

VALVONTA- RAPORTTI 2021

OSTOPALVELUT-PALVELUYKSIKÖN RAPORTTI
LAADUNVALVONNAN TOTEUTTAMISESTA
VANHUS- JA VAMMAISPALVELUJEN
PALVELUALUEELLA VUONNA 2021



Vantaa
Vanda

Sisällys

1	Johdanto.....	3
2	Valvonnan toteuttaminen vuonna 2021.....	4
2.1	Ikääntyneiden palvelut.....	6
2.1.1	Tehostettu palveluasuminen.....	7
2.1.2	Palveluasuminen.....	7
2.1.3	Kotona asumista ja liikkumista tukevat palvelut.....	8
2.1.4	Lääkäripalvelujen auditoinnit.....	10
2.2	Vammaisten palvelut.....	10
2.2.1	Asumispalvelut.....	11
2.2.2	Vammaisten työ- ja päivätoiminta.....	11
2.2.3	Vammaisten kotiin vietävät palvelut ja henkilökohtainen apu.....	11
2.3	Perhehoito.....	11
2.4	Ulkopaikkakuntiin toteutettu valvonta.....	13
3	Yhteenveto ja arviointi.....	13
4	Kohti hyvinvointialuetta: Valvonnan kehittäminen ja vuoden 2022 suunnitelma.....	15

1 JOHDANTO

Kunnan velvollisuutena on valvoa alueensa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoimintaa; sen lainmukaisuutta ja asianmukaisuutta. Kunnan tehtävänä on niin ikään valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämistä vastuulla olevaa toimintaa. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa



Vuonna 2021 Vantaan Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualueella tehtiin 153 valvontakäyntiä. Näistä 140 oli vuosikellon mukaista suunniteltua käyntiä, joista 77 toteutettiin ennalta ilmoittamatta. Lisäksi tehtiin 13 reaktiivista, ennalta ilmoittamatonta huolikäyntiä.

laissa valvontavastuu on määritelty kunnan toimielimelle tai sen määräämälle viranhaltijalle (1 luku 3§). Vantaalla sosiaali- ja terveystalokunta on päätöksellään 9.11.2020 § 8 delegoinut ikääntyneiden ja vammaisten palvelutoiminnan valvontavastuun palvelualueen Ostopalvelut -yksikön palvelupäällikölle. Käytännössä laadunvalvontaa toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä.

Laadunvalvonta on kokonaisuutena varsin laaja, ja sitä toteutetaan käytännössä kolmella eri tasolla. *Yksilötason* valvonta kohdistuu yksittäisen asiakkaan saamaan palveluun ja sen vaikuttavuuteen. Yksilötason valvonnalla varmistetaan, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelmansa, tehtyjen palvelupäätösten ja sopimusten mukaiset palvelut. Esimerkiksi ulkopaikkakunnissa sijaitsevien yksiköiden osalta valvontavastuu on sijaintikunnalla, mutta Vantaa valvoo omien asukkaidensa palvelujen toteutumista ja toimii aktiivisessa yhteistyössä sijaintikunnan kanssa. Yksilötason valvontaa toteutetaan paitsi asiakkaita tapaamalla myös dokumenttien avulla. Palvelukuvaus on keskeinen dokumentti, joka ohjaa palvelutoimintaa ja sen valvontaa. Asukaskohtaisia hoitosuunnitelmia ja kirjauksia tarkastelemalla voidaan selvittää, onko palvelu toteutunut sopimuksen mukaisesti. Asukkaiden hoitoneuvotteluihin osallistuminen on keskeinen osa yksilötason valvonnan toteuttamista Vantaalla.

Yksikkötason valvonnassa tarkastellaan koko yksikön toimintaa, sen lain- ja asianmukaisuutta sekä omavalvonnan ja sopimuksen toteutumista. Vantaa on valvontavastuussa kaikista sen alueella sijaitsevista yksiköistä, ja valvontavelvoite koskee myös asiakkaan kotiin vietäviä palveluja. Epäkohtiin on puututtava viiveettä, ja yhteistyö muiden valvontaviranomaisten kanssa on tärkeää. Yksikkötason valvonnassa keskeinen keino on ohjaus- ja valvontakäynnit, joita tehdään vuosikellon mukaisesti jokaiseen Vantaalla sijaitsevaan yksikköön vähintään kerran vuodessa. Valvonnassa erilaiset dokumentit ovat tärkeässä

roolissa, ja laatua arvioidaan niiden avulla. Valvottavista yksiköistä pyydetään esim. henkilöstöluettelo, toteutuneet työvuorolistat, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, työntekijöiden lääkeluvat sekä asukkaiden hoitosuunnitelmia ja kirjauksia. Yksilötason valvonta on keskeinen osa myös yksikötason valvontaa, ja pääsääntöisesti jokaiseen valvontakäyntiin sisältyy asiakkaiden suunnitelmien ja kirjausten tarkastelu. Ohjaus ja neuvonta on tärkeä osa yksikötason valvontaa, samoin läheisten iltoihin osallistuminen.

Tuottajatasen valvonnassa tarkastellaan palvelutoiminnan kenttää laajemmin, kattaen useimpia tai kaikkia tuottajan tuottamia palveluja yli sektorirajojen. Tämän tason valvonta vaatii toimialatason yhteistä tekemistä ja eri toimijoiden yhtenäistä, kattavampaa raportointia, mutta esimerkiksi hyvinvointialueella toteutettavana erittäin tärkeä kehittämisen alue.

2 VALVONNAN TOTEUTTAMINEN VUONNA 2021

Vantaan Vanhus- ja vammaispalveluissa laadunvalvonnalla on pitkät perinteet, ja sitä on toteutettu systemaattisesti sekä omaan että ostettuun palvelutoimintaan. Käytössä on laaja keinovalikoima, ja valvontaa toteutetaan sen kaikissa muodoissa.

Omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvontasuunnitelma on lakiin perustuva asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksiköitään, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

Ennakollisella valvonnalla varmistetaan asianmukainen, laadukas ja asiakkaiden tarpeita vastaava palvelutuotanto ja ehkäistään virheelliset, epäasianmukaiset tai laadultaan riittämättömät palvelukäytännöt. Ennakolliseen valvontaan kuuluu mm. yksityisten palveluntuottajien toimittamien ilmoitusten ja lupahakemusten käsittely: tuottajien haastattelut, rekisteröinti ja lausuntojen antaminen. Ennakollisella valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja on toimintaa käynnistettäessä ottanut huomioon kaikki palveluun koskevat lainsäädännön ja tilaajavastuulain vaatimukset.

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa jälkikäteisvalvontaa ja/tai -ohjausta. Sitä tehdään ilmi tulleiden epäkohtien tai esille nousseen huolen vuoksi; esimerkiksi palautteiden, muistutusten ja kantelujen käsittely on osa reaktiivisen valvonnan kokonaisuutta. Reaktiivisen valvonnan keskeinen toimenpide on huolikäynnin tekeminen yksikköön. Yleensä reaktiivinen huolikäynti suoritetaan ennalta ilmoittamatta, ja paikan päälle lähdetään hyvin lyhyellä varoitusaajalla tai välittömästi. Lievissä tapauksissa selvittely käynnistyy yhteistyössä palveluntuottajan kanssa ohjauksella ja neuvonnalla. Kunta on velvollinen ilmoittamaan tietoonsa tulleista epäkohdista Aluehallintovirastoon, joka vakavissa tapauksissa ottaa asian käsittelyynsä.

Valtakunnallisesti valvonnan painopistettä ollaan siirtämässä yhä enemmän ohjaukselliseen ja ennakolliseen valvontaan sekä palvelutuotannon omavalvontaan, mutta ne eivät yksistään ole riittäviä. Niiden rinnalle tarvitaan paitsi reaktiivista valvontatoimintaa ja ketterää epäkohtiin puuttumista myös *suunnitelmaperustaista valvontaa*, jota toteutetaan vuosikellon mukaisesti järjestämisvastuun piiriin kuuluvaan palvelutoimintaan. Suunnitelmaperustainen valvonta koskee paitsi Vantaalla sijaitsevien palveluyksiköiden toimintaa myös asiakkaiden kotona toteutettavaa palvelua – unohtamatta ulkopaikkakunnilla sijaitsevien yksiköiden vantaalaisten asukkaiden palveluja. Vantaalla hyödynnetään laajasti valvonnan eri muotoja ja menetelmiä.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa painotetaan kunnan antamaa *ohjausta ja neuvontaa* ensisijaisena valvonnan muotona, ja niitä toteutetaan Vantaalla mm. seuraavilla tavoilla:

- kirjeet, kirjalliset ohjeet, tiedotteet
- konsultaatiot ja neuvonta
- sähköpostit, puhelinkontaktit
- yhteistyötapaamiset (AVI, kunta, palveluntuottaja)
- tilaajan ja tuottajan väliset palautekeskustelut
- asiakastytyväisyyskyselyt
- asiakirjojen perusteella tapahtuvat arvioinnit
- luvan myöntämiseen liittyvät tarkastukset
- ohjaus- ja valvontakäynnit
- koulutukset, teemakohtaiset yhteistyötilaisuudet, yhteiskehittäminen, palveluntuottajaseminaarit
- asiakasraadit
- läheisten illat
- hoitoneuvottelut

Valvontakäynnejä tehdään sekä ennalta ilmoitetusti että ennalta ilmoittamatta. Valvontakäynneistä laaditaan vuoden alussa vuosikello eli suunnitelma, milloin kunkin yksikön tai palvelutoiminnan valvontakäynti toteutetaan, ja onko se ennalta ilmoitettava vai ei.

Vuosikellon mukaiset valvontakäynnit ovat joko ennalta ilmoitettuja tai ennalta ilmoittamattomia. Ennalta ilmoitetussa valvontakäynnissä painopisteenä on yksikön toiminnan laaja tarkastelu. Vuosikelloon suunnitellaan myös yksiköiden ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit, joissa tavoitteena on toiminnan havainnointi ja henkilöstön haastattelu.

Joissakin tapauksista valvontakäynti suoritetaan ennalta ilmoittamatta, ja paikan päälle lähdetään hyvin lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi - näissä tilanteissa taustalla on huoli-ilmoitus tai tieto yksikön haastavasta tilanteesta.

Toteutuneet ohjaus- ja valvontakäynnit tilastoidaan exceliin, jossa näkyy käyntiaika ja osallistujat, yksikössä tehdyt keskeiset havainnot ja kehittämiskohteet sekä niiden toteutumisen seuranta. Valvontaraportissa nostetaan esille myös havaitut onnistumiset laadukkaan palvelun tuottamisessa. Ennalta ilmoitetulle ohjaus- ja valvontakäynnille on laadittu oma lomakkeensa, samoin ennalta ilmoittamattomille käynneille ja reaktiivisille käynneille (liitteet 1, 2, 3 ja 4).

2.1 IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT

Ikääntyneiden palvelujen laadunvalvontaa toteutettiin ympärivuorokautisiin tehostetun palveluasumisen yksiköihin, palvelutaloihin, päivätoimintaan ja kotiin vietäviin palveluihin.

Ikääntyneiden palveluissa valvonnan painopisteet vuonna 2021 liittyivät henkilöstön määrään ja osaamiseen, ikääntyneiden asiakkaiden ihmis- ja perusoikeuksien toteutumiseen sekä asiakkaan äänen kuulumiseen. Palvelutoiminnan laatua arvioitaessa keskeinen dokumentti omavalvontasuunnitelman ohella on palvelukuvaus. Palveluja hankittaessa palvelun vähimmäislaatuvaatimukset ja sisällölliset vaateet on kirjattu palvelukuvaukseen, joka Vantaalla koskee yhtä lailla omaa toimintaa kuin ostettuja palveluja. Laadunvalvonnalla varmistetaan yhdenmukaiset ja tasavertaiset, palvelukuvauksen mukaiset palvelut vantaalaisille asiakkaille asuinpaikasta tai hoivayksiköstä riippumatta. Laadunvalvontaan liittyy aina asiakaskokemuksen keruu ja toteutuneen palvelun arviointi, mikä toteutetaan pääsääntöisesti pyytämällä satunnaisotannalla asiakasdokumentteja. Osana laadunvalvontaa tarkasteltiin mm. lääkepoikkeamien, makuuhaavojen ja asiakkaiden päivystyskäyntien määrää ja syitä.

2.1.1 Tehostettu palveluasuminen

Vantaalla oli vuonna 2021 kaiken kaikkiaan 28 tehostetun palveluasumisen yksikköä ikääntyneiden kuntalaisten tarpeisiin. Kaupungin oman palvelutuotannon yksiköitä tai osastoja oli 14 kuudessa eri vanhustenkeskuksessa – Hämeenkylässä vanhustenkeskuksen osalta vuonna 2021 käynnistyi vain yhden yksikön / kerroksen toiminta; toinen kerros otettiin käyttöön vuoden 2022 puolella. Ostopalveluyksiköitä oli niin ikään 14 kuudelta eri palveluntuottajalta. Lisäksi Vantaa valvoi myös Kaunialan sairaalan yksiköiden toimintaa.

Kaikkiin valvontavelvollisuuden piiriin kuuluviin yksiköihin tehtiin vuosikellon mukaisesti vähintään kaksi valvontakäyntiä, joista toinen ennalta ilmoitettuna ja toinen ennalta ilmoittamatta. Lisäksi tehtiin 8 reaktiivista huolikäyntiä.

Valvontaa toteutettiin ulkopaikkakuntien yksiköihin yhteistyössä yksiköiden sijaintikuntien kanssa. Valvontakäynnit tehtiin Vihdin vanhainkotisäätiöön, Riihikallion palvelukeskukseen, Norlandia Oy:n hoivayksikköön sekä Esperi Oy:n Tilkan yksikköön. Muiden kuntien alueella sijaitsevista yksiköistä, joissa asui vantaalaisia asiakkaita, saatiin 21 valvontakäyntiraporttia, jotka koskivat 17 yksikön toimintaa. Läheisiltä tai asiakkailta saatujen palautteiden perusteella joihinkin yksiköihin tehtiin huolikäyntejä ja ennalta ilmoittamattomia käyntejä tilanteen kartoittamiseksi.

Keväällä 2021 yksiköistä pyydettiin kaikkien tehostetun palveluasumisen asukkaiden RAI-arviointitulokset, joita verrattiin aiempiin tuloksiin. RAI-arvioinneista saadaan paitsi tietoa yksittäisten asiakkaiden toimintakyvystä myös kokonaiskuvaa eri yksiköiden asukastarpeista ja hoidollisuudesta. RAI-mittaritulosten tehokkaampi hyödyntäminen on keskeinen kehittämisen kohde vuodelle 2022: tarkoituksena on saada synnytettyä yhteinen kuva ja pidemmän aikavälin strateginen suunnitelma siitä, millä lailla ja millä laajuudella RAI-mittausten tuloksia ja vertailuja hyödynnetään tulevaisuuden hyvinvointialueella – ja mihin kaikkeen tuloksia käytetään.

2.1.2 Palveluasuminen

Vantaan alueella on 6 palvelutaloa, joihin kaupunki itse tuottaa palvelut. Jokaiseen tehtiin kaksi valvontakäyntiä, joista toinen oli ennalta ilmoittamaton.

Palvelutaloihin kohdentuvaa laadunvalvontaa kehitettiin ja kehitetään edelleen osana kotihoidon laadunvalvonnan kehittämistyötä, sillä niiden toiminta ei ole suoraan verrattavissa tehostettuun

palveluasumiseen. Palvelutalojen toiminta on paremmin verrattavissa kotihoitoon, ja siksi sen laadunvalvonnan kehittämistä on viisasta tehdä tiiviisti kotihoidon valvonnan kehittämisen rinnalla. Asiakastarpeet ovat palvelutalotoiminnassa muuttuneet, ja ne voivat olla aiempaa laajempia ja monimuotoisempia – asukkaat kun saavat asua loppuun asti palvelutaloasunnossa. Heitä ei toimintakyvyn heikentyessä enää lähdetä siirtämään tehostettuun palveluasumiseen, ellei siihen ole erityisiä perusteita, vaan hoito ja palvelu muokataan olemassa olevaan kotiin vastaamaan tarpeita. Tämä aiheuttaa haasteita esimerkiksi henkilöstömitoituksen määrittelylle – palvelutalotoimintaa valvottaessa ei ole oleellista laskea mitoituksia, vaan välittämän asiakasajan toteutumista. Henkilöstön määrä pitääkin suhteuttaa asukkaiden palvelutarpeisiin.

2.1.3 Kotona asumista ja liikkumista tukevat palvelut

Kotona asumista tukevia palveluja ovat mm. kotihoito, päivätoiminta, kuljetuspalvelut ja kotihoidon tukipalvelut.

Kotona asumista tukevien palvelujen laadunvalvonnan työkaluja on kehitetty vuoden aikana. Heinäkuussa 2021 otettiin käyttöön koonti-excel kaikkien ostopalveluiden palautteiden keräämistä varten. Myös palveluntuottajien ohjeistuksia on luotu ja parannettu, siten, että ne ohjaavat yksiselitteisesti sekä palveluntuottajan että työntekijöiden työtä.

Kotona asumista tukevien palveluiden järjestämistyötä tekevien henkilöiden laatuosaamista on vahvistettu vuoden aikana järjestämällä sisäisiä koulutuksia syksyn 2021 aikana. Koulutusten aikana työntekijöiden kanssa on käyty läpi laadukkaan palvelun sisältöä, palautteiden vakavuusasteen arvioimista sekä palveluntuottajayhteistyön toimintaa.

Ostopalveluina järjestettävän kotihoidon ja muiden kotiin vietävien ostopalvelujen laadunvalvontaa toteutettiin systemaattisesti osana päivittäistyötä. Kotihoidon laadunvalvonta on kohdentunut ostettuihin palveluihin, ja painotus on ollut yksilötason valvonnassa ja laskutuksen oikeellisuuden seurannassa. Päivittäislaadunvalvonta koostuu palautteiden ja selvityspyyntöjen koordinoimisesta, asiakaskirjausten vertaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan, käyntien toteutumien seurannasta sekä laskujen tarkastamisesta.

Laadunvalvonnan raportointia kehitettiin ja sen seuranta vahvistettiin. Syksyn aikana toteutettiin myös kotihoidon laadunvalvonnan pilotti, jossa kokeiltiin valvontakäyntiä oman palvelutoiminnan valvontaan

ostopalvelujen valvonnan rinnalle. Pilotissa valvontakäyntiä mallinnettiin yhtenäisen laadun seurannan ja valvonnan menetelmänä koko kotihoidon kenttään. Kokeiluun osallistui oman kotihoidon kaksi yksikköä ja yksi ostopalveluntuottaja.

Palveluntuottaja toimittaa kuukausittain koosteen asiakkaalle tuotetuista käynneistä ja tunteista, sekä asiakaskirjaukset. Raportoituja tietoja verrataan laskuihin, sekä Apotista löytyviin tietoihin. Mikäli laskutuksessa tai asiakkaan palveluiden toteutumisessa havaitaan puutteita, tehdään asiasta palveluntuottajalle selvityspyyntö. Epäselviä laskuja ei makseta.

Kaikkien ostetun kotihoidon palvelussa olevien asiakkaiden osalta vastuu asiakkaiden lääkehoidosta ja esimerkiksi RAI-arvioinneista oli kaupungilla. Asiakkaiden palvelujen toteutumista seurattiin tiiviisti. Asiakkaiden toteutuneista palveluista saaduista raporteista voidaan kattavasti seurata palvelun laatua ja jossain määrin myös vaikuttavuutta.

Kotihoidon ostopalveluista saatiin 21 palautetta, joista suurin osa oli vakavia laatupoikkeamia. Palautteet liittyivät hoitajien osaamisen tasoon ja käytökseen, asiakkaan kohtaamiseen sekä käyntien toteutumisen ajankohtaan. Kotihoidon palveluntuottajien kanssa on pidetty yhteistyöpalavereja ja niihin on tehty laadunvalvontakäyntejä. Yhden palveluntuottajan kohdalla yhteistyö lopetettiin kokonaan, ja asiakkaat siirrettiin toiselle palveluntuottajalle tai oman kotihoidon piiriin. Kaikkien asiakkaiden tarvitsemat palvelut saatiin järjestettyä, ja siirtymät toteutettua ilman, että palvelu olisi keskeytynyt.

Kaikki kotihoidon palveluista saadut palautteet käsiteltiin, ja ilmi tulleeisiin epäkohtiin puututtiin nopeasti. Kotihoidon kilpailutuksen valmistelussa on huomioitu asiakkailta tulleet palautteet. Tarjouspyyntöasiakirjoja laadinnassa pyritään ennaltaehkäisemään laatupoikkeamien syntyä ja palvelutuotantoa uhkaavia riskejä.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalveluja ovat muun muassa ateria-, turva-, ja siivouspalvelu. Näiden palvelujen saamiselle on määritelty omat arviointiperusteensa. *Ateriapalvelusta* vastasivat Vantaan tilapalvelut Vantti Oy ja Menukat Oy. Ateriapalveluista saatiin vuoden aikana yhteensä 22 palautetta, joista 3 oli positiivisia, 17 vakavuudeltaan kohtalaista ja 2 reklamaatiota / muistutusta. Ateriapalveluiden toteutuksessa on havaittu myös Vantaan sisäisestä toiminnasta johtuvia riskejä asiakkaiden palveluiden toteutumiseen esimerkiksi asiakkaan sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Kyseessä ei ole varsinaisen reklamaatio, vaan havaittu vakava riski palvelun toteutumiselle.

Turvapalveluita tuotetaan niin kotona asuville kuin palvelutalossa (joissa ei ole yöaikaista henkilöstöä) asuville vantaalaisille. Turvapalveluiden tuottajana toimi Addsecure. Turvapalvelusta saatuja palautteita tuli 5, joista 2 positiivisia. *Siivouspalvelut* kuuluvat sosiaalihuollon asiakkaiden kotisiivouspalvelun hankintasopimuksen alaisuuteen. Siivouspalveluista saatiin 5 palautetta, joista 1 oli positiivinen ja 4 negatiivista palautetta.

2.1.4 Lääkäripalvelujen auditoinnit

Hoivayksiköiden lääkäripalvelujen hankinnasta ja valvonnasta vastaa Terveyspalvelujen palvelualue, mutta yhteistyötä tehdään tiiviisti yli palvelualuearajojen. Vuonna 2021 toteutettiin yhdessä Terveyspalvelujen kanssa lääkäripalvelujen auditoinnit 21 eri hoivayksikössä. Auditoinneissa tarkasteltiin lääkäripalvelujen toteutumista hoivapalvelutuotannon näkökulmasta: millä lailla lääkäripalvelut tukevat palvelun toteuttamista ja asukkaiden hyvinvointia.

2.2 VAMMAISTEN PALVELUT

Vammaisten palvelujen laadunvalvontaa toteutettiin vuoden 2021 aikana tuettuun asumiseen, palveluasumiseen ja tehostettuun palveluasumiseen, työ- ja päivätoimintaan sekä kotiin vietäviin palveluihin (ml. henkilökohtainen apu). Vammaisasiakasryhmiä kohteissa olivat vaikeavammaiset, kehitysvammaiset, autismin kirjon asiakkaat sekä viittomakieliset asiakkaat.

Vammaispalvelujen valvonnan painopisteet liittyivät asiakkaan kognition ja itsenäisen suoriutumisen tukemisen ja edistämisen sekä osallisuuden vahvistamisen käytäntöihin sekä palvelukuvauksen mukaiseen toimintaan.

Lisäksi laatutiimistä osallistuttiin aktiivisesti hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveriin, jolloin tavattiin asiakkaita, läheisiä, työntekijöitä ja havainnoitiin asumisyksiköiden toimintaa. Palaverit ovat osa jatkuvaa laadunarviointia.

2.2.1 Asumispalvelut

Vammaisten asumispalveluja tuottavia yksiköitä oli vuonna 2021 Vantaan alueella yhteensä 22, joista 8 kaupungin oman tuotannon yksiköitä. Ostopalveluyksiköitä oli 14 kahdeksalta eri palveluntuottajalta. Vuosikellon mukaisia valvontakäyntejä tehtiin 45, joista 24 ennalta ilmoitettuna ja 22 ennalta ilmoittamatta. Lisäksi tehtiin 2 ennalta ilmoittamatonta reaktiivista huolikäyntiä. 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 sijoittamia asiakkaita.

2.2.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Vammaisten työ- ja päivätoimintaa tarjoavia yksiköitä oli Vantaan alueella vuonna 2021 yhteensä 9, joista 6 kaupungin omia. Vammaisten työ- ja päivätoimintaan tehtiin 13 suunnitelmallista valvontakäyntiä, joista 10 oli ennalta ilmoitettua ja 3 ennalta ilmoittamatonta. Työ- ja päivätoiminnan laadusta ei tullut yhtään negatiivista palautetta, muistutusta eikä kantelua.

2.2.3 Vammaisten kotiin vietävät palvelut ja henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun kilpailutettu sopimuskausi oli päättymässä, ja uusi hankinta toteutettiin aikataulussa. Loppuvuodesta 2021 valmistauduttiin uuden sopimuskauden käynnistymiseen alkuvuodesta 2022, ja tämän tiimoilta pidettiin mm. asiakasilta, jossa uudet tuottajat esittäytyivät. Asiakasilta varten kerättiin myös tietoa asiakkaiden toiveista palveluntuottajan valinnassa. Vaihtoa uudelle palveluntuottajalle toivoi 50 henkilöä, jatkoa samalla palveluntuottajalla toivoi 103 henkilöä. Henkilökohtaisen avun kokonaisuuden kehittämisessä korostetaan asiakaskokemusta ja -osallisuutta, mikä on keskeinen teema vuodelle 2022.

Vammaisten kotiin vietävistä palveluista annettiin 11 palautetta, Palautteet liittyvät palvelun toteutumiseen sekä hoitajien osaamiseen. Kirjaamattomia palautteita, mutta joista keskustellaan säännöllisesti asiakkaiden kanssa, ovat palveluiden järjestämisen kesto sekä se, ettei asiakas saa täysin valita palveluntuottajaa itselleen. Uusi sopimuskausi ja sen johdosta tehdyt palveluntuottajavaihdokset aiheuttivat paljon keskusteluja.

2.3 PERHEHOITO

Perhehoidon järjestämisestä vastaava kunta tai kuntayhtymä vastaa toimeksiantosopimuksen mukaisesta 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 Vanhus- ja vammaispalveluissa vastuutyöntekijänä toimii perhehoidon laatukoordinaattori.

Sijoittavan kunnan tehtävänä on valvoa, että palvelu toteutuu perhehoitolain mukaisesti, ja että hoidettava saa sijoituksen aikana tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet – myös ne, joiden järjestäminen kuuluu sijoituskunnan vastuulle. Sekä sijoittajakunnan että sijoituskunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin voi tarkastaa perhehoitopaikan toiminnan ja toiminnan järjestämiseen käytettävät 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§). Perhehoidon laadunvalvonta painottuu siten ennakoivaan ja ohjaavaan työhön - valvontakäyntien sijaan toiminnassa korostuukin muilla keinoilla annettava perhehoitajan ohjaus ja tuki.

Ohjausta ja tukea annettiin eri muodoissa perhehoitajille 79 tapaamisen verran. Laatukoordinaattorin antaman tuen lisäksi perhehoidossa korostuu vertaistuen ja yhteisten koulutusten merkitys – lakisääteisiä ennakkovalmennuksia unohtamatta. Perhehoitajille järjestettiin v. 2021 24 yhteistä vertais-, verkosto- ja koulutustapahtumaa, joista 11 liittyi ennakkovalmennuksiin. Perhehoitajiksi haluaville järjestettiin jokavuotiseen tapaan ennakkovalmennusta sekä kevät- että syyskaudella. Kaiken kaikkiaan vuonna 2021 toteutettiin 150 perhehoidon ohjaukseen ja valvontaan liittyvää toimenpidettä, ja taulukosta 1 nähdään koko vuoden toimenpiteet eriteltyinä.

Taulukko 1. Perhehoidon ohjauksen ja valvonnan toimenpiteet

Perhehoidon valvonta 2021	
Tuki- ja ohjauskäynti perhehoitajan luona	13
Perhehoitajan muu tuki- ja ohjaustapaaminen	66
Alkuhaastattelu	13
Kotikäynti	8
Tutustumiskäynti perhekotiin, asiakas mukana	2
Tutustumiskäynti asiakkaan kotiin, perhehoitaja mukana	14
Perhehoitajien koulutustapahtuma	3
Perhehoidon vertaisryhmä	2
Perhehoidon verkostotapahtuma	8
Perhehoidon ennakkovalmennustapaaminen	11
Yhteinen arviointikeskustelu	7
Asiakaspalaveri (Skype/Teams)	1
Vuosittainen valvontakäynti perhekotiin	2
YHTEENSÄ	150

2.4 ULKOPAIKKAKUNTIIN TOTEUTETTU VALVONTA

Ulkopaikkakunnilla sijaitsevien yksiköiden valvontavastuu on sijaintikunnalla, mutta Vantaa valvoo kuntalaistensa saamia palveluja vähintäänkin yksilötasolla. Vantaa on myös pyytänyt valvontaraportit niistä kunnista, joissa on Vantaan sijoittamia tehostetun palveluasumisen asukkaita. Ulkopaikkakunnissa sijaitseviin yksiköihin tehdään aina tarvittaessa yhteisiä valvontakäyntejä valvontavastuullisen sijaintikunnan kanssa, mikäli yksikössä on Vantaan sijoittamia asukkaita – etenkin silloin, kun palvelutoiminnan laadusta on syntynyt huoli. Vuonna 2021 valvontakäyntejä ulkopaikkakuntiin tehtiin yhteensä 8.

Vantaan Vanhus- ja vammaispalvelut on ollut vahvistamassa muiden kuntien kanssa tehtävää laadunvalvonnan yhteistyötä. Säännöllisissä tapaamisissa on jaettu hyviä käytäntöjä, osaamista ja esimerkiksi asiakkuusprosessimalleja. Erityisesti Keravan kanssa tehtävää yhteistyötä on syvennetty sujuvaa ja turvallista hyvinvointialueelle siirtymistä ajatellen.

3 YHTEENVETO JA ARVIOINTI

Laadunvalvontasuunnitelma vuodelle 2021 sisälsi kaikkiin Vantaalla sijaitseviin yksiköihin kaksi valvontakäyntiä, joiden lisäksi valvontaa tehtiin Kaunialan sairaalaan ja ulkopaikkakuntiin yhdessä yksiköiden sijaintikuntien kanssa. Laadunvalvonnan suunnitelma rakennettiin huomioiden v. 2020

havaittuja kehittämiskohtia, joihin satsattiin kehittämistyön ja laadun parantamisen ohjauksessa sekä valvonnassa.

Laadunvalvonnan raportointia kehitettiin ja seuranta vahvistettiin etenkin kotiin vietävien palvelujen osalta, ja työ jatkuu vuonna 2022. Koronapandemia vaikutti heikentävästi laadunvalvonnan ennaltaehkäisevään työhön, kun moni läheisten illoista siirtyi loppuvuoteen, ja lopulta peruuntui kokonaan viime metreillä. Laadunvalvonnassa kiinnitetäänkin v. 2022 erityistä huomiota siihen, että palvelutoimintaa muistutetaan läheisten iltojen merkityksestä ja kannustetaan niiden järjestämiseen – vaikka sitten virtuaalitapaamisten muodossa.

Koronapandemia vaikutti myös hoitoneuvotteluihin osallistumiseen; niiden toteutumiseen kiinnitetään niin ikään huomiota vuonna 2022. Taulukkoon 2 on koottu koko vuoden laadunvalvonnan toimenpiteet palveluittain.

Taulukko 2. Valvonnan raportoituja toimenpiteitä v. 2021

	Vammaisten asuminen	Ikääntyneiden asuminen	Työ- ja päivä- toiminta	Koti- hoito	Tuki- palvelut	Yhteensä
Ohjaus ja neuvonta	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa
Tuottajien ilmoitukset	4	3	-	60	40	107
Hoitoneuvottelut	104	30	ei raportoitu	-	-	135
Asiakas- ja läheisillat	3	5	-	-	1	9
Palveluntuottaja- seminaarit	1	2	-	3	32	51
Valvontakäynti, ennalta ilmoitettu	10 oma 14 osto	17 oma 20 osto	10	5	-	77
Valvontakäynti, ennalta ilmoittamaton	8 oma 14 osto	18 oma 20 osto	3	-	-	63
Huolikäynti, ennalta ilmoittamaton	1 oma 1 osto	3 oma 5 osto	-	3	-	13
Palautteet, muistutukset ja kantelut	14 oma 27 osto	27 oma 80 osto	-	27	46	221
Yhteensä	201	230	13	98	119	576

4 KOHTI HYVINVOINTIALUETTA: VALVONNAN KEHITTÄMINEN JA VUODEN 2022 SUUNNITELMA

Ikääntyneiden ja vammaisten palvelujen valvontaa jatketaan vuonna 2022 suunnitelmallisesti ja toimintaa edelleen kehitetään yhdessä Vantaa-Kerava -hyvinvointialueen valmisteluorganisaation, Keravan ja Vantaan kaupunkien laadunvalvonnan toimijoiden, muiden kuntien sekä sidosryhmien kanssa.

Laadunvalvonnassa on otettu käyttöön ns. vastuuparimalli, jossa jokaiselle Vantaalla sijaitsevalle yksikölle ja niille yksiköille, joissa on vantaalaisia asukkaita, on nimetty kaksi 'vastuutyöntekijää', jotka ovat ensisijaiset yhteistyötahot kaupungin suuntaan. Nimetyt työntekijät osallistuvat yksikön asukkaiden hoitoneuvotteluihin, läheisten iltoihin sekä antavat ennakoivaa ohjausta ja tukea yksikköön: he ovat osallisina ja saatavilla, näkyvänä osana yksikön arkea.

Laadunvalvonnan painopisteet vuonna 2022 liittyvät *asiakkaan kohtaamiseen, asiakaskokemuksen laatuun ja asiakkaan äänen kuulumiseen*. Valvontatoiminnassa panostetaan *ennakoivaan ja ennaltaehkäisevään*, vahvasti *jalkautuvaan* ja enemmän saatavilla olevaan *tukeen ja ohjaukseen*, mutta samalla parannetaan *kyvykkyyttä reagoida nopeasti* paitsi yksittäisiin poikkeamiin tai epäkohtiin myös laajempiin, vahvasti palvelutoimintaan ja asiakkaiden elämään vaikuttaviin toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin (vrt. koronapandemia). Vaikka valvontatyössä satsataan ennakoivaan tukeen, ohjaukseen ja kumppanuuteen, ei valvonta onnistu ilman *suunnitelmaperustaista valvontaa*, jota toteutetaan vuosikellon mukaisesti esim. ennalta ilmoitettuina ja ennalta ilmoittamattomina valvontakäynteinä. Suunnitelmallisen työn lisäksi pitää olla valmiudet ketterään, välittömään reagointiin huoltilanteissa. Epäkohtailmoituksiin ja todennettuihin epäkohtiin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla, ja tarvittaessa paikan päälle on lähdettävä saman tien. Laadunvalvonnan vuosikelloon aikataulutetaan erityisesti ennalta tiedossa olevat toimet, kuten valvontakäynnit ja vaikkapa läheisten illat, mutta myös muut laadunvalvonnan kokonaisuuteen kuuluvat toimenpiteet ja tehtävät halutaan saada näkyviksi tehokkaamman *raportoinnin ja läpinäkyvän seurannan* avulla.

Lääkelupien oikeellisuuden sekä lääkelupaprosessien ja -käytäntöjen asianmukaisuuden varmistaminen on yhteinen, kaikkea palvelualueen valvontaa koskeva tavoite/tehtävä, joka on otettu erityiseen seurantaan vuonna 2022. Palvelutoiminnan ja eri yksiköiden *tilannekuvaa seurataan* aiempaa tiiviimmin, ja saadun tiedon perusteella työpanosta ja resursseja voidaan kohdentaa viisaasti, joustavasti ja tehokkaasti. Esimerkiksi joidenkin yksiköiden osalta yksi valvontakäynti vuodessa voi riittää, jos toimintaa seurataan

riittävän tiiviisti muilla tavoin, kuten läheisten illoissa, hoitoneuvotteluissa ja jalkautumalla yksikköön muuten vaan, eikä huolta ole ilmennyt. Toisiin yksiköihin taas joudutaan tekemään useita valvonta- ja seurantakäyntejä vuodessa, minkä lisäksi otetaan vahvempia keinoja ohjauksen ja neuvonnan sekä muun ennakoivan ja jalkautuvan työn rinnalle (esim. sopimussanktiot).

Laadunvalvonnan *kehittämisen* painopisteet liittyvät pitkälti raportointiin, ajantasaisen ja oikeellisen tiedon parempaan hyödyntämiseen sekä toiminnan tietoperustaisuuteen, esimerkiksi RAI-arviointien entistä tehokkaampi hyödyntäminen, jota pohditaan sekä palvelualueen sisällä, hyvinvointialuevalmistelussa että kansallisella tasolla, ja jossa nähdään valtavasti mahdollisuuksia. Hyvinvointialuevalmistelussa kehitetään ja tarkastellaan koko toimialan laadunvalvonnan kokonaisuutta, ja valmisteluun osallistuminen mahdollistaa vaikuttamisen tulevaisuuden ratkaisuihin, minkä vuoksi hyvinvointialuevalmisteluun liittyvät tehtävät ja toimeksiannot priorisoidaan korkealle – heti ykkösprioriteetin, asiakkaiden hyvinvoinnin ja laadukkaan palvelun turvaamisen, jälkeiselle sijalle.



**Vantaa
Vanda**