa toivottiin muutamiin yksiköihin.
- Palveluntuottaja lähettänyt päivitettyt ohjeet ja yhteystiedot kuoleman toteamisen palvelusta.
- Vapaa palaute. Yksi palaute, toivottiin molempia määräaikaistarkastuksia tehtävän lähitarkastuksena koronasta huolimatta.

Yhteenvedon voidaan todeta valvonnoissa nousseen esille positiivisena lääkäriyhteistyö, sillä lääkäri tuntee asukkaat pitkältä ajalta ja on helposti konsultoitavissa. Haasteita todettiin erityisesti tiedonsiirrossa eri potilastietojärjestelmien välillä. Hoivakodin hoitajat ja lääkäri käyttävät eri potilastietojärjestelmiä, joka on koettu suurena riskinä potilasturvallisuuden ja turvallisen lääkehoidon toteuttamisen kannalta yksityisissä yksiköissä. Tämän lisäksi tulo- ja määräaikaistarkastukset eivät aina toteutuneet sopimuksen mukaisesti. Yksiköissä on kirjava käytäntö määräaikaistarkastuksien suunnittelussa ja toteutumisen valvonnassa.

Asukas/omaispalautteet lääkäripalveluista	Vuonna 2020
Muistutukset	9
Kantelut	1

15 VALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTUMINEN JA ARVIOINTI

Valvontasuunnitelman toteutumista on arvioitu vuosittain valvontakäynneillä ja suunnitelman arvioinnista nousseet asiat on nostettu seuraavan vuoden valvontakäynnin painopistealueiksi. Laadunvalvonnan painopistealueet vaihtelevat vuosittain ja ne pyritään tuomaan valvontalomakkeessa mahdollisimman hyvin esille. Vuodesta 2016 lähtien valvontasuunnitelmasta on tehty raportti seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä. Sosiaali- ja terveyslautakunnalle on raportoitu laadunvalvonnan tuloksista kuukausittain maaliskuusta 2019 alkaen. Tämän lisäksi kootaan laadunvalvonnan vuosiraportti, joka toimitetaan tiedoksi Sosiaali- ja terveyslautakunnalle, Vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmälle ja myös Vantaan kaupungin internet-sivuille, mistä raportti on julkisesti kansalaisten nähtävillä.

Valvontakäynnit yhteensä vanhukset ja vammaiset vuonna 2020

2020	Suunnitellut valvontakäynnit	Ennalta ilmoittamaton Valvontakäynnit	Työ- ja päivätoiminta valvonta	Perhehoito
Ostopalvelu	41	46	3	2
Oma toiminta	26	23	6	-
Yhteensä	67	69	9	2

16 VUODEN 2021 VALVONTASUUNNITELMA

Ostopalveluyksikön laadunvalvonnan painopisteet on määritelty erikseen ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelujen valvonnassa. Ikääntyneiden asumispalvelujen valvonnan painopisteet ovat henkilöstön mitoitus ja osaaminen, ikääntyneiden ihmis- ja perusoikeuksien toteutuminen ja asiakkaan ääni.

Vammaispalveluissa valvonnan painopisteet ovat itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja edistäminen,

asiakkaan kognition tukeminen omasta palvelukokonaisuudesta sekä osallisuuden vahvistaminen ja palvelukuvauksen mukainen toiminta asumisessa.

Laadunvalvontasuunnitelma vuodelle 2021 on laadittu, suunnitelma sisältää kaikkiin yksiköihin kaksi valvontakäyntiä. Suunnitelmassa on huomioitu 2020 havaittuja ja yksikön esiin tuomia kehittämiskohtia ja näihin kiinnitetään huomiota kehittämistyön ja laadun parantamisen ohjauksessa sekä valvonnassa. Valvontalomakkeet on päivitetty uudelle kaudelle ja näissä on huomioitu painopistealueet, joiden kehittämiseen halutaan kiinnittää erityishuomiota vuonna 2021.

Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelujen valvontaa jatketaan vuonna 2021 laadukkaasti ja toimintaa edelleen kehitetään yhdessä Vantaan omien sosiaali- ja terveysten palvelujen toimijoiden sekä lähikuntien kanssa.



**Vantaa
Vanda**