

lääkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyys ja laatu vuonna 2023

17.4.2024 Vanhusneuvosto

Aila Halonen, kotona asumisen palvelujen palvelualuejohtaja



Iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyys ja laatu

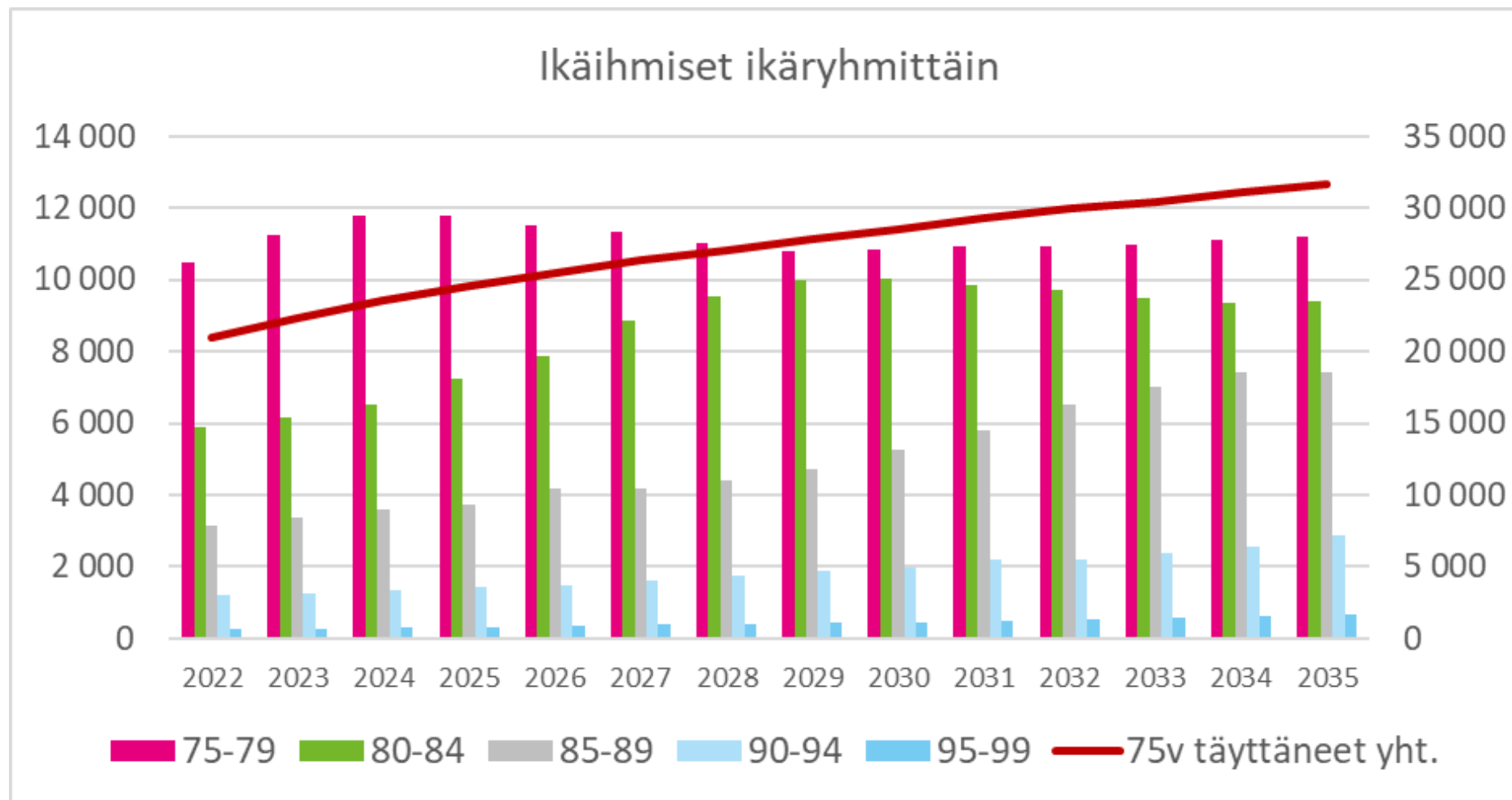


- Hyvinvointialueen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueellaan.
- Palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi hyvinvointialueen on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä hyvinvointialueen henkilöstöltä. Lisäksi hyvinvointialueen on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta.
- Arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon sosiaaliasiamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot.

(Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, § 6)



Vantaan ja Keravan ikääntyneen väestön asukasmäärän kehitys 2022–2035



Palvelujen odotusajat



- Kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen selvittäminen tehtiin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella 1–2 vrk sisällä. Kotihoidossa palvelu alkaa heti, kun päätös palvelusta on tehty.
- Asiakkaalla on myös mahdollisuus vaikuttaa palvelutarpeen selvittämisen ajankohtaan, joka usein asiakkaan toivomuksesta silloin saattaa ylittää 7 vrk aikarajan. Palvelutarpeen selvittäminen tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen/läheisen kanssa.
- Vuoden 2023 lopussa vanhusten pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen odottavien keskimääräinen odotusaika oli 51 vuorokautta. Vuoden 2023 lopussa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella oli 11 yli kolme kuukautta pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen asumispalveluun odottanutta henkilöä, jolle ei vielä ollut tarjottu palvelua.

Palvelu	Raportointijakso	Odotusajan mediaani ¹⁾ vuorokausina	Yli 3 kuukautta palveluun odottaneet, joille ei vielä ole tarjottu palvelu	Tavoite-aika	Päätösten määrä ²⁾
Palvelutarpeen arviointi uusille 75 vuotta täyttäneille asiakkaille ³⁾	Tammi-huhtikuu 2023	5	-	Arviointi aloitettava 7 arkipäivän sisällä	-
	Touko-elokuu 2023	4	-	Arviointi aloitettava 7 arkipäivän sisällä	-
	Syys-joulukuu 2023	4	-	Arviointi aloitettava 7 arkipäivän sisällä	-
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoiva ⁴⁾	Tammi-huhtikuu 2023	53 ⁶⁾	9	Alle 90 vrk	247
	Touko-elokuu 2023	70 ⁶⁾	59	Alle 90 vrk	264
	Syys-joulukuu 2023	51 ⁶⁾	11	Alle 90 vrk	164

Palvelu	Raportointijakso	Odotusajan mediaani ¹⁾ vuorokausina	Yli 3 kuukautta palveluun odottaneet, joille ei vielä ole tarjottu palvelu	Tavoite-aika	Päätösten määrä ²⁾
Kotihoito ⁵⁾	Tammi-huhtikuu 2023	Palvelu alkaa, kun päätös tehty	-	Alle 90 vrk	1357
	Touko-elokuu 2023	Palvelu alkaa, kun päätös tehty	-	Alle 90 vrk	1902
	Syys-joulukuu 2023	Palvelu alkaa, kun päätös tehty	-	Alle 90 vrk	1957
Omaishoidon tuki	Tammi-huhtikuu 2023	Omaishoidontuki myönnetään hakemuskauden alusta, edellyttäen, että hoitosuhde alkaa	-	Alle 90 vrk	124
	Touko-elokuu 2023	Omaishoidontuki myönnetään hakemuskauden alusta, edellyttäen, että hoitosuhde alkaa	-	Alle 90 vrk	127
	Syys-joulukuu 2023	Omaishoidontuki myönnetään hakemuskauden alusta, edellyttäen, että hoitosuhde alkaa	-	Alle 90 vrk	146



Puhelujen ja takaisinsoittojen määrä, keskimääräinen odotusaika v. 2023



- Alkuvuodesta 2023 vanhusten puhelinpalveluissa puhelujen määrät kasvoivat huomattavasti. Vanhusten puhelinpalveluihin ohjautui puhelujakin myös muista palveluista, joka pääosin korjaantui hyvinvointialueen toimintojen vakiintumisen myötä.
- Asiakasohjauksen toimintaa kehitettiin, ohjeita päivitettiin ja tehtiin sisäistä työnorganisoitua. Puhelinpalveluun ohjattiin lisäresurssia, jotta kasvaneeseen palveluntarpeeseen pystyttiin vastaamaan.

Puhelinpalvelut												
	1/23	2/23	3/23	4/23	5/23	6/23	7/23	8/23	9/23	10/23	11/23	12/23
Puhelujen määrä	2277	1725	1898	1518	1744	1657	1680	2444	2344	1766	1612	1221
Takaisinsoittojen määrä	829	577	509	335	339	227	236	414	369	334	220	165
Keskimääräinen odotusaika puhelimeen (suorat soittot, minutteina)	3,5	5	6,5	18,23	21,59	15,30	23,03	40,41	36,16	23,05	14,52	9,59



Palvelujen laadun varmistaminen



- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue vastaa järjestämisvastuullaan olevien sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluntuottajien ohjauksesta ja valvonnasta.
- Ohjaus- ja valvontavastuu koskee sekä omaa palvelutuotantoa että ostopalvelutuotantoa. Valvonta- ja tuottajaohjaus vastaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ohjauksesta ja valvonnasta. Valvonta- ja tuottajaohjaus sijoittuu konsernipalvelujen alle, osaksi järjestämisen tuki ja hankinnat -yksikköä.
- Omavalvontaa toteutetaan sekä hyvinvointialueen omassa että yksityisessä palvelutuotannossa. Omavalvonnalla varmistetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen järjestäjien ja tuottajien lakisääteisten velvollisuuksien toteutuminen.
- Hyvinvointialueen omavalvonta laajana, koko järjestämis- ja tuottamisvastuun sisällöt kattavana prosessina, korostuu entisestään valvontalain myötä. Tärkeä rooli omavalvonnassa on yksiköiden omavalvontasuunnitelmilla sekä koko hyvinvointialueen kattavalla omavalvontaohjelmalla.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa hyvinvointialuetta laatimaan omavalvontaohjelman sekä seuraamaan sen toteutumista.



Palvelujen laatu



- Hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmän kautta vanhuspalvelujen omasta palvelutoiminnassa annettiin 171 palautetta. Valtaosa vuoden 2023 avoimien palautteiden kiitoksista kohdentui hoitoon ja palveluun (47 %) ja henkilökuntaan (36 %).
- Vanhuspalveluissa asiakaskokemus on parantunut kaikilla osa-alueilla osavuosikatsauksittain. Asiakaspalvelun laadun parantaminen ja asiakkaan kohtaaminen hoidon ja palvelun yhteydessä valittiin merkittävimmäksi toimialan kehittämiskohteeksi. Kehittämiskohteeksi valittiin myös asiakkaan osallisuuden parantaminen.
- Ostopalveluiden osalta asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti suoraan palveluntuottajille. Asiakkaiden palautteita on ohjautunut myös hyvinvointialueen palautejärjestelmän kautta kotona asumisen palveluihin, jossa kaikki vanhusten ostopalvelut hallinnollisesti sijaitsevat. Ostopalveluntuottajien palautteet on viety tiedoksi palveluntuottajille ja tarvittaessa palautteiden pohjalta on tehty toimenpiteitä ostopalvelutoiminnan asiakaskohtaisen laadun varmistamiseksi.
- Muistutuksissa ja kanteluissa esiin tulleita epäkohtia käsiteltiin toimintayksiköissä ja toimintaa on kehitetty näiden pohjalta.



Potilas ja asiakasturvallisuus sekä sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset



- HaiPro- ja Spro -ilmoitusten määrää ja sisältöä seurattiin yksiköiden tasolta ja toimialan tasolle. Lisäksi käytiin yksityiskohtaisesti läpi merkittävän ja vakavan riskin tapaukset sekä sovittiin kehittämistoimista.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta keskeisenä havaintona vanhuspalveluissa on läheltä piti -tilanteiden määrä suhteessa kokonaismäärään. Tavoitteena on nostaa HaiPro ilmoitusten määrää etenkin läheltä piti -tilanteiden osalta, jolloin päästään entistä tehokkaammin ennaltaehkäisemään asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvia vaikutuksia ja vähentämään toiminnan riskejä.
- Keskeisenä havaintona SPro -ilmoitusten osalta on niiden vähäinen määrä. Tavoitteena on madaltaa kynnystä SPro -ilmoituksien tekemiselle, jotta palveluissa päästään paremmin muodostamaan asiakkaille kohdistettavien sosiaalipalvelujen tilannekuvaa ja mahdollistamaan kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen palveluiden laadun edistämiseksi.

HaiPro	ILMOITUSTEN LUKUMÄÄRÄ				
YKSIKKÖ	1 ovk	2 ovk	3 ovk	4 ovk	Yhteensä
Vanhusten palvelujen toimiala	588	775	810	1 030	3 207
Hoiva-asumisen palvelualue	370	531	538	725	2 166
Kotona asumisen palvelualue	209	244	272	306	1 032

SPro	ILMOITUSTEN LUKUMÄÄRÄ				
YKSIKKÖ	1 ovk	2 ovk	3 ovk	4 ovk	Yhteensä
Vanhusten palvelujen toimiala	3	7	13	9	31
Hoiva-asumisen palvelualue	1	2	4	3	11
Kotona asumisen palvelualue	2	5	9	6	20

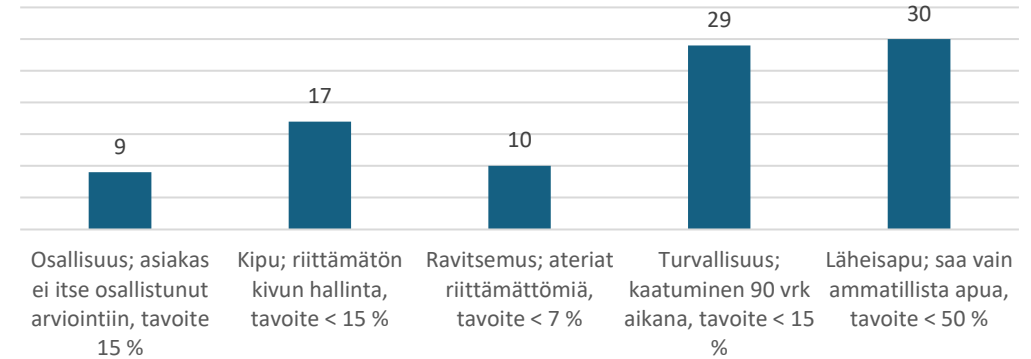


RAI arviointi

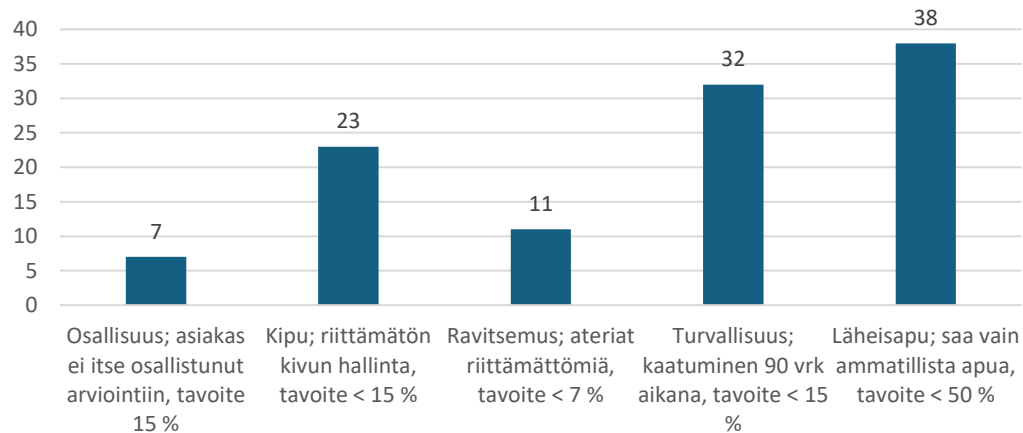


- Hyvinvointialueella on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä (Vanhuspalvelulaki 15 a §).
- RAI on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin väline, joka on tarkoitettu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen.
- Asetettuja laatutavoitteita kaikilta osin saavutettu. Niiden osalta on laadittu edelleen toimintasuunnitelmat.
- Vertailtaessa hyvinvointialueen kotihoidon, yhteisöllisen asumisen sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen oman toiminnan asiakkaiden RAI-arvioinnin tuloksia 1–6/2023 kaikkiin palveluntuottajiin, hyvinvointialueen arviointien tulokset ovat pääsääntöisesti paremmat.

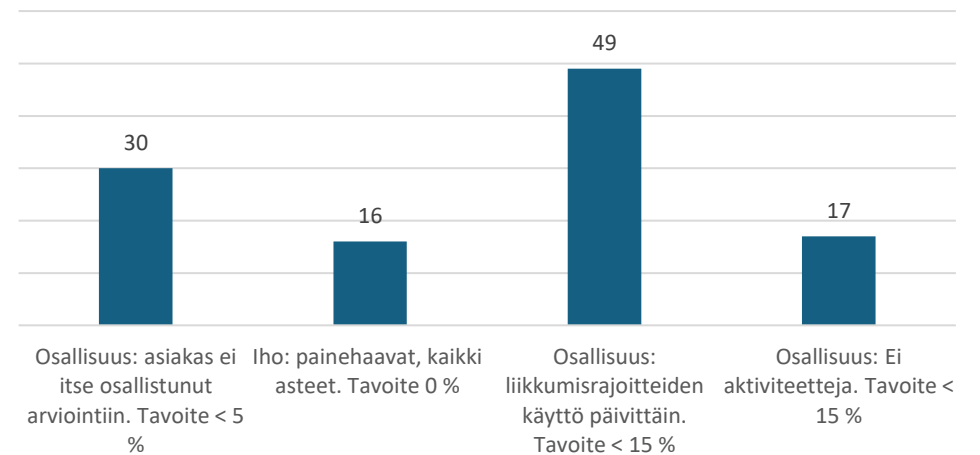
Kotihoito 1.1.31-12.2023



Yhteisöllinen asuminen 1.1.-31.12.2023



Ympärivuorokautinen asuminen 1.1.-31.12.2023



Osallisuus ja toimijuus



- [Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen osallisuusohjelman 2023–2025](#) ohjaava teema on tasa-arvoinen ja yhdenvertainen osallisuus.
- Vanhuspalvelujen osallisuussuunnitelma laadittiin ja jalkautettiin vuonna 2023.
- Asiakkaiden osallisuuteen ikääntyneiden palveluissa on vuoden 2023 aikana kiinnitetty entistä enemmän huomiota. Osallisuus on otettu myös huomioon aiempaa enemmän esimerkiksi RAI-arviointeja tehtäessä.
- Tietoa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista tarjottiin eri kanavia hyödyntäen.
- Yhteistyötä on lisätty ja tiedon kulkua vahvistavia käytänteiden luotu eri toimijoiden välillä.
- Vanhuspalvelujen asiakasraati käynnistettiin osana etäpalvelujen kehittämishanketta ja se juurrutettiin osaksi pysyvää toimintaa vuoden 2023 loppuun mennessä.



Osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön turvaaminen



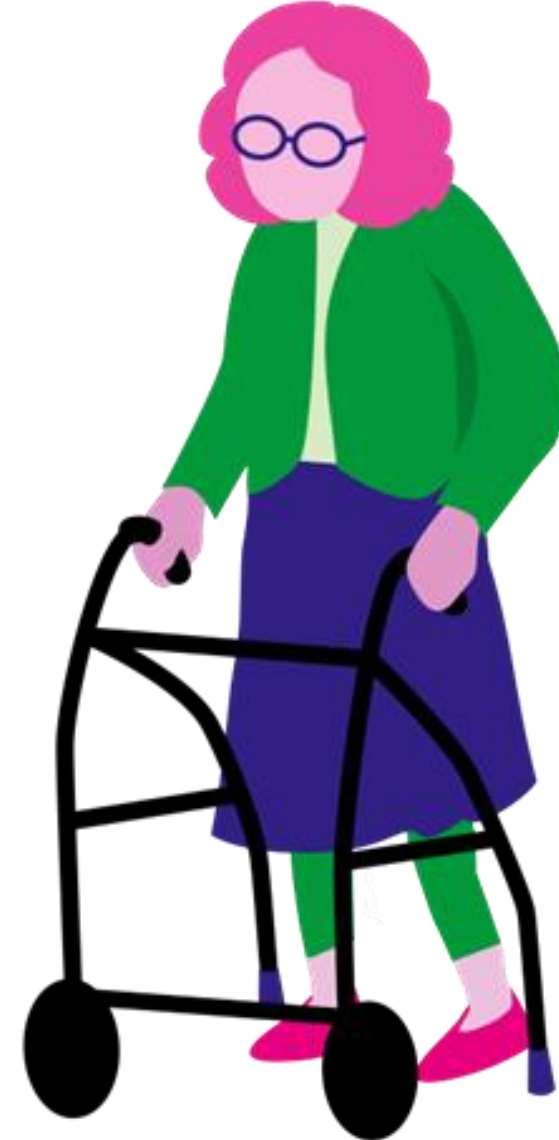
- Yleisimmät tehtävänimikkeet vanhushpalveluissa olivat lähihoitaja (677 hlöä), hoiva-avustaja (95 hlöä), sairaanhoitaja (85 hlöä) ja palveluohjaaja (69 hlöä).
- Vuoden 2023 aikana henkilöstön ja sijaisten saatavuuden haasteet kasvoivat edelleen koko palvelualueella.
- Kumulatiivinen lähtövaihtuvuus 1.1.-31.12.2023 oli 26 %.
- Henkilöstön pito- ja vetovoimaan kiinnitettiin erityistä huomiota toimialalla, myös hyvinvointialueitasoisesti esimerkiksi positiivisen työnantajan kuvan luomisella, uusilla rekrytointimenetelmillä ja oppilaitosyhteistyötä tiivistämällä.





Henkilöstömitoitus

- Henkilöstömitoitus on noussut asteittain ollen 1.1.2022 vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti ja 1.4.2023 alkaen mitoitus on vähintään 0,65 työntekijää asiakasta kohden.
- Vuoden 2023 aikana Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä on vahvistettu moniammatillisuutta ja henkilöstömitoitusta lisäämällä muun muassa terapiahenkilöstöä.
- Kotihoidon henkilöstön vähimmäistarve määräytyy iäkkäille myönnettyjen palvelujen (tunteina) toteuttamiseen tarvittavana henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevana työaikana (tunteina).
- Kotihoidon henkilöstön vähimmäistarve vaihtelee lähes päivittäin asiakastarpeiden mukaan. Yhteisöllisessä asumisessa annettava hoito on kotihoitoa.



Taloudelliset voimavarat



- Vanhusten palveluille kohdistetut taloudelliset resurssit pyrittiin ohjaamaan kaikkein vaikuttavimpiin palveluihin asiakkaiden tarpeet huomioiden.
- Tuotantotapa-analyysiä hyödyntäen pyritään löytämään optimaalinen tasapaino oman toiminnan ja ostopalveluiden välille palvelutarpeen kasvaessa vuosittain.
- Tavoitteena on saada aikaiseksi entistä enemmän laadukasta palvelua kustannuksia nostamatta.
- Vuonna 2023 toteutettiin ensimmäiset tuotantotapa-analyysit, joista kolme oli ns. laaja-alaisia tuotantotapa-analyysejä, näistä yksi kohdentui vanhusten asumispalveluihin. Suppeammat tuotantotapa-analyysit toteutettiin viidelle kokonaisuudelle, joista kaksi kohdentui vanhuspalveluihin; gerontologinen sosiaalityö sekä arviointi- ja kuntoutusyksikön perustaminen.
- Tuotantotapa-analyysit ovat tuottaneet tietoa oman toiminnan tehokkuudesta, vertailutietoa omasta tuotannosta ja ostopalveluista, ennusteita tulevaisuuden palvelutarpeista, paikantaneet kustannussäästöpotentiaalia ja kuvanneet prosesseja. Tuotantotapa-analyysien tuloksia on pystytty hyödyntämään päätöksenteon ja toiminnan suunnittelun tukena.



Kiitos
Tack



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde