



Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualueella toteutettu laadunvalvonta vuonna 2021

2407/00.02.03.00/2022

ME

Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualueen laadunvalvontaraportti vuodelta 2021 on valmistunut.

Laadunvalvontaa toteutettiin valvontasuunnitelman ja vuosikellon mukaisesti ikääntyneiden ja vammaisten asumispalveluihin, työ- ja päivätoimintaan, perhehoitoon sekä kotiin vietäviin palveluihin (kotihoito ja tukipalvelut) monipuolisesti. Lisäksi tehtiin kaikkiin tehostetun palveluasumisen yksiköihin lääkäripalvelujen auditoinnit yhdessä Terveyspalvelujen kanssa, ja toteutettiin laadunvalvonnan pilotti kotihoitoon.

Hoitoneuvotteluihin ja läheisten iltoihin osallistuttiin aktiivisesti. Olemassa olevan palvelutoiminnan ohjausta ja neuvontaa toteutettiin osana arjen työtä, ja uusien palveluntuottajien ja yksiköiden osalta saatiin n. 110 ilmoitusta, joiden käsittelyprosessit haastatteluineen saatiin toteutettua lain edellyttämissä määräaajoissa. Valvontakäyntejä palvelualueella tehtiin yhteensä 127, joista noin puolet toteutettiin ennalta ilmoittamatta. Suunniteltujen käyntien lisäksi tehtiin 11 reaktiivista, huoleen perustuvaa, ennalta ilmoittamatonta valvontakäyntiä.

Asumisen palveluissa suurimmat haasteet liittyivät asiakkaan ja läheisten kohtaamiseen, tiedon kulkuun ja kommunikaation sujuvuuteen sekä henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen. Kotiin vietävissä palveluissa suurimmat haasteet taas liittyivät palveluntuottajien suorittamaan perehdytykseen, työntekijöiden riittävyyteen, yritysten prosessikuvauksiin ja toimintaohjeisiin. Tukipalveluissa korostuivat hallinnon osaaminen sekä toimimattomat järjestelmät, jotka vaikeuttivat työtekoa.

Laadunvalvonnassa esille nousi myös vahvasti asiakaslähtöinen työote ja aito asiakkaista välittäminen. Palvelutoiminnassa näyttää löytyvän tahtotilaa keskustella asioista, kehittää yhdessä ja löytää tapoja tehdä asioita entistä paremmin. Yhteistyö on pääsääntöisesti ollut hyvää ja avointa.

Vammaisneuvosto 2.3.2022

Eesitys:

Merkitään tiedoksi.

Päätös:

Merkitään tiedoksi.

Lisätiedot:

vs. palvelupäällikkö / vanhus- ja vammaispalvelujen ostopalvelut

Minna Eronen, 040 632 7769

etunimi.sukunimi@vantaa.fi