

# lääkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyys ja laatu vuonna 2025



24.2.2026 VaVa jory

12.3.2026 Vanhusneuvosto

31.3.2026 Aluehallitus

Minna Lahnalampi-Lahtinen, vammaisten ja vanhusten palvelujen 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 riittävyden 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 sosiaaliamiehen 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 riittävyden ja laadun arvioinnin raportointia toteutettiin v. 2025 osana hyvinvointialueen laadun ja 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.
- Hyvinvointialueen kattava laadun ja omavalvontaohjelman raportointi julkaistaan vakehyva.fi – verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa. Myös omavalvontaohjelma ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on nähtävillä verkkosivuilla
- Tässä raportissa on koostettu yhteenvedoksi vuoden 2025 aikana raportoidut iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyttä ja laatua kuvaavat keskeiset tunnusluvut havaintoineen ja toimenpiteineen. Asiakaspalautteet, HaiPro ja Spro -ilmoitukset sekä henkilöstöön liittyvät tiedot on raportoitu oman palvelutuotannon osalta. Vertailuajankohtana on pääosin vuoden 2024 lopun tilanne.



# VAKEn vanhusten palvelut pähkinänkuoressa (2025)



<b>23 781</b> alueen asukkaista yli 75-vuotiasta	<b>8 329</b> Asiakasta, joilla päätös iäkkäiden palvelusta
<b>68 %</b> asiakkaista yli 75-vuotiaita	<b>6,6 %</b> asiakkaista vieraskielisiä



## Kotona asumisen palvelut

<b>4</b> Tehtäväaluetta (31.8.2025 asti oli 5)	<b>579</b> työntekijää
<b>94,2 %</b> 75 vuotta täyttäneistä asuu kotona	<b>75 %</b> omaa tuotantoa, <b>25,4 %</b> ostopalvelua
<b>1 123 502</b> kotihoiton käyntiä vuonna 2025	<b>60 563</b> etäkotihoiton käyntiä vuonna 2025



## Hoiva-asumisen palvelut

<b>4</b> tehtäväaluetta	<b>750</b> työntekijää
Asiakasmäärä <b>813</b> (oma toiminta) <b>1 102</b> (ostopalvelut)	Pitkäaikainen ympäri vuorokautinen hoiva <b>31,4 %</b> (oma) <b>68,6 %</b> (osto)
<b>16</b> ympäri vuorokautisen palveluasumisen odottajaa loppuvuonna 2025	<b>208 515</b> (oma) <b>418 810</b> (osto) ympäri vuorokautisen palveluasumisen hoitovuorokautta vuonna 2025



# Sosiaalipalveluiden riittävyys



# Sosiaalipalveluiden riittävyys | Vuosi 2025



## Vuosi 2025

- Palvelujen riittävyys oli hyvällä tasolla ja lakisääteisissä hoidon saatavuuden määräajoissa on pysytty kaikissa palveluissa.
- Tarkemmat tiedot vanhuspalvelujen riittävydestä analyseineen luettavissa Hyvinvointialueen **Laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnista**, joka on julkaistu hyvinvointialueen internet –sivuilla osavuosikatsauksittain. Kooste vuodesta 2025 julkaistaan 3-4/2026. [Omavalvonta | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)
- Vanhuspalvelujen päivitetyt myöntämisen perusteet otettiin käyttöön 1.1.2025 alkaen.
- Yhtenäiset palvelukuvaukset ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja yhteisölliseen asumiseen otettiin käyttöön yhdenvertaisesti omassa ja ostopalvelussa.
- Palvelurakennetta muutettiin aktiivisesti alueen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Paikkamääriä muokattiin lyhytaikaisessa ja pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa sekä yhteisöllisessä asumisessa.
- Arviointi ja kuntoutustoimintaa tehostettiin. Kuntoutus- ja arviointitoiminnan *Kohti kotia* -palvelu vakiinnutettiin osaksi palveluvalikkoa, sen sisältöä kehitettiin vaikuttavammaksi ja palveluketjuja edelleen sujuvoitettiin. Arviointi- ja kuntoutustoiminnan paikkoja lisättiin (66->80), kriisipaikkoja lisättiin (6->18) ja yhteisöllisen asumisen paikkamääriä kasvatettiin (272->316).
- Omaishoidon asiakkaiden määrä kasvoi 633-679. Kotihoidon asiakkaiden määrä kasvoi (1771->1869). Samalla pilotoitiin vaikuttavampaa kotihoitoa vertaiskehittämisen avulla. Hoiva-asumisessa paikkamäärää kyettiin vähentämään (1951->1909), koska kotiin vietäviä palveluja kehitettiin.
- Uutena toimintana aloitettiin Keravan Porvoonkadulla erityisesti sosiaaliohjauksesta hyötyville lyhytaikaista arviointia ja kuntoutusta tarvitseville asiakkaille.
- Yhtenäistettiin hoiva-asumisessa henkilöstörakenne ja tarkistettu yksikkökohtainen mitoitus (oma palvelutoiminta).



## Kehittämistoimet 2026

- Palveluketjun sujuvuus varmistetaan tuottamalla vaikuttavia palveluita asiakkaan tarpeiden mukaisesti arvioimalla aktiivisesti asiakkaiden palvelutarvetta, muuttamalla palveluita joustavasti sekä huolehtimalla, että asiakas saa tarpeen mukaisen hoidon siellä missä hän on eikä joudu kuormittaviin päivystys- ja sairaalakerkeisiin.
- Asiakkaiden sujuvan hoitopolun ja sen tukemiseen uusien palvelumallien kehittäminen yhteistyössä muiden toimialojen kanssa, jotta edelleenkin pystytään vastaamaan lain määräajoissa asiakkaiden palveluiden saatavuuden tarpeisiin.
- Tikkurilan vanhustenkeskuksen toiminnan suunnittelu ja käynnistäminen omien palvelujen saatavuuden lisäämiseksi.
- Palveluiden kehittämiskärkien asiakasohjaus, järjestäminen, kotihoito ja asuminen käynnistyminen.
- Omais- ja perhehoitajien hyvinvointia tuetaan kehittämällä heidän tarpeisiinsa vastaavia palveluja sekä reagoimalla tarvittaessa riittävän nopeasti muutostilanteisiin.

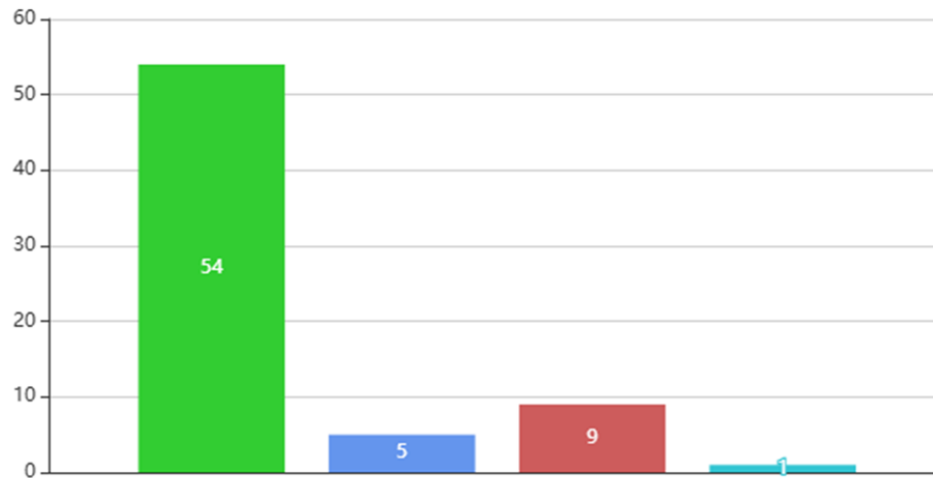
# Sosiaalipalveluiden turvallisuus ja laatu



# Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontamäärät 2025 (oma sekä ostopalvelu)



## Palvelulaji



■ [2211] lääkäiden ympärivuorokautinen palveluasuminen  
 ■ [2232] lääkäiden yhteisöllinen asuminen ja perhehoito  
■ [2235] lääkäiden kotihoito  
 ■ [2455] Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen palveluasuminen

## Lukujen selite

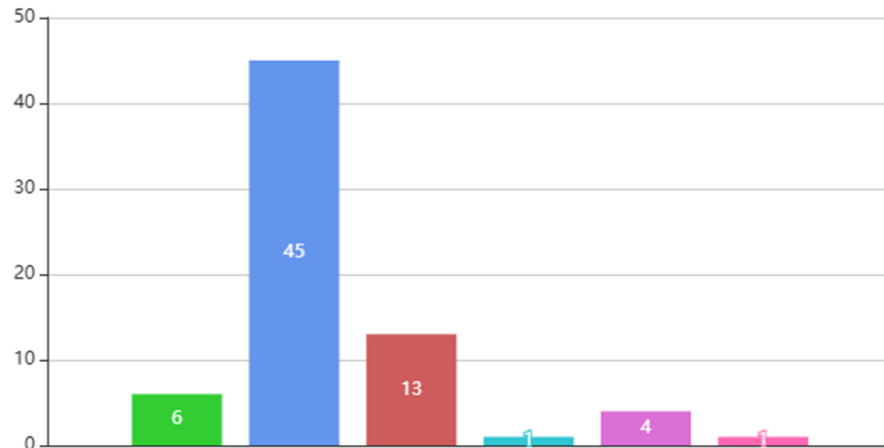
- Tilastoidut valvontatapahtumat ovat osa laadun ja valvonnan tehtävien kokonaisuutta.
- Palvelulaji -kuvassa kerrotaan, kuinka monta valvontatapahtumaa vanhuspalveluihin on suoritettu palveluittain vuoden 2025 aikana.
- Seuraavalla dialla kuvataan erikseen valvonnan toteutustavat vuonna 2025. Laatu ja valvonta toteuttaa suunnitelmallista valvontaa (=ennalta ilmoitettu käynti) ennalta laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti. Reaktiivisia valvontatapahtumia (=ennalta ilmoittamaton käynti) toteutetaan esimerkiksi laatupoikkeamaepäilyjen vuoksi. Lisäksi valvontaa on toteutettu asiakirjavalvontana, etäkäyntinä, hybridikäyntinä (sis. etäkäynnin ja fyysisen käynnin) sekä muun valvonnan kautta. Nämä valvontakeinot voivat tulla kyseeseen esimerkiksi jatkovalvonnassa.
- Seuraavalla dialla kuvataan lisäksi valvonnan tuotantotavat vuonna 2025. Valvonta on yhdenvertaista riippumatta siitä, onko kyseessä julkinen vai yksityinen palveluntuottaja, perustuen palvelun riskiarvioon.
- Hyvinvointialuetasoiin valvontalukuihin sekä havaintoihin pääsee tutustumaan tarkemmin laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnin kautta.



# Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontamäärät 2025 (oma sekä ostopalvelu)

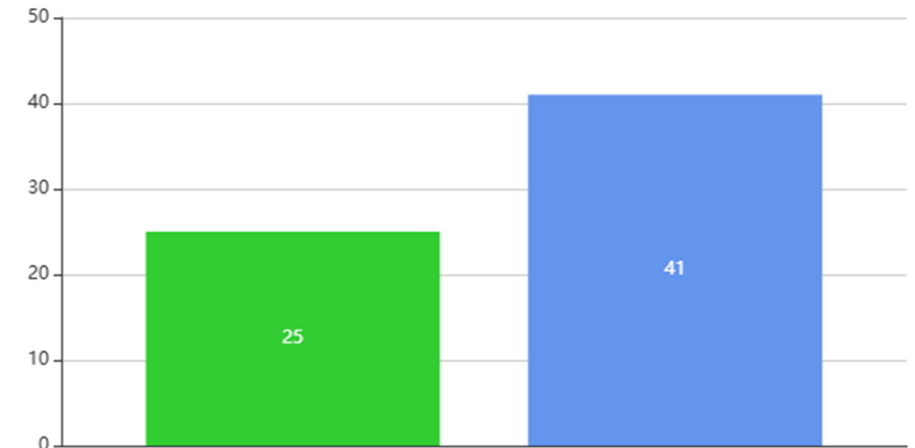


Valvonnan toteutustapa



Asiakirjavalvonta Ennalta ilmoitettu käynti Ennalta ilmoittamaton käynti Etäkäynti / -yhteys  
Hybridikäynti Muu

Tuotantotapa



Oma palveluntuotanto Ostopalvelu



# Sosiaalipalvelujen turvallisuus ja laatu | HaiPro, Spro ilmoitukset



## HaiPro ilmoitusten määrä vanhuspalvelujen toimialalla vuonna 2025

Vanhuspalvelut

HaiPro-ilmoitusten lukumäärä

5341 (4562)

## Spro ilmoitusten määrä koko hyvinvointialue vuonna 2025

Koko hyvinvointialue

SPro-ilmoitusten lukumäärä

119 (71)

## HaiPro-järjestelmä

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

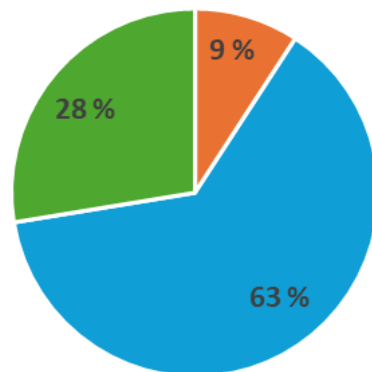
## SPro-järjestelmä

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.

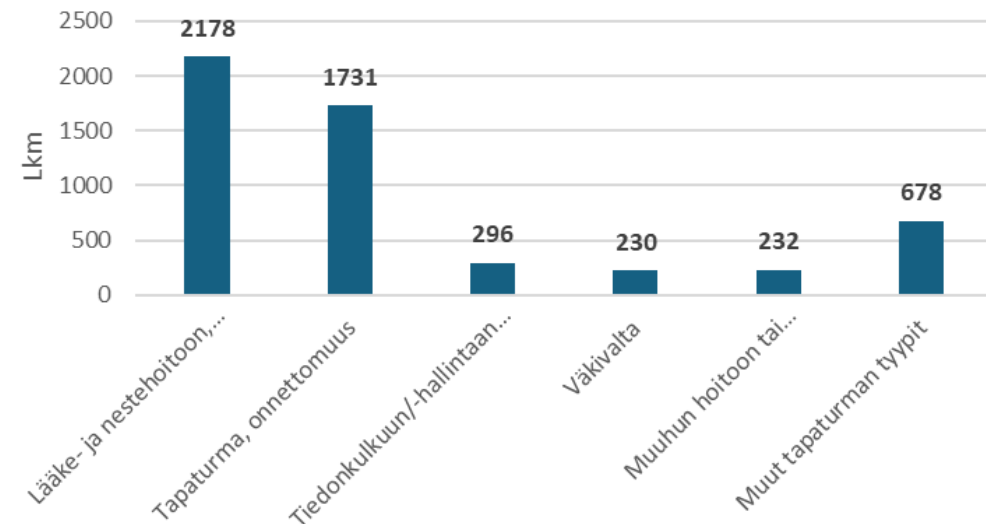
Huom! SPro-ilmoituksia ei raportoida toimialakohtaisesti erikseen niiden vähäisen määrän vuoksi.

## HaiPro tapahtuman luonne vanhuspalvelut vuonna 2025 (%)

■ Läheltä piti ■ Tapahtui potilaalle/asiakkaalle ■ Muu havainto/kehittämisehdotus



## HaiPro tapahtuman tyyppi vanhuspalvelut vuonna 2025 (lkm)





**THL:n palauteraportti (seuraavat diat)** : 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. Tuloksiin mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä: RAI-arviointikattavuuteen vaikuttaa myös HILMO-tiedot ja palveluluokitukset. Vuoden 2025\_2 raportti on saatavilla 2026 keväällä.

Ostopalveluiden tulokset saadaan THL:n tuottamasta RAI-tilaajatietokannasta, joka on palvelunjärjestäjille tarkoitettu työkalu. Tämä mahdollistaa ostopalveluyksiköiden sekä oman palvelutuotannon tarkastelun ja vertailun. RAI-tilaajatietokanta päivitetään uusilla tiedoilla kahdesti vuodessa ja sisältö on palauteraporttia suppeampi.

RAI-laatutavoitteet asetetaan ja tarkastetaan vuosittain RAI-projektiryhmän ja johdon yhteistyössä.

Laatutavoitteita seurataan reaaliaikaisesti Raisoft-järjestelmässä olevan laatumoduulin kautta osavuosisikatsauksittain. Lisäksi Terveyden- 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.

#### **Yhteenveto (tulokset seuraavilla dioilla):**

Viime vuosien aikana olemme nähneet useita myönteisiä kehityssuuntia kaikissa palvelumuodoissa. Asiakasmäärät ovat kasvaneet, mikä kertoo palveluiden tarpeellisuudesta ja saavutettavuudesta. Monilääkityksen osalta on tapahtunut selkeää parannusta: yli yhdeksän lääkettä käyttävien osuus on laskenut kaikissa palveluissa, ja kotihoidossa myös päivystyskäyntien määrä on saatu tavoitetasolle. Osallistumisen ja hoitotavoitteiden määrittelyn osalta suunta on oikea – yhä useampi asiakas osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun. Tämä luo hyvän pohjan laadun ja asiakaskokemuksen kehittämiseksi jatkossa.

Kehittämistyö on tuottanut tulosta erityisesti monilääkityksen ja joidenkin muiden mittareiden osalta. Lisäksi palveluiden piirissä olevien asiakkaiden määrä on kasvanut, mikä osoittaa, että pystymme vastaamaan kasvavaan tarpeeseen.

Vaikka osa tavoitteista on vielä saavuttamatta, olemme oikealla tiellä. Tarve jatkaa panostuksia erityisesti osallistumisen, kivun hallinnan ja yksinäisyyden vähentämisen kehittämiseen. Näin varmistamme, että palvelumme kehittyvät entistä asiakaslähtöisemmiksi ja laadukkaammiksi tulevaisuudessa.

Kansallisessa vertailussa osallisuus VAKE:lla selkeästi parempaa (vuoteessa elävät, osallistuminen arviointiin, tavoitteet).

## Kehittämistoimet

### **2025**

RAI-osaamisen kehittäminen on ollut edelleen keskeinen painopiste. Vuonna 2025 on toteutettu:

- Peruskoulutukset ovat jatkuvia ja syventäviä koulutuksia järjestetään tarpeiden pohjalta. Lisäksi näistä löytyy tallenteet.
- RAI-arviointikattavuudet ovat nousseet tasaisesti viestinnän ja koulutusten avulla.
- Vanhuspalvelut on tarkastanut laatutavoitteet vuosille 2025-2027. Tavoitteissa huomioidaan kansalliset tavoitteet sekä hyvinvointialueen strategia.
- Vanhuspalvelujen RAI-seminaarit uutena. Järjestetty omille ja ostopalveluille.
- RAI-kouluttajia koulutettu lisää (THL RAI-kouluttajakoulutus).
- RAI-asiantuntijavalmennuksessa aloittanut muutama asiantuntija.
- Kaatumisriskin tunnistamiseen ja päivystyksellisten tilanteiden toimintaan liittyvät koulutukset.





# Kotihoito, omat palvelut (interRAI-HC kotihoito)

Mittari	Laatutavoite	Omat palvelut	Ostopalvelut
RUG-kustannuspaino kotihoitoympäristössä	seuranta	1 (0,98)	1,08 (1,08)
Asiakas on määrittänyt hoidolle tavoitteen (%)	100 %	56 % (55)	53 % (52)
Kipu: kova päivittäinen (%)	≤ 4 %	7 % (7)	7 % (7)
Tahaton painon lasku (%)	≤ 3 %	3 % (4)	5 % (5)
Lääkäri ei tarkistanut lääkitystä (%)	≤ 20 %	24 % (24)	20 % (19)
Monilääkitys (≥ 9 lääketä) (%)	≤ 40 %	66 % (75)	61 % (61)
Kaatuminen 90 vrk aikana (%)	≤ 15 %	26 % (26)	28 % (27)
Asiakas ei osallistunut arviointiin (%)	0 %	8 % (6)	17 % (20)
Tuntee itsensä yksinäiseksi (%)	≤ 20 %	36 % (34)	34 % (34)
Käynti päivystyksessä 90 vrk aikana (%) Vantaan ja Keravan hyvinvointialue Vanda och Kervo välfärdsområde	≤ 10 %	9 % (11)	11 % (12)





## Yhteisöllinen asuminen (interRAI-HC)

Mittari	Laatutavoite	Omat palvelut
Asiakas on määrittänyt hoidolle tavoitteen (%)	100 %	<b>65 % (64)</b>
Kipu: kova päivittäinen (%)	≤ 4 %	<b>10 % (9)</b>
Tahaton painon lasku (%)	≤ 2 %	<b>3 % (3)</b>
Lääkäri ei tarkistanut lääkitystä (%)	≤ 7 %	<b>8 % (5)</b>
Monilääkitys (≥9 lääketä) (%)	≤ 40 %	<b>71 % (80)</b>
Kaatuminen 90 vrk aikana (%)	≤ 15 %	<b>27 % (30)</b>
Asiakas ei osallistunut arviointiin (%)	0 %	<b>7 % (6)</b>
Tuntee itsensä yksinäiseksi (%)	≤ 20 %	<b>31 % (30)</b>





## Ympäri vuorokautinen pitkäaikainen asuminen, omat palvelut (interRAI-LTCF)

Laatumittari	Tavoite	Omat palvelut	Ostopalvelut
RUG-kustannuspaino ympärivuorokautisessa ympäristössä	seuranta	<b>0,96 (0,97)</b>	<b>0,96 (0,96)</b>
Asiakas on määrittänyt hoidolle tavoitteen (%)	80 tai enemmän	<b>54 % (49)</b>	<b>30 % (28)</b>
Kipu: kova päivittäinen (%)	≤4 %	<b>5 % (5%)</b>	<b>4 % (3%)</b>
Ravitsemus: tahaton painon lasku (%)	≤5 %	<b>9 % (8)</b>	<b>7 % (7)</b>
Iho: painehaavat (%)	≤3 %	<b>12 % (12)</b>	<b>9 % (9)</b>
Turvallisuus: kaatuminen 30 vrk (%)	≤10 %	<b>14 % (12)</b>	<b>12 % (13)</b>
Osallisuus: ei osallistunut arviointiin (%)	≤5 %	<b>25 % (22)</b>	<b>38 % (42)</b>
Päivystyskäynti 90 vrk (%)	≤5 %	<b>6 % (7)</b>	<b>5 % (6)</b>
Monilääkitys: ≥9 lääkettä (%)	≤40 %	<b>59 % (74)</b>	<b>54 % (54)</b>
Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin (%)	≤15 %	<b>17 % (17)</b>	<b>17 % (17)</b>

# Sosiaalipalveluiden turvallisuus ja laatu | Havainnot ja kehittämistoimet



## Havainnot ja toimenpiteet

- Asiakasturvallisuutta ja laatua valvottiin omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mahdollisiin laatupoikkeamiin puututtiin asian vaatimien toimenpitein.
- Haitta- ja vaaratapahtumien (HaiPro) kasvava ilmoitusten määrä kuvastaa toimivaa ja matalan kynnyksen raportointikulttuuria.
- Kehitettiin vaaratapahtumailmoitusten ja käsittelyn osaamista niin, että tapahtumia tunnistettaisiin ja kirjattaisiin laajemmin eri luokkiin. Tavoitteena edelleen kasvattaa läheltä piti -tapahtumien osuutta.
- RAI-laatuavoitteiden avulla seurattiin ja kehitettiin toimintaa. Laatuindikaattoreita seurattiin ja niiden pohjalta määritettiin tarvittavat toimenpiteet.
- Vuonna 2025 vanhuspalveluille saapuneet muistutukset: 106, valvontaviranomaisen siirrot muistutusmenettelyyn 9 ja kantelut (Valvontaviranomaisen lausunto- ja selvityspyynnöt) 6. Annettuja palautteita otettu aktiivisemmin käsittelyyn muistutuksena. Käsittelyajoissa pysytty tavoitteessa.
- Laadun ja omavalvonnan raportoitavat asiat käsitelty johtamisjärjestelmän mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen yhtenäinen seuranta ja julkinen raportointi internet -sivuilla.



## Kehittämistoimet 2025

- Yhtenäiset palvelukuvaukset ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja yhteisölliseen asumiseen otettu käyttöön yhdenvertaisesti omassa ja ostopalvelussa.
- RAI-laatuavoitteet päivitetty kaikkiin palveluihin. Erityiseksi kehittämiskohteiksi valittu kaatumisten ja painehaavojen ehkäisy sekä hyvän ravitsemuksen toteutuminen. Koulutettu henkilöstöä näiden osalta.
- Luotu ja otettu käyttöön toimintaohjeita ja malleja laadukkaan sekä turvallisen palvelun toteuttamisen ja työntekijöiden työn tueksi, kuten yhtenäinen lääkehoitosuunnitelma, laiteosaamisen varmistamisen ja laitehallinnan malli sekä asiakkaan käteisvaroja ja arvotavaroita koskeva ohjeistus.
- Kehitetty hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja päivittäiseen kirjaamiseen liittyvää kirjaamisosaamista.
- Päivystyksellisten tilanteisiin liittyvää koulutusta järjestetty ja päivystyksellisten tilanteiden opas otettu käyttöön vanhusten palveluissa.
- Vertaiskehittämisen pilotti uudeltaisesta kotihoidosta käynnistyi Tikkurilassa ja Myyrmäessä.
- Muistutukseen johtaneita tekijöitä analysoitu entistä systemaattisemmin sekä toimintaa kehitetty sen mukaisesti.



## Kehittämistoimet 2026

- Kehitetään edelleen ja systemaattisesti saadun tiedon (kantelut, muistutukset, vaaratapahtumailmoitukset, asiakaspalautteet) hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.
- Kehittämisen kärkien työn jatkaminen vuonna 2026, toimintaohjeiden laatiminen kirjalliseen muotoon ja näiden saatavuuden sekä henkilöstön osaamisen lisääminen.
- Kehitetään edelleen laiteosaamista ja tähän liittyvää dokumentaatiota sekä laiterekistereihin liittyviä käytänteitä.
- Palveluiden kehittämiskärkien asiakasohjaus, järjestäminen, kotihoito ja asuminen käynnistyminen.
- Kotihoidon asiakkaiden kokemaan yksinäisyyden ja turvattomuuden kokemukseen pyritään vastaamaan KOMPASSi -hankkeen (uudenlainen kotihoito) kehittämistoimilla yhteistyössä järjestöjen, kolmannen sektorin ja oppilaitosten ja kanssa.



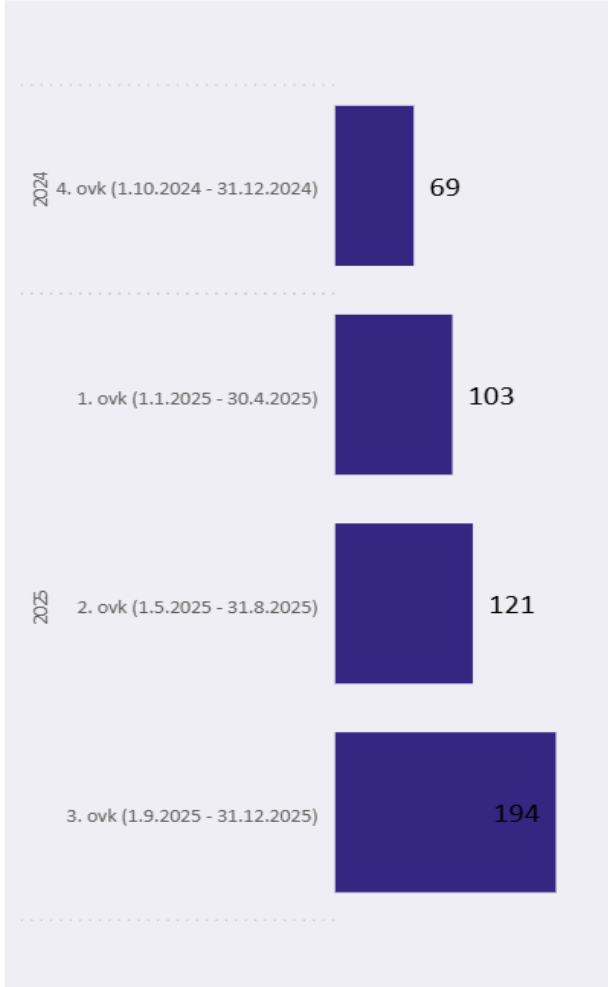
# Asiakaskokemus ja osallisuus



# Asiakaskokemus ja osallisuus | QPro Asiakaspalaute Vanhuspalvelut



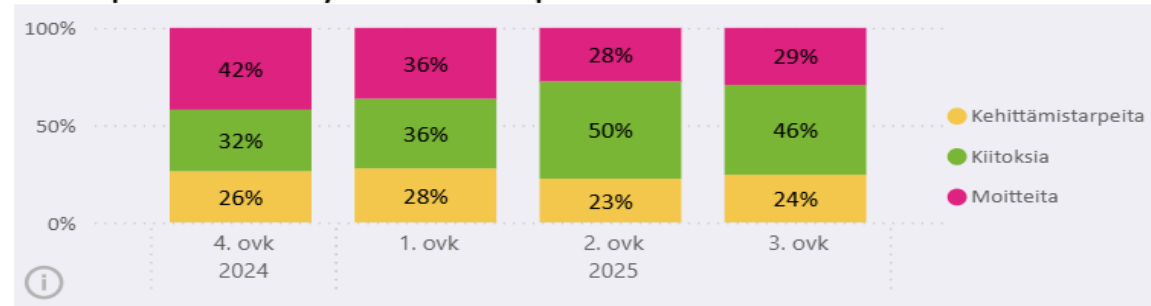
## Asiakaspalautteiden määrä



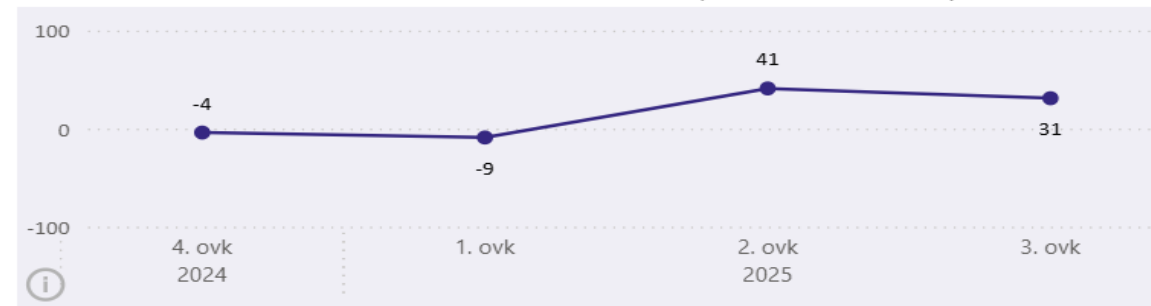
● Koko toimiala/palvelu

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde

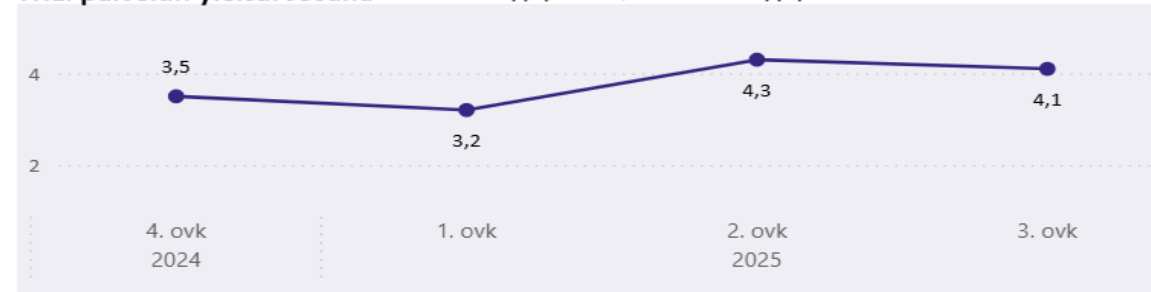
## Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista



## NPS - suosittelemisindeksi "Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua läheisellesi tai ystävällesi?"



## THL: palvelun yleisarvosana 1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Palautteita yhteensä

1.1-31.12.2025 (2024)

418  
(259)

## Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)

1.1.-31.12.2025 (2024)

12  
(12)



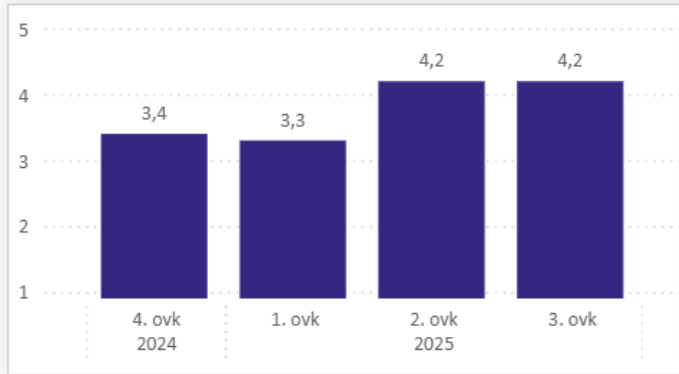
# Asiakaskokemus ja osallisuus | QPro Asiakaspalaute



## Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

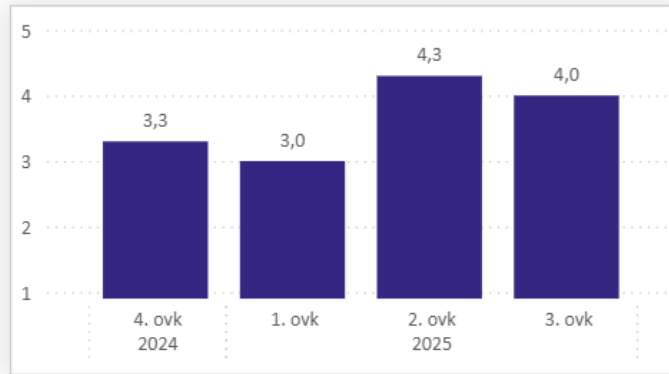
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



## Tiedon saanti hoidosta/palvelusta

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu."

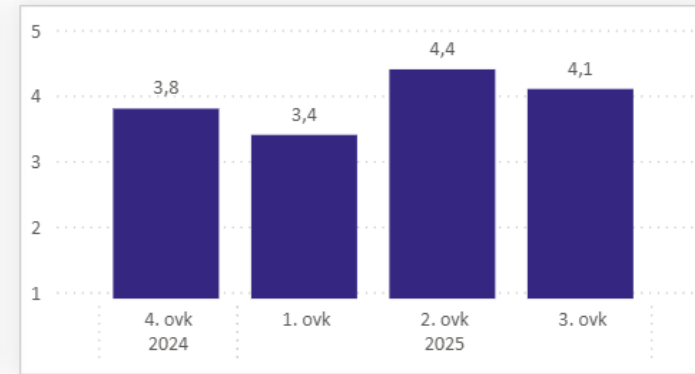
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



## Hoidon/palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."

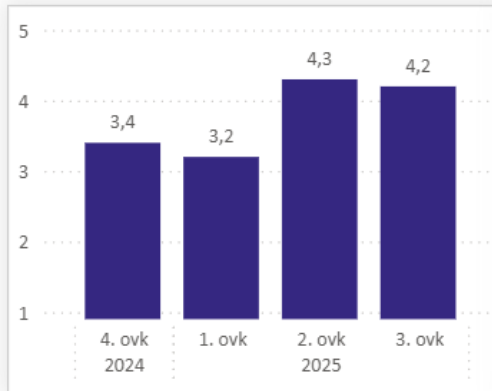
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



## Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."

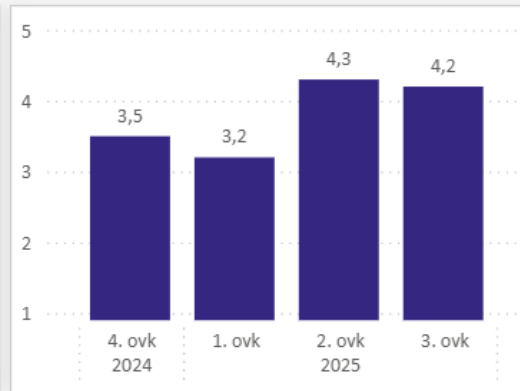
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



## Asiakkaan turvallisuuden tunne

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."

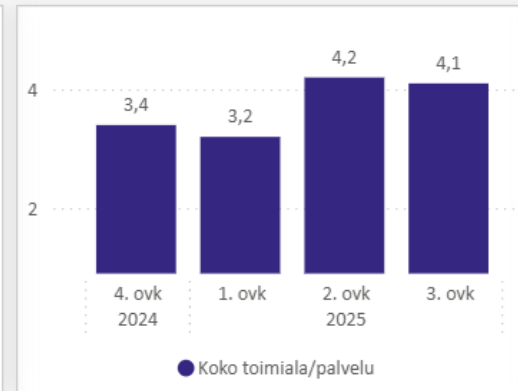
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



## Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."

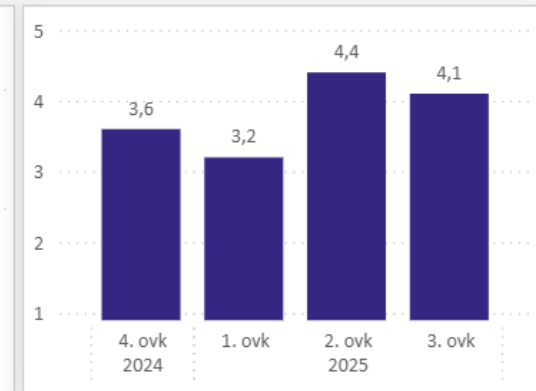
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



## Tiedon ymmärrettävyys

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."

1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



● Koko toimiala/palvelu





# Asiakaskokemus ja osallisuus | Havainnot ja kehittämistoimet



## Havainnot ja toimenpiteet

- Qpro-järjestelmän kautta saaduissa asiakaspalautteissa vanhuspalvelujen yleisarvosana on parantunut vuoteen 2024 verrattuna.
- Palautemäärät ovat edelleen vähäiset asiakasmäärään nähden, mutta palautemäärät ovat kuitenkin vähitellen kasvaneet. Asiakkaat ja omaiset antavat myös välitöntä palautetta.
- Vanhuspalvelujen avoimista palautteista nousseet kehittämistarpeet vuonna 2025 koskettivat erityisesti
  - hoitoa ja laatua (32)
  - aikatauluja (27)
  - tiedonsaantia (17).
- 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.
- Avoimissa palautteissa kiitosten osuus on lisääntynyt verrattuna vuoteen 2024.
- Jatkuvan asiakaspalautteen lisäksi tehty myös muita kohdennettuja palautekyselyjä eri palveluissa.



## Kehittämistoimet 2025

- Asiakkaalle luvatus, suunnitellun työajan toteutumisen varmistaminen resurssien oikealla kohdentamisella palveluntarpeen mukaisesti (työvoiman liikkuvuus, työaika tarkastelut).
- Kehitetty yhtenäistä hoivakulttuuria, siten, että työskentelykulttuuri tukee asiakkaiden ja läheisten palvelussa koettua turvallisuutta ja vahvistaa tiedonkulkua.
- Henkilöstöä koulutettu asiakkaan ja lähiomaisen vuorovaikutus- ja kohtaamistaitojen parantamiseksi.
- Asiakasosallisuuden lisääminen osallisuussuunnitelman toimenpiteiden mukaisesti.
- Verkkosivuja selkiytetty. Sisäistä ja ulkoista viestintää parannettu.



## Kehittämistoimet 2026

- Kannustetaan asiakasta/läheistä antamaan asiakaspalautetta, jotta asiakkaiden ääni saadaan paremmin kuuluviin.
- Kohdataan ja kuullaan asiakasta ja läheistä ystävällisesti sekä tiedotetaan päätöksistä ja palveluiden toteutumisen suunnitelmasta asiakasta ja tarvittaessa myös asiakkaan läheistä.
- Varmistetaan asiakaskohtaamisessa, että asiakas on tietoinen ja ymmärtää, mitä päätöksiä asiakkaalle on tehty ja minkälainen on hänen hoitoon /palveluun liittyvä suunnitelma ja yhdessä sovitut tavoitteet.
- Kehitetään edelleen yhtenäistä toimintakulttuuria ja osaamista, siten, että nämä tukevat asiakkaiden ja läheisten palvelussa kokemia turvallisuutta ja vahvistaa tiedonkulkua.
- Kehitetään edelleen asiakaspalautteiden keräämisen tapoja jatkuvassa palvelussa olevilta asiakkailta, jotta saadaan laajemmin tietoa asiakaskokemuksesta.



# Sosiaali- ja potilasasiavastaavien havainnot



# Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Yhteydenotot ja havainnot



## Sosiaali- ja potilasasiavastaavan keskeiset havainnot iäkkäiden palveluista

- Yhteydenottoja koskien iäkkäiden palveluja tuli 129 kpl.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan otettiin eniten yhteyttä koskien Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen järjestämää tai tuottamaa hoitoa tai palvelua (71 % oma palvelu, 24 % ostopalvelu).
- Asiakkaan oikeuksiin liittyvissä yhteydenotoissa painottuvat yleisemmin oikeus laadultaan hyvään palveluun, Itsemääräämisoikeus, oikeus hyvään kohteluun, oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Lisäksi painottuivat ”Muu, mikä”, johon liittyen yhteydenottoja tuli erilaisista aiheista kuten asiakasturvallisuus, oikeusturvakeinot laajasti (eivät vain sosiaalihuoltoa koskevan asiakaslain mukaiset), sosiaalihuollon palvelun yhteydessä toteuttava terveydenhuolto yms. Lisäksi myös tietosuoja ja salassapito, kuten asiakasasiakirjojen tarkastusoikeus.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvoivat yleisimmin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista sekä miten tyytymättömyyttä hoitoon tai palveluun voi viedä eteenpäin toimintayksikköön muistutuksena.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan kattavampiin vuosittaisiin keväällä julkaistaviin selvityksiin pääset tutustumaan [täältä](#).

### Toimenpiteet:

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat julkaisivat 11/2025 hyvinvointialueen intrassa työntekijöille työohjeen miten neuvoa asiakasta tai potilasta, joka tuo esille tyytymättömyyttä palveluun tai hoitoon. Tavoitteena asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumisen edistäminen.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat pyysivät niitä hyvinvointialueen toimipisteitä, joissa on sähköinen infonäyttö, julkaisemaan infonäytöllä palvelustaan esitteet suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

### Selvitys vuodesta 2025

- Sosiaali- ja potilasasiavastavan v. 2025 koskeva selvitys julkaistaan keväällä 2026 hyvinvointialueen verkkosivuilla.



# Henkilöstömäärä, koulutus ja työhyvinvointi



# Henkilöstömäärä, koulutus ja työhyvinvointi



## Lähtövaihtuvuusprosentti (31.12.2024 oli 22,14%)

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

Vakituksen henkilöstön lähtövaihtuvuutta ei vuonna 2025 voida raportoida luotettavasti, sillä organisaatiomuutokset ovat aiheuttaneet merkittäviä haasteita datan oikeellisuuteen.

## Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

VAKE-Pulssi 11-12/2025 (10-11/2024)

**75 %**  
(67 %)

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

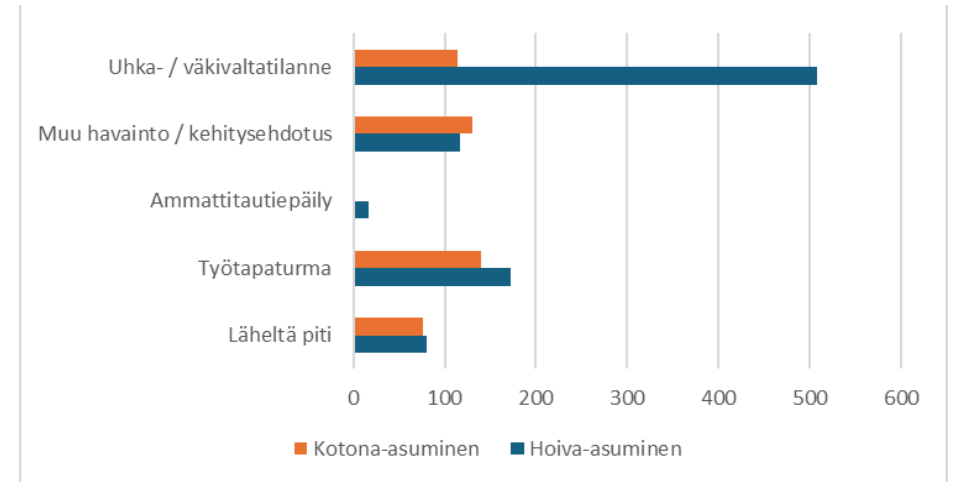


## Henkilöstömäärä 31.12.2025 (2024)

**1430**  
(1420)

Henkilöstömäärä kertoo 31.12.2025 palvelussuhteessa olleen henkilöstön määrän, sisältäen myös määräaikaiset palvelussuhteet.

## Vanhuspalvelujen työntekijöiden raportoimien työpaikalla tapahtuneen uhka- ja vaaratapahtuman luonne vuonna 2025



## Sairauspoissaolot yhteensä kalenteripäivinä kuukausittain



# Henkilöstömäärä, koulutus ja työhyvinvointi | Havainnot ja toimenpiteet



## Havainnot ja toimenpiteet

- Vanhuspalvelujen henkilöstömäärässä ei tapahtunut suurta muutosta vuoteen 2024.
- Vuokratyövoiman käyttöä on saatu vähennettyä merkittävästi, koska tehtäviin on aktiivisesti rekrytoitu ja saatu palkattua vakituisia henkilöitä.
- Vakituisia palvelussuhteita toimialalla päättyi vuoden aikana 136. Tehtävänimikkeittäin tarkasteltaessa vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus oli vuoden 2025 aikana suurinta lähihoitajissa ja sairaanhoitajissa.
- Terveysperusteisia sairauspoissaolopäiviä vanhuspalveluissa oli jonkin verran enemmän kuin vuonna 2024 (28 608 kalenteripäivää v. 2025).
- Pulssi-kyselyn vastausprosentti nousi 40 %:sta 56 %:iin. *Tyytyväisyys johtamiseen* (74 % -> 78 %) sekä *suositteleva* (67 % -> 75 %) kasvoivat suhteessa vuoteen 2024. Vahvuusiksi Pulssi-kierroksella nousivat *minusta tuntuu, että minuun luotetaan* (82 % -> 85 %) ja *tavoitteiden selkeys työssä* (66 % -> 80 %).
- Uhka- ja vaaratapahtumailmoitusten määrä on pysynyt samana verrattuna edelliseen vuoteen. Eniten ilmoituksia tehtiin uhka- ja väkivaltatilanteista (622 kpl, 45,87 %) ja työtaturmista (312 kpl, 23,01 %).



## Kehittämistoimet 2025

- Henkilöstörakennetta uudistettiin asiakastarpeiden mukaisesti ja siten, että pystyttiin paremmin vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeeseen.
- Välittömän työajan ja henkilöstömitoituksen toteutumiseen määriteltiin tavoitetasot ja niiden toteutumista seurattiin osana johtamisjärjestelmää.
- Erilaisten työhyvinvointia lisäävien hankkeiden avulla on lisätty henkilöstön osallisuutta.
- Vahvistettiin johtamistehtävissä olevien kyvykkyyttä johtaa valmentavalla otteella VAKEn arvojen, toimintakulttuurin ja johtamislupausten mukaisesti.
- Säännöllisten palvelualueitasoisten henkilöstöinfojen järjestäminen kuukausittain.
- 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.



## Kehittämistoimet 2026

- Henkilöstörakennetta, töidenjakoa ja henkilöstöresurssin optimointia kehitetään edelleen, jotta henkilöstövoimavaroja pystytään kohdistamaan nykyistä paremmin vastaamaan asiakastarpeita.
- Sairauspoissaoloja ehkäistään ja pyritään vähentämään, ja henkilöstön työkykyisenä pysymistä tuetaan erilaisin ratkaisuin kokeilemalla uusia keinoja työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen parantamiseksi työyhteisöissä.
- Työntekijöille luodaan erilaisia mahdollisuuksia osallistua tuottavuutta ja vaikuttavuutta lisäävän toiminnan kehittämiseen ja osaamisen vahvistamiseen.
- Monimuotoisuusohjelma toimeenpannaan osana toiminnan johtamista ja kehittämistä.
- Johtamisosaamista kehitetään vastaamaan entistä paremmin monimuotoisen henkilöstön muuttuviin tarpeisiin laadukkaiden koulutusten turvin.



# Taloudelliset voimavarat



# Taloudelliset voimavarat | Vanhusten palvelujen talousarvion toteutuminen 2025



VANHUSTEN PALVELUT (1 000 €)	TP 2024	TA 2025	Muutettu TA25 *	TP 2025	Ero € (muutettu TA25/TP25)	Ero % (muutettu TA25/TP25)
TOIMINTATUOTOT	35 168	34 620	34 620	38 611	3 991	10,3 %
TOIMINTAKULUT	-191 457	-194 945	-198 467	-184 955	-13 512	-7,3 %
HENKILÖSTÖKULUT	-63 401	-69 617	-72 874	-68 071	-4 803	-7,1 %
ASIAKASPALVELUJEN OSTOT	-81 913	-82 758	-82 743	-75 723	-7 020	-9,3 %
MUIDEN PALVELUJEN OSTOT	-28 277	-23 639	-23 658	-23 192	-466	-2,0 %
AINEET, TARVIKKEET JA TAVARAT	-1 573	-2 328	-1 978	-1 257	-721	-57,3 %
AVUSTUKSET	-4 381	-5 453	-5 453	-4 916	-537	-10,9 %
VUOKRAKULUT	-11 847	-11 151	-11 761	-11 348	-413	-3,6 %
MUUT KULUT	-66	0	0	-448	448	100,0 %
TOIMINTAKATE	-156 290	-160 325	-163 847	-146 344	-17 502	-12,0 %

**Toimintatuotot** ylittivät muutetun talousarvion 4,0 M€  
**Toimintamenot** alittivat muutetun talousarvion 13,5M€

- **Henkilöstömenot** alittivat muutetun talousarvion 4,8 M€
- **Asiakaspalvelujen ostot** alittivat muutetun talousarvion 7,0 M€
- **Muiden palvelujen ostot** alittivat muutetun talousarvion 0,5 M
- **Aineet, tarvikkeet ja tavarat** alittivat muutetun talousarvion 0,7 M€
- **Avustukset** alittivat muutetun talousarvion 0,5 M€
- **Vuokratulot** alittivat talousarvion 0,4 M€
- **Muut kulut** – ylittivät muutetun talousarvion 0,4M€.

**Toimintakate** toteutui 17,5 M€ pienempänä kuin muutettu talousarvio.



# Uudistusohjelman raportti

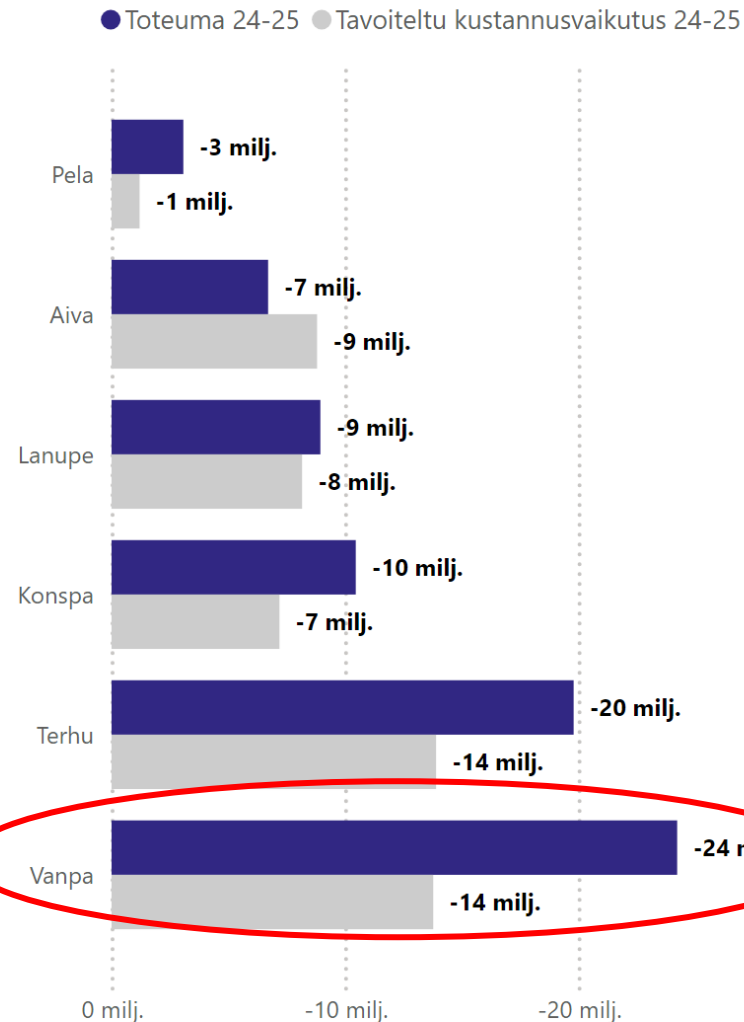
Toteutuneet eurot 2024 – 2025 yhteensä 73 milj. € (tavoite 53 milj. €)



## Tavoitellut eurot painopisteittäin vuositasolla

Painopiste	Kustannusvaikutus 2024	Kustannusvaikutus 2025
1. Palvelujen järjestäminen	-15 287 376 €	-18 338 048 €
2. Digitaalisuuden hyödyntäminen	-1 676 000 €	-1 722 500 €
3. Henkilöstö ja johtaminen	-3 522 000 €	-3 578 000 €
4. Tukipalvelut ja toimitilat	-1 169 000 €	-3 540 634 €
5. Erikoissairaanhoidon tehokas käyttö ja hoitoketjun sujuvuus	-1 745 500 €	-1 530 500 €
<b>Yhteensä</b>	<b>-23 399 876 €</b>	<b>-28 709 682 €</b>

## Toteutuneet eurot toimialoittain 2024-2025



## Tavoiteltu kustannusvaikutus toimialoittain

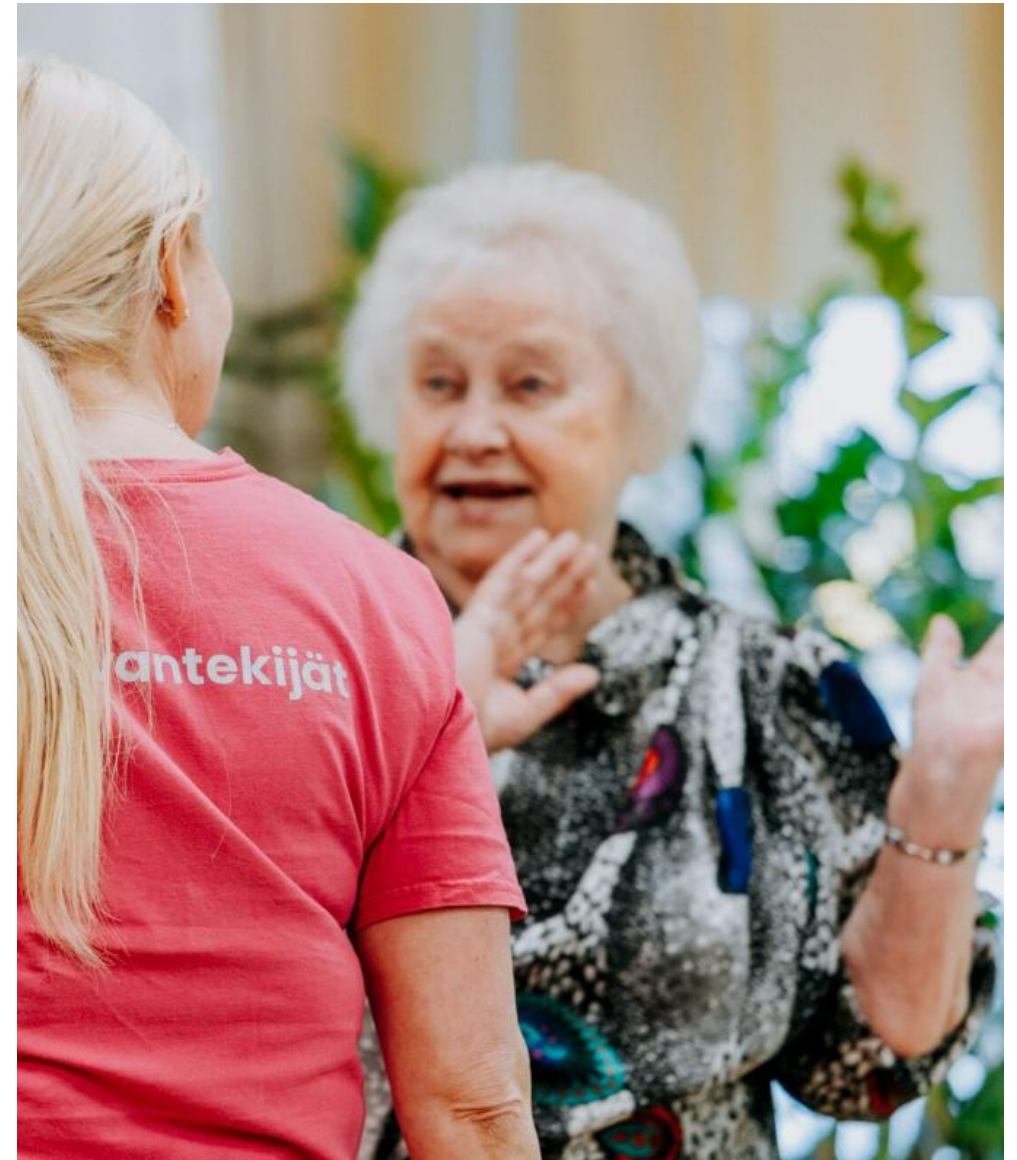
Toimiala	Tavoiteltu kustannusvaikutus 2024	Tavoiteltu kustannusvaikutus 2025
Aiva	-3 898 916 €	-4 901 681,54 €
Konspa	-2 235 000 €	-4 955 000,00 €
Lanupe	-3 149 000 €	-5 009 000,00 €
Pela	-650 000 €	-550 000,00 €
Terhu	-5 491 000 €	-8 406 500,00 €
Vanpa	-7 975 960 €	-5 800 000,00 €
<b>Yhteensä</b>	<b>-23 399 876 €</b>	<b>-29 622 181,54 €</b>

Tila	Toimenpiteiden määrä
Ei toteutune	3
Käynnistynyt, etenee suunnitellusti	109
Käynnistynyt, toteutumisessa haasteita	16
Käynnistyy suunnitellusti myöhemmin	10
Valmis	26

Taloustavoitteen toteutuminen	Toimenpiteiden toteutumisen määrä
Ei toteutune	8
Toteutunee	120
Toteutunee osittain	26

## Merkittävimmät uudistusohjelman toimenpiteet ja onnistumiset 2025

- **Vanhusten** palvelut saavutti 16,1 M€ (tavoiteltu kustannusvaikutus 5,8 M€) kustannussäästöt vuoden 2025 aikana mm. seuraavilla toimenpiteillä
  - Henkilöstörakennetta, töidenjakoa ja henkilöstöresurssin optimointia uudistettiin, jotta henkilöstövoimavaroja pystyttiin kohdistamaan nykyistä paremmin vastaamaan asiakastarpeita. Vuokrahenkilökunnan käyttöä saatiin vähennettyä merkittävästi, sillä omat vakanssit on saatu täytettyä ja henkilökunta liikkuu asiakastarpeen mukaisesti.
  - Kotona asumista tukevia palveluja ja teknologiaratkaisuja kehitettiin systemaattisesti palvelujen vaikuttavuuden parantamiseksi.
  - Palvelurakennetta uudistettiin vastaamaan asiakastarpeita ja samalla saavutettiin vaikuttavampia palveluja ja merkittäviä kustannussäästöjä.





# Taloudelliset voimavarat | Havainnot ja toimenpiteet



## Havainnot ja toimenpiteet

- Jokainen lähijohtaja johtamisjärjestelmän eri tasoilla analysoi ja raportoi yksikkönsä talouden ja toiminnan (asiakas, prosessit, henkilöstö, laatu) toteumatietoja suhteessa talousarvion ja toimintasuunnitelman sekä uudistusohjelman tavoitteisiin. Lisäksi raportoidaan analyysien pohjalta tehdyt toimenpiteet.
- Kuukausiraporteista muodostuu osavuosikatsaukset ja toimintakertomus.
- Tarvittaessa tehty korjaavia toimenpiteitä ja käynnistetty kehittämistoimenpiteitä.



## Kehittämistoimet 2025

- Tuotantotapa-analyysit vuonna 2025 ja niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet.
- Luotiin navigointiprosessi, jonka avulla varmistetaan, että asetetut strategiset tavoitteet siirtyvät käytäntöön tehtävälleen ja yksiköiden tavoitteiden asetannassa. Samalla luotiin jokaiselle työntekijälle henkilökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan.
- Uudistusohjelman toimenpiteiden yhteinen työstö laajennetuissa johtoryhmissä ja toimenpiteiden edistymisen systemaattinen seuranta. Toimenpiteille nimetty vastuhenkilöt.
- Laajennetun johtoryhmän ja henkilöstön toiminnan taloudellisuuden kehittämistoimien konkreettinen toimeenpano.



## Kehittämistoimet 2026

- Navigointiprosessi toteutetaan johtamisjärjestelmän mukaisesti kaksi kertaa vuodessa.
- Taloutta ja toimintaa sekä tuotantotapa-analyysien yksikkökustannuksia tarkastellaan systemaattisesti.
- Uudistusohjelman kärkien mukainen kehittäminen jatkuu päivitetyn toimenpitein. Toimenpiteille nimetyt vastuhenkilöt vastaavat siitä, että tavoitteiden mukainen toiminta etenee suunnitelmallisesti.



# Yhteenveto



# Vanhusten palvelut | Vuosi 2025 yhteenveto



- Odotusajat ikääntyneiden palveluihin toteutuivat lakisääteisissä määräajoissa.
- Asiakasturvallisuutta ja laatua valvottiin omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonta ja tuottajaohjaus on toteuttanut suunnitelmallisia valvontakäyntejä ja tämän lisäksi kattavasti erilaisia ohjaus- ja valvontatapahtumia.
- Varmistettiin asiakkaan saamien palvelujen yhdenvertaisuus niin, että palvelun sisältö on palvelukuvauksien mukaisesti yhtäläinen tuottamistavasta ja paikasta riippumatta.
- Hoitoketjun sujuvuutta seurattiin viikoittain monitoimijaisessa hoitoketjupalaverissa sekä tekemällä tarvittaessa toimenpiteitä, mm. lisäämällä arviointi- ja kuntoutuspaikkojen määrää.
- Haitta- ja vaaratapahtumissa suurimmat ilmoitusluokat olivat lääkehoitoon sekä tapaturmiin ja onnettomuuksiin liittyvät ilmoitukset.
- Asiakaspalautteissa vanhuspalvelujen yleisarvosana on parantunut vuoteen 2024 verrattuna. Palautemäärät ovat edelleen vähäiset asiakasmäärään nähden, mutta palautemäärät ovat kuitenkin vähitellen lisääntyneet. Vanhusten palveluissa on tehty vuoden aikana myös kohdennettuja asiakaspalautekyselyjä.
- Palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä hyödynnettiin asiakkailta, läheisiltä ja henkilöstöltä saatua palautetta.
- Henkilöstövoimavaroja on optimoitu edelleen ja vuokrahenkilökunnan käyttöä saatiin vähennettyä merkittävästi, sillä omat vakanssit on saatu täytettyä lähes 100 %:sti.
- Henkilöstörakennetta, töidenjakoa ja henkilöstöressin optimointia uudistettiin, jotta henkilöstövoimavaroja pystytään kohdistamaan nykyistä paremmin vastaamaan asiakastarpeita.
- Välittömän työajan ja henkilöstömitoituksen toteutumiseen määriteltiin tavoitetasot ja niiden toteutumista seurattiin osana johtamisjärjestelmää.
- Vanhusten palvelut pysyi talousarviossa sekä pystyi toteuttamaan uudistus- ja säästöohjelman tavoitteet. Vanhuspalveluita kehitettiin edelleen uudistusohjelman tavoitteiden mukaisesti.

