

lääkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyys ja laatu vuonna 2024

18.3.2025 Vanhuspalvelujen laajennettu jory

25.3.2025 Aluehallitus

9.4.2025 Vanhusneuvosto

Minna Lahnalampi-Lahtinen, vanhuspalvelujen toimialajohtaja



Raportin sisältö



Sosiaalipalveluiden riittävyys

Sosiaalipalveluiden turvallisuus ja laatu

Asiakaskokemus ja osallisuus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien havainnot

Henkilöstömäärä, koulutus ja työhyvinvointi

Taloudelliset voimavarat

Yhteenveto



Johdanto



- 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 980/2012, 6 § ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 26 ja 27 §).
- Em. lakien edellyttämää palvelujen riittävyyden ja laadun arvioinnin raportointia toteutettiin osana hyvinvointialueen omavalvontaohjelman raportointia. Vanhuspalvelut arvioi ja raportoi lisäksi strategisten tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan tarvitsemien palvelujen riittävyttä ja laatua kuukausittain toimialalla, palvelualueilla, tehtäväalueilla, työpisteillä sekä osana osavuosikatsauksia ja vuosikatsausta.
- Kuukausittain HVA johtaja on raportoinut hallituksen selostustilaisuudessa vanhuspalvelujen tilannetta henkilöstön ja palvelujen pääsyyn liittyen.
- Vanhuspalvelujen jaosto ja vanhusneuvosto ovat saaneet raportin vanhuspalvelujen tilanteesta jokaisen kokouksen yhteydessä.
- Tässä raportissa on koostettu yhteenvedoksi vuoden 2024 aikana raportoidut iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyttä ja laatua kuvaavat tunnusluvut keskeisine havaintoineen ja toimenpiteineen.



VAKEn vanhusten palvelut pähkinänkuoressa (2024)



22 967 alueen asukkaista yli 75-vuotiaista	8 110 Asiakasta, joilla päätös iäkkäiden palvelusta
66 % asiakkaista yli 75-vuotiaita	6,4 % asiakkaista vieraskielisiä



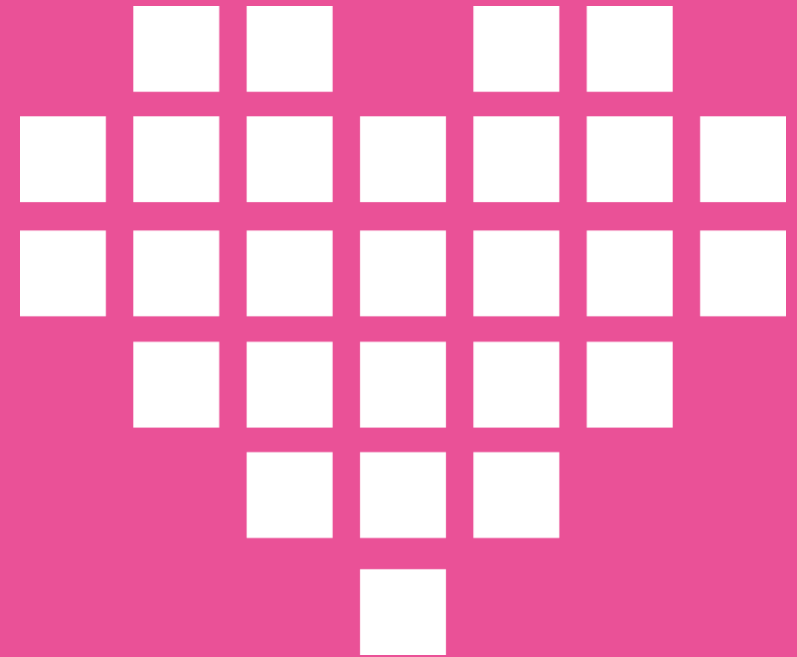
Kotona asumisen palvelut	
5 tehtäväaluetta	581 työntekijää
94,1 % 75 vuotta täyttäneistä asuu kotona	84,6 % omaa tuotantoa, 15,4 % ostopalvelua
940 765 kotihoidon käyntiä vuonna 2024	46 576 etäkotihoidon käyntiä vuonna 2024



Hoiva-asumisen palvelut	
4 tehtäväaluetta	836 työntekijää
Asiakasmäärä 806 (oma toiminta) 1 116 (ostopalvelut)	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoiva 32 % (oma) 68 % (osto)
15 ympäri vuorokautisen palveluasumisen odottajaa loppuvuonna 2024	207 825 (oma) 491 296 (osto) ympäri vuorokautisen palveluasumisen hoitovuorokautta vuonna 2024



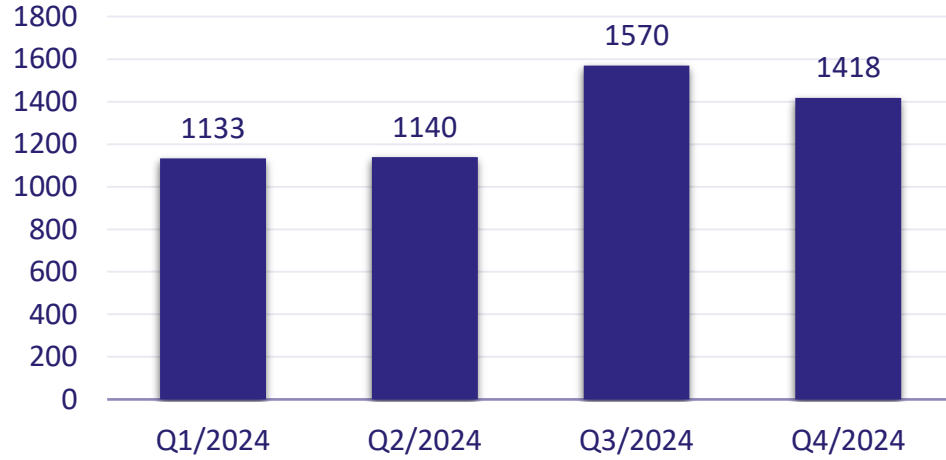
Sosiaalipalveluiden riittävyys



Sosiaalipalveluiden riittävyys | Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut



Huoli-ilmoitukset



■ Huoli-ilmoitusten määrä

Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut

Huoli-ilmoitus on ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta. Ilmoitus tehdään, kun herää huoli iäkkään henkilön hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta tai jotta henkilö saa tarvitsemaansa apua ja tukea myös silloin, kun ei sitä itse välttämättä osaa tai ymmärrä pyytää.



Puhelinpalvelut	01/24	02/24	03/24	04/24	05/24	06/24	07/24	08/24	09/24	10/24	11/24	12/24
Puheluiden määrä	2021	1888	1559	1695	2284	1672	1737	1977	1886	2527	1806	1475
Takaisinsoittojen määrä	287	262	222	277	332	261	241	325	339	373	337	331
Keskimääräinen odotusaika puhelimeen (suorat soitot, minuutteina)	19.53	19.24	16.49	23.38	29.17	27.27	20.04	28.56	37.48	39.31	23.53	25.10

19.3.2025

6



Sosiaalipalveluiden riittävyys | Odotusajat



Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024	Tavoite
Palvelutarpeen arvionti uusille 75 vuotta täyttäneille asiakkaille (odotusajan mediaani vuorokausina)	0	1	0	0	7 arkipv
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet	23,5 (0)	27 (0)	27 (0)	34 (0)	Alle 90 vrk
Kotihoito	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Alle 90 vrk

Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin sekä tavoitetasot

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan jo aina puhelimessa, mikä tarkoittaa, että odotusaikaa ei synny. Kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen selvittäminen asiakkaan kotona tehdään Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella 1–2 vrk sisällä.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta tilanne on poikkileikkaus seurantajakson viimeisen päivän jonossa olevien odotusajan mediaanista. Odotusajan mediaani tarkoittaa asiakaskohtaisten odotusaikojen suuruusjärjestyksen keskimmäistä arvoa.





Sosiaalipalveluiden riittävyys | Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus (oma toiminta)

Hoiva-asumisen palvelujen henkilöstömitoitus	01/24	02/24	03/24	04/24	05/24	06/24	07/24	08/24	09/24	10/24	11/24	12/24
Asiakasmäärällä painotettu keskiarvo	0,69	0,68	0,68	0,68	0,68	0,68	0,66	0,66	0,66	0,67	0,66	0,66

Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoituksella tarkoitetaan henkilöstön ja asiakkaiden välistä laskennallista suhdelukua. Taulukko kuvaa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa toteutuvaa henkilöstömitoitusta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Vanhuspalvelulaissa ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,65. (Huom! Mitoitustukema on kirjattu kuukausitasolla sen työvuorajakson toteuman mukaisesti, josta suurin osa on ollut raportoitavan kalenterikuukauden puolella.)

Vuoden 2024 aikana on valmistauduttu 5.12.2024 hyväksyttyyn vanhuspalvelulain muutokseen, jossa iäkkäiden ympärivuorokautisen palveluasumisen vähimmäishenkilöstömitoitus muuttuu 0,6 työntekijään asiakasta kohden. Lainsäädännön toimeenpanon valmistautumisessa on tarkasteltu henkilöstömäärän lisäksi henkilöstörakennetta.

Muutoksen toimeenpanon suunnittelussa hoiva-asumisessa on uuden lainsäädännön ja asiakastarpeiden mukainen henkilöstörakenne. Henkilöstörakennetta eri yksiköiden välillä yhdenmukaistetaan niin, että kaikissa yksiköissä on tuotettavan palvelun mukaisesti yhdenvertaisesti käytössä eri ammattilaisten osaamista.



Sosiaalipalveluiden riittävyys | Kielipalvelut VAKEssa 2024



Kaksikielisyys

VAKE on kaksikielinen hyvinvointialue. Meillä suomen kieli ja ruotsin kieli ovat yhdenvertaiset. Jokaisella on oikeus asioida kanssamme oman valintansa mukaan suomeksi tai ruotsiksi ilman, että asioinnissa käytetään tulkkia tai käännösapua. Palvelun laatu ei saa riippua siitä, kumpaa kansalliskieltä asiakas käyttää.

Havainnot ja toimenpiteet

Vanhuspalveluissa:

- Vanhuspalveluiden asiakkaiden äidinkieli 31.12.2024
 - Suomi 90 %
 - Ruotsi 3,2 %
- Vuonna 2024 edistetty kaksikielisyytyötä kaksikielisyysohjelman ja siihen perustuvan toimintasuunnitelman mukaisesti.
- Asiakkaiden tiedonsaannin varmistamiseksi käännetty asiakasohjeita ruotsiksi ja vanhuspalvelujen päivitetty kattava palveluopas julkaistiin sekä suomeksi että ruotsiksi.
- Painopistealue ollut henkilöstön kaksikielisyysosaamisen vahvistaminen, asiakasohjeiden ja materiaalien kaksikielisyyden huomioiminen sekä turvaaminen.

Hyvinvointialueella, mm:

- Käynnistimme ruotsinkielisen asiakasraadin.
- Käynnistimme ja vakiinnutimme yhteistyön ruotsinkielisten järjestöjen kanssa.
- Käynnistimme ja vakiinnutimme kaksikielisyyttä koskevan avainhenkilötoiminnan.
- Suunnittelimme ruotsin kielen taitoa osoittavat pinssit.
- Suunnittelimme ja järjestimme koulutusta ja seminaareja.
- Arvioimme kaksikielisyyden toteutumisen Hyvät palvelut -hankkeen kehittämistoimenpiteissä.

Monikielisyys

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella puhutaan kymmeniä eri kieliä. Jokainen asiakkaamme saa käyttää kanssamme kieltä, jonka hän ymmärtää ja joka tuntuu turvalliselta.

Teemme parhaamme, jotta asiakkaistamme mahdollisimman moni saisi meiltä palvelua suoraan omalla kielellään. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, joten tarvittaessa käytämme tulkkia.

Havainnot ja toimenpiteet

Vanhuspalveluissa:

- Vanhuspalveluiden asiakkaiden äidinkieli 31.12.2024
 - Muu kuin suomi tai ruotsi 6,4 %

Hyvinvointialueella:

- Aloitimme tulkkauspalveluiden kehittämisen.
- Järjestimme kehittämis- ja seminaaripäiviä.
- Käynnistimme monikielisyytyön työryhmytyöskentelyn.
- Käynnistimme monikielisyyttä koskevan järjestöyhteistyön.
- Arvoimme RRP-hankkeen kehittämistoimenpiteet monikielisyysnäkökulmasta osana ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia.
- Tuotimme Monikielisyyden vuosiraportin.



Sosiaalipalveluiden riittävyys | Havainnot ja toimenpiteet



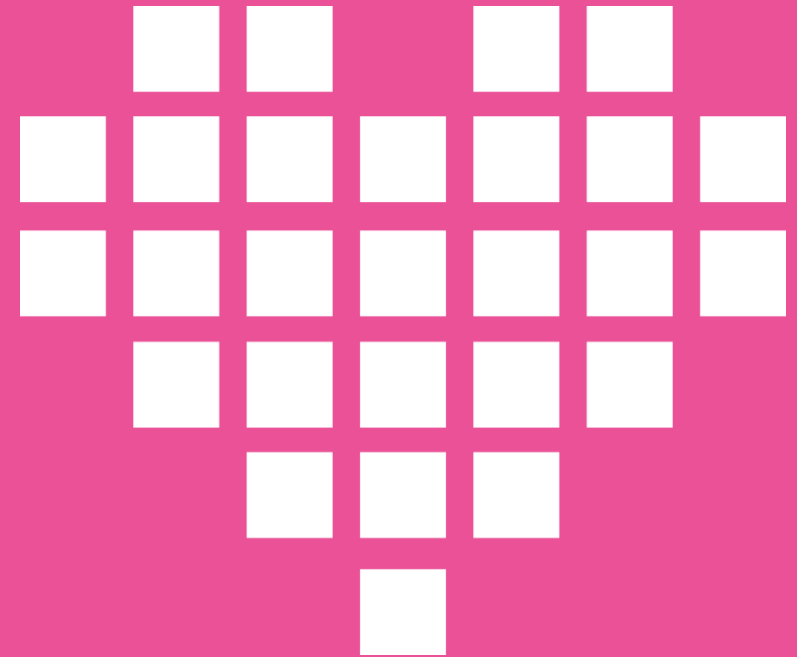
Havainnot

- Huoli-ilmoitusten määrä on lisääntynyt ja auttaa kasvavasti tavoittamaan haavoittuvassa asemassa olevia vanhuksia palvelujen piiriin.
- Seniorineuvonnan puhelinpalvelu on hyvin löydetty, puhelujen määrissä suuria vaihteluja. Odotusaika puhelimeen on tavoiteaikaa pidempi.
- Odotusajat ikääntyneiden palveluihin toteutuneet lakisääteisissä ajoissa. Palvelut pystytty käynnistämään nopeasti palvelukuvauksen mukaisesti. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen odottajamäärät ovat laskeneet merkittävästi edelliseen vuoteen nähden mm. arviointi- ja kuntoutuspaikkojen lisäämisen myötä.
- Lakisääteiseen 0,65 henkilöstömitoitukseen on päästy kaikissa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä koko vuoden 2024 ajan.
- Henkilöstön saatavuus on parantunut vuoden 2024 aikana.
- Henkilöstörakennetta, töidenjakoa ja henkilöstöresurssin optimointia uudistetaan, jotta henkilöstövoimavaroja pystytään kohdistamaan nykyistä paremmin vastaamaan asiakatarpeita. Välittömän työajan ja henkilöstömitoituksen toteutumiseen on määritelty tavoitetasot ja niiden toteutumista seurataan osana johtamisjärjestelmää.

Toimenpiteet

- Huoli-ilmoitus -kanavasta viestintää on tehostettu mm. tiedotusvideon avulla sekä internetsivuja selkeyttämällä. Etsivää ja löytävää työtä on edelleen kehitetty yhdessä eri verkostojen kanssa.
- Takaisinsoittopalvelua kehitetty odotusaikojen lyhentämiseksi ja ruuhkahuippujen tasaamiseksi. Henkilöstön osaamista vahvistettu, jotta pystytään poissaolotilanteissa tukemaan puhelintyötä paremmin.
- Hoitoketjun sujuvuutta on kehitetty käynnistämällä monitoimijainen hoitoketjupalaverikäytäntö. Hoitoketjun sujuvuuden jatkuvalla seurannalla on pystytty reagoimaan nopeasti muuttuviin paikkatarpeisiin.
- Palvelutarpeen arvioinnit priorisoidaan asiakasohjauksessa, jotta asiakkaiden tarpeet ja niiden ratkaisemiseksi tarvittavat palvelut saadaan alkamaan asiakkaalle oikea-aikaisesti. Heti yhteydenottotilanteessa tehdään kiireellisyysarvio alkuarvioinnin perusteella.
- Arviointitiimin sekä kotihoidon toiminnan tehostamistoimien avulla on pystytty vastaamaan kasvavaan asiakastarpeeseen.
- Arviointi- ja kuntoutustoiminnan tehostaminen ja palveluvalikon tarkoituksenmukainen hyödyntäminen auttaa varmistamaan asiakkaalle hänen tarvitsemansa oikea-aikaiset palvelut.
- Henkilöstötilannetta ja henkilöstömitoituksen toteutumista seurattu aktiivisesti kaikilla johtamisen tasoilla osana päivittäistä johtamista hyödyntäen Power Bi -raportointia.
- Varmistettu asiakkaan saamien palvelujen yhdenvertaisuus niin, että palvelun sisältö on palvelukuvauksien mukaisesti yhtäläinen tuottamistavasta ja paikasta riippumatta.

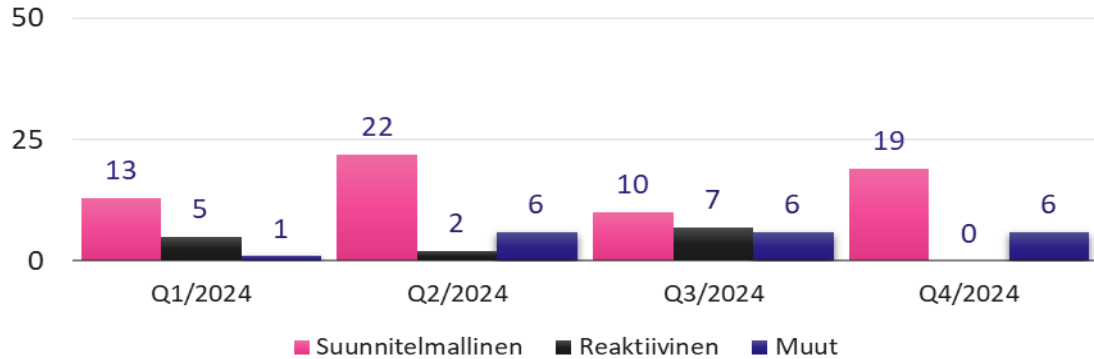
Sosiaalipalveluiden turvallisuus ja laatu



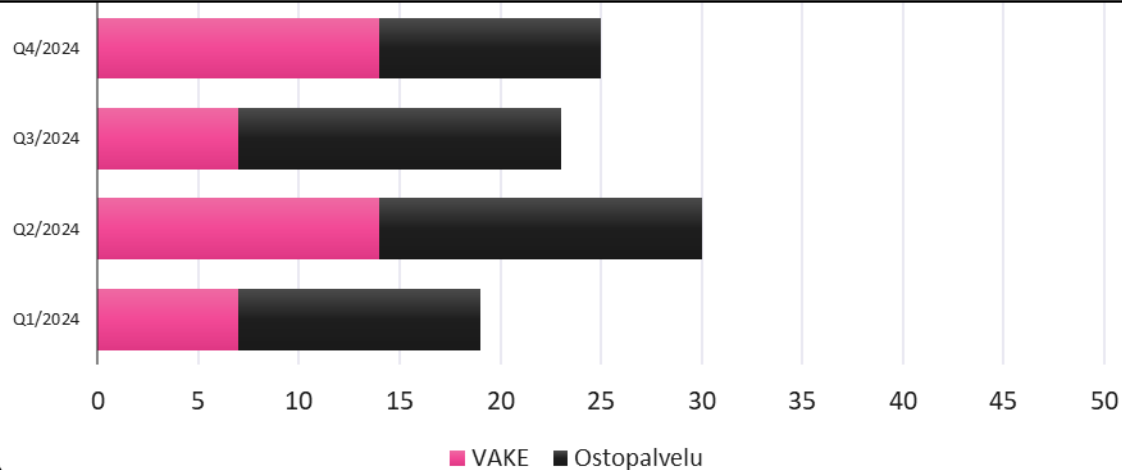
Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontahavainnot 2024 (oma sekä ostopalvelu)



Valvontatapahtumat yhteensä VANPA (kpl)



Valvontatapahtumat oma/ostopalvelu VANPA (kpl)



Vanhusten palvelut

+ VAKE ja yksityiset palveluntuottajat ovat järjestäneet koulutusta painehaavojen hoitoon. Tämä on parantanut osaamista, mikä näkyy haavojen parempana paranemisena ja tehokkaampana ennaltaehkäisyä.

+ Vanhusten päivätoiminta on asiakaslähtöistä, ja asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Päivätoiminta on merkittävä osa asiakkaiden arkea.

+ Yksiköiden lähiesihenkilöiden rooli on havaittu keskeiseksi laadukkaan toiminnan toteutumisessa.

- Laadunvalvonnassa on kiinnitetty huomiota hoitosuunnitelmien sisältöön, päivittäiskirjaamisen toteuttamiseen, RAI-arviointitietojen hyödyntämiseen ja niiden sisällyttämiseen hoitosuunnitelmiin. Joissakin yksiköissä nämä toteutuvat hyvin, mutta osassa on edelleen puutteita annetusta ohjauksesta huolimatta.

- Laadunvalvonnan yhteydessä on havaittu puutteita vanhushpalveluiden perushoidossa, suun hoidossa ja asiakkaan tilan arvioinnissa.

Valvontakäyntien aikana on keskusteltu perushoidon ja suun hoidon vaikutuksista asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

- Aktiivisen ja toimintakykyä ylläpitävän arjen toiminnot ja ulkoilu ovat vähäisiä asumispalveluissa, ja yksilöllisyyden huomiointi on puutteellista. Erityisesti heikkokuntoisten asemaan ja osallistumiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

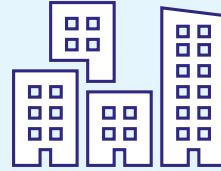


Valvonta ja tuottajaohjaus | Yleiset kehittämissuosituksukset ja toimenpiteet



Valvontatyön toteuttaminen

- Vuoden 2024 aikana valvonta ja tuottajaohjaus on toteuttanut yhteensä 312 suunnitelmallista valvontakäyntiä ja tämän lisäksi kattavasti erilaisia ohjaus- ja valvontatapahtumia.
- Valvottavissa yksiköissä on suhtauduttu valvontakäynteihin ja annettuun ohjaukseen pääosin erittäin hyvin, ja yhteistyö on ollut kehittämismyönteistä.
- Laadunvalvonta jatkaa toimintansa kehittämistä myös vuonna 2025.



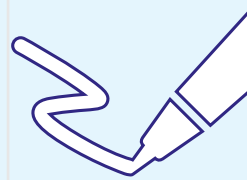
Yhteisöllinen asuminen (SHL 21 b §)

- Yhteisöllisen asuminen on verrattain uusi palvelumuoto, jonka sisältö aiheuttaa vielä epäselvyyttä.
- Valvonnan yhteydessä on havaittu, että yhteisöllisen asumisen laadukasta ja yhdenvertaista toteuttamista varten tarvitaan enemmän valtakunnallista ohjausta.
- Suurimmat haasteet liittyvät yhteisöllisen asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan järjestämiseen sekä rajanvetoon muihin asumispalveluihin, esimerkiksi tuettuun asumiseen.



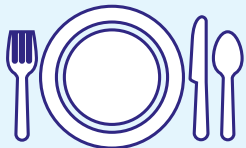
Omaavontasuunnitelmat

- Suuri osa palveluntuottajista on päivittänyt omaavontasuunnitelmansa valvontalain ja Valviran määräysten mukaisesti, mutta valvonnassa on toisinaan jouduttu muistuttamaan päivityksistä.
- Kaikissa yksiköissä työntekijät eivät ole osallistuneet omaavontasuunnitelmien laatimiseen. Puutteita on havaittu omaavonnan toteuttamisessa, eikä valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus ole kaikkien tiedossa.
- Omaavontasuunnitelmien taso vaihtelee. Niiden tekemiseen, päivittämiseen ja seurantaan on annettu runsaasti ohjausta ja puutteita on havaittu paljon.



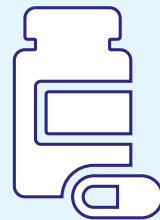
Kirjaaminen sosiaalipalveluissa

- Kirjaamisen tasossa on suurta vaihtelua. Valvontakäyntien yhteydessä on annettu runsaasti kirjaamiseen liittyvää ohjausta.
- Kirjauksista ei aina välity asiakkaiden suunnitelmien sisällön toteutuminen.
- Rajoitustoimenpiteiden kirjaamisessa on ollut puutteita ja siitä on jouduttu valvontakäynneillä ohjaamaan.
- Avopalveluissa on kiinnitetty huomiota palvelunkuvauksen mukaiseen asiakirjojen toimittamiseen ja valvonnasta selvitetty epäkohtia liittyen tähän.



Ravinnon saanti ympärivuorokautisissa palveluissa

- Laadunvalvonnassa on havaittu, että yöpaasto voi venyä liian pitkäksi erilaisissa ympärivuorokautisissa palveluissa.
- Huomiota on kiinnitetty riittävän ravinnonsaannin turvaamiseen ravintosuosituksen mukaisesti ja ruokailutilanteiden rauhoittamiseen.
- Useissa palveluissa on alettu tarkastella ravinnonsaantia laadunvalvonnan havaintojen perusteella.



Lääkehoito

- Lääkehoidon osalta valvonnassa on ohjattu lääkkeiden asianmukaiseen ja turvalliseen säilytykseen. Tähän liittyy lääkekaappien ja lääkejääkaappien lämpötilojen säännöllinen seuranta sekä asianmukaiset lukituskäytännöt.

Sosiaalipalvelujen turvallisuus ja laatu | HaiPro, Spro ilmoitukset



HaiPro ilmoitusten määrä toimialoittain vuonna 2024

Vanhuspalvelut

HaiPro-ilmoitusten lukumäärä

1243

Spro ilmoitusten määrä koko hyvinvointialue vuonna 2024

Koko hyvinvointialue

SPro-ilmoitusten lukumäärä

71

HaiPro-järjestelmä

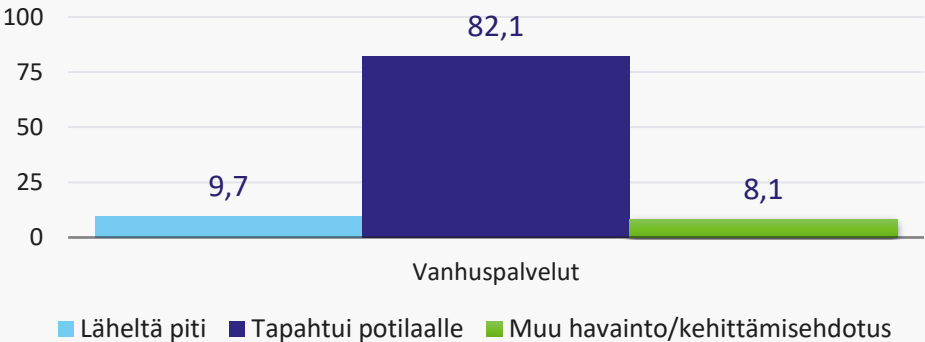
Työntekijät ilmoittavat sosiaali- ja terveystalouksissa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvat läheltä piti - ja vaaratapahtumat HaiPro-järjestelmään. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä.

SPro-järjestelmä

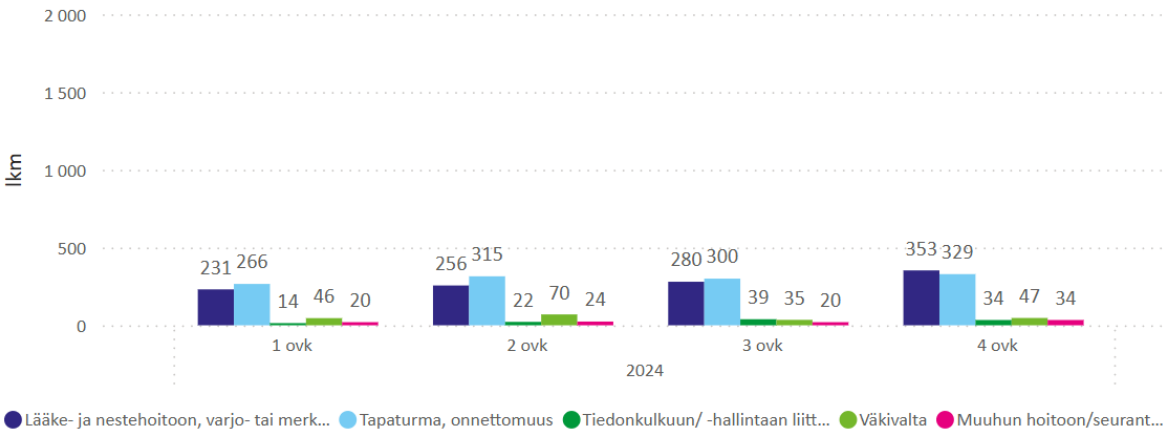
Sosiaalihuollon palveluita tuottavissa yksiköissä työntekijät ilmoittavat asiakkaisiin kohdistuvat epäkohdan uhat ja epäkohdat SPro-järjestelmään. Ilmoittajalla on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä. Pääasialliset ilmoituksen tyypit ovat puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, asiakkaan kaltoin kohtelu, puute asiakasturvallisuudessa ja toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi.

Huom! SPro-ilmoituksia ei raportoida toimialakohtaisesti erikseen niiden vähäisen määrän vuoksi.

HaiPro tapahtuman luonne vanhuspalvelut vuonna 2024 (%)



HaiPro tapahtuman tyyppi vanhuspalvelut vuonna 2024 (lkm)



Sosiaalipalvelujen turvallisuus ja laatu | RAI laatutavoitteet, vanhushpalvelut



RAI-järjestelmä ja laatumoduuli

RAI-järjestelmää (Resident Assessment Instrument) käyttämällä asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarpeita arvioidaan yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. Vanhushpalvelulaki edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkäiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa säännöllisissä palveluissa. RAI-arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa vähintään 6 kk välein. RAI-arviointi on lakisääteinen iäkkäiden säännöllisissä sosiaalipalveluissa. Laatumoduuli on Raisoft-ohjelmistossa oleva työväline, jolla voidaan analysoida kerättyä tietoa monipuolisesti; pureutua hoidon laatuun ja vaikuttavuuteen. Laatumoduulin tulokset sisältävät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omassa toiminnassa olevat asiakkaat.

Lukujen selite

TAVOITTEET: Laatumoduulin poikkileikkauksessa haetaan tieto viimeisimmästä arvioinnista, josta arvo löytyy. Arviointi voi olla tehty korkeintaan 1 vuosi ennen tarkastelupäivämäärää tai tarkasteluajanjakson alkamispäivämäärää. Tuloksissa on mukana myös valitulla ajanjaksolla päättyneiden jaksojen tiedot. Asiakkaat, joista tulos on laskettu, voi erota siksi, että haettu tietosisältö (tavoitteen rajaukset) poikkeaa toisistaan.

KATTAVUUS: Raisoft-ohjelmistosta saatavan raportin kautta kattavuus on laskettu aktiivisten asiakkaiden jaksojen lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. **Kotihoidon kattavuus 78,9 % kokonaisasiakasmäärästä. Yhteisöllisen asumisen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen) kattavuus 94,4 % kokonaisasiakasmäärästä. Ympäri vuorokautisen kattavuus 93,8 % kokonaisasiakasmäärästä.**

Sosiaalipalvelujen turvallisuus ja laatu | RAI laatutavoitteet – laatumoduulin tulokset 31.12.2023 ja 31.12.2024



Tavoite	Kotihoito		Yhteisöllinen asuminen (kotona asuminen ja hoiva- asuminen)		Ympäri vuorokautinen asuminen	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita)	1472	1542	292	327	567	659
Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana, % < 15%	29%	29%	32%	34 %	26%	26%
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 15%	18 %	8%	13 %	9%	29%	24 %
Asiakas on ilmaissut tavoitteen palvelulle, % > 80%	58%	54%	65%	67%	49%	50%
Painoindeksi alle 24 ja laihtuu, % < 8%	20%	20%	16%	15%	23%	32%
Kipu: riittämätön kivunhallinta, % < 15%	8%	13%	10%	12%	-	-
Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin, % < 15%	-	-	-	-	47% (455 asiakkaasta)	44% (490 asiakkaasta)
Ei aktiviteetteja, % < 15%	-	-	-	-	17%	14%

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Tuloksiin mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä: hyvinvointialueen muodostuminen ja uusien interRAI-välineiden päivittäminen vuonna 2023. RAI-arviointikattavuus laski näiden vaikutuksesta. Vantaan ja Keravan välisiä toimenpiteitä ja tavoitteita yhtenäistetty. RAI-arviointikattavuus ja asiakasmäärät ovat nousseet tasaisesti viestinnän ja koulutusten avulla. Kuvat kehityksestä seuraavilla dioilla.

Laatutavoitteita seurataan reaaliaikaisesti Raisoft-järjestelmässä olevan laatumoduulin kautta osavuositarkastuksittain. Lisäksi Terveystietokeskuksen ja hyvinvoinninlaitoksen tuottamista raporteista saadaan vertailutietoa muihin palveluntuottajiin kahdesti vuodessa. Hyvinvointialue määrittelee itse oman toimintansa laatuindikaattorit ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden kokouksissa, johtoryhmissä ja RAI-palauteraportti iltapäivissä yksiköissä. Peruskoulutukset ovat jatkuvia, syventäviä koulutuksia järjestetään tarpeiden pohjalta. Lisäksi näistä löytyy tallenteet.

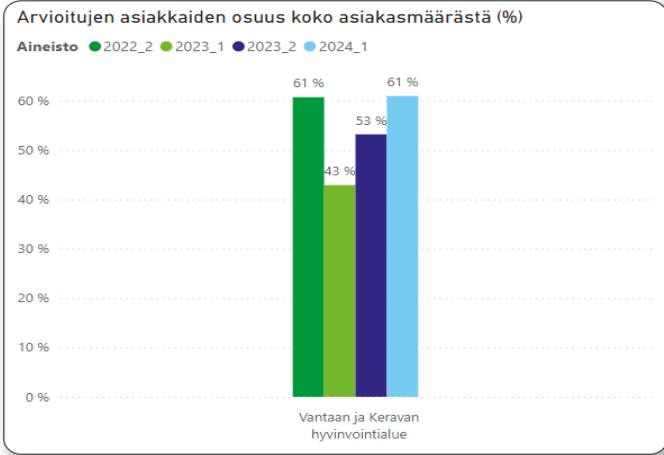
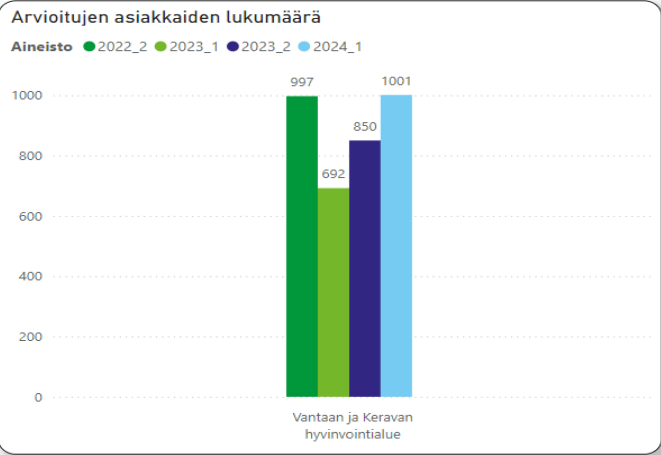
RAI | THL:n palauteraportti, vanhushpalvelut kotihoito 1.1-30.6.2024 (1.7-31.12.2024 ei vielä saatavilla)

THL:n palauteraportti: Kuvaajassa kaikki palveluntuottajat tarkoittaa koko Suomea. THL:n palauteraporttiaineistot muodostuvat 2 x vuodessa ajalta 1.1.-30.6 ja 1.7.-31.12. Tavoitteiden toteutumista seurataan reaaliajassa lähijohtajien ja RAI-tukihenkilöiden toimesta, sekä RAI-palauteraporttien aineistojen kautta 2 x vuodessa. RAI-laaturaportit asetetaan ja tarkastetaan vuosittain RAI-projektiryhmän ja johdon yhteistyössä.

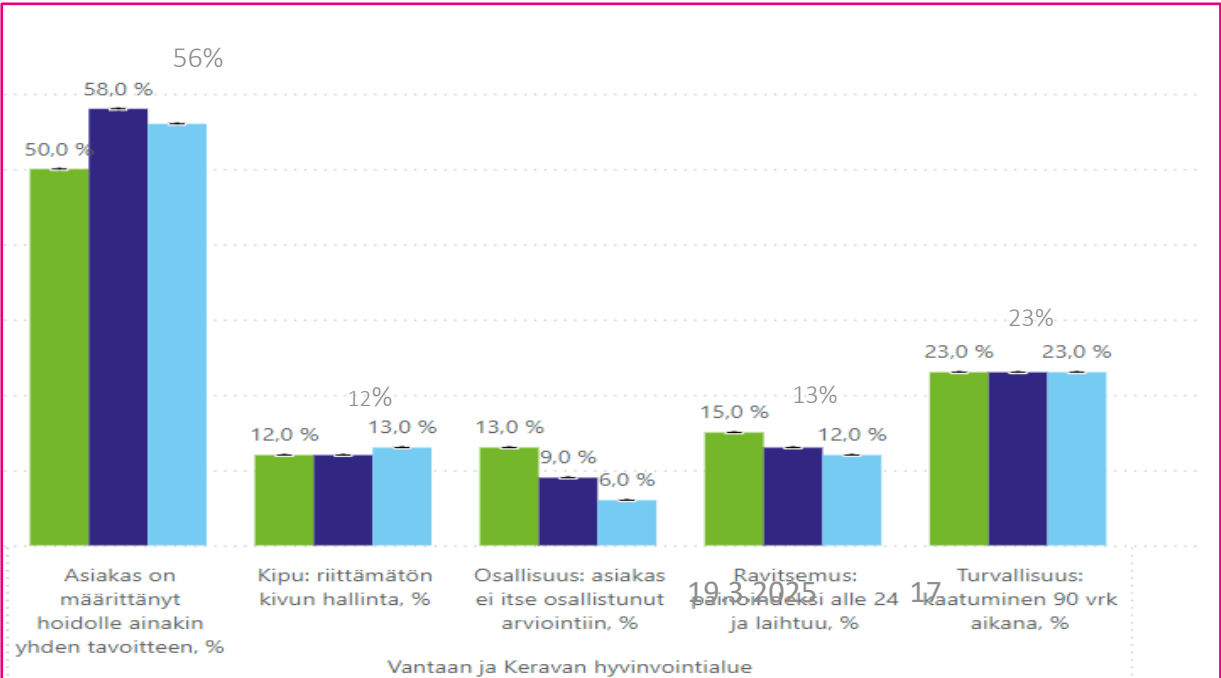
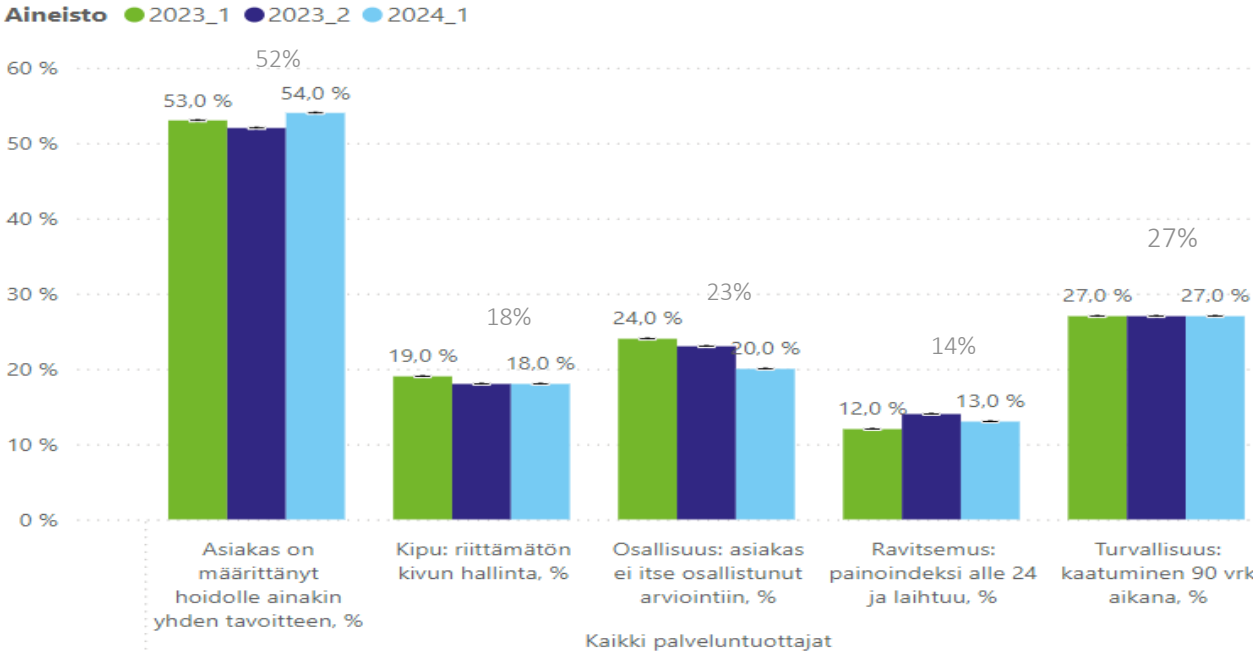


RAI-tavoitteet ylätaso, vertailu

- Tavoitteet:**
- Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen > 80 %
 - Kipu: riittämätön kivun hallinta < 10 %
 - Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin < 15 %
 - Ravitsemus: painoindeksi alle 24 ja laihtuu < 8 %
 - Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana < 15 %



RAI-tavoitteiksi valittujen mittareiden tulokset (%)



RAI| THL:n palauteraportti, vanhushpalvelut yhteisöllinen asuminen 1.1-30.6.2024

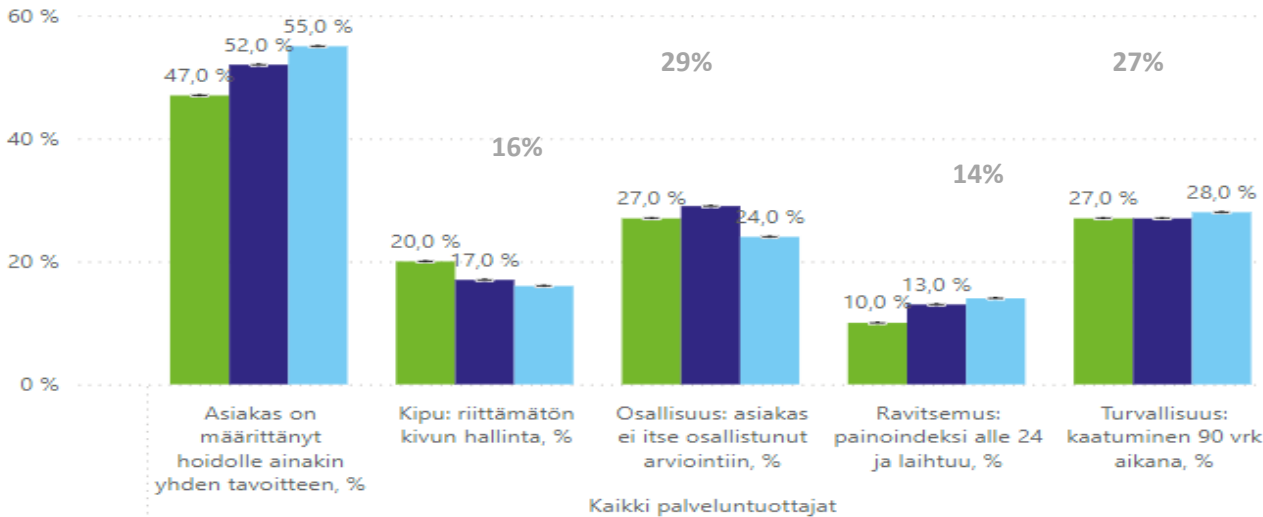
THL:n palauteraportti: Kuvaajassa kaikki palveluntuottajat tarkoittaa koko Suomea. THL:n palauteraporttiaineistot muodostuvat 2 x vuodessa ajalta 1.1.-30.6 ja 1.7.-31.12. Tavoitteiden toteutumista seurataan reaaliajassa lähijohtajien ja RAI-tukihenkilöiden toimesta, sekä RAI-palauteraporttien aineistojen kautta 2 x vuodessa. RAI-laatutavoitteet asetetaan ja tarkastetaan vuosittain RAI-projektiryhmän ja johdon yhteistyössä.

Tavoitteet:

- Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen > 80 %
- Kipu: riittämätön kivun hallinta < 10 %
- Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin < 15 %
- Ravitseminen: painoindeksi alle 24 ja laihtuu < 8 %
- Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana < 15 %

RAI-tavoitteiksi valittujen mittareiden tulokset (%)

Aineisto ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1



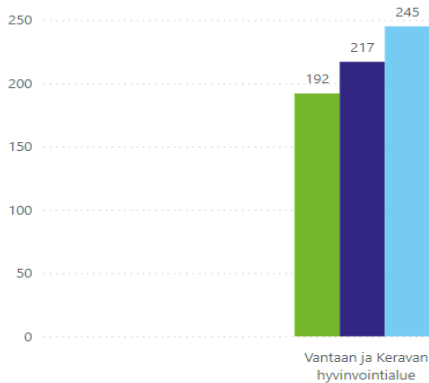
Arvioitujen asiakkaiden lukumäärät ja osuudet, VAKE, ylätaso

Valitse aineisto

Kaikki

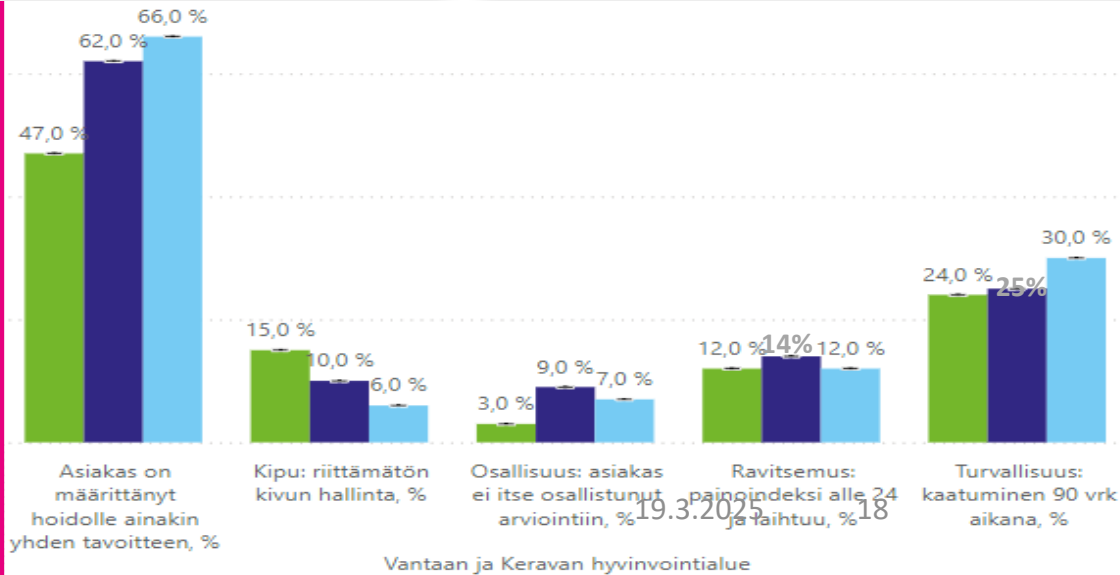
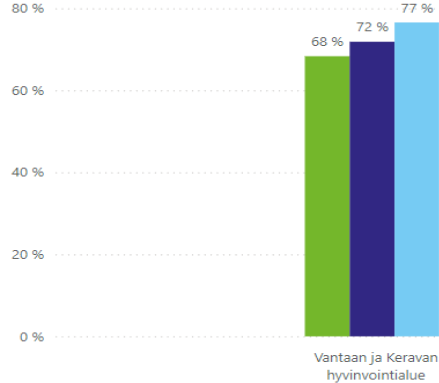
Arvioitujen asiakkaiden lukumäärä

Aineisto ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1



Arvioitujen asiakkaiden osuus koko asiakasmäärästä (%)

Aineisto ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1

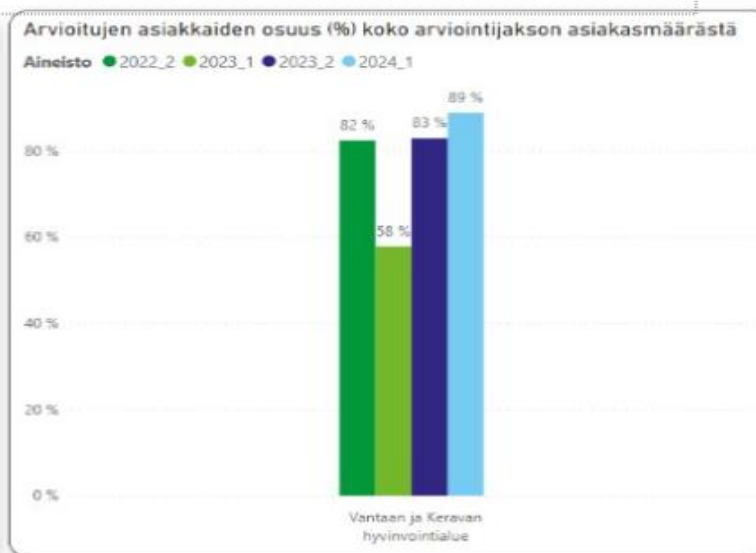


RAI | THL:n palauteraportti, vanhushpalvelut ympärivuorokautinen palveluasuminen 1.1-30.6.2024

THL:n palauteraportti: Kuvaajassa kaikki palveluntuottajat tarkoittaa koko Suomea. THL:n palauteraporttiaineistot muodostuvat 2 x vuodessa ajalta 1.1.-30.6 ja 1.7.-31.12. Tavoitteiden toteutumista seurataan reaaliajassa lähijohtajien ja RAI-tukihenkilöiden toimesta, sekä RAI-palauteraporttien aineistojen kautta 2 x vuodessa. RAI-laaturaportit asetetaan ja tarkastetaan vuosittain RAI-projektiryhmän ja johdon yhteistyössä.

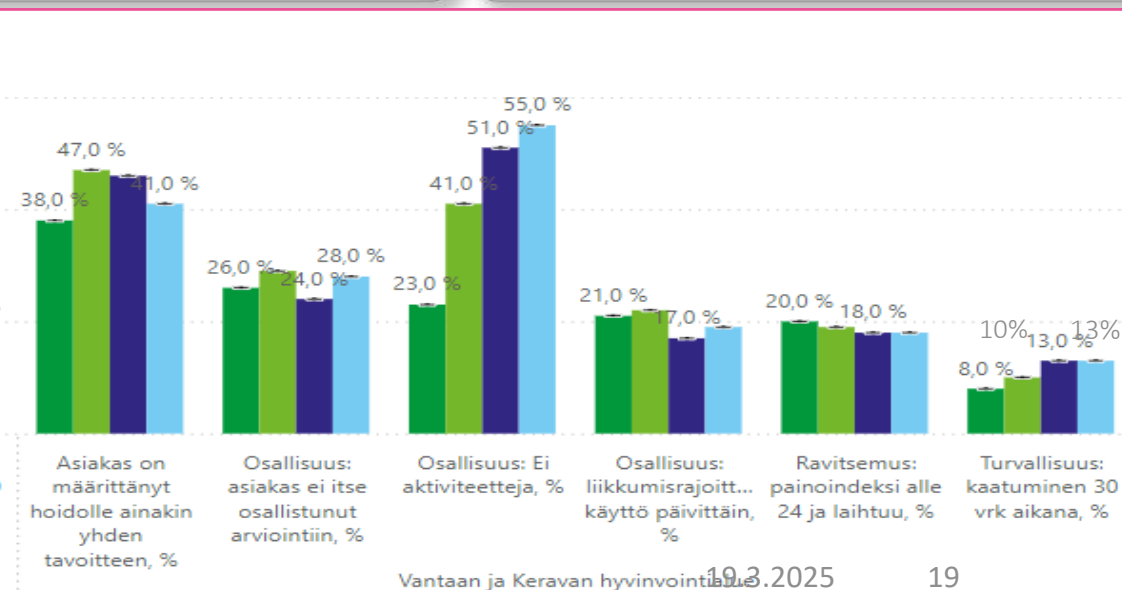
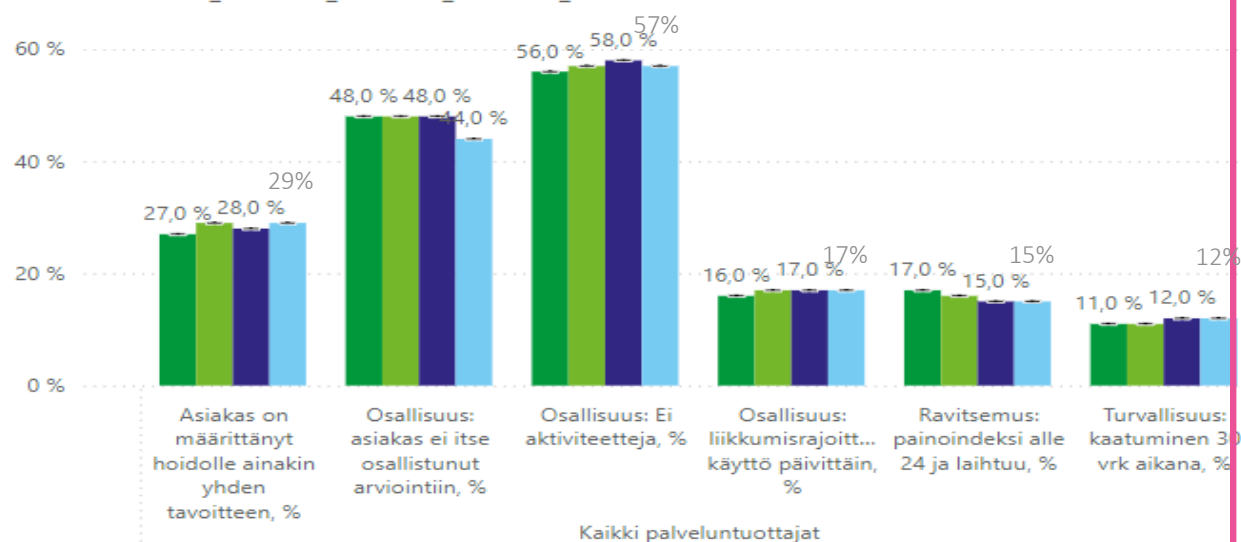
Tavoitteet:

- Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen > 80 %
- Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin < 5 %
- Osallisuus: ei aktiviteetteja < 15 %
- Osallisuus: liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin < 15 %
- Ravitsemus: painoindeksi alle 24 ja laihtuu < 8 %
- Turvallisuus: kaatuminen 30 vrk aikana < 7 %



RAI-tavoitteiksi valittujen mittareiden tulokset (%)

Aineisto ● 2022_2 ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1



Sosiaalipalveluiden turvallisuus ja laatu | Havainnot ja kehittämistoimet



Havainnot

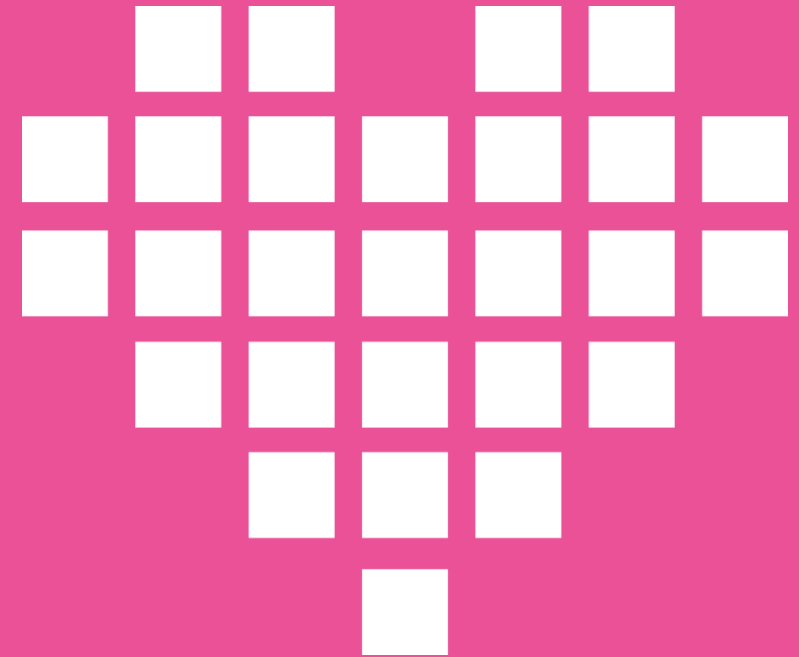
- Asiakasturvallisuutta ja laatua valvottiin omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mahdollisiin laatupoikkeamiin puututtiin asian vaatimin toimenpitein.
- Haitta- ja vaaratapahtumissa (HaiPro) suurimmat ilmoitusluokat olivat lääkehoitoon ja kaatumisiin liittyvät ilmoitukset.
- Vanhuspalvelulaissa on asetettu RAI-laatusuhteet, joiden avulla seurataan ja kehitetään toimintaa. Laatuindikaattoreita seurattiin osavuositarkastuksissa sekä toimintayksiköiden kokouksissa, johtoryhmissä ja RAI-palauteraportti-iltaapäivissä ja näiden pohjalta määritettiin tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Toimenpiteet

- Kehitetään vaaratapahtumailmoitusten ja käsittelyn osaamista niin, että tapahtumia tunnistettaisiin ja kirjattaisiin laajemmin eri luokkiin.
- HaiPro ja Spro -ilmoituskynnyksen madaltaminen ja ilmoittamisen tehostaminen. Korostetaan myös läheltä piti -tapahtumista ilmoittamisen tärkeyttä, tavoitteena kasvattaa läheltä piti -ilmoitusten osuutta kaikista ilmoituksista.
- Vakavien vaaratapahtumien prosessia työstetään STM:n vakavien vaaratapahtumien tutkinta -oppaan pohjalta. Lisäksi huomioidaan kansallisen strategian vaatimukset.
- Noheva opiskeluympäristöön esihenkilöille valmisteltu HaiPro- ja SPro -koulutus.
- Henkilöstön osaamisen vahvistaminen liittyen lääkehoidon toteutukseen sekä kaatumisten ennaltaehkäisyyn. Lääkkeiden antovirheiden osalta jatkettu korostetuksi yksikkötasolla selvittämistä, mistä virheet johtuvat ja ryhdytty toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ohjeiden noudattamisen varmistamiseksi.
- RAI-tietoa hyödynnettiin tunnistamaan asiakkaan oikea-aikainen palvelutarve, mm. ostopalvelujen asiakkuuksia tarkastelemalla pystyttiin asiakkaita ohjaamaan heidän muuttuneen palvelutarpeen mukaisesti palveluihin.
- Vanhuspalveluissa tarkastettiin laatusuhteet vuosille 2025-2027. Tavoitteissa huomioidaan kansalliset tavoitteet sekä hyvinvointialueen strategia. RAI-osaamisen tarpeista tehty kysely (10/12/2024) lähijohtajille ja apulaisosastonhoitajille tiedolla johtamisen näkökulmasta. Kyselyjen pohjalta toteutetaan työpajoja ja koulutuksia vuonna 2025.
- Varmistetaan asiakkaan saamien palvelujen yhdenvertaisuus niin, että palvelun sisältö on palvelukuvauksien mukaisesti yhtäläinen tuottamistavasta ja paikasta riippumatta.



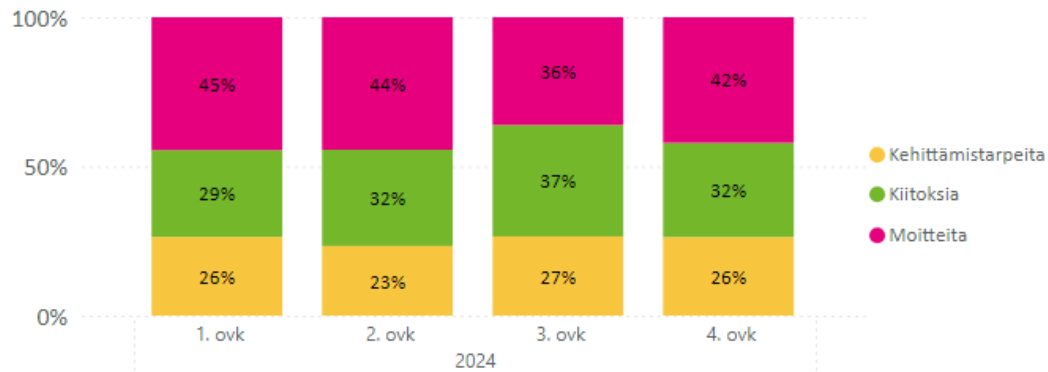
Asiakaskokemus ja osallisuus



Asiakaskokemus ja osallisuus | Asiakaspalaute Vanhuspalvelut



Asiakaspalautteiden avoimista palautteista, %



Palautteita yhteensä

1.1-31.12.2024

259

Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)

1.1.-31.12.2024

12

THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakaskokemus ja osallisuus | Asiakaspalaute



 **VAKE Asiakaspalaute** | Vanpa

Palvelualue

Koko toimiala/palvelu

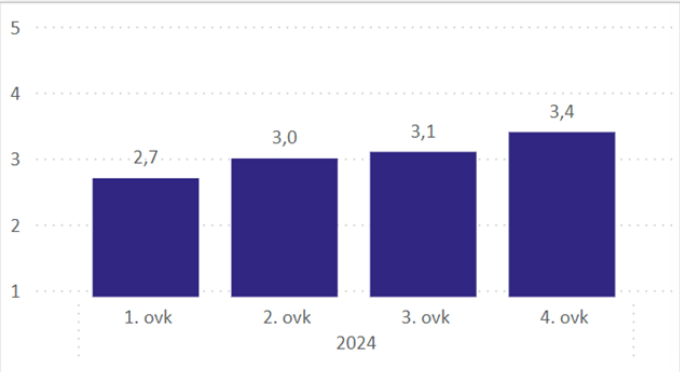
Vuosi, Osavuositarkastus

2024

PALVELUJEN SAATAVUUS

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

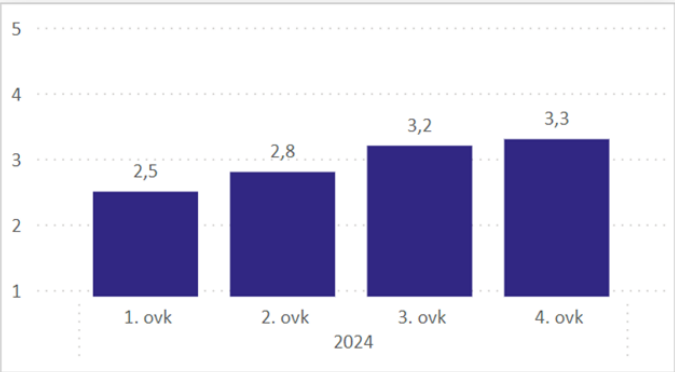
1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä



TIEDON SAANTI HOIDOSTA/PALVELUSTA

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu."

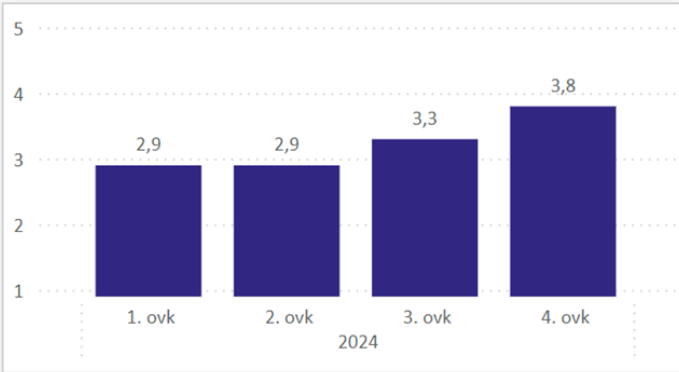
1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä



HOIDON/PALVELUN HYÖDYLLISYYS

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."

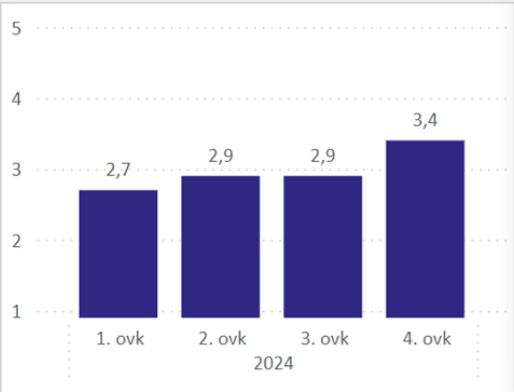
1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä



ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."

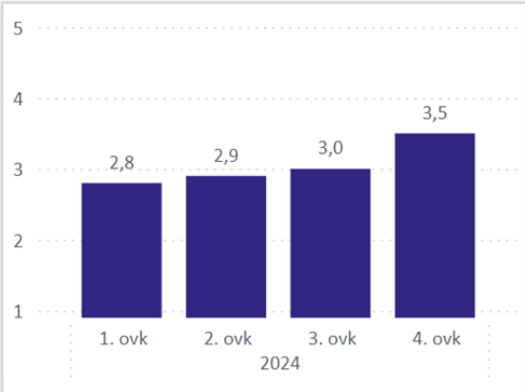
1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä



ASIAKKAAN TURVALLISUUDEN TUNNE

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."

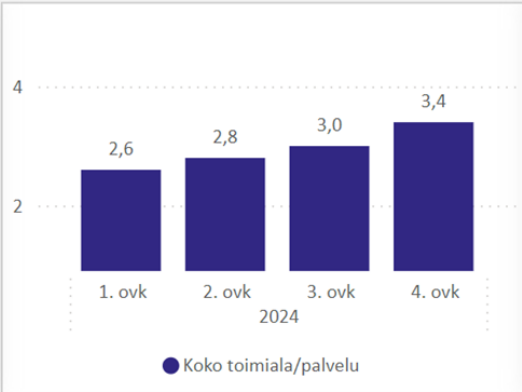
1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä



ASIAKKAAN OSALLISUUS

"Hoitoani/asiani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."

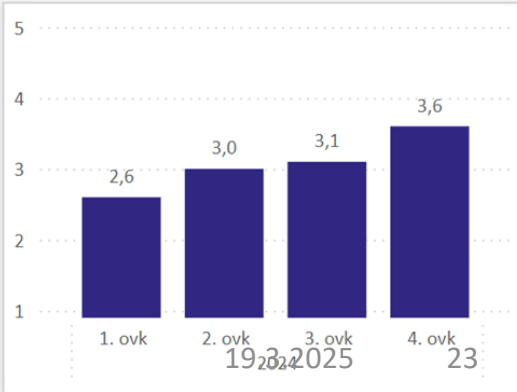
1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä



TIEDON YMMÄRRETTÄVYYS

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."

1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä





Asiakaskokemus ja osallisuus | Havainnot ja toimenpiteet

Havainnot

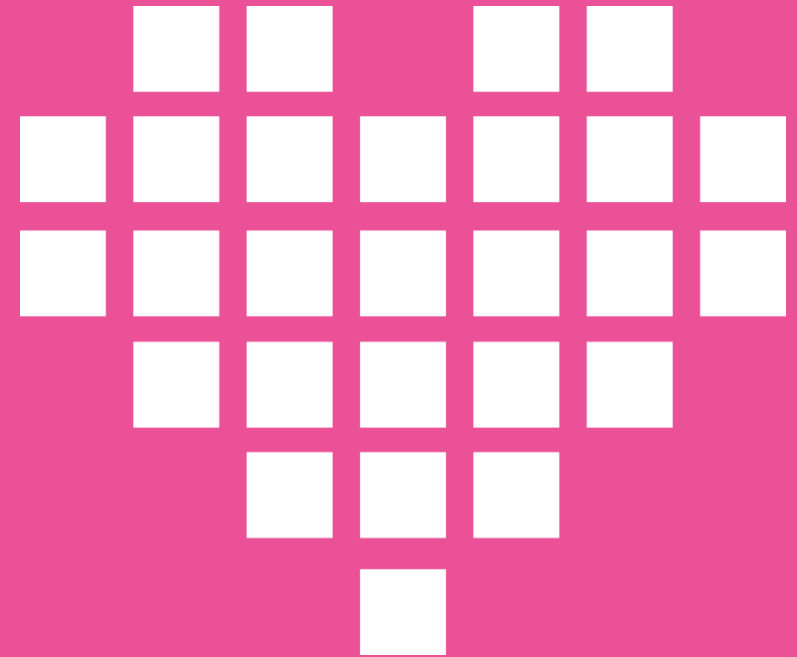
- Qpro –asiakaspalautteissa vanhuspalvelujen yleisarvosana on parantunut osavuositarkastuksittain. Palautemäärät ovat edelleen vähäiset asiakasmäärään nähden, mutta palautemäärät ovat kuitenkin vähitellen lisääntyneet. Asiakkaat ja omaiset antavat myös välitöntä palautetta.
- Qpro -asiakaspalautteiden pohjalta keskeisimmät kehittämiskohteet olivat palveluun pääsyn ja oikea-aikaisen palvelun saamisen parantaminen sekä asiakkaiden ja läheisten palveluissa koetun turvallisuuden tunteen ja tiedonkulun parantaminen.
- Avoimista palautteista nousseet kehittämistarpeet vuonna 2024 koskettivat erityisesti
 - palvelujen saatavuutta ja laatua
 - sisäistä ja ulkoista tiedonkulkua
 - asiakkaan ja lähiomaisen kohtaamista palveluissa.
- Avointen palautteiden kiitosten, moitteiden ja kehittämistarpeiden määrä vaihdellut osavuositarkastuksittain.
- Jatkuvan asiakaspalautteen lisäksi tehty myös muita kohdennettuja palautekyselyjä eri palveluissa.
- Asiakasraati kokoontui neljä kertaa vuoden 2024 aikana.
- Asukaskokouksia järjestetty säännöllisesti asumisyksiköissä.
- Omaisten iltoja järjestetty sekä asumispalveluiden että kotihoidon asiakkaiden omaisille

Toimenpiteet

- Asiakaspalautteiden pohjalta saadun tiedon avulla on kehitetty toimintaa.
 - Seniorineuvonnan puhelintyön sujuvoittaminen takaisinsoittopalvelua kehittäen ja toimintaa tarkoituksenmukaisesti resursoiden.
 - Asiakkaalle luvaton, suunnitellun työajan toteutumisen varmistaminen resurssien oikealla kohdentamisella palveluntarpeen mukaisesti (työvoiman liikkuvuus, työaika tarkastelut).
 - Kehitetään yhtenäistä hoivakulttuuria, siten, että työskentelykulttuuri tukee asiakkaiden ja läheisten palvelussa koettua turvallisuutta ja vahvistaa tiedonkulkua. Kootaan yhteen eri kehittämishankkeissa kehitetyt toimintamallit ja huomioidaan nämä osana omavalvontaa ja perehdytystä.
 - Asiakasosallisuuden lisääminen (osallisuussuunnitelman toimenpiteiden mukaisesti). Järjestetään koulutusta osallisuuden vahvistamiseen.
 - Järjestetään koulutusta asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöiseen asiakaspalveluun.
 - Henkilöstöä koulutettu asiakkaan ja lähiomaisen vuorovaikutus- ja kohtaamistaitojen parantamiseksi.
 - Verkkosivuja selkiytetty.
 - Sisäistä ja ulkoista viestintää parannettu.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien havainnot



Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Vuosi 2024

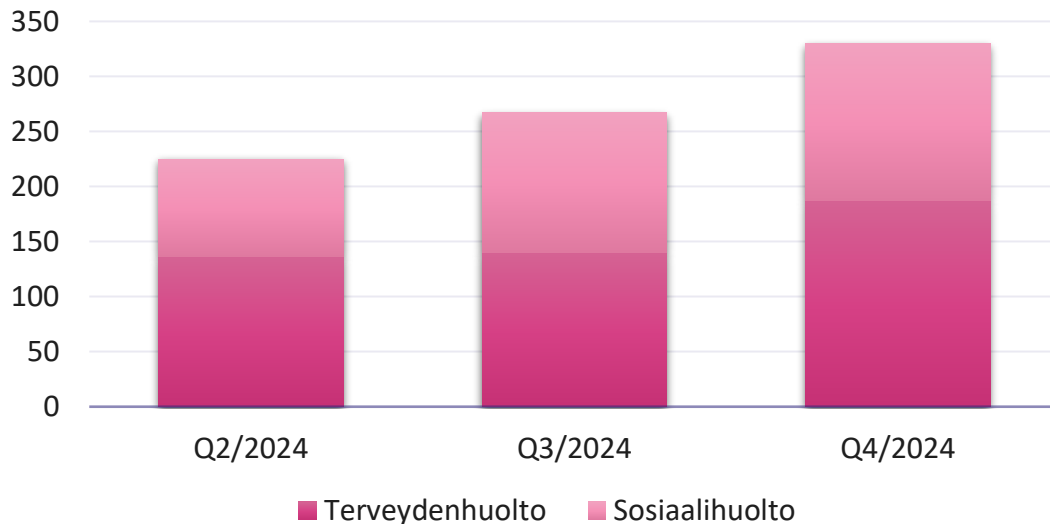


Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa terveydenhuollon potilaita, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita sekä heidän läheisiään ja tarvittaessa avustaa potilaita ja asiakkaita muistutuksen teossa, neuvoa miten muun asian (esim. kantelun tai oikaisuvaatimuksen) saa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa sekä neuvoa ja tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista. Lisäksi sosiaali- ja potilasasiavastaavan tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota tietoa sekä laatia toiminnan vastuuhenkilön kanssa vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät sosiaali- tai potilasasiavastaavan toiminnan julkisissa ja yksityisissä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavan toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella toimii kaksi sosiaali- ja potilasasiavastaavaa.

Yhteydenottojen lukumäärä *



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminta VAKEssa

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat hyvinvointialueen alueella toimivien julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluiden asiakkaita ja potilaita asiakkaiden sekä potilaiden oikeuksista ja pyrkivät edistämään oikeuksien toteutumista.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan kattavampiin vuosittaisiin keväällä julkaistaviin selvityksiin pääset tutustumaan [täältä](#).
- Yhteydenottojen lukumäärä tarkoittaa saman yhteydenottajan asiassa yhden työpäivän aikana tehty työtä (voi sisältää esim. puhelun ja sähköpostiviestejä).
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien raportointi sisältää tiedot 1.3.-31.12.2024 väliseltä ajalta alkuvuoden raportoinnin kehittämisen vuoksi. Yhteydenottojen lukumäärä - raportissa ei tämän vuoksi ole huomioitu vuoden ensimmäistä kvartaalia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan keskeiset havainnot 2024

- Sosiaalihuoltoon liittyen sosiaaliasiavastaavat antavat tyypillisesti yleistä neuvontaa koskien asiakkaiden oikeuksia sekä neuvontaa liittyen muistutuksiin, kanteluun ja muutoksenhakuun.
- Yhteydenotoista noin 2/3 tulee puhelimitse, noin 1/3 sähköpostitse.
- Yhteydenottajat palaavat usein myös asiaa tarkentavilla tiedusteluilla, jos asia ei esimerkiksi toimialalla ratkea nopeasti.
- Yhteydenotoissa palvelun järjestäjänä on useimmiten Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.
- Vanhusten palveluja** koskevia yhteydenottoja tuli 119. Yhteydenotoista 61 liittyi ainakin osaltaan asumispalveluun (myös lyhytaikaiseen asumiseen tai arviointi- ja kuntoutusjaksoon).
- Vanhusten palveluja** koskevat yhteydenotot koskivat usein palvelu-/hoitopolkua, esimerkiksi sairaalasta arviointi- ja kuntoutusjaksolle siirtymistä, kotihoidosta lyhytaikaiseen asumiseen siirtymistä, omaishoitoa ja siihen liittyviä muita palveluja. Yhteydenottaja oli tällöin usein omainen, puoliso tai aikuinen lapsi. Yhteydenottajat toivat esille muun muassa epätietoisuutta eri tahojen vastuusta palvelupolun eri vaiheista ja etteivät saa selvitettyä asioita palveluyksiköissä. Myös asiakasturvallisuuden vaarantumista tuotiin esille.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoi esimerkiksi olemaan yhteydessä senhetkisen palveluyksikön esihenkilöön akuutissa tilanteessa, neuvoi miten viedä tyytymättömyyttä palvelun laatuun eteenpäin sekä antoi päätösten muutoksenhakuneuvontaa.

Vuonna 2025 tavoitteena on aktiivisesti olla yhteydessä hyvinvointialueella toimiviin isompiin yksiyisiin palveluntuottajiin erityisesti terveydenhuollon osalta ja tuoda esille sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelua.

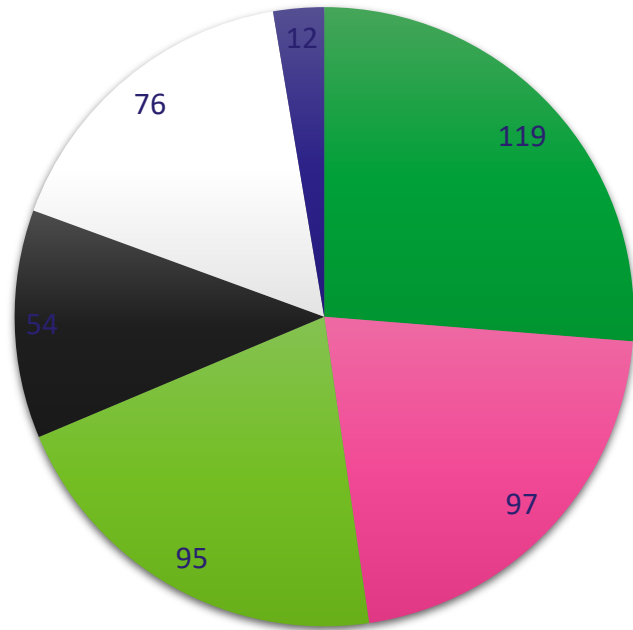
19.3.2025

26

Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Sosiaalihuollon yhteydenotot 3-12/2024

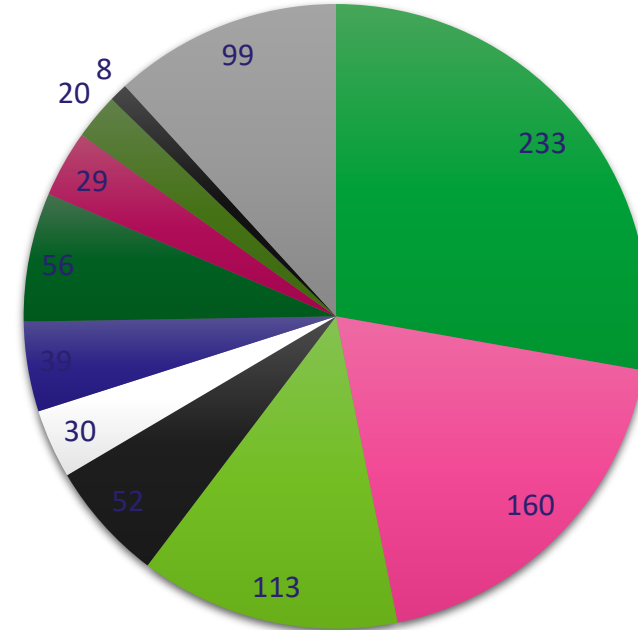


Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot



- Vanhusten palvelut
- Aikuissosiaalityön palvelut
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
- Vammaispalvelut
- Ei tietoa/ ei sis. Tehtävään
- Varhaiskasvatus

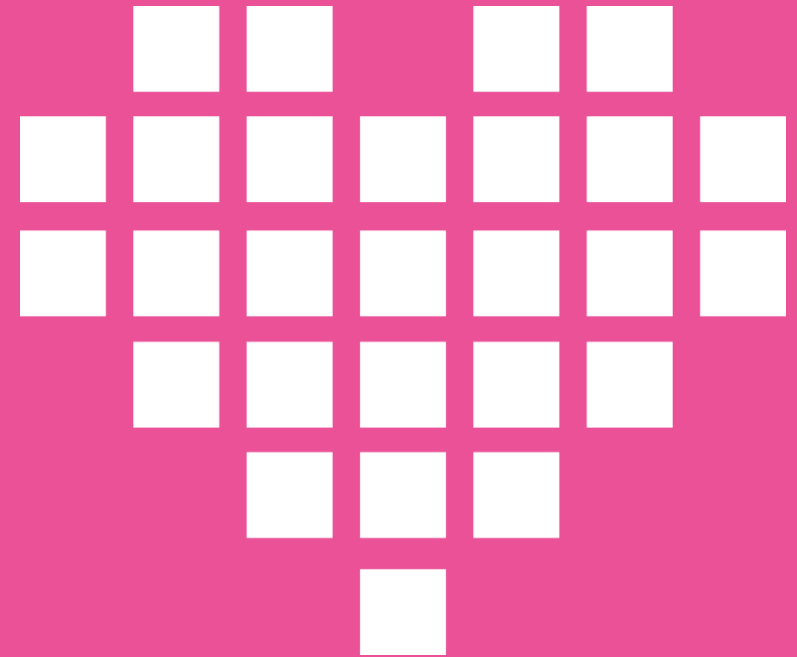
Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt



- Palvelun toteuttaminen
- Kohtelu/työntekijän käytös
- Ei sisälly sosiaalivastaavan tehtävään
- Tiedontarve sosiaalipalveluista
- Asiakasmaksut
- Muu
- Päätökset, sopimukset
- Jonotus- tai käsittelyaika
- Tietosuojaoikeudet
- Itsemääräämisoikeus
- Henkilöstön yhteydenotto



Henkilöstömäärä, koulutus ja työhyvinvointi





Henkilöstömäärä, koulutus ja työhyvinvointi

Lähtövaihtuvuusprosentti

31.12.2024

22,14 %

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo vakituisten päättäneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden edellisen vuoden viimeisen päivän kokonaismäärästä.



Henkilöstömäärä

31.12.2024

1420



Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

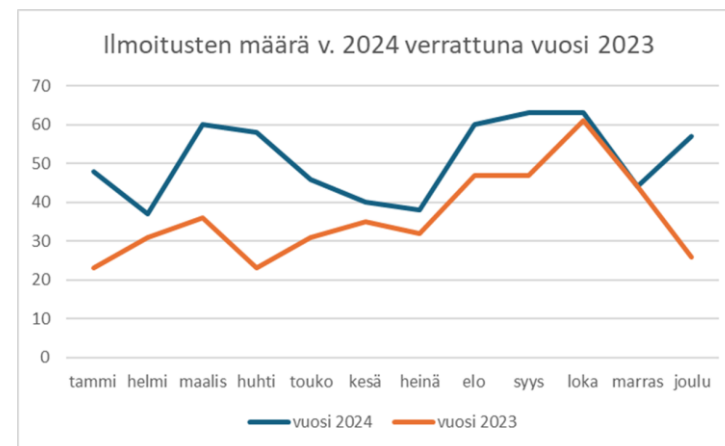
VAKE-Pulssi 10-11/2024

67 %

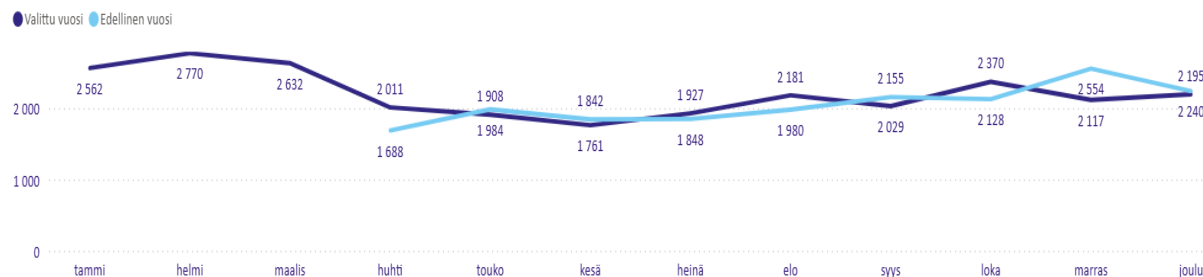
Työnantajan suositteleminen, %-osuus työntekijöistä jotka suosittelisivat VAKEa (täysin ja melko samaa mieltä olevien osuus)

Henkilöstömäärä kertoo 31.12.2024 palvelussuhteessa olleen henkilöstön määrän, sisältäen myös määräaikaist palvelussuhteet.

Työntekijöiden raportoimien työpaikalla tapahtuneen uhka- ja vaaratapahtuman määrä vuonna 2024



Sairauspoissaolot yhteensä kalenteripäivinä kuukausittain





Henkilöstömäärä, koulutus ja työhyvinvointi | Havainnot ja toimenpiteet

Havainnot

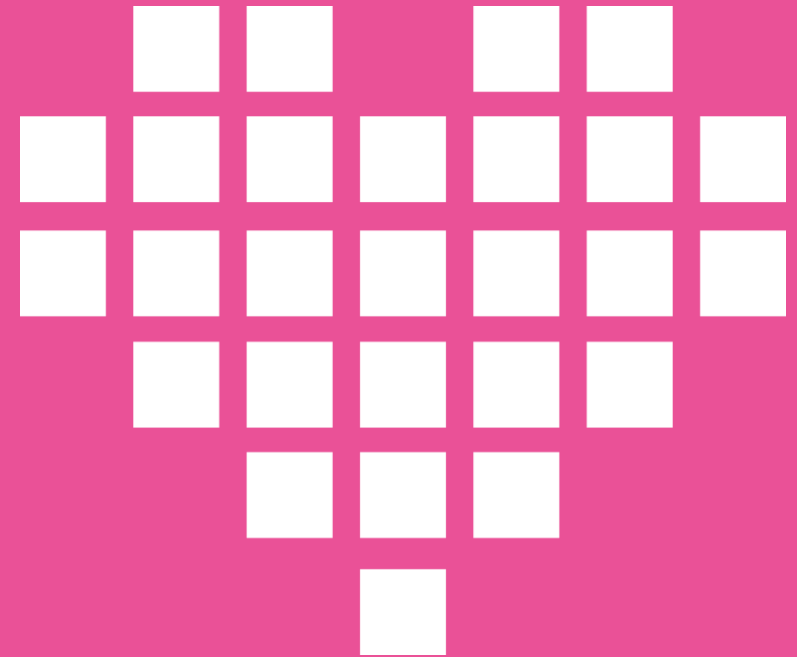
- Toimialan henkilöstömäärä on kasvanut suhteessa vuoteen 2023. Vuokratyövoiman käyttöä on vähennetty selvästi. Vakinaisten työsuhteiden määrän kasvua selittää avointen vakanssien onnistunut täyttäminen eli onnistuneet rekrytoinnit. Vanhusten palvelujen toimialalla työskenteli 31.12.2024 yhteensä 1 420 työntekijää, joista vakinaisia palvelussuhteita oli 1 032 ja määräaikaista 388. Henkilöstöstä 836 työskenteli hoiva-asumisen palvelualueella, 581 kotona asumisen palvelualueella ja 4 toimialan johdossa.
- Suurimmat ammattiryhmät lähihoitaja, hoiva-avustaja ja sairaanhoitaja.
- Henkilöstön keski-ikä oli 41,6 vuotta. Näistä yli 60-vuotiden osuus oli 9,3 % (12/2024).
- Lähtövaihtuvuus on edelleen korkea, mutta se on laskenut verrattuna vuoteen 2023. Tehtävänimikkeittäin tarkasteltaessa lähtövaihtuvuus vanhuspalveluissa on ollut suurinta lähihoitajilla.
- Hakemusmäärät kasvoivat jatkuvasti läpi vuoden 2024. Työpaikkoja avattiin selvästi vähemmän kuin vuonna 2023. Hakijoista kelpoisia on ollut noin puolet, ja kelpoisten hakijoiden määrä per haku kasvoi verrattuna vuoteen 2023.
- Sairauspoissaolopäiviä vanhuspalveluissa oli jonkin verran enemmän kuin vuonna 2023 (26 466 kalenteripäivää v. 2024).
- Vahvuuksiksi Pulssi kysely -kierroksella nousivat luottamus henkilöstöön (82 %) ja tyytyväisyys esihenkilön tai työyksikön johtamiseen (74 %). Vastausprosentti kasvoi koko vuoden ajan ollen viimeisessä kyselyssä 40 % (29 %, 2023).
- Uhka- ja vaaratapahtumailmoitusten määrä noussut 41 % verrattuna edelliseen vuoteen. Eniten ilmoituksia tehtiin väkivallasta tai väkivallan uhasta sekä äkillisestä fyysisestä tai psyykkisestä kuormittumisesta.
- Työsuojelukäynnillä vanhusten palvelujen asumisyksikössä havaittiin puutteita hoitajaturvapainikkeissa keväällä 2024. Tehtyjen huomioiden perusteella kesän aikana 2024 selvitettiin ympärivuorokautisen palveluasumisen ja hybriditalojen hoitajaturvapainikkeiden tilanne, joka oli monessa yksikössä puutteellinen.

Toimenpiteet

- Henkilöstön käyttöä on optimoitu, vuokratyövoiman käyttöön on tehty yhtenäiset toimintaohjeet ja kiinnitetty niihin huomiota. Vuokratyövoiman käyttöä on saatu vähennettyä merkittävästi, koska tehtäviin on aktiivisesti rekrytoitu ja saatu palkattua vakituisia henkilöitä.
- Henkilöstörakennetta uudistettiin asiakastarpeiden mukaisesti ja siten, että pystyttiin paremmin vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeeseen.
- Henkilöstöä osallistettiin yksikkökohtaiseen ja alueelliseen kehittämiseen.
- Osana johtamista on lähdetty pohtimaan osallistavia johtamisrakenteita.
- Tavoitteena oli uudistaa johtamista, ja vuoden aikana toteutettiin valmentavan johtamisen valmennukset, joihin osallistuivat kaikki johtamistehtävässä työskentelevät. Tarkoituksena on ollut vahvistaa johtamistehtävissä olevien kyvykkyyttä johtaa valmentavalla otteella VAKEn arvojen, toimintakulttuurin ja johtamislupausten mukaisesti.
- Pitkäjänteistä työnantajakuvan kehittämistä jatkettiin koko vuoden ajan sekä alan ammattilaisten että opiskelijoiden keskuudessa.
- Säännöllisten palvelualueitasoisten henkilöstöinfojen järjestäminen aloitettiin syyskuusta 2024 alkaen.
- Henkilökunnan osaamista kehitettiin vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin laadukkaiden koulutusten turvin mm. keskiviikko-koulutusten muodossa henkilöstön esiin nostamien tarpeiden pohjalta.
- Henkilöstön osaamista liittyen uhka- ja väkivaltatilanteisiin vahvistettiin mm. koulutusten avulla.
- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen henkilöturvahälyttimet ajantasaistettiin niin, että jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä on hälytin mukana kuljetettavaksi työvuoronsa ajan.



Taloudelliset voimavarat



Taloudelliset voimavarat | Vanhusten palvelujen talousarvion toteutuminen 2024



VANHUSTEN PALVELUT (1 000 €)	TP 2023	TA 2024	Muutettu TA 2024 *	TP 2024	Ero € (muutettu TA24/TP24)	Ero % (muutettu TA24/TP24)
TOIMINTATUOTOT	30 849	33 700	33 700	35 168	1 468	4,4 %
TOIMINTAKULUT	-183 825	-189 370	-195 186	-191 457	-3 729	-1,9 %
HENKILÖSTÖKULUT	-52 141	-59 275	-63 215	-63 401	185	0,3 %
ASIAKASPALVELUJEN OSTOT	-83 069	-89 487	-86 247	-81 913	-4 335	-5,0 %
MUIDEN PALVELUJEN OSTOT	-32 227	-23 480	-25 811	-28 277	2 466	9,6 %
AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT	-2 047	-2 183	-2 190	-1 573	-617	-28,2 %
AVUSTUKSET	-4 477	-5 549	-5 549	-4 381	-1 168	-21,0 %
VUOKRAKULUT	-9 843	-9 396	-12 174	-11 847	-327	-2,7 %
MUUT KULUT	-21	0	0	-66	66	
TOIMINTAKATE	-152 976	-155 670	-161 486	-156 290	-5 197	-3,2 %

Toimintatuotot ylittävät talousarvion 1,5 M€. (HVA-välinen laskutus -0,6 M€, valtion korvaukset -0,5 M€, ateriapalvelutuotot -0,3 M€, kuljetuspalveluiden omavastuut +0,4 M€, hoitopäivämaksut -0,3 M€, kotihoidonmaksut +1,2 M€, turvapalvelut +0,1 M€, työllistämistuet +0,2 M€ ja vuokratuotot +0,9 M€).

Toimintamenojen alittavat muutetun talousarvion 3,7 M€

- **Henkilöstömenot** ylittävät talousarvion 0,2 M€. Ajoittaista henkilöstövajausta on paikattu ylitöillä sekä työvoiman vuokrauksella, jonka toteuma raportointikaudella on 3,8 M€.
- **Asiakaspalvelujen ostot** alittavat talousarvion 4,3 M€ (5,0 %), johtuen toteutumattomasta HVA-välisestä laskutuksesta sekä kalliimpien ostopalveluiden korvaamista asiakaslähtöisillä edullisimmilla ratkaisuilla asiakastarpeen mukaisesti.
- **Muiden palvelujen ostot** ylittävät talousarvion 2,5 M€, johtuen työvoiman vuokrauksesta (ylitys 3,8 M€) ja VPL:n mukaisista kuljetuksista (ylitys 1,9 M€). Ateriapalveluostot alittavat talousarvion 1,2 M€
- **Aineet, tarvikkeet ja tavarat** alittavat talousarvion 0,6 M€. Säästöohjelman mukaisesti rajattu hankintoja vain välttämättömiin.
- **Avustukset** alittavat talousarvion 1,2 M€, johtuen omaishoitajien tavoiteltua pienemmästä määrästä.
- **Vuokratulot** alittavat talousarvion 0,3 M€, johtuen tavoitelluista säästöissä leasingvuokrissa.



Taloudelliset voimavarat | Vanhuspalvelujen uudistus- ja säästöohjelman säästöt 2024



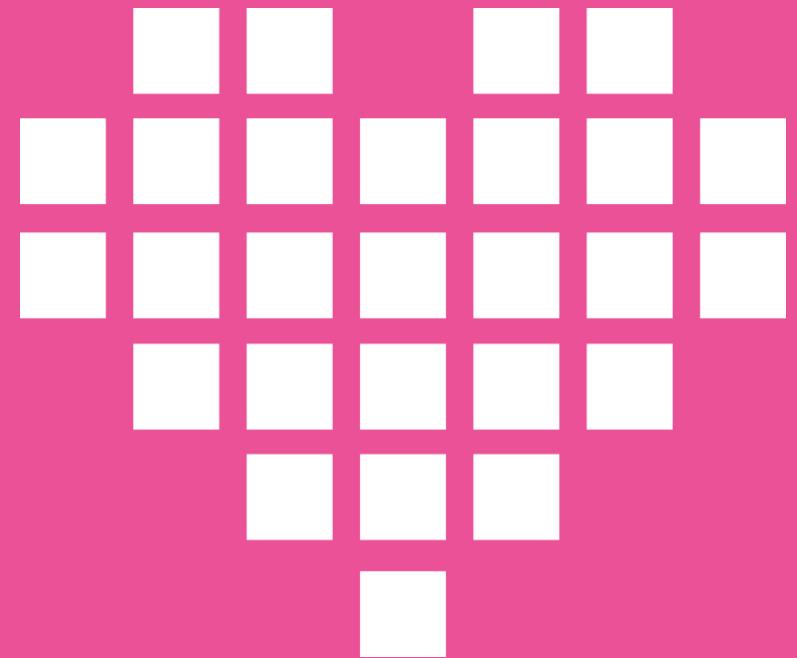
VANHUSPALVELUJEN UUDISTUS- JA SÄÄSTÖOHJELMAN SÄÄSTÖT 2024

Talousarvio 2024 oli laadittu 2 % alijäämäiseksi

Talousarvion kate vuonna 2024 oli 155,7 M€

	M€
Talousarviossa pysyminen vaatii 3,1 M€ (2 %) säästöt	3.1
Toimintakulut talousarviota parempi	3.7
Toimintatuotot talousarviota parempi	1.5
Kustannusvaikutus yhteensä	8.3
Muut huomioitavat asiat	
Vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset, ylitys kuluissa	1.9
Vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset, ylitys tuotoissa	-0.4
Muut muutokset toiminnassa	-0.1
Muut huomioitavat asiat yhteensä	1.4
Uudistus- ja säästöohjelman säästöt yhteensä	9.7

Yhteenveto



Vanhusten palvelut | Vuosi 2024 yhteenveto



Havainnot

- Vanhuspalvelulain edellyttämän palvelujen riittävyyden ja laadun arvioinnin raportointia toteutettiin osana hyvinvointialueen omavalvontaohjelman raportointia.
- Odotusajat ikääntyneiden palveluihin toteutuivat lakisääteisissä määräajoissa.
- Vuoden 2024 aikana valvonta ja tuottajaohjaus on toteuttanut suunnitelmallisia valvontakäyntejä ja tämän lisäksi kattavasti erilaisia ohjaus- ja valvontatapahtumia.
- Haitta- ja vaaratapahtumissa suurimmat ilmoitusluokat olivat lääkehoitoon ja kaatumisiin liittyvät ilmoitukset.
- Qpro –asiakaspalautteissa vanhuspalvelujen yleisarvosana on parantunut osavuosikatsauksittain. Palautemäärät ovat edelleen vähäiset asiakasmäärään nähden, mutta palautemäärät ovat kuitenkin vähitellen lisääntyneet.
- Henkilöstön käyttöä on optimoitu edelleen ja vuokrahenkilökunnan käyttöä saatiin vähennettyä merkittävästi, sillä omat vakanssit on saatu täytettyä lähes 100 %:sti.
- Haastavasta taloudellisesta tilanteesta huolimatta vanhusten palvelut pystyivät pysymään talousarviossa sekä toteuttamaan uudistus- ja säästöohjelman tavoitteet.

Toimenpiteet

- Hoitoketjun sujuvuutta on kehitetty käynnistämällä monitoimijainen hoitoketjupalaverikäytäntö sekä tekemällä lukuisia toimenpiteitä, mm. lisäämällä arviointi- ja kuntoutuspaikkojen määrää.
- Varmistetaan asiakkaan saamien palvelujen yhdenvertaisuus niin, että palvelun sisältö on palvelukuvauksien mukaisesti yhtäläinen tuottamistavasta ja paikasta riippumatta.
- Kehitetään vaaratapahtumailmoituksien ja käsittelyn osaamista niin, että tapahtumia tunnistettaisiin ja kirjattaisiin laajemmin eri luokkiin. Tavoitteena edelleen kasvattaa läheltä piti –tapahtumien osuutta.
- Qpro -asiakaspalautteiden pohjalta keskeisimmät kehittämiskohteet olivat palveluun pääsyn ja oikea-aikaisen palvelun saamisen parantaminen sekä asiakkaiden ja läheisten palveluissa koetun turvallisuuden tunteen ja tiedonkulun parantaminen.
- Palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä hyödynnettiin asiakkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä saatua palautetta.
- Henkilöstörakennetta, töidenjakoa ja henkilöstöresurssin optimointia uudistetaan, jotta henkilöstövoimavaroja pystytään kohdistamaan nykyistä paremmin vastaamaan asiakastarpeita. Välittömän työajan ja henkilöstömitoituksen toteutumiseen on määritelty tavoitetasot ja niiden toteutumista seurataan osana johtamisjärjestelmää.
- Taloudellinen tilanne pysyy kireänä ja palvelutarpeen kasvu vaatii lisää sopeuttamistoimenpiteitä kustannusten optimoimiseksi sekä tarvittavien tuottojen kotiuttamiseen.