

VALVONTA- RAPORTTI 2019

VANTAAN KAUPUNGIN ERITYISASUMISEN
VALVONTARAPORTTI VUODELTA 2019



**Vantaa
Vanda**

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Valvonnan kohteet sekä painopistealueet	4
2.1	Valvonnan Painopistealueet 2019	6
2.1.1	Asumispalvelujen painopisteiden valvonta	6
2.1.2	Perhehoidon valvonnan painopisteet	7
3	Laadunvalvontamenetelmät	8
3.1	Omavalvonta	8
3.2	Valvontakäynti	9
3.2.1	Ennalta ilmoitettu ohjaus- ja valvontakäynti	10
3.2.2	Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti	10
3.2.3	Tarkastuskäynti yksikköön	11
3.2.4	Ohjaus- ja valvontakäynnit 2019	11
3.2.5	Valvontakäyntien tulokset 2019	13
3.3	Valvonta ulkopaikkakunnilla	13
3.4	Yhteistyö palvelujentuottajan kanssa	14
3.5	Asiakas/omaispalautteet	14
3.5.1	Omaistenillat ja muut tiedotustilaisuudet	15
3.6	Muu valvonta ja yhteistyötahot	15
3.6.1	Viranomaisyhteistyö	15
3.6.2	Uusien omaisten/läheisten illat	15
3.7	Lääkäripalvelujen valvonta	16
4	Laatupoikkeamat	17
5	Valvontasuunnitelman toteutuminen ja arviointi	17
6	Vuoden 2020 Valvontasuunnitelma	18

Liite 1 Valvontalomake 2019

1 JOHDANTO

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 lisäksi 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 päätöksellä 11.6.2018 § 5 delegoinut valvontavastuun Erityisasumisen 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 säädettyt vähimmäisvaatimukset luvan saamiseen. Se ei vapauta palvelun ostavaa kuntaa jatkuvasti arvioimasta erikseen sitä, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun.

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen, palvelutalotoiminnan ja vammaisten asumispalvelujen valvontakäytäntöjä tehostettiin vuoden 2019 aikana vanhustenhoidon saaman julkisuuden seurauksena. Valvontatyö on Vantaalla suunnitelmallista ja toteutetaan laaditun laadunvalvontasuunnitelman mukaisesti. Kaikkiin Vantaan alueella sijaitseviin ostopalveluyksiköihin sekä kaupungin omiin yksiköihin tehtiin vuoden 2019 aikana vähintään kaksi valvontakäyntiä: ennalta ilmoittamaton valvontakäynti ja ennalta ilmoitettu valvontakäynti. Valvontakäyntien tuloksista raportoitiin maaliskuusta alkaen kuukausittain sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Vanhustenhoidon saama julkisuus näkyi myös asiakaspalautteiden määrän huomattavana lisääntymisenä sekä vanhus- että vammaispalvelujen puolella.

Laadunvalvonnan tehostamiseksi laatutiimiä vahvistettiin kolmella laatukoordinaattorilla keväästä 2019 alkaen. Laatutiimissä toimintaa tehostettiin mm. seuraavasti:

- Valvonta- ja ohjauskäyntien toteuttaminen laaditun suunnitelman mukaisesti kaikkiin yksiköihin vuosittain ja ennalta ilmoittamattomasti yhdenvertaisesti

- Ennalta ilmoittamattomien valvontakäyntien lisääminen, nopea reagointi saatuihin palautteisiin ja ennaltaehkäisy neuvontaa ja ohjausta tehostaen
- Yhdenvertaisten valvonta- ja ohjauskäyntien edelleen kehittäminen koskien koko Erityisasumista
- Palautteiden käsittelyn ja vastineiden laatimisen prosessia selkeytettiin

Vuoden 2019 kuluessa tehtyjen 161 valvontakäynnin 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 saaneet esitellä vuoden 2019 kuluessa hyvää ja laadukasta laadunvalvontaa ja sen toteuttamista lehdistössä sekä alueellisissa tilaisuuksissa.

Olemme tehneet tiivistä yhteistyötä Aluehallintoviranomaisten kanssa. Myös Aluehallintovirasto tehosti ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen valvontaa, ja tämä näyttäytyi toimeksiantona kunnille tehdä tehostetusti valvontakäyntejä mm. saatujen palautteiden perusteella sekä raportoida tehdyistä valvontakäynneistä erillisen AVI:n laatiman webropol-kyselyn mukaisesti. Valvontatyö edellyttää tiivistä yhteistyötä ja vuosi 2019 vahvisti yhteistyökäytänteitä sekä tiedonkulkua valvonnassa eri toimijoiden välillä.

2 VALVONNAN KOHTEET SEKÄ PAINOPISTEALUEET

Vantaan Erityisasumisen laadunvalvontaa vuonna 2019 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.

Vanhusten palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa sekä soveltuvan asunnon. Palveluasuminen on tarkoitettu asukkaille, jotka eivät selviydy kotonaan runsaankaan kotiin vietävän palvelun turvin. Talot on tarkoitettu ensisijaisesti vanhuksille, mutta niissä voi asua myös pitkäaikaissairaita ja vammaisia. Palvelutaloissa on henkilökuntaa paikan päällä jokaisena päivänä kello 7 –

22 ja osassa taloista ympärivuorokautisesti. Yöpalveluja voidaan järjestää myös niihin taloihin, joissa ei ole paikan päällä olevaa yöhoitajaa. Palvelun järjestää tällöin kotihoidon yöhoito.

Vanhusten tehostettu palveluasuminen on ympärivuorokautista hoiva-asumista hoiva- ja pienryhmäkodeissa. Se on tarkoitettu asukkaille, jotka eivät muistisairauden tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi selviydy omaan tai palvelutaloon järjestettävien palveluiden turvin. Asukkaiden avuntarve on säännöllistä ja jatkuvaa siten, että hoidettavat tarvitsevat jatkuvaa valvontaa. Asukkaiden sairaudet ovat siinä määrin vakaassa tilassa, että sairaalahoitoa ei tarvita.

Vammaisten erityisasumisen yksiköissä asukkaiden palvelutasoissa voi olla eroja ja asukkaille tarjotaan yksiköllisen tarpeen sekä tehdyn palvelupäätöksen mukaisesti tukea ja apua. **Palveluasumisen** asiakkaalla on kyky selvittää päivittäisistä arkielämän toiminnoista, mutta hän tarvitsee apua 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 vaaran taju, 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.

2.1 VALVONNAN PAINOPISTEALUEET 2019

Vantaan vanhusten ja vammaisten erityisasumisessa valvonnalle valitaan vuosittain painopistealue. Painopiste valitaan yleensä edellisen vuoden valvonnasta nousseiden epäkohtien tai saatujen palautteiden pohjalta.

Valvonnan painopistealueiksi valittiin vuodelle 2019:

- laadukas päivittäiskirjaaminen (Apotin käyttöönotto)
- asukkaiden aktiivinen arki

Painopistealueet näkyvät valvontalomakkeissa, ennalta pyydytyissä materiaaleissa ja niitä todennetaan käynnin aikana. Painopisteet olivat samat sekä omassa toiminnassa että ostopalvelutoiminnassa.

Valmis lomakkeisto (LIITE 1) sisältää kysymyksiä ja tarkkailtavia kohteita mm. seuraavista aihealueista:

- Toiminnan organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen ja asukasrakenne (toiminta-ajatus)
- Henkilöstö: Koulutusvaateiden täyttyminen, mitoitus, työntekijöiden rekisteröityminen ammattihenkilöiden keskusrekisteriin
- Toimitilat
- Ruoka-, vaate- ja siivoushuolto
- Asukkaan asema ja oikeudet (asukasturvallisuus, itsemääräämisoikeus, rajoittamistoimenpiteet)
- Asukkaan perustarpeista huolehtiminen (hoito- ja palvelusuunnitelma, asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen, virkistys- ja kuntoutustoiminta)
- Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja (arviointi)
- Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma
- Saattohoito (ikääntyneet)

2.1.1 Asumispalvelujen painopisteiden valvonta

Kirjaamista sekä asukkaiden aktiivista arkea havainnoitiin valvontakäynneillä sekä todennettiin tutustumalla asukkaiden palvelusuunnitelmiin sekä päivittäisiin kirjauksiin. Asumispalveluissa toiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus aktiiviseen asumiseen esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa asuinympäristössä. Asukas voi itse valita tarvittaessa ohjattuna, autettuna ja kykyjensä mukaan, miten haluaa elämänsä viettää. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhdessä hänen kanssaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka sisältää asukkaan arjen tukemiseksi laaditut tavoitteet, keinot ja arvioinnin.

Hoitotyön kirjaamisen laatuvaatimuksena on hoidon kulun ja arviointien kirjaaminen asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisällön tulee olla asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaan voimavaroja sekä toimintaa seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.

Tehostetun palveluasumisen asukkaalle laaditaan yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, joka sisältää vähintään asukkaan liikkumissuunnitelman, ulkoilusuunnitelman, virike- ja aktiviteettisuunnitelman sekä ravitsemussuunnitelman, tavoitteet ja keinot ja auttamismenetelmät niiden saavuttamiseksi sekä tavat, jolla suunnitelmaa arvioidaan.

Vammaispalveluissa hoito- ja palvelusuunnitelmissa painotetaan asiakkaan osallisuutta omien palvelujen suunnittelussa sekä toimintakyvyn tukemista arjentaidoissa tavoitteiden asettamisen kautta. Lisäksi vammaisten erityisasumisen sosiaaliohjauksessa laaditaan asiakkaille vammaispalvelu-/kehitysvammalain edellyttämä palvelusuunnitelma, joka on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä.

2.1.2 Perhehoidon valvonnan painopisteet

Perhehoidon valvonnassa keskeistä on perhehoitajien osaamisen varmistaminen. Vuonna 2019 perhehoidossa toteutettiin kaksi koulutuspäivää ja kaksi ennakkovalmennusta. Koulutuksista toinen oli Ikä-perhehoidon ennakkovalmennuksen suorittaneille toteutettu Keva-täydennyskoulutus, joka mahdollistaa perhehoitajana toimimisen myös vammaisille asiakkaille. Toinen koulutustapahtuma oli vammaisten palveluntuottajaseminaari, jossa yhtenä aiheena oli itsemääräämisoikeus. Koulutuksiin osallistui yhteensä kahdeksan perhehoitajaa. Ennakkovalmennukset toteutettiin keväällä ja syksyllä. Valmennuksiin osallistui yhteensä 21 henkilöä, joista 20 suoritti valmennuksen hyväksytysti. Perhehoitajille järjestettiin lisäksi joulukuussa pikkujoulutapahtuma, johon osallistui 16 perhehoitajaa.

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§)

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§)

3 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.

3.1 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 Erityisasumiselle uudet, päivitettyt omavalvontasuunnitelmansa vuosittain, viimeistään valvontakäynnin ennakkomateriaalina.

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.

3.2 VALVONTAKÄYNTI

Ohjaus- ja valvontakäyntejä tehdään hoivayksiköihin, palvelutaloihin ja vammaisten toimintayksiköihin ennalta ilmoitetusti ja ennalta ilmoittamattomatta, sekä lisäksi tarvittaessa huoli-ilmoituksiin perustuvilla ilmoittamattomilla tarkastuskäynneillä. Valvontakäynnille osallistuu Erityisasumisesta 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 Erityisasuminen seuraa sovitusti. Erityisasuminen 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 sovitusta 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 laadukkaana palvelun tuottamisessa.

3.2.1 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 2019 pyydettyjä etukäteismateriaaleja olivat: työvuorosuunnitelma sekä sen työvuorototeuma kolmelta viikolta hoito- ja avustavan henkilökunnan osalta, kopio Valviran/AVI:n luvasta, oma-valvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma. Samalla pyydetään palveluntuottajaa miettimään valmiiksi muutama kehittämiskohde, johon palveluntuottaja haluaa paneutua seuraavan vuoden aikana. Kehittämiskohteita tarkennetaan vielä valvontakäynnillä.

Lisäksi palveluntuottajia pyydettiin varaamaan valvontakäynnille mukaan toimintasuunnitelma, perehdytysuunnitelma, pelastussuunnitelma/turvallisuusselvitys, joihin Erityisasuminen tutustui valvontakäynnillä.

3.2.2 Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti

Ennalta ilmoittamattomalle valvontakäynnille laadittiin vuonna 2019 oma valvontalomake, joka perustui Aluehallintoviraston laatimaan webropol-lomakkeeseen. Valvontakäynnillä tarkastettiin mm. seuraavia asioita:

- henkilökuntarakennetta ja henkilöstömitoituksia
- lääkehoidon käytäntöjä ja henkilökunnan lääkelupia
- asukkaiden viriketoimintaa ja ulkoilua
- asukkaiden rajoittamistoimenpiteitä
- asukkaiden ravitsemusta

Valvontakäynnillä haastateltiin yksikön esimiestä ja henkilökuntaa, sekä mahdollisuuksien mukaan asukkaita ja omaisia. Käynnille osallistui Erityisasumisesta vähintään kaksi laatutiimin työntekijää, sekä tarvittaessa asumispalvelupäällikkö ja/tai palvelupäällikkö.

3.2.3 Tarkastuskäynti yksikköön

Tarkastuskäyntejä tehdään, jos on syytä epäillä selkeitä epäkohtia palveluntuottajan toiminnassa.

Tarkastuskäynnit tehdään aina ennalta ilmoittamatta. Muun muassa omaisten antama negatiivinen palaute eli reklamaatio voi sen vakavuudesta riippuen aikaan saada tarkastuskäynnin. Lisäksi tarkastuskäyntejä tehdään, jotta voidaan todentaa yksikön kehittämiskohteiden toteutuminen.

3.2.4 Ohjaus- ja valvontakäynnit 2019

Ohjaus- ja valvontakäyntien määrissä tapahtui merkittävä lisäys edellis vuosiin nähden vanhusten asumiseen liittyvän julkisen keskustelun voimistumisen myötä. Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta antoi toimeksiannon toteuttaa hyvän laadun varmistamiseksi kaikkiin yksiköihin myös ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Alla kuvattuna laadunvalvontakäyntien muutos vuodesta 2018-vuoteen 2019 vanhusten sekä vammaisten asumisyksiköissä.

Vanhusten asumiseen toteutetut valvontakäynnit	Vuonna 2018	Vuonna 2019
Ennalta ilmoitettu valvontakäynti	36	42
Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti	5	57

Vammaisten asumiseen toteutetut valvontakäynnit	Vuonna 2018	Vuonna 2019
Ennalta ilmoitettu valvontakäynti	19	29
Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti	1	33

Vanhusten tehostetun palveluasumisen ostopalvelujen valvonta

Erityisasumisen laatutiimi teki 31 ennalta sovittua ohjaus- ja valvontakäyntiä ikääntyneiden ympärivuorokautisen tehostetun palveluasumisen ostopalveluyksiköihin vuonna 2019. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin 38.

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

Vanhusten palvelutalojen ja tehostetun palveluasumisen omatoiminnan valvonta

Erityisasumisen laatutiimi auditoi vuosittain myös oman toiminnan yksiköt eli varmistavat, että niissä täyttyvät samat laatuvaatimukset kuin yksityisessä ostopalvelutoiminnassakin. Vuoden 2019 aikana auditoitiin kaikki oman toiminnan yksiköt: Myyrinkodin ryhmäkoti 3.krs., Malminiityn kaksi hoivakotia, Korson vanhustenkeskuksen hoivakodit sekä Simonkylän vanhustenkeskuksen hoivakodit. Myyrmäen vanhustenkeskuksen kaikkiin ryhmäkoteihin ja palvelutaloon tehtiin ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit joulukuussa 2019, kun toiminta oli saatu vakiintumaan yksikön aukeamisen jälkeen. Oman toiminnan yksiköihin tehtiin 11 ennalta sovittua valvontakäyntiä, ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin 19.

Laatutiimi teki kuusi ennalta ilmoittamatonta ja viisi ennalta ilmoitettua valvontakäyntiä oman toiminnan palvelutaloihin: Suopursuun, Koivukylään, Heporinteeseen, Metsotielle, Pähkinärinne ja Myyrmäen vanhustenkeskukseen.

Vammaisten asumispalvelut

Eri palveluntuottajien vammaisten asumisyksiköihin tehtiin yhteensä 23 ennalta sovittua ohjaus- ja valvontakäyntiä vuonna 2019. Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä toteutettiin 33. Erityisasumisen laatutiimi auditoi myös oman toiminnan yksiköt eli tarkastavat, miten asumispalvelun laatuvaatimukset täyttyvät. Oman toiminnan yksiköitä on yhteensä kuusi: Hämeenkyläntie, Martinlaaksonkujan asumisyksikkö, Kytötie, Kerokuja, Keltamokoti ja Koivukoti. Yksikköihin tehtiin kuusi ennalta ilmoittamatonta valvontakäyntiä ja kuusi ennalta ilmoitettua valvontakäyntiä.

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

Vammaisten perhehoito

Vuonna 2019 perhehoidon tuki- ja ohjauskäyntejä toteutettiin yhteensä 36 käyntiä. Lisäksi asiakkaiden tutustumiskäyntejä perhekotiin tai perhehoitajan tutustumista asiakkaan kotiin toteutettiin yhteensä 27 käyntiä. Muita perhehoidon asiakkaisiin liittyviä verkosto- tai palvelusuunnitelmapalavereja oli yhteensä 16 kpl.

3.2.5 Valvontakäyntien tulokset 2019

Vanhusten asumisen valvontakäynneillä havaittiin eniten haasteita henkilöstömitoituksissa. Useammassa hoivayksikössä oli haasteita saada riittävästi henkilökuntaa niin hoito- kuin avustavan henkilöstön tehtäviin. Lisäksi lääkehoidon toteutuksessa ja asukkaiden virkistys- ja harrastetoiminnassa oli puutteita. Vajaus hoitohenkilöstömitoituksessa heijastui moneen osa-alueeseen yksiköiden toiminnassa: omahoitajuuden toteutumiseen, omaisyhteistyöhön ja asukkaiden aktiiviseen arkeen.

Vammaisten erityisasumisen ohjaus- ja valvontakäynneillä havaittiin puutteita tai kehittämiskohteita erityisesti turvallisen lääkehoidon toteutumisessa ja henkilöstömitoituksissa. Monissa asumisyksiköissä epäkohdat oli tiedostettu ja niihin oli jo puututtu. palveluntuottajat kokivat ohjaus- ja valvontakäynnit hyvänä yhteistyökanavana ja yhteistyö kaupungin kanssa sai paljon kiitosta.

Erityisasumisen laatutiimi teki seurantaan kehittämiskohteiden toteutumisesta ja aikataulutuksesta; palveluntuottajilta sekä oman toiminnan yksiköistä pyydettiin selvityksiä, millaisia toimia asioiden korjaamiseksi on tehty ja lisäksi tehtiin tarvittaessa useampia ennalta ilmoittamattomia tarkastuskäyntejä korjaustoimien todentamiseksi.

3.3 VALVONTA ULKOPAIKKAKUNNILLA

Erityisasumisen asukkaita asuu Vantaan ulkopuolella, sekä maksusitoumusperiaatteella että puitesopimuskumppaneiden hoivayksiköissä. Näiden hoivakotien valvonta perustuu yhteistyöhön sijaintikunnan valvontaviranomaisten kanssa. Vantaa tehosti valvontaansa myös lähikunnissa sijaitsevilla yksiköillä (Kerava, Helsinki, Sipoo, Tuusula, Vihti, Espoo) verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Vantaan kaupunki pyytää/ vaatii valvontaraportin niistä kunnista, joissa on Vantaan sijoittamia tehostetun palveluasumisen asukkaita. Ulkopaikkakunnilta on saatu yhteensä 15 valvontaraporttia vuoden 2019 valvontakäynneistä ikääntyneiden ympärivuorokautisen hoivan yksiköihin. Vammaisasumisen valvontaraportteja on saatu ulkopaikkakunnilta 41. Vuosittaisten valvontojen lisäksi on käyty tarvittaessa vuoropuhelua muiden kuntien viranomaisten kanssa ilmenneistä huolenaiheista ja niihin puuttumisesta.

3.4 YHTEISTYÖ PALVELUJENTUOTTAJAN KANSSA

Erityisasuminen järjestää vuosittain neljä yhteistyöseminaaria ostopalvelujen palveluntuottajille. Seminaareissa käsitellään ajankohtaisia asioita, uusia käytänteitä ja aiheita, joita palveluntuottajat ovat toivoneet. Vuonna 2019 palveluntuottajaseminaareissa käsiteltiin mm. laadunvalvonnan tehostamista, asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, omavalvontaa, vuoden 2020 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 vuorovaikutuksellisena. Palveluntuottajien toivotaan olevan herkästi yhteydessä Erityisasumiseen erilaisissa tilanteissa, jotta ongelmia ja haasteita voidaan ennakoida ja etsiä yhdessä ratkaisuja niiden korjaamiseksi.

3.5 ASIAKAS/OMAISPALAUTTEET

Erityisasuminen antaa 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.

Erityisasuminen käsittelee palautteen yhdessä palveluntuottajan/ oman yksikön kanssa ja ryhtyy palautteen perusteella tarvittaviin laadunvalvontatoimenpiteisiin. Asiakkaalle lähetetään aina kirjallinen vastaus Erityisasumisesta. 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 Erityisasumisesta laatukoordinaattori, asumispalvelupäällikkö 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 2019 on Erityisasumiseen tehty 81 muistutusta Vantaan yksityisten palveluntuottajien toiminnasta. Omasta toiminnasta on tehty 30 muistutusta. Muistutukset koskivat usein asukkaiden arjessa esiin nousseita hoivan ja hoidon puutteita, puutteellista viestintää sekä henkilöstön määrää tai osaamisen tasoa.

3.5.1 Omaistenillat ja muut tiedotustilaisuudet

Sekä ikääntyneiden että vammaisten asumispalvelujen omassa ja ostopalvelutoiminnassa tulee järjestää omaistenilta vähintään kaksi kertaa vuodessa. Omaistenilloissa käsitellään yksikön ja palveluntuottajan/Vantaan kaupungin ajankohtaisia asioita. Omaistenilloissa omaisilla on mahdollisuus keskustella ja tuoda ilmi havaitsemiaan epäkohtia/ kysymyksiä palvelun sisällöstä ja laadusta. Tarvittaessa Erityisasuminen osallistuu näihin tapaamisiin.

3.6 MUU VALVONTA JA YHTEISTYÖTAHOT

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

3.6.2 Uusien omaisten/läheisten illat

Asukkaiden omaisilla ja läheisillä on tärkeä rooli laadunvalvonnassa, sillä omaiset toimivat asukkaiden ja hoivayksiköiden arjessa. On osoittautunut tärkeäksi, että omaisilla on selkeää tietoa siitä, mitä tehostetun palveluasumisen palveluun sisältyy ja toisaalta siitä mitkä asiat ovat asukkaan/ asioidenhoitajan

vastuulla. Vuonna 2019 järjestettiin kaksi uusien omaisten iltaa, yksi keväällä ja yksi syksyllä. Kumpaankin oli runsaasti osallistujia. Omaisten ilta on tarkoitettu kaikille Vantaan Erityisasumisen uusien asukkaiden omaisille niin omassa toiminnassa kuin ostopalveluissa.

3.7 LÄÄKÄRIPALVELUJEN VALVONTA

Vantaan kaupungilla on sopimus yksityisten palveluntuottajien kanssa lääkäripalvelujen tuottamisesta vanhus- ja vammaisasumisen yksiköihin. Palvelun valvontaa suoritettiin valvontakäyntien, palveluntuottajayhteistyön ja palautteiden käsittelyn muodossa.

Valvontakäyntien yhteydessä valvontamateriaali toimitettiin muutamaa viikkoa ennen valvontakäyntiä os-
tolääkärin palveluntuottajalle ja palveluntuottaja palautti omalta osaltaan täytetyn lomakkeen 2-3 päivää
ennen valvontakäyntiä Vantaan kaupungille. Vammaispalveluiden osalta valvontamateriaali poikkesi van-
husyksiköistä, sillä vammaisyksiköiden lääkäripalvelun sisältö on erilainen kuin ikääntyneiden yksiköissä.

Yksiköissä työtä tekevät lääkärit ottivat Apotin normaaliin tapaan käyttöön, mutta käyttöönotto aiheutti yk-
siköissä tehtävälle lääkäriyölle haasteita lääkelistojen ajan tasalle saattamisen suhteen. Lääkäriyötä muu-
tettiin määräaikaaisesti 11.6.2019-31.12.2019 edellä mainitusta syystä niin, että lääkärin suorittama sopi-
muksen mukainen toinen määräaikaistarkastus saatettiin suorittaa osalle asiakkaista puhelimitse lääkelisto-
jen ja reseptikeskuksen ajantasaistamisen mukanaan tuoman työn lisääntymisen takia. Samoin ns. etälääkä-
reille ei Apottiyhteyttä ensimmäisessä käyttöönotossa saatu, joka on vaikeuttanut työtä sekä yksiköille että
lääkäreille. Etälääkärin Apottiyhteys saadaan toimintaan kevään 2020 aikana. Apotin käyttäminen on siis
joissain määrin tuottanut palvelun järjestämisessä haasteita.

Palvelussa on vuonna 2019 ollut epäselvyyttä lääkäreillä ja hoitohenkilökunnalla lääkäreiden käyntipäivien
työtehtävistä ja viikkokonsultaatioiden hyödyntämisestä. Toimintamalliksi oli jäänyt laitospainoinen hoitami-
sen tapa ja käynneillä työaika meni lähinnä paperikiertoon ja akuuttiasioiden hoitamiseen. Myöskään hoita-
jat eivät olleet riittävästi valmistelleet asukkaiden hoitoon liittyviä asioita lääkärille. Epäselvyyttä on ollut
lisäksi asukkaiden määräaikaistarkastuksien hoitamisesta, niiden sisällöstä, kirjaamisesta ja määrästä.

Yhteispäivystyksen käyttöä ja tarpeettomia ambulanssikuljetuksia pyritään sopimuksella vähentämään. Tätä
on pidetty koko vuoden jatkuvasti esillä mm. muistuttaen tuottajan velvollisuudesta tulla tarpeen vaatiessa
paikalle yksikköön päivystykseen lähettämisen sijaan.

4 LAATUPOIKKEAMAT

Palvelun laadun tulee täyttää tarjouspyynnössä ja sen liitteissä, tarjouksessa ja sopimuksessa määritelty taso ostopalveluyksiköissä. Samat laadunvaateet koskevat myös Vantaan kaupungin omaa toimintaa. Jos palvelutoiminnan laadun taso alenee jollakin laadun osa-alueella sovitusta, voi kaupunki ostopalveluyksiköiden osalta yksipuolisesti alentaa kaikkien sijoittamiensa asiakkaiden hoitovuorokauden hintaa 10 %:lla laadun tason alenemisen alkamisen ajankohdasta lukien siksi ajaksi, kunnes palvelun laatu on palveluntuottajan toimesta palautettu ennalleen. Omassa toiminnassa laatupoikkeamiin suhtaudutaan aina vakavasti ja palvelun laadun tason palauttamiseksi tehdään kehittämis- ja toimintasuunnitelma, jonka toteutumista ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yksikön esimiehen, Erityisasumisen laatukoordinaattorin ja asumispalvelupäällikön toimesta.

Hoidon ja palvelun laatua seurataan sekä asiakas- että ammattilaispalautteen perusteella ja tuottaja (sekä oma että osto) sitoutuu välittömiin toimiin, jos laatupoikkeamia todetaan. Palveluntuottaja mittaa asiakas- tyytyväisyyttä säännöllisesti vähintään joka toinen vuosi omaisilta/läheisiltä ja asiakkailta. Jokainen asiakaspalaute ja sen johdosta tehdyt toimenpiteet ilmoitetaan kirjallisesti kootusti tilaajalle. Kaupunki varaa oikeuden auditoida tai muutoin tarkistaa palveluntuottajan laadun tason sopimuskauden aikana. Palveluntuottaja antaa kaupungille auditoinnin yhteydessä tiedot henkilökunnan määrästä, käytöstä ja asiakaspalautteista.

Kahdeksan **ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen** yksikköä on ollut tehostetussa valvonnassa vuoden 2019 aikana. Tehostetun valvonnan aikana ei uusia asukkaita ole sijoitettu ko. yksikköön. Kaikkien yksiköiden kanssa on kuitenkin päästy neuvottelemalla korjaamaan toimintaa siten, että toiminta ko. yksiköissä on voinut jatkua eikä sopimussakkoihin ole tarvinnut turvautua. **Vammaisasumisen yksiköistä** viisi on ollut tehostetussa valvonnassa vuonna 2019.

5 VALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTUMINEN JA ARVIOINTI

Valvontasuunnitelman toteutumista on arvioitu vuosittain valvontakäynneillä ja suunnitelman arvioinnista nousseet asiat on nostettu seuraavan vuoden valvontakäynnin painopistealueiksi ja omassa toiminnassa myös seuraavan vuoden tulokortin asioiksi. 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.

6 VUODEN 2020 VALVONTASUUNNITELMA

Vuonna 2020 toteutetaan Vanhus- ja vammaispalveluissa organisaatiouudistus ja sen myötä keskitetään palvelujen järjestämistä sekä laadunvalvontaa yhteen erilliseen Ostopalvelut- palveluyksikköön. Näin pystytään selkeämmin eriyttämään laadunvalvonta oman tuotannon palvelujen toteuttamisesta ja varmistamaan yhdenmukaista laadunvalvontaa jatkossakin oman ja ostopalvelujen välillä.

Erityisasumisen laadunvalvonnan painopisteiksi vuonna 2020 on nostettu omavalvontasuunnitelmat, hyvän ravitsemuksen toteutuminen sekä itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Laadunvalvontasuunnitelma vuodelle 2020 on laadittu ja sinne on suunniteltu kaikkiin yksiköihin kaksi valvontakäyntiä. Suunnitelmassa on huomioitu 2019 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 2020.

Vanhusten ja vammaisten erityisasumisen valvontaa jatketaan vuonna 2020 laadukkaasti ja toimintaa edelleen kehitetään yhdessä Vantaan omien sosiaali- ja terveyspalvelujen toimijoiden sekä lähikuntien kanssa.

LIITE 1 Valvontakertomus

Vantaan kaupunki Palveluntuottaja - nimi - yhteystiedot	
Toimintayksikkö - nimi - yhteystiedot - sähköposti	
Valvontakäyntiin osallistuvat	
Valvontakäynnin ajankohta	
Valvontakäynnin peruste	valvontatarkastus
Valvontakohteen palveluala	
Asiakasryhmä	
Toimintayksikön vastuuhenkilö - nimi - yhteystiedot - sähköposti	
Hoitotyön vastuuhenkilö - nimi - koulutus - yhteystiedot	

Asukaspaikkoja yhteensä: Vantaan sijoittamat asukkaat: • Vanhukset • Vammaiset • Perhepalvelut • Aikuissosiaalityö • Mielenterveys- ja päihde Vantaan palveluseteliasukkaat: Itse maksavat, mistä kunnista?	
Muiden kuntien sijoittamat asukkaat, mistä kunnista:	
Montako asukasta asuu 2hh? Ovatko pariskuntia tai ovatko ilmaisseet halunsa asua 2hh?	
HENKILÖKUNTA	
Henkilökuntalomakkeen huomiot: • Mitoitukset • Lääkeluvat • Ensiapu-luvat • Terhikki/Suosikki-rekisteri	
Montako täydennyskoulutuspäivää/henkilö oli vuonna 2018? Mitkä olivat yleisimmät koulutukset?	
Milloin tulos- ja kehityskeskustelut on pidetty? Mitä kehityskeskusteluissa on käsitelty?	
Milloin viimeksi on selvitetty työilmapiiriä? Mitkä olivat tulokset? Toimenpiteet tulosten myötä?	
HOITO- JA OHJAUSTYÖN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	
Kuvaile, mitä omahoitajuus/omaohjaajuus/läheisyhteistyö tarkoittaa yksikössäsi ja miten se näkyy asukkaalle /läheiselle. Miten omahoitaja/omaohjaaja nimetään?	
Onko kaikilla asukkailla ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma? Jos näin ei ole, miten varmistatte asiakkaan palvelutarpeen mukaisen hoidon? VAMPA: Kuinka usein toimitetaan kuntaan?	
Miten hoito- ja ohjaussuunnitelma yksikössänne luodaan? Kuvaile suunnitelman luomista ainakin seuraavilta osin:	

• Aikataulu (milloin tehdään ensimmäinen, miten päivitetään?) • Ketkä osallistuvat	
Mitkä osa-alueet on huomioitu jokaisen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa? Todentuuhoito- ja ohjaussuunnitelman mukainen toiminta päivittäisissä kirjauksissa?	
Antakaa esimerkkejä siitä, millaista asukaslähtöinen kirjaaminen on yksikössänne. (otteita kirjauksista)	
Uusien asiakkaiden kanssa tulee pitää hoitoneuvottelu/hoitosuunnitelmapalaveri 1 kk sisällä asukkaan saapumisesta. Toteutuuko tämä? Jos ei, miksi? Kuinka usein hoitosuunnitelmapalaveri järjestetään tämän jälkeen?	
Kuvaile, miten palvelutarpeen arvio tehdään. Kuvaa käytetyt mittarit tai arviointimenetelmät.	
Millainen sairaanhoidollinen tarve yksikössänne on? Miten sairaanhoitajapalveluiden saatavuus on varmistettu?	
Miten uuden työntekijän/sijaisen perehdytys tapahtuu käytännössä?	
ASUKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	
Miten tuette asukkaan itsemääräämisoikeutta? VAMPA: Miten itsemääräämisoikeussuunnitelmat on tehty?	
Joudutaanko asukkaita rajoittamaan? Millä tavoin asukkaita rajoitetaan, kuka tekee päätöksen ja miten rajoittamisen jatkamisen tarvetta arvioidaan? Miten rajoittamista seurataan ja miten/kenelle siitä raportoidaan?	
LÄÄKEHOITO	
Lääkepoikkeamien määrä viimeisen 12 kk aikana yksikössäsi ja edellisen vuoden lääkepoikkeamien määrä? Erittele, mitä poikkeamat ovat olleet. Miten käsittelette poikkeamat? Onko lääkehoitoa kehitetty näiden tulosten perusteella? Miten?	
Mitkä ammattiryhmät yksikössänne osallistuvat lääkehoitoon ja millä tavoin?	

ASUKKAAN HYVINVOINTI JA VIRIKE- TAI HARRASTUSTOIMINTA	
Millaisia toimintakykyyn ja itsenäiseen toimintaan tähtääviä tavoitteita asukkaalle asetetaan ja miten niiden toteutumista arvioidaan? Kerro esimerkkejä tavoitteenasettelusta.	
Millä tavoin asukkaat voivat osallistua virike- tai harrastustoimintojen suunnitteluun? Mitä ehdotuksia asukkailta on tullut ja onko näitä toteutettu?	
Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tulee olla huomioituna asukkaan halukkuus ulkoiluun, sen määrästä ja toteutuskeinoista. Miten sen toteutuminen turvataan jokaiselle asukkaalle?	
Kerro viikkotasolla, mitä säännöllistä virike- tai harrastustoimintaa asukkaille on järjestetty viimeisen 12 kk aikana. Onko toimintaan tullut muutoksia tänä aikana? VAMPA: Miten huomioidaan niiden asiakkaiden päiväaikainen toiminta, jotka eivät käy työ- ja päivätoiminnassa?	
Kuinka moni asiakas yksikössänne saunoo ja kuinka usein?	
Onko yksikössä kirjattu toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta, kuoleman toteutamisesta ja kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä? Osataanko yksikössä toimia annettujen ohjeiden mukaisesti?	
SIIVOUS- JA RUOKAHUOLTO	
Kuvaile yksikkösi ruokailutilannetta. Kuka vastaa ruoan valmistuksesta?	
Kuvaile, miten siivous on toteutettu yksikössä. Henkilökunnan osuus ja rooli?	
PALAUTTEET	
Toteutetaanko yksikössä säännöllisesti asiakas- ja läheistyytyväisyyskysely? Tulokset ja toimenpiteet näiden osalta?	

Millaisia palautteita olette saaneet viimeisen 12 kk aikana? (asiakas-, omais-, siivous-, ravitsemus-, puhtaus-, turvallisuus- jne.)	
OMAVALVONTA	
Henkilötietojen käsittelystä on laadittu EU:n tietosuoja-asetuksen mukaiset selosteet käsittelytoimista. Henkilötietojen säilytyksessä noudatetaan kansallisen ja EU-lainsäädännön mukaisia vaatimuksia. Rekisteröityjä informoidaan henkilötietojen käsittelystä informointiasiakirjoilla, jotka löytyvät Vantaan kaupungin internet-sivuilta. Rekisterinpitäjänä toimii Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta. Yksikön tietoturavastaavan nimi?	
TURVALLISUUS	
Vaara- ja uhkatilanneraporttien määrä viimeisen 12 kk aikana ja vertaus edelliseen vuoteen? Erittele fyysisen väkivallan uhkatilanteet. Erittele kaatumistapaturmien määrä iäkkäiden palveluissa. Mitä olette tehneet tapahtumien ehkäisemiseksi tai vähentämiseksi?	
Milloin palotarkastus on viimeksi tehty? Mitä toimenpiteitä vaadittiin tehtäväksi?	
Milloin pelastussuunnitelma on päivitetty? Sisältyykö tähän poistumisturvallisuusselvitys?	
Onko yksikössäsi pidetty poistumisharjoituksia viimeisen 12 kk aikana? Miten varmistatte "ei itsenäisesti siirtyvien" asiakkaiden turvallisuuden?	
Miten varmistatte työntekijöiden osaamisen palotilanteessa?	
Onko yksikössäsi käytössä hoitajakutsujärjestelmä tai jokin muu turvapalvelu asukkailla? Jos ei, miksi?	
SOSIAALIOHJAUS	
Kuinka monelle yksikkönne asiakkaalle on määrätty virallinen edunvalvoja? Miten toimitte, jos asiakkaan asioidenhoidossa on haasteita?	
Säilytetäänkö asiakkaan käyttövaroja yksikön toimesta? Onko rahojen säilytyksestä sovittu asiakkaan kanssa ja onko tästä ohjeistus?	
Miten varmistat, että Kelan hoito- ja asumistukiin oikeutettujen asukkaiden kohdalla nämä tuet on	

haettu? Kuka avustaa tarvittaessa hakemuksen teossa?	
--	--

Kerro viime vuoden valvontakäynnillä sovitut kehittämiskohteet, ja miten niissä ollaan edistytty?	
---	--

<i>Yhteenveto valvontakäynnistä, kehittämiskohteet:</i> Yksikkösi kehittämiskohteet ensi vuodelle (n. 2-4), sekä suunnitelma niiden toteuttamiseksi, kiitos! • •



**Vantaa
Vanda**