

LAATU JA VALVONTA

Laadunvalvonta ja omavalvonta

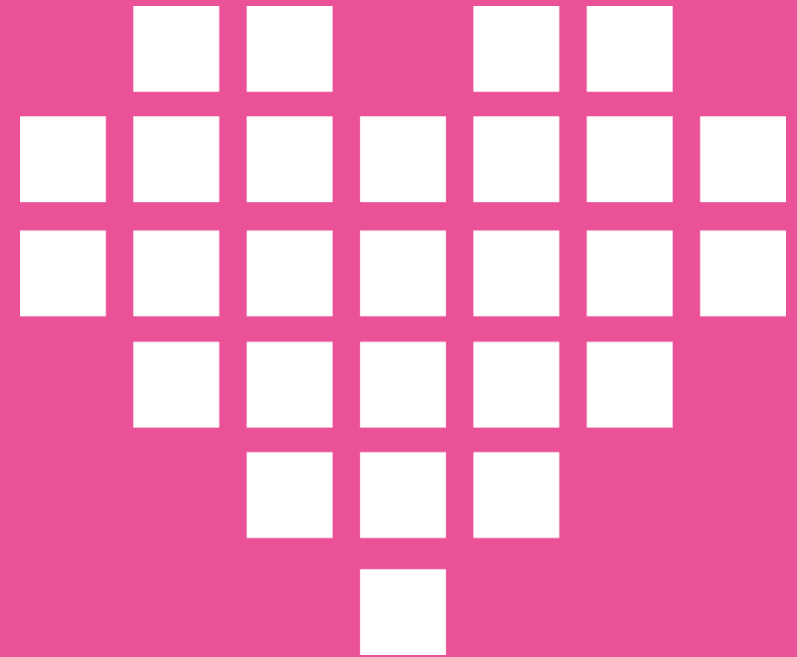
Laadunvalvonnan päällikkö Heikki Ruotaniemi ja erityisasiantuntija
Sara Sahanen, Järjestämisen tuki / laatu ja valvonta

Vanhusneuvosto 12.3.2026



Laadunvalvonta

Laadunvalvonnan päällikkö Heikki Ruotaniemi



Laatu ja valvonta



Järjestämisen tuen johtaja Nina Linja

Laatu ja valvonta

Laadunvalvonnan päällikkö Heikki Ruotaniemi

Laatuvastaava Jenni Keisu

Laatuvastaava Anni Haapalinna

Vanhuspalvelujen valvonta

Laadunvalvonnan erityisasiantuntijat Hannele Nyfors ja Mikko Männikkö
Laatuasiantuntijat Sanna Niemi ja Tiina Kakriainen

Vammaispalvelujen valvonta

Laatuasiantuntijat Sari Laiho ja Sari Jenu

Terveydenhuollon palvelujen valvonta

Laadunvalvonnan erityisasiantuntija Raija Hietikko

Aikuissosiaalityön palvelujen valvonta

Laadunvalvonnan sosiaalityöntekijä Kirsi Koskimäki
Laadunvalvonnan erityisasiantuntija Patrik Silfverberg

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen valvonta

Laadunvalvonnan sosiaalityöntekijä Johanna Kantojärvi
Laadunvalvonnan erityisasiantuntijat Laura Silkkola ja Marjo Myyrä

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

Erityisasiantuntija Sara Sahanen (omavalvonta & palvelusetelit)

Erityisasiantuntija Susanna Kurppa (asiakas- ja potilasturvallisuus)

Toimistos sihteeri Inkeri Lehtimäki



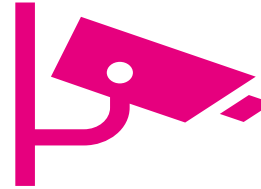
Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

Mihin valvonta perustuu?



Palvelutuotannon valvonta ja ohjaus perustuu lakiin.

Valvontamme sisältöä ohjaavat useat lait, joiden toteutumista palvelutuotannossa seuraamme. Lait määrittelevät ehdottomat vähittäisvaatimukset, jotka palvelutuotannossa tulee toteutua. Tämän lisäksi hyvinvointialueen tulee omissa palvelukuvauksissaan ja sopimuksissaan huomioida niiden asioiden tarkempi kuvaaminen, jotka eivät nouse laeista, mutta ovat merkityksellisiä palvelutuotannon laadun kannalta.



Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. (laki hyvinvointialueesta 611/2021, 10 §, 2. mom.)

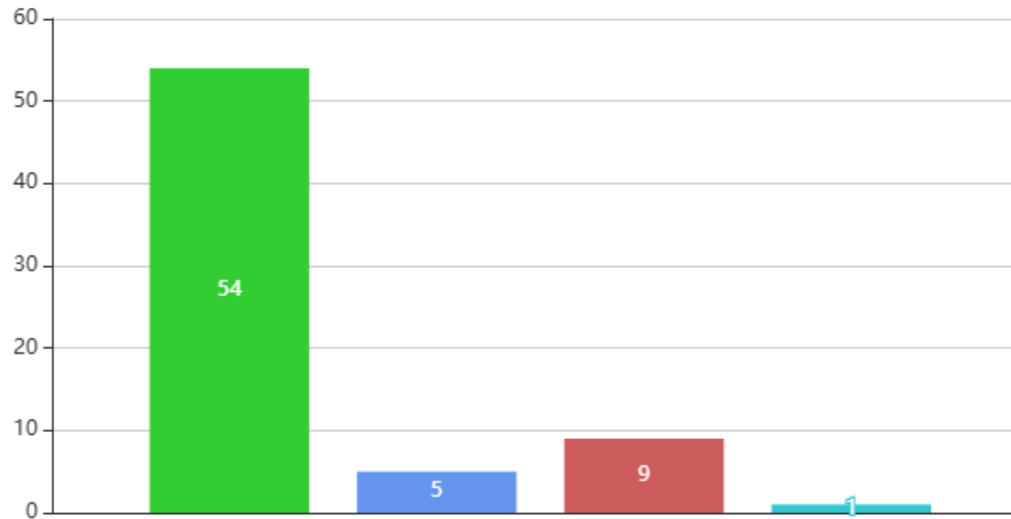
Palvelunjärjestäjän on ohjattava ja valvottava sen järjestämisvastuulle kuuluvaa palvelutuotantoa. Palvelunjärjestäjän on varmistettava, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 24 §, 1. mom.)



Valvontatapahtumat 2025



Palvelulaji



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

Valvontaa toteutetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella riskiperusteisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että valvontaa kohdennetaan niihin yksiköihin ja palveluihin, jotka on arvioitu korkeimman riskin palveluiksi.

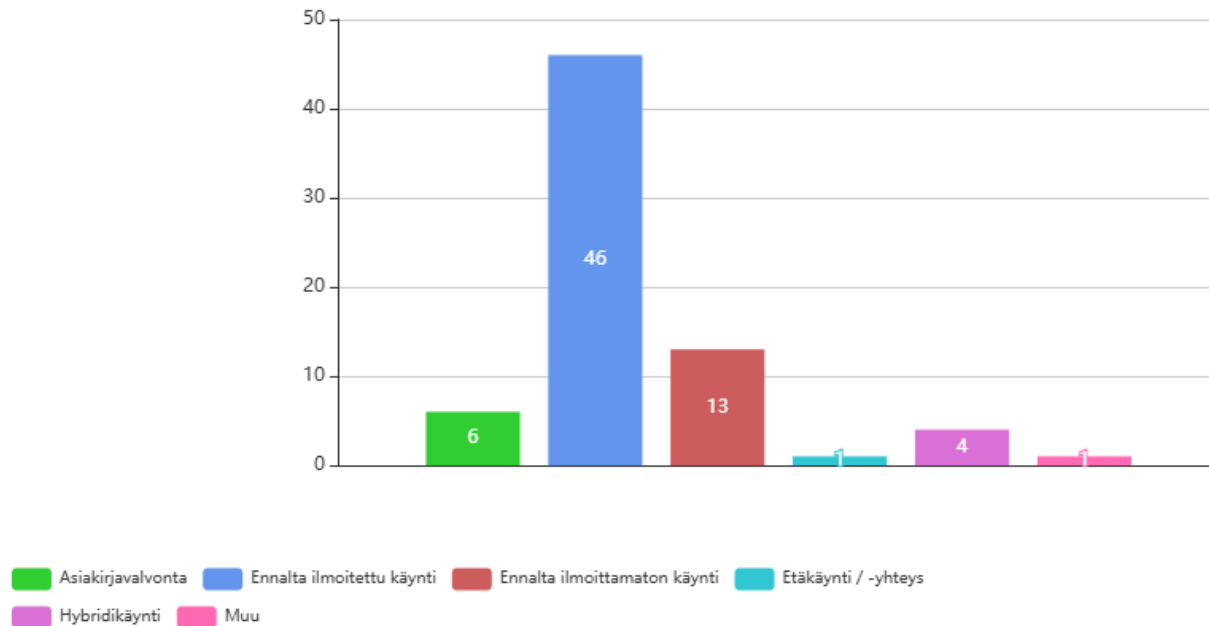
Riskianalyysiin vaikuttavat mm. palvelun luonne, asiakkaiden kuntoisuus ja hoitoisuus, asiakaspalautteet sekä muistutukset ja kantelut, valvontahistoria.





Valvonnan eri toteutustavat

Valvonnan toteutustapa



Jokaista valvontakäyntiä suunnitellaan päätetään millä tavalla valvontakäynti toteutetaan.

Valvontaa voidaan toteuttaa monin eri tavoin, joista jokaisella on omat hyötynsä, mutta myös rajoitteensa.

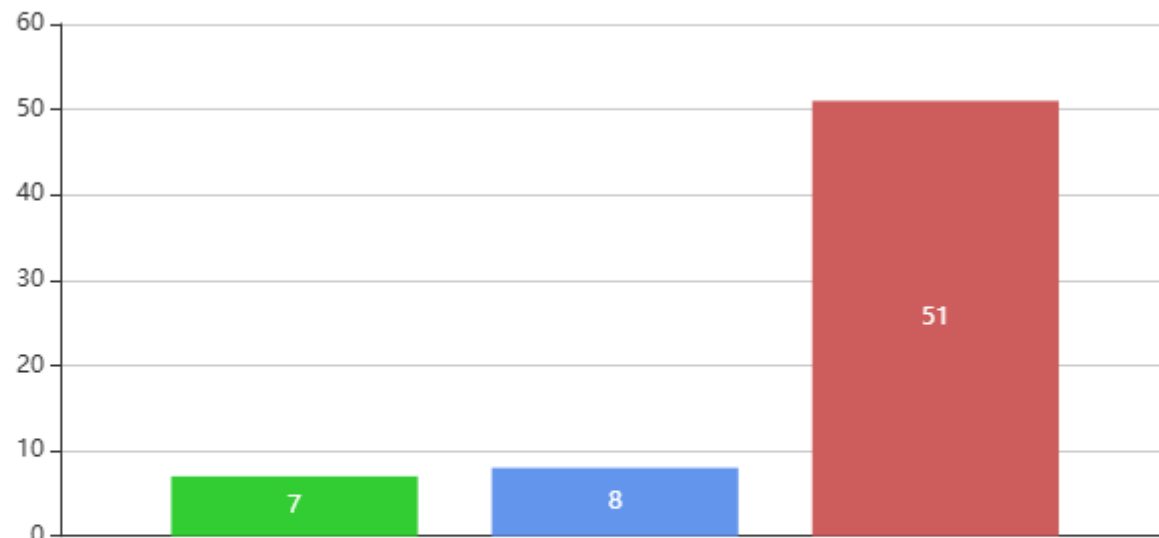
Valvontakäynnit 2025 valvontatyypeittäin



Vuonna 2025 valvonnassa on painottunut suunnitelmallinen valvontatoiminta. Kokonaisuudesta kuitenkin 12 % käynneistä on ollut luonteeltaan reaktiivisia.

Reaktiivisen käynnin perusteena on lähtökohtaisesti jokin ulkoinen ärsyke, kuten asiakaspalaute, muistutus, kantelu tai epäkohtailmoitus.

Valvontatyyppi

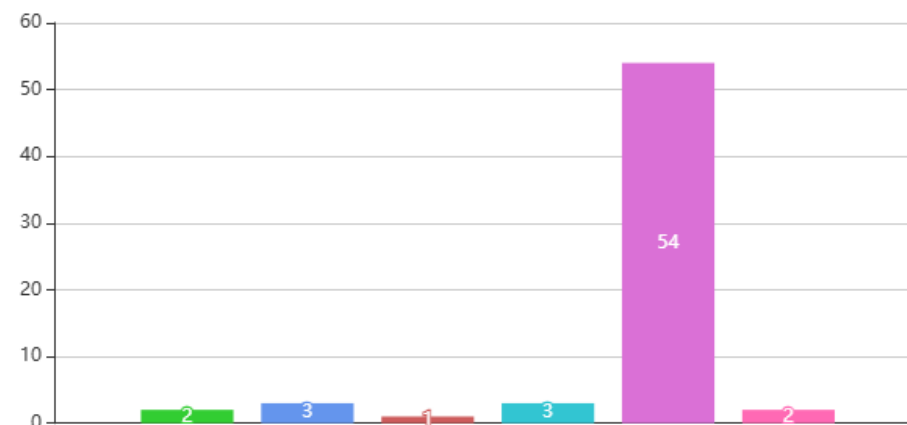


Valvontakäyntien perusteet 2025



Jokaiselle reaktiiviselle käynnille ei aina voida kuitenkaan nimetä yhtä ns. laukaisevaa syytä – reaktiivisen valvonnan käynnistäminen voi olla myös monen asian summa: palautteita pitkältä ajalta, toistuvia epäkohtia tai haasteita.

Valvonnan peruste



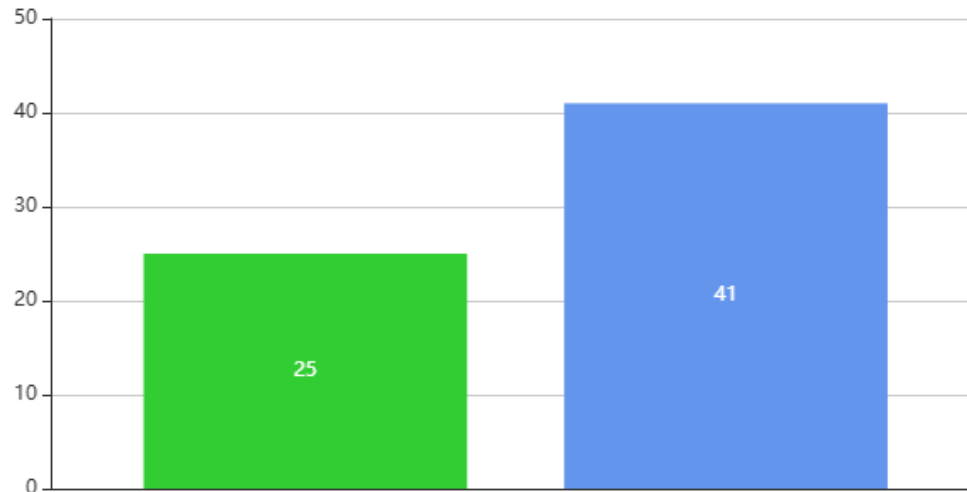
Asiakaspalaute Kantelu Ohjaus ja valvonta
Epäkohtailmoitus Muu Sopimusperusteinen valvonta



Valvontakäyntien jakautuminen tuotantotavoittain



Tuotantotapa



Oma palveluntuotanto Ostopalvelu

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen vanhuspalveluista merkittävä osa palvelutuotannosta tuotetaan ostopalveluna. Tästäkin syystä palvelutuotannon valvonnassa ostopalveluyksiköt ovat merkittävästi edustettuna.



Arviokooste, vanhusten asumispalvelut (oma tuotanto)

	1	2	3	4	KA
2. Toiminnan johtaminen ja henkilöstö	2	3	85	224	3.69
3. Omaavvonta ja omaavvontasuunnitelma	2	6	97	235	3.66
4. Hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus (Yleinen)	0	0	0	0	0
4. Hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus (Ympäriuvorokautinen)	2	25	134	258	3.55
5. Tilat, laitteet ja järjestelmät	0	8	74	169	3.64
6. Asiakas ja potilasasiakirjamerkinntä sekä tietosuoja ja tietoturva	0	2	49	229	3.81
7. Asiakkaan asema ja oikeudet	0	0	46	235	3.84
7. Potilaan asema ja oikeudet	0	0	0	0	0

Arviokooste, vanhusten asumispalvelut (ostopalvelutuotanto)

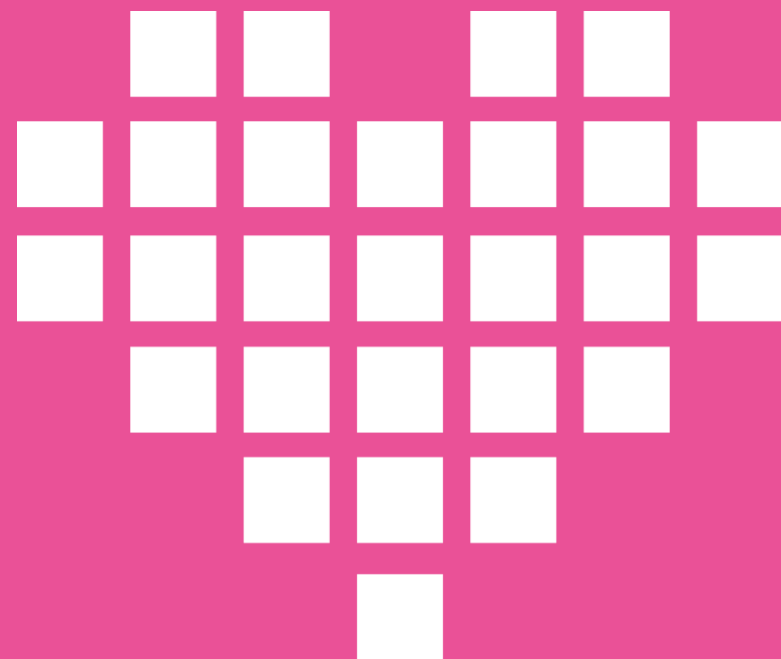
	1	2	3	4	KA
2. Toiminnan johtaminen ja henkilöstö	0	3	47	275	3.84
3. Omaavvonta ja omaavvontasuunnitelma	2	8	96	251	3.67
4. Hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus (Yleinen)	0	0	0	0	0
4. Hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus (Ympäriuvorokautinen)	6	20	135	259	3.54
5. Tilat, laitteet ja järjestelmät	3	11	64	196	3.65
6. Asiakas ja potilasasiakirjamerkinntä sekä tietosuoja ja tietoturva	1	11	57	207	3.7
7. Asiakkaan asema ja oikeudet	2	7	67	218	3.7
7. Potilaan asema ja oikeudet	0	0	0	0	0

Valvonnassa usein esille nousevat yksittäiset haasteet ja yksittäiset yksiköt, etenkin osana reaktiivisia valvontoja.

Katsoessamme kuitenkin valvonnan luomaa kokonaiskuvaa esim. vanhusten asumispalveluista, näyttäytyy palvelutuotanto kokonaisuudessaan toimivalta ja erinomaiselta.

Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi

Erityisasiantuntija Sara Sahanen





LAATU JA VALVONTA

Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi

- Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 26 §).
- VAKEn laadun ja omavalvontaohjelman raportti koostuu seuraavista osa-alueista:
 1. Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus
 2. Asiakaskokemus ja osallisuus
 3. Laatu ja turvallisuus
 4. Henkilöstö ja työhyvinvointi
 5. Pelastuslaitoksen osuus.
- Laadun ja omavalvontaohjelman raportti viedään kolme kertaa vuodessa tiedoksi aluehallitukselle ja aluevaltuustolle kerran vuodessa.
- Raportti julkaistaan [vakehyva.fi-verkkosivuilla](https://vakehyva.fi) kolme kertaa vuodessa. Myös [omavalvontaohjelma](#) on nähtävillä verkkosivuilla
- Vuoden 2026 laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnin osalta siirrytään käyttämään Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkosivujen raporttisivupohjaa, joka täyttää saavutettavuuskriteerit ja helpottaa raportoinnin toteuttamista.



LAATU JA VALVONTA

Esimerkkejä laadun ja omavalvontaohjelman raportin sisällöstä



Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi | Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Terveysasemapalvelut | Hoitoonpääsy ja COCI



	Määräajassa hoitoon päässeet ja hoitotakuun ylittäneet			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Määräajassa hoitoon päässeiden osuus, %	69 %	83 %	84 %	84 %
Määräajan ylittämisen odotusaika, ka	9,2 vrk	25 vrk	27 vrk	29 vrk

Odotosajat sekä tavoitetasot

Terveystieteiden tutkimuskeskus määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon päästävää. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. 1.1.2025 alkaen kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika perusterveydenhuollossa on alle 23-vuotiailla 14 vuorokautta ja 23 vuotta täyttäneillä 3 kk.

COCI

COCI eli Continuity of Care -indeksi kuvaa perusterveydenhuollon asiakkaan tietyllä ajanjaksoilla tekemien käyntien hajautuneisuutta eri ammattihenkilöille, eli tapaako asiakas yleensä saman tai samat hoitajat vai onko vastaanottava henkilö useimmiten eri. Arvo 0 merkitsee kaikkien käyntien toteutuneen eri ammattihenkilöille ja arvo 1 taas samalle ammattihenkilölle kuvastaa täydellistä hoitosuhteen jatkuvuutta.

SUICC eli St. Leonards index of Continuity of Care -indeksi mittaa potilaiden, joilla on omalääkäri, omalääkärin käyntien osuuden kaikkista saman potilasryhmän lääkärikäynneistä. Raportoidaan laadun ja omavalvontaohjelman raportille kun seurattietoa kertyy.

COCI-indeksi 12/2025



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto
COCI-indeksin rinnalle otettu SUICC-indeksi, jotta muutokset hoidon jatkuvuudessa havaitaan paremmin.

Toimenpide
Arvioidaan terveyshyötykalkulusta potilasryhmiä, jotka hyötyvät omalääkärin

Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi | Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Vanhusten palvelut | Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus (oma toiminta) ja puhelinpalvelut



	Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoivan henkilöstömitoitus		
	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Asiakasmäärällä painotettu keskiarvo	0,62	0,62	0,61

Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoituksella tarkoitetaan henkilöstön ja asiakkaiden välillä laskennallista suhdetta. Taulukko kuvaa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa toteutuvaa henkilöstömitoitusta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Vanhuspalvelulaissa ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,60.

Seniorineuvonnan puhelinpalvelut

Seniorineuvonnan puhelinpalvelussa ohjataan ja opastetaan ikäntyneitä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaita ja heidän läheisiään. Seniorineuvonnan puhelimeen vastataan kaikkina arkipäivinä klo 9.00-15.00 välisenä aikana. Kiireellinen yhteydenotto ohjautuu suoraan Seniorineuvonnan työntekijälle ja kiiretön puhelu ohjautuu takaisinsoittoon.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto
Hoiva-asumisen henkilöstömitoituksen varmistaminen ja henkilöstökokemuksen vahvistaminen.

Toimenpide
Henkilöstömitoitusta yksiköissä on tarkasteltu aktiivisesti. Saatujen henkilöstökyselyjen pohjalta erityistä huomiota tuliaan kiinnittämään uhkia- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn. Pilotoitu ja hyödynnetty kehittämisessä sensoriteknologiaa. Muuten henkilöstökokemus parantunut kaikilla osa-alueilla.

Havainto
Seniorineuvonnan puhelinpalvelut ovat toimineet tavoitteiden mukaisesti.

Toimenpide
Puhelinpalvelun ruuhkautuminen on saatu pysyvästi purettua osaamista ja sijaistajajärjestelyjä vahvistamalla sekä takaisinsoittopalvelua kehittämällä.



Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi | Laatu ja turvallisuus

Laatu ja valvonta | Valvontatapahtumien lukumäärä ja havainnot



Valvontatapahtumat tyyteittäin yhteensä (kpl)



Valvontatapahtumat oma/osto(kpl)



Laatu ja valvonta

Hyvinvointialueen varmistettavien omien sekä hankkimien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Hyvinvointialueen valvontaa ennalta laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti. Reaktiivisia valvontatapahtumia toteutetaan esimerkiksi laatu- ja palvelukyselyjen avulla. Ennakolliset valvontatapahtumat voivat liittyä esimerkiksi uusien yksiköiden käyttöönottoihin. Muut valvontatapahtumat voivat liittyä esimerkiksi jatkuvuuteen.

Tilastoidut valvontatapahtumat ovat osa laadun ja valvonnan tehtävien kokonaisuutta. Laatu ja valvonta toteuttaa suunnitelmallista valvontaa ennalta laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti. Reaktiivisia valvontatapahtumia toteutetaan esimerkiksi laatu- ja palvelukyselyjen avulla. Ennakolliset valvontatapahtumat voivat liittyä esimerkiksi uusien yksiköiden käyttöönottoihin. Muut valvontatapahtumat voivat liittyä esimerkiksi jatkuvuuteen.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto
Itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa ja rajoittamistoimenpiteiden tunnistamisessa on havaittu haasteita eri palveluissa.

Toimenpide
Palveluntuottajia on ohjattu itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta mm. infokirjeillä sekä ohjaus- ja valvontakäytännön yhteydessä.



Kiitos!

