



Laadunvalvonnan toteuttaminen Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualueella vuonna 2021

VD/VD/3030/00.03.02.00/2022

ML-L/ME

Ostopalveluyksikön laadunvalvontaraportti vuodelta 2021 on valmistunut.

Laadunvalvontaa toteutettiin palvelualueella valvontasuunnitelman ja vuosikellon mukaisesti ikääntyneiden ja vammaisten asumispalveluihin, vammaisten työ- ja päivätoimintaan, ikääntyneiden päivätoimintaan, perhehoitoon, kotihoitoon ja tukipalveluihin hyödyntäen laaja-alaisesti valvonnan eri muotoja ja menetelmiä. Suunnitelmaperustaisen valvonnan lisäksi toteutettiin reaktiivista valvontaa, jonka yksi toteuttamistapa on ennalta ilmoittamaton, välittömästi ja viiveettä toteutettava huolikäynti. Taustalla on yleensä epäily tai huoli yksikön toiminnasta. Palvelutoimintaan liittyviä palautteita, muistutuksia ja kanteluja saatiin vuoden aikana varsin runsaasti, ja pelkästään Ostopalvelujen palveluyksikössä niitä käsiteltiin ja selvitettiin 221 kappaleen verran. Kotihoidon valvontaa laajennettiin omaan tuotantoon pilotissa, johon osallistui kaksi oman kotihoidon yksikköä ja yksi ostopalvelutuottaja. Laadunvalvonnan raportointia kehitettiin ja seurantaa vahvistettiin etenkin kotiin vietävien palvelujen osalta, mitä jatketaan ja laajennetaan vuonna 2022.

Vuonna 2021 palvelualueella vastaanotettiin 107 palvelutoiminnan käynnistämiseen tai muutokseen liittyvää ilmoitusta, jotka pystyttiin käsittelemään lain vaatimissa aikarajoissa. Ilmoituskäsittely on yksi ennakoivan valvonnan muoto, ja jokainen tuottaja haastatellaan käsittelyprosessin aikana. Pääosa palvelualueelle tulevista ilmoituksista koski kotihoidon ja tukipalvelujen palvelutuotantoa.

Asiakkaiden hoitoa tai palvelua koskeviin neuvotteluihin osallistuttiin aktiivisesti etenkin vammaispalvelujen puolella, joskin yksiköihin jalkautumista ja osallistumista rajoitti aaltoileva koronapandemiatilanne, mikä erityisesti näkyy läheisten iltojen vähäisenä määränä.

Valvontakäyntejä palvelualueella toteutettiin yhteensä 153. Valvontakäynneistä 140 oli vuosikellon mukaisia käyntejä, joista 77 toteutettiin ennalta ilmoittamatta. Jokaiseen yksikköön tehtiin vähintään kaksi suunniteltua valvontakäyntiä, joista toinen ennalta ilmoittamatta. Suunniteltujen käyntien lisäksi tehtiin 13 reaktiivista, ts. huoleen perustuvaa ennalta ilmoittamatonta huolikäyntiä. Lisäksi yhdessä Terveyspalvelujen kanssa tarkasteltiin hoiva-asumisen piiriin kuuluville asukkaille hankitun lääkäripalvelun toteutumista yksiköihin jalkautuneilla auditoinneilla. Auditoinneissa tarkasteltiin palvelun toteutumista hoivayksikön palvelutoiminnan ja asukkaille tuotettavan palvelun kannalta: miten sillä tuetaan asukkaiden laadukasta palvelutoimintaa ja hyvää hoivaa. Lääkäripalveluihin oltiin yksiköissä pääosin tyytyväisiä.

Laadunvalvonnassa havaitut haasteet koskivat asiakkaan ja läheisten kohtaamista, tiedon kulkua, kommunikaation sujuvuutta sekä henkilöstön riittävyyttä, osaamista ja kielitaitoa. Kehitysvammaisten ihmisten palvelutoimintaa puolestaan haastoivat asiakkaan itsemääräämisen mahdollistamiseen ja itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvät kysymykset. Kotiin vietävissä palveluissa suurimmat haasteet liittyivät palveluntuottajien suorittamaan perehdytykseen, henkilöstön riittävyyteen, osaamiseen ja kielitaitoon, asiakkaan kohtaamiseen, työntekijöiden käyttäytymiseen sekä yritysten prosessikuvausten ja toimintaohjeiden toimimattomuuteen. Tukipalveluissa korostuivat hallinnollisiin tehtäviin liittyvän osaamisen puute sekä työntekoa vaikeuttavien, toimimattomien järjestelmien haasteet.



Laadunvalvonnasta esille nousseita hyviä asioita olivat vahvasti asiakaslähtöinen työote ja aito asiakkaista välittäminen. Onnistumisiksi kirjattiin myös aiemmin todennettuihin epäkohtiin löydetyt korjaustoimenpiteet ja ratkaisut. Palvelutoiminnassa riittää tahtotilaa keskustella asioista, kehittää yhdessä ja yhdessä löytää tapoja tehdä asioita entistä paremmin asiakkaiden hyväksi. Yhteistyö on pääsääntöisesti ollut hyvää ja avointa, ja yhteistyötä on toteutettu laajasti Keravan ja muiden kuntien, valvontaviranomaisten ja sidosryhmien kanssa.

Vuoden 2022 aikana laadunvalvontaan liittyvää raportointia tullaan tehostamaan. Saatua tietoa hyödynnetään ohjauksessa ja johtamisessa. Tällä mahdollistetaan mm. resurssien tehokas kohdentaminen ja riittävä tuki palvelutoiminnalle. Valvonnassa painotetaan mm. asiakkaan kohtaamista ja kunnioittavaa kohtelua, läheisyhteistyötä, itsemääräämisen mahdollistamisen ja rajoittamisen käytäntöihin liittyvää osaamista sekä lääkelupakäytäntöjä. Hyvinvointialueelle tehtävään kehittämistyöhön ja valmisteluun osallistuminen on yksi prioriteeteista, mikä on toiminnassa mahdollistettava.

Sosiaali- ja terveyslautakunta 22.03.2022 § 12

Vanhus- ja vammaispalvelujen johtajan esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi vanhus- ja vammaispalvelujen ostopalveluyksikön vuoden 2021 laadunvalvontaraportti.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

Liite:

- Vantaan kaupungin ostopalvelut -palveluyksikön valvontaraportti vuodelta 2021

Täytäntöönpano: -

Muutoksenhakuohje: 3. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Minna Eronen, vs. palvelupäällikkö, puh. 040 632 7769 etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi