



Vantaan vanhus- ja vammaispalvelujen laadunvalvontaraportti v. 2022

9.2.2023 Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen vanhusneuvosto

14.3.2023 Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aluehallitus

Minna Lahnalampi-Lahtinen, vanhuspalvelujen toimialajohtaja



VAHVA EDELLÄKÄVIJÄ



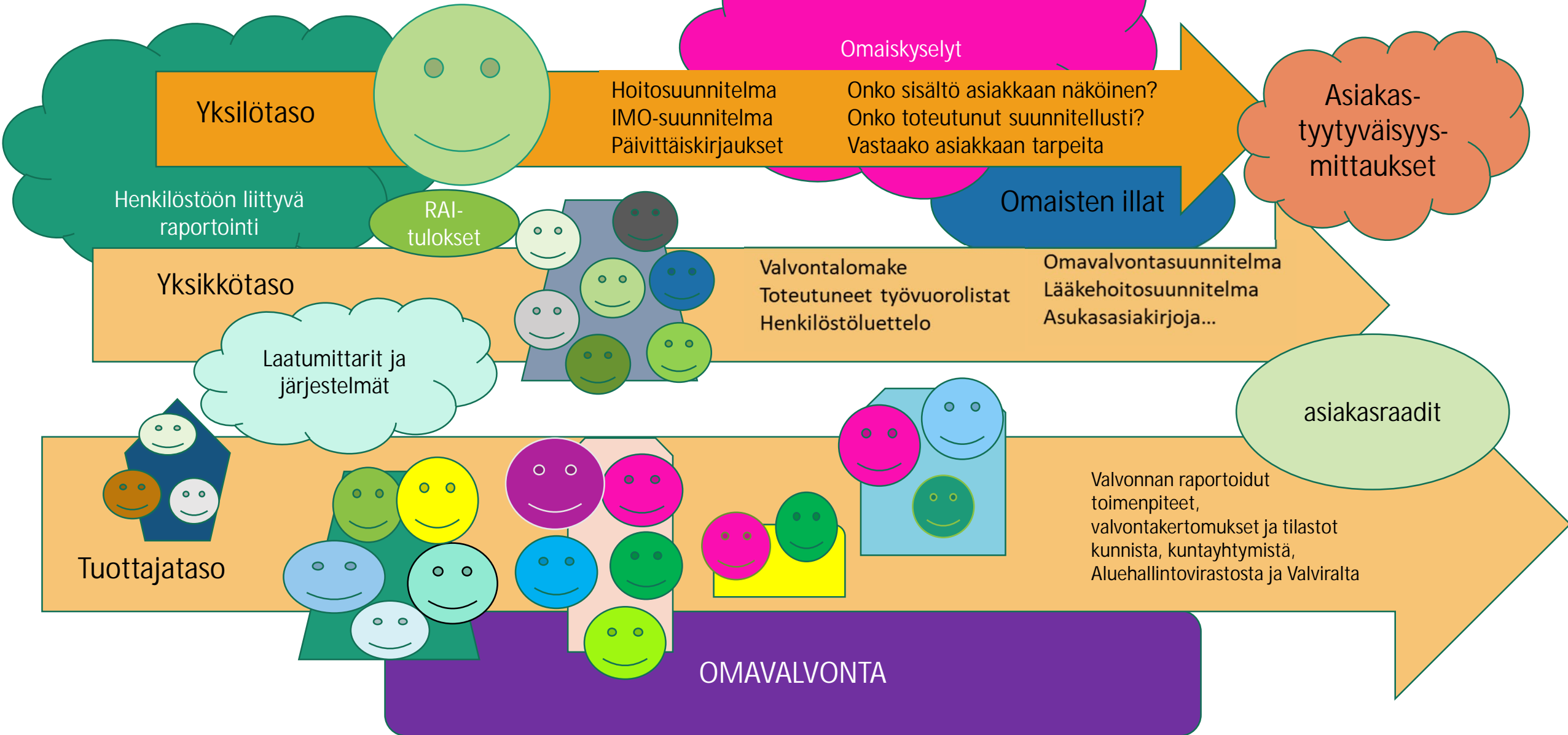
"Kunnan tai kuntayhtymän hankkiessa palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta on samalla varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta"

Vantaan Vahvassa laatua valvotaan ja palvelujen toteutumista seurataan johdonmukaisesti sekä kunnan omien että ostettujen palvelujen osalta.

Yhtenäisellä palvelukuvauksella varmistetaan laadun tasaisuus, lisätään läpinäkyvyyttä ja vertailtavuutta



Laadunvalvonnan monimuotoisuus





Ikääntyneiden palvelut

- Ikääntyneiden palvelujen laadunvalvontaa toteutettiin
 - tehostetun palveluasumisen yksiköihin
 - palvelutaloihin
 - päivätoimintaan
 - kotihoitoon
 - kotihoidon tukipalveluihin
- Valvonnan painopisteet liittyivät henkilöstön määrään ja osaamiseen, ikääntyneiden ihmis- ja perusoikeuksien toteutumiseen sekä asiakkaan äänen kuulumiseen.
- Lisäksi tehtiin valvontakäyntejä ulkopaikkakunnilla sijaitseviin yksiköihin yhdessä sijaintikunnan kanssa.
- Kotiin vietävien palvelujen valvonta ja toteutumisen seuranta systemaattista, raportointia kehitetty.
- Keravan kanssa tehtävää yhteistyötä vahvistettu hyvinvointialuetta ajatellen.





Vammaisten palvelut

- Vammaisten palvelujen laadunvalvontaa toteutettiin vuoden 2022 aikana
 - tuettuun asumiseen
 - palveluasumiseen
 - tehostettuun palveluasumiseen
 - työ- ja päivätoimintaan
 - kotiin vietäviin palveluihin
- Valvonnan painopisteet liittyivät itsenäisen suoriutumisen tukemiseen ja edistämiseen, asiakkaan kognition tukemiseen ja osallisuuden vahvistamiseen sekä palvelukuvauksen mukaiseen toimintaan.
- Hoitoneuvotteluihin ja läheisten iltoihin osallistuminen keskeistä, samoin jatkuva ohjaus ja neuvonta.
- Keravan kanssa tehtävää yhteistyötä vahvistettu.





Havaintoja ja nostoja

Ikäntyneiden tehostettu palveluasuminen

- HAASTEITA: tiedon kulku, asiakkaan / läheisen kohtaaminen, henkilöstön riittävyys, henkilöstön osaaminen ja kielitaito, kirjaamisen laatu ja kirjaamisen käytännöt, lääkelupakäytännöt
- ONNISTUMISIA: kirjaamisen taso noussut, avoin ilmapiiri, hyvä ja kunnioittava kohtaaminen, asiakaslähtöinen työote, kehittämismyönteisyys, RAI-osaamisen lisääntyminen ja laajempi hyödyntäminen

Vammaisten asumispalvelut

- HAASTEITA: IMO-asiat, rajoittamistoimenpiteiden ymmärrys, tietosuoja, tiedon kulku, asiakkaan kohtaaminen
- ONNISTUMISIA: asiakaslähtöisyys, sitoutuneisuus, hyvä esimiestyö, tekemisen ilo, kehittyminen, ilmapiiri

Työ- ja päivätoiminta

- HAASTEITA: toiminnan riittävyys
- ONNISTUMISIA: asiakaslähtöisyys, asiakkaiden osallistamisen keinot, innovatiivisuus

Kotiin vietävät palvelut

- HAASTEITA: hallinnollisten asioiden osaaminen ja organisointi, palveluntuottajien tuottama raportointi, asiakkaan kohtaaminen, henkilöstön osaaminen ja käyttäytyminen
- ONNISTUMISIA: asiakaslähtöisyys, aito halu kehittää toimintaa



Valvonnan toimenpiteet vuodelta 2022

	Vammaisten asuminen	Ikääntyneiden asuminen	Perhe- hoito	Työ- ja päivä- toiminta	Koti- hoito	Kuljetus- palvelut	Tuki- palvelut	Yhteensä
Ohjaus ja neuvonta	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa
Uusien tuottajien / yksiköiden ilmoituskäsittely	3	2	-	1		-		6
Hoitoneuvottelut	40	27			-	-	-	67
Palveluntuottaja- tapaamiset ja seminaarit	1	1		1	1			4
Ohjaus- valvontakäynnit ja	14	32		10		-	-	56
Valvontakäynnit, ennalta ilmoittamaton	15	26	-	3	-	-	-	44
Palautteet		60	-				33	93
Muistutukset		17			1			18
Kantelut		4						4
Reaktiiviset valvontakäynnit, ennalta ilmoittamaton	1	11	-	-	-	-	-	12



Valvonta ja tuottajaohjaus 2023

- Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonta keskitetään konsernipalveluihin perustettavaan järjestämisen tuen palvelualueelle valvonnan ja tuottajaohjauksen yksikköön.
- Yksikön kantava perusajatus on tiivis ja läpileikkaava yhteistyö eri toimialojen kanssa.
- ”Opitaan vanhasta ja kehitetään uutta” – viedään eri toimialueiden toimivat valvonnan ja tuottajaohjauksen toimintatavat käyttöön kaikille toimialoille, samalla niitä kehittäen ja parantaen.
- Varmistettuun laatuun perustuvat päätökset – yksikkö tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi.

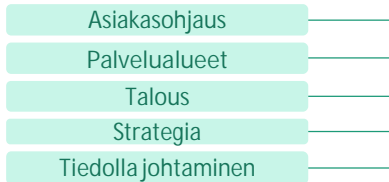


Hyvinvointialueen järjestämisen tuen ja hankintojen toimintamallin ajatus vuodesta 2023

Tavoitteena on kehittää hyvinvointialueen palveluiden järjestämistä tietoon perustuen



Tiiviissä yhteistyössä mm.



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen Järjestämisen tuki ja hankinnan palvelut

Järjestämisen tuki ja hankinnat
varmistaa palveluiden
asiakslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta
tukemalla toimialoja ja kehittämällä
eri tuotantotapoja sekä innovatiivisia
hankintoja



strategiset hankinnat pitävät sisällään mm.

- Tuotantotapa-analysit
- Hyvinvointialueen palvelujen kokonaisnäymän tarkastelu ja suunnittelu yhdessä toimialojen kanssa
- Oman tuotannon ja ostopalveluiden välisen suhteen seuraaminen
- Palvelujen erilaiset tuottamistavat, palvelujen vaikuttavuuden seuranta

Operatiivinen hankinta sisältää mm.

- Operatiivisten hankintojen kokonaisuudesta huolehtiminen
- Palveluiden tukeminen ostopalveluissa ja hankinnoissa
- Hankintatapojen innovatiivinen tarkastelu

Sopimus- ja tuottajahallinta pitää sisällään mm.

- Sopimusten luokittelu, seuranta ja hallinta
- Sopimusten toteutuminen ja vaikuttavuus
- Palvelukanavien ylläpito
- Tuottajatietojen hallinnointi

Palvelutuotannon tuki, valvonta ja kriteerit sisältää mm.

- Tuottajaohjauksen ja -valvonnan (oma + osto) kehittäminen ja tukeminen
- Kriteerien ja asiakkaaksi tulon prosessien yhdenmukaistamisen tuki
- Palvelukuvausten yhdenmukaistamisen tuki

Kiitos
Tack



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde