

lääkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyys ja laatu vuonna 2025



24.2.2026 Vammaisten ja vanhusten palvelujen johtoryhmä

12.3.2026 Vanhusneuvosto

31.3.2026 Aluehallitus

Minna Lahnalampi-Lahtinen, vammaisten ja vanhusten palvelujen toimialajohtaja



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

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 riittävyyttä 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 terveystalouksista 980/2012, 6 § ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 26 ja 27 §).
- Em. lakien edellyttämää palvelujen riittävyyden ja laadun arvioinnin raportointia toteutettiin v. 2025 osana hyvinvointialueen omavalvontaohjelman raportointia. Vanhuspalvelut arvioi ja raportoi lisäksi strategisten tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan tarvitsemien palvelujen riittävyyttä 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 riittävyyttä 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)



23 781 alueen asukkaista yli 75-vuotiaista	8 329 Asiakasta, joilla päätös iäkkäiden palvelusta
68 % asiakkaista yli 75-vuotiaita	6,6 % asiakkaista vieraskielisiä



Kotona asumisen palvelut

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



Hoiva-asumisen palvelut

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



Sosiaalipalveluiden riittävyys



Sosiaalipalveluiden riittävyys | Vuosi 2025



Vuosi 2025

- Palvelujen riittävyys oli hyvällä tasolla ja lakisääteisissä hoidon saatavuuden määrärajoissa on pysytty kaikissa palveluissa.
- Tarkemmat tiedot vanhuspalvelujen riittävydestä analyseineen luettavissa Hyvinvointialueen **Laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnista**, joka on julkaistu hyvinvointialueen internet –sivuilla neljännesvuosittain. Kooste vuodesta 2025 julkaistaan 3-4/2026. [Omavalvonta | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)
- Vanhuspalvelujen päivitettyt 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 palveluvalikkoon, sen sisältöä kehitettiin vaikuttavamaksi ja palveluketjuja edelleen sujuvoitettiin. Arviointi- ja kuntoutustoiminnan paikkoja lisättiin (66->80), kriisipaikkoja lisättiin (6->18) ja yhteisöllisen asumisen paikkamääriä kasvatettiin.
- Uutena toimintana aloitettiin Keravan Porvoonkadulla erityisesti sosiaaliohjauksesta hyötyville lyhytaikaista arviointia ja kuntoutusta tarvitseville asiakkaille.
- Yhtenäistettiin hoiva-asumisessa henkilöstörakenne ja tarkistettu yksikkökohtainen mitoitus.



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 sairaalakierteisiin.
- Asiakkaiden sujuvan hoitopolun ja sen tukemiseen uusien palvelumallien kehittäminen yhteistyössä muiden toimialojen kanssa, jotta edelleenkin pystytään vastaamaan lain määrärajoissa asiakkaiden palveluiden saatavuuden tarpeisiin.
- Tikkurilan vanhustenkeskuksen toiminnan suunnittelu ja käynnistäminen omien palvelujen saatavuuden lisäämiseksi.
- Palveluiden kehittämiskärkien asiakasohjaus, järjestäminen, kotihoito ja asuminen käynnistyminen.



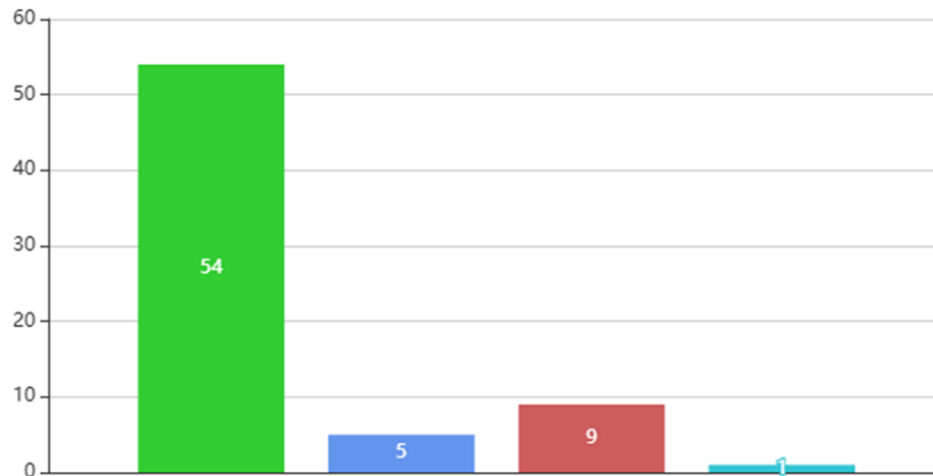
Sosiaalipalveluiden turvallisuus ja laatu



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

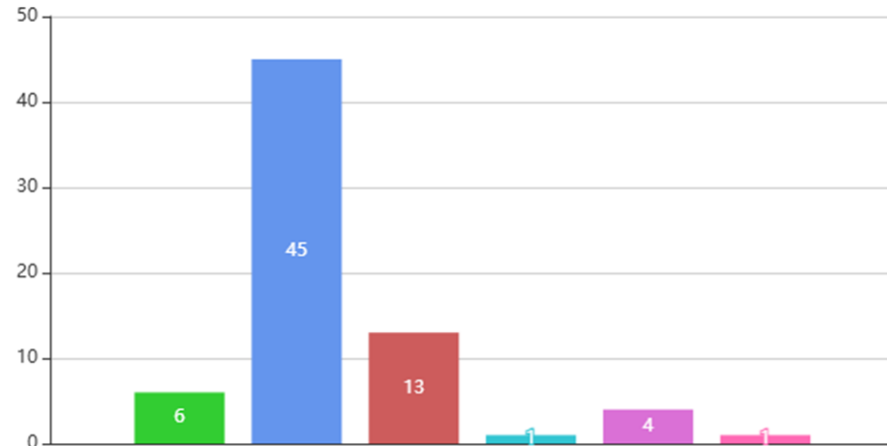
- Tilastoidut valvontatapahtumat ovat osa laadun ja valvonnan tehtävien kokonaisuutta.
- Palvelulaji -kuvassa kerrotaan, kuinka monta valvontatapahtumaa vanhuspalveluihin on suoritettu palveluittain vuoden 2025 aikana.
- Seuraavalla dialla kuvataan erikseen valvonnan toteutustavat vuonna 2025. Laatu 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.
- Hyvinvointialuetasoisiin valvontalukuihin sekä havaintoihin pääsee tutustumaan tarkemmin laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnin kautta. 8



Valvonta ja tuottajaohjaus| Valvontamäärät 2025 (oma sekä ostopalvelu)

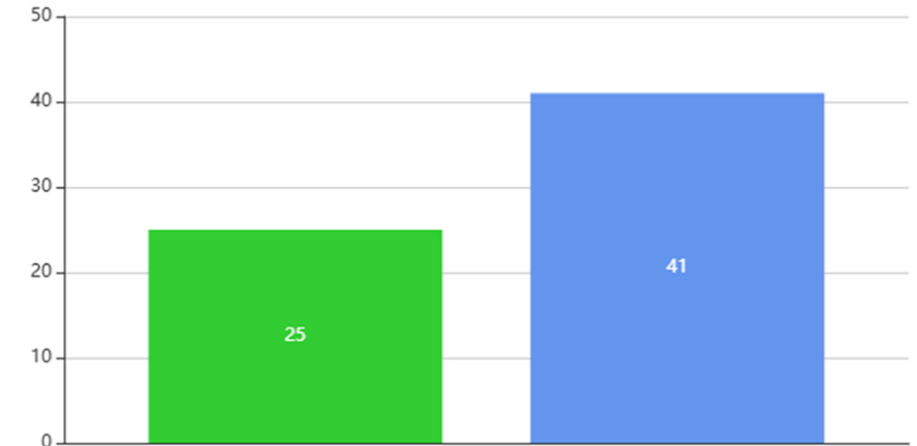


Valvonnan toteutustapa



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

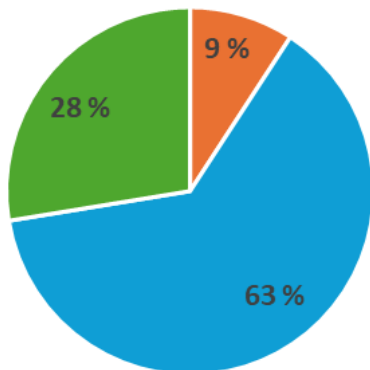
SPro-järjestelmä

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.

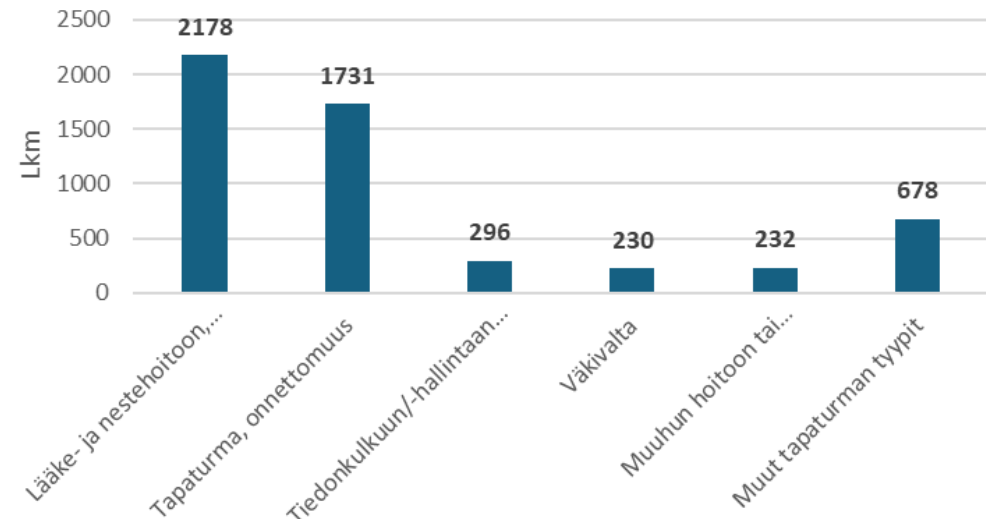
Huom! SPro-ilmoituksia ei raportoida toimialakohtaisesti erikseen niiden vähäisen määrän vuoksi.

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 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.

Yhteenveto (tulokset seuraavilla diadoilla):

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 lääkettä) (%)	≤ 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 %	65 % (64)
Kipu: kova päivittäinen (%)	≤ 4 %	10 % (9)
Tahaton painon lasku (%)	≤ 2 %	3 % (3)
Lääkäri ei tarkistanut lääkitystä (%)	≤ 7 %	8 % (5)
Monilääkitys (≥9 lääkettä) (%)	≤ 40 %	71 % (80)
Kaatuminen 90 vrk aikana (%)	≤ 15 %	27 % (30)
Asiakas ei osallistunut arviointiin (%)	0 %	7 % (6)
Tuntee itsensä yksinäiseksi (%)	≤ 20 %	31 % (30)





Ympärivuorokautinen pitkäaikainen asuminen, omat palvelut (interRAI-LTCF)

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

Sosiaalipalveluiden turvallisuus ja laatu | Havainnot ja kehittämistoimet



Havainnot ja toimenpiteet

- Asiakasturvallisuutta ja laatua valvottiin omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mahdollisiin laatupoikkeamiin puututtiin asian vaatimin toimenpitein.
- Haitta- ja vaaratapahtumien (HaiPro) kasvava ilmoitusten määrä kuvastaa toimivaa ja matalan kynnyksen raportointikulttuuria.
- Kehitettiin vaaratapahtumailmoituksien ja käsittelyn osaamista niin, että tapahtumia tunnistettaisiin ja kirjattaisiin laajemmin eri luokkiin. Tavoitteena edelleen kasvattaa läheltä piti -tapahtumien osuutta.
- RAI-laaturaporttien 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.



Kehittämistoimet 2025

- Yhtenäiset palvelukuvaukset ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja yhteisölliseen asumiseen otettu käyttöön yhdenvertaisesti omassa ja ostopalvelussa.
- RAI-laaturaporttien päivitetty kaikkiin palveluihin. Erityiseksi kehittämiskohteiksi valittu kaatumisten ja painehaavojen ehkäisy sekä hyvän ravitsemuksen toteutuminen. Koulutettu henkilöstöä näiden osalta.
- Omavalvontasuunnitelman toteutumisen yhtenäinen seuranta ja julkinen raportointi internet -sivuille.
- Muistutukseen johtaneita tekijöitä analysoitu entistä systemaattisemmin sekä toimintaa kehitetty sen mukaisesti.
- Osana kehittämistyötä 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.



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 laiterestoreihin liittyviä käytänteitä.
- Palveluiden kehittämiskärkien asiakasohjaus, järjestäminen, kotihoito ja asuminen käynnistyminen.



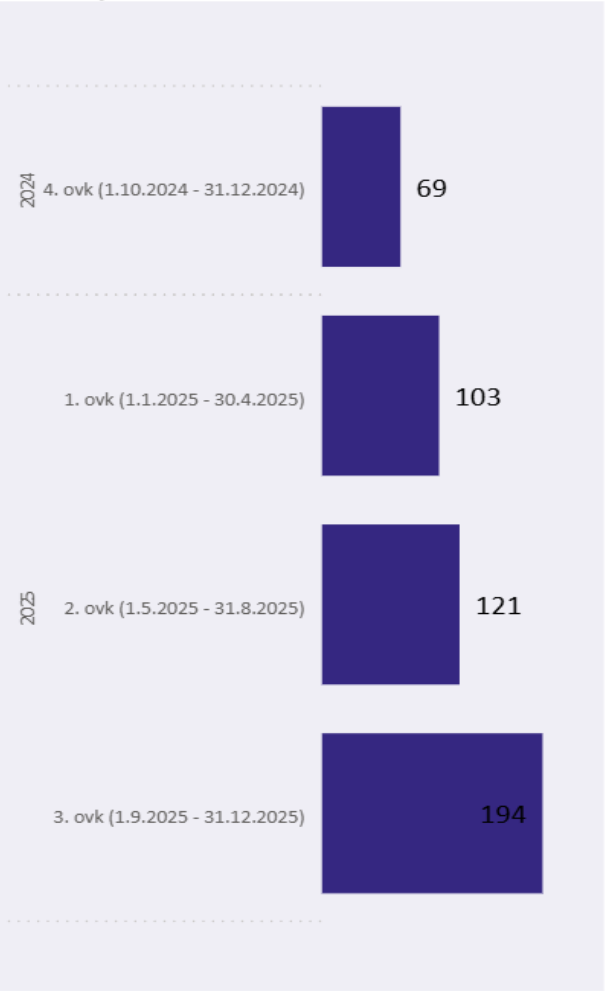
Asiakaskokemus ja osallisuus



Asiakaskokemus ja osallisuus | QPro Asiakaspalaute Vanhuspalvelut

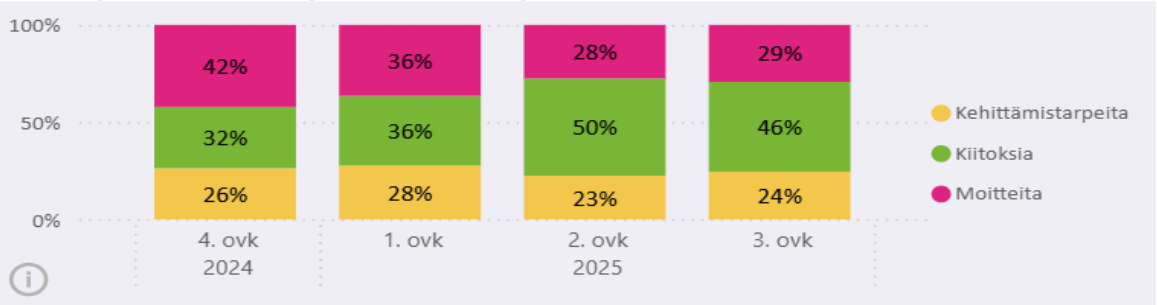


Asiakaspalautteiden määrä



● Koko toimiala/palvelu
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

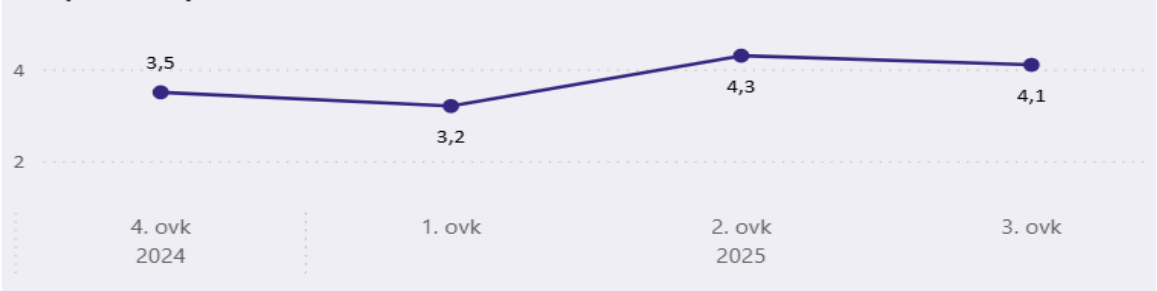
Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista



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)

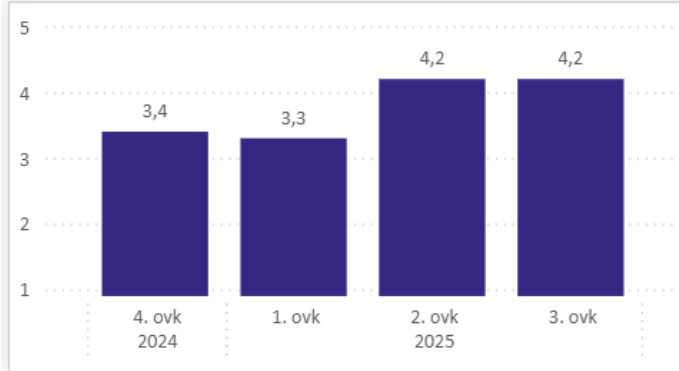
Asiakaskokemus ja osallisuus | QPro Asiakaspalaute



Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

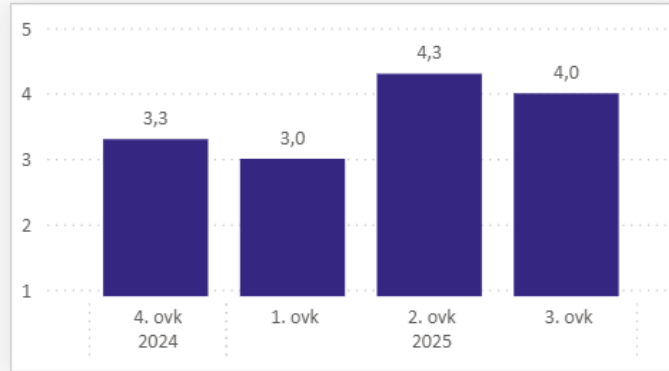
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Tiedon saanti hoidosta/palvelusta

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu."

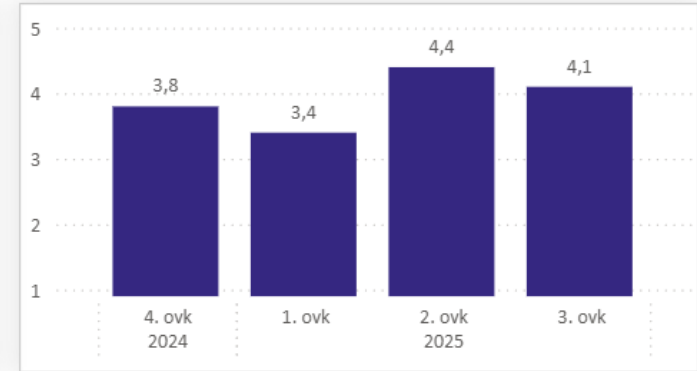
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Hoidon/palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."

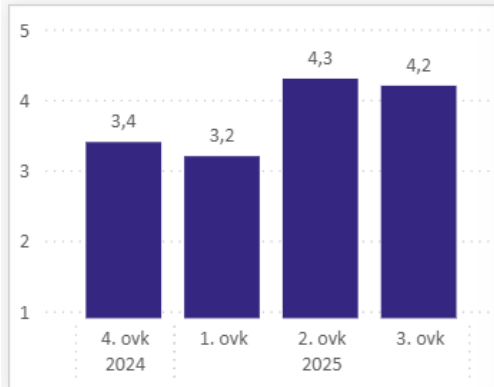
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."

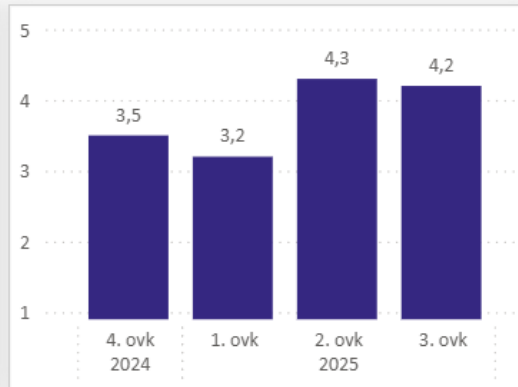
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Asiakkaan turvallisuuden tunne

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."

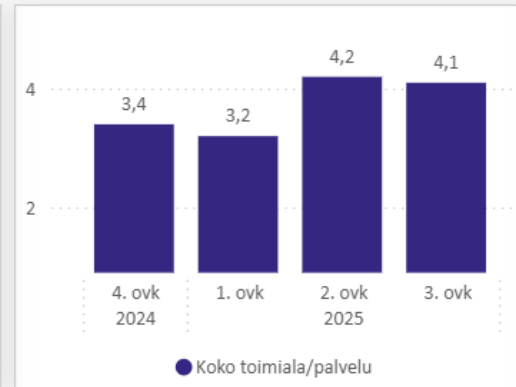
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."

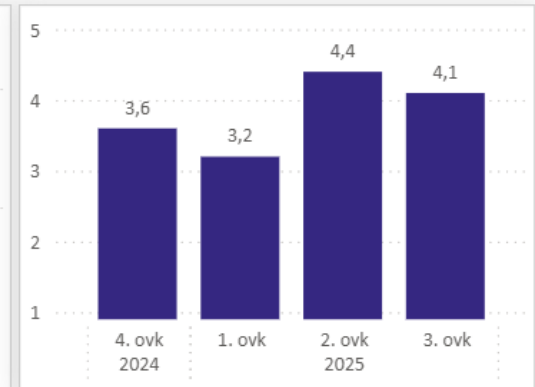
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



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.
- Palaudemäärät ovat edelleen vähäiset asiakasmäärään nähden, mutta palaudemäärät 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 asiakaspalautteiden keräämisen tapoja jatkuvassa palvelussa olevilta asiakailta, jotta saadaan laajemmin tietoa asiakaskokemuksesta.
- Kehitetään edelleen yhtenäistä toimintakulttuuria ja osaamista, siten, että nämä tukevat asiakkaiden ja läheisten palvelussa kokemaan turvallisuutta ja vahvistaa tiedonkulkua.



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 päättäneiden 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)

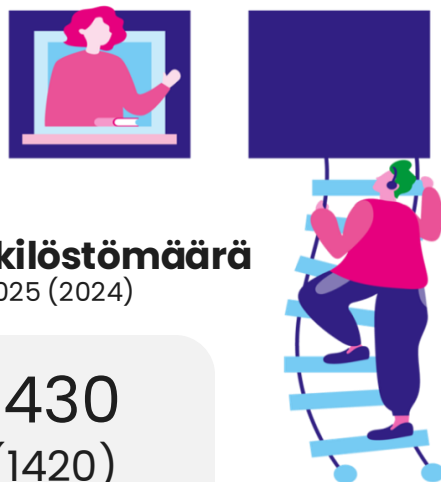
75 %
(67 %)

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

Henkilöstömäärä

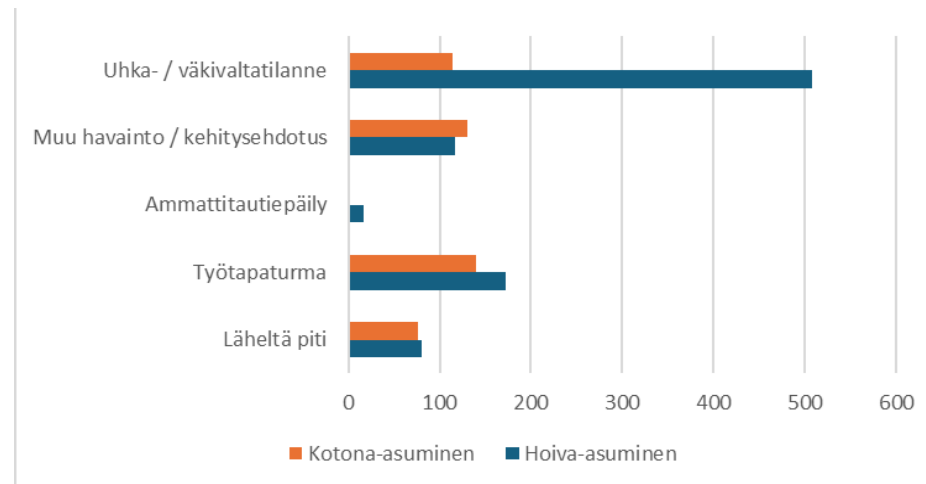
31.12.2025 (2024)

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



Huom! Vuoden 2024 luvut osalta osa sairauspäivistä puuttuu johtuen organisaatiomuutoksista



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 *suosittele* (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€
- **Vuokratkulut** alittivat talousarvion 0,4 M€
- **Muut kulut** – ylittivät muutetun talousarvion 0,4M€.

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



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 henkilöstöressurssin 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.