

# VALVONTA- RAPORTTI 2022

OSTOPALVELUT-PALVELUYKSIKÖN RAPORTTI  
LAADUNVALVONNAN TOTEUTTAMISESTA  
VANHUS- JA VAMMAISPALVELUJEN  
PALVELUALUEELLA VUONNA 2022



**Vantaa  
Vanda**

## Sisällys

1	Johdanto .....	3
2	Valvonnan toteuttaminen vuonna 2022.....	3
2.1	Ikääntyneiden palvelut .....	5
2.1.1	Tehostettu palveluasuminen .....	5
2.1.2	Palveluasuminen .....	5
2.1.3	Kotihoito, tukipalvelut ja liikkumista tukevat palvelut .....	6
2.1.4	Lääkäripalvelujen auditoinnit .....	7
2.2	Vammaisten palvelut .....	7
2.2.1	Asumispalvelut.....	7
2.2.2	Vammaisten työ- ja päivätoiminta.....	8
2.2.3	Vammaisten kotiin vietävät palvelut ja henkilökohtainen apu .....	8
2.3	Perhehoito .....	8
2.4	ulkopaikkakunnille toteutettu valvonta.....	9
3	yhteenveto ja arviointi.....	9
4	kohti hyvinvointialuetta: Vuoden 2023 valvontasuunnitelma ja kehittäminen.....	11

# 1 JOHDANTO

Kunnan velvollisuutena on valvoa alueensa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutoimintaa; sen lainmukaisuutta ja asianmukaisuutta. Kunnan tehtävänä on niin ikään valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Valvontavastuu koskee kaikkea kunnan järjestämistä olevaa toimintaa. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa valvontavastuu on määritelty kunnan toimielimelle tai sen määräämälle viranhaltijalle (1 luku 3§). Vantaalla sosiaali- ja terveyslautakunta on päätöksellään 9.11.2020 § 8 delegoinut ikääntyneiden ja vammaisten palvelutoiminnan valvontavastuun palvelualueen Ostopalvelut -yksikön palvelupäällikölle. Käytännössä laadunvalvontaa toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä.

Vuonna 2022 Vantaan Vanhus- ja vammaispalvelujen palvelualueella tehtiin 110 vuosikellon mukaista valvontakäyntiä, joista 41 oli ennalta ilmoittamattomia. Reaktiivisia, huoleen perustuvia ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin 12.

Laadunvalvonta on kokonaisuutena varsin laaja, ja sitä toteutetaan käytännössä kolmella eri tasolla. *Yksilötason*

valvonta kohdistuu yksittäisen asiakkaan saamaan palveluun ja sen vaikuttavuuteen. Yksilötason valvonnalla varmistetaan, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelmansa, tehtyjen palvelupäätösten ja sopimusten mukaiset palvelut. Esimerkiksi ulkopaikkakunnissa sijaitsevien yksiköiden osalta valvontavastuu on sijaintikunnalla, mutta Vantaa valvoo asukkaidensa palvelujen toteutumista ja toimii aktiivisessa yhteistyössä sijaintikunnan kanssa. Yksilötason valvontaa toteutetaan paitsi asiakkaita tapaamalla myös dokumenttien avulla; esimerkiksi tarkastelemalla asukasta koskevia kirjauksia ja vertaamalla niitä hoitosuunnitelmaan voidaan nähdä, onko palvelu toteutunut sen mukaisesti. Myös asukkaiden hoitoneuvotteluihin osallistuminen on keskeinen osa yksilötason valvonnan toteuttamista Vantaalla.

*Yksikkötason* valvonnassa tarkastellaan koko yksikön toimintaa, sen lain- ja asianmukaisuutta sekä omavalvonnan ja sopimuksen toteutumista. Vantaa on valvontavastuussa kaikista sen alueella sijaitsevista yksiköistä, ja valvontavelvoite koskee myös asiakkaan kotiin vietäviä palveluja. Epäkohtiin on puututtava viiveettä, ja yhteistyö muiden valvontaviranomaisten kanssa on tärkeää. Yksikkötason valvonnassa keskeinen keino on ohjaus- ja valvontakäynnit, joita tehdään vuosikellon mukaisesti jokaiseen Vantaalla sijaitsevaan yksikköön vähintään kerran vuodessa. Yksikkötason valvontaa toteutetaan myös dokumenttien perusteella: yksiköstä pyydetään esim. henkilöstöluettelo, toteutuneet työvuorolistat, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, työntekijöiden lääkeluvat sekä asukkaiden hoitosuunnitelmia ja kirjauksia. Ohjaus ja neuvonta on tärkeä osa yksikkötason valvontaa, samoin läheisten iltoihin osallistuminen.

*Tuottajatason* valvonnassa tarkastellaan palvelutoimintaa laajemmin, kattaen kaikki tuottajan tuottamat palvelut yli sektorirajojen. Tämän tason valvonta on vielä varsin vähäistä, mutta esimerkiksi hyvinvointialueella toteutettavana erittäin tärkeä kehittämisen alue.

## 2 VALVONNAN TOTEUTTAMINEN 2022

Vantaan Vanhus- ja vammaispalveluissa laadunvalvonnalla on pitkät perinteet, ja sitä on toteutettu systemaattisesti sekä omaan että ostettuun palvelutoimintaan. Käytössä on laaja keinovalikoima, ja valvontaa toteutetaan sen kaikissa muodoissa.

*Oma-valvonta* on ensisijainen valvonnan muoto. Oma-valvontasuunnitelma on lakiin perustuva asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksiköitään, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua. Oma-valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma-valvontasuunnitelma on pidettävä yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja yksikön oma-valvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

*Ennakollisella valvonnalla* varmistetaan asianmukainen, laadukas ja asiakkaiden tarpeita vastaava palvelutuotanto ja ehkäistään virheelliset, epäasianmukaiset tai laadultaan riittämättömät palvelukäytännöt. Ennakolliseen valvontaan kuuluu yksityisten palveluntuottajien toimittamien ilmoitusten ja lupahakemusten käsittely: tuottajien haastattelut, rekisteröinti ja lausuntojen antaminen. Ennakollisella valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja on toimintaa käynnistettäessä ottanut huomioon kaikki palveluun koskevat lainsäädännön ja tilaajavastuulain vaatimukset.

*Reaktiivinen valvonta* tarkoittaa jälkikäteisvalvontaa ja/tai -ohjausta. Sitä tehdään ilmi tulleiden epäkohtien tai esille nousseen huolen vuoksi; esimerkiksi palautteiden, muistutusten ja kantelujen käsittely on osa reaktiivisen valvonnan kokonaisuutta. Reaktiivisen valvonnan piiriin kuuluvat myös valvontakäynnit. Vuosikellon mukaiset valvontakäynnit ovat joko ennalta ilmoitettuja tai ennalta ilmoittamattomia. Ennalta ilmoitetussa valvontakäynnissä painopisteenä on yksikön toiminnan laaja tarkastelu. Vuosikelloon suunnitellaan myös yksiköiden ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit, joissa tavoitteena on toiminnan havainnointi ja henkilöstön haastattelu. Joissakin tapauksista valvontakäynti suoritetaan ennalta ilmoittamatta, ja paikan päälle lähdetään hyvin lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi, näissä tilanteissa taustalla on huoli-ilmoitus tai tieto yksikön haastavasta tilanteesta. Lievissä tapauksissa selvittely käynnistyy yhteistyössä palveluntuottajan kanssa ohjauksella ja neuvonnalla. Kunta on velvollinen ilmoittamaan tietoonsa tulleista epäkohdista Aluehallintovirastoon, joka vakavammissa tapauksissa ottaa asian käsittelynsä.

Valtakunnallisesti valvonnan painopistettä ollaan siirtämässä yhä enemmän ohjaukselliseen ja ennakolliseen valvontaan sekä palvelutuotannon oma-valvontaan, mutta ne eivät yksistään ole riittäviä, vaan niiden rinnalla tarvitaan paitsi reaktiivista valvontatoimintaa ja ketterää epäkohtiin puuttumista, mutta myös *suunnitelmaperustaista valvontaa*, jota toteutetaan vuosikellon mukaisesti järjestämisvastuun piiriin kuuluvaan palvelutoimintaan. Suunnitelmaperustainen valvonta koskee paitsi Vantaalla sijaitsevien palveluyksiköiden toimintaa myös kotiin vietäviä palveluja – unohtamatta ulkopaikkakunnilla sijaitsevien yksiköiden vantaalaisten asukkaiden palveluja, ja siinä hyödynnetään laajasti valvonnan eri muotoja ja menetelmiä.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa painotetaan kunnan antamaa *ohjausta ja neuvontaa* ensisijaisena valvonnan muotona, ja niitä toteutetaan Vantaalla mm. seuraavilla tavoilla:

- kirjeet, kirjalliset ohjeet, tiedotteet
- konsultaatiot ja neuvonta
- sähköpostit, puhelinkontaktit
- yhteistyötapaamiset (AVI, kunta, palveluntuottaja)
- tilaajan ja tuottajan väliset palautekeskustelut
- asiakastytyväisyyskyselyt
- asiakirjojen perusteella tapahtuvat arvioinnit
- luvan myöntämiseen liittyvät tarkastukset
- ohjaus- ja valvontakäynnit
- koulutukset, teemakohtaiset yhteistyötilaisuudet, yhteiskehittäminen, palveluntuottajaseminaarit

- asiakasraadit
- läheisten illat
- hoitoneuvottelut

*Valvontakäyntejä* tehdään ennalta ilmoitetusti ja ennalta ilmoittamatta. Valvontakäynneistä laaditaan vuoden alussa vuosikello eli suunnitelma, milloin kunkin yksikön tai palvelutoiminnan valvontakäynti toteutetaan. Toteutuneet ohjaus- ja valvontakäynnit tilastoidaan exceliin, jossa näkyy käyntiaika ja osallistujat, yksikössä tehdyt keskeiset havainnot ja kehittämiskohteet sekä niiden toteutumisen seuranta. Valvontaraportissa nostetaan esille myös havaitut onnistumiset laadukkaana palvelun tuottamisessa. Ennalta ilmoitetulle ohjaus- ja valvontakäynnille on laadittu oma lomakkeensa, samoin ennalta ilmoittamattomille käynneille ja reaktiivisille käynneille.

## 2.1 IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT

Ikääntyneiden palvelujen laadunvalvontaa toteutettiin ympärivuorokautisiin yksiköihin, palvelutaloihin sekä kotiin vietäviin palveluihin. Valvonnan painopisteet vuonna 2022 liittyivät henkilöstön määrään ja osaamiseen; ikääntyneiden asiakkaiden ihmis- ja perusoikeuksien toteutumiseen, lääkehoitoon sekä asiakkaan äänen kuulumiseen. Palvelutoiminnan laatua arvioitaessa keskeinen dokumentti - omavalvontasuunnitelman ohella - on palvelukuvaus. Palveluja hankittaessa palvelun vähimmäislaatuvaatimukset ja sisällölliset vaateet on kirjattu palvelukuvaukseen, joka Vantaalla koskee yhtä lailla omaa toimintaa kuin ostettuja palveluja. Laadunvalvonnalla varmistetaan yhdenmukaiset ja tasavertaiset, palvelukuvauksen mukaiset palvelut vantaalaisille asiakkaille asuinpaikasta tai hoivayksiköstä riippumatta. Laadunvalvontaan liittyy aina asiakaskokemuksen keruu ja toteutuneen palvelun arviointi, mikä toteutetaan pääsääntöisesti pyytämällä satunnaisotannalla asiakasdokumentteja.

### 2.1.1 Tehostettu palveluasuminen

Kaupungin oma tehostetun asumispalvelun tuotanto on keskitetty seitsemään vanhustenkeskukseen. Ostopalvelutuotannon osalta Vantaalla oli 20 yksikköä kahdeksalta palveluntuottajalta. Vantaan valvontavastuun piiriin kuuluu myös Kaunialan sairaalan toiminta. Yksiköiden valvonta on toteutunut vuoden 2022 valvontasuunnitelman mukaisesti.

Valvontaa toteutettiin myös ulkopaikkakuntien yksiköihin yksikköön yhteistyössä yksiköiden sijaintikuntien kanssa. Valvontakäynnit tehtiin Vihdin vanhainkotisäätiöön, Riihikallion palvelukeskukseen, Norlandia Oy:n hoivayksikköön sekä Medividan Niittynummen yksikköön. Muiden kuntien tekemistä valvontakäynneistä saatiin raportteja tehdyistä valvontakäynneistä.

RAI- tiedon ja osaamisen lisääminen on jatkunut edelleen vuoden 2022 aikana. RAI-osaamisen lisäämisessä ja tiedon hyödyntämisessä ei ole päästy tavoitteeseen, vaan tätä lisätään vielä tulevaisuudessa.

### 2.1.2 Palveluasuminen

Vantaan alueella on kuusi oman toiminnan palvelutaloa ja kaksi palveluntuottajan ylläpitämää palvelutaloa. Kaikkiin kahdeksaan palvelutaloon on tehty vuoden 2022 aikana valvontakäynti. Palvelutaloihin kohdentuvaa laadunvalvontaa kehitettiin ja laadunvalvontaa peilataan kotihoidon palvelukuvaukseen. Palvelutalojen toiminta on kotihoitoon verrattavaa, joskin asiakastarpeet ovat aiempaa laajemmat ja monimuotoisemmat – asukkaat kun saavat asua loppuun asti palvelutaloasunnossa. Heitä enää lähdetä siirtämään tehostetun

palveluasumisen puolelle, ellei siihen ole erityisiä perusteita, vaan hoito ja palvelu muokataan kotiin vastaamaan asiakkaan tarpeita. Tämä aiheuttaa haasteita esimerkiksi henkilöstömitoituksen määrittelyyn – palvelutaloihin ei voida määritellä tiettyä mitoitusvaadetta, vaan se tulee suhteuttaa asukkaiden palvelutarpeisiin.

### 2.1.3 Kotihoito, tukipalvelut ja liikkumista tukevat palvelut

Kotihoidon ja muiden kotiin vietävien palvelujen laadunvalvontaa toteutettiin systemaattisesti osana päivittäistyötä. Laadunvalvonnan raportointia kehitettiin ja sen seuranta vahvistettiin.

Kotihoidon laadunvalvonnassa painotus on ollut ostopalveluissa, yksilötason valvonnassa ja laskutuksen oikeellisuudessa. Palveluntuottajia on veloitettu tuottamaan raportit asiakkaiden suunnitelluista ja toteutuneista palveluista; esimerkiksi käyntien ajankohdista, käyntien kestoista, asiakkaan hoidosta, toimenpiteistä ja hoidon toteuttajasta. Raportteja on verrattu tuottajan laskuttamiin käynteihin esimerkiksi laskujen asiatarakastuksen yhteydessä, jolloin epäselvät laskut saadaan haaviin eivätkä ne päädy maksatukseen saakka.

Ostetun kotihoidon yhden kilpailutetun palveluntuottajan palvelusta saatiin reklamaatioita ja huoli-ilmoituksia, ja palveluntuottajan kanssa käytiin syksyn aikana useita neuvotteluja epäkohtien korjaamiseksi. Lopulta kyseisen tuottajan asiakkuudet siirrettiin tuottajalta pois oman kotihoidon tai toisen palveluntuottajan asiakkuuteen. Kaikkien asiakkaiden palvelu toteutui muutoksesta huolimatta keskeytyksettä.

Kotihoidon ostopalveluista saatiin 20 palautetta, joista noin kolmasosa oli vakavia tai huolestuttavia. Kaikki palautteet käsiteltiin ja selvitettiin, ja ilmi tulleeisiin epäkohtiin puututtiin nopeasti. Kotihoidon kilpailutusta alettiin valmistella, ja valmistelussa on huomioitu paitsi edellisen kilpailutuksen sopimukseen liittyvät kokemukset myös asiakkailta tulleet palautteet. Tarjouspyyntöasiakirjoja laadittaessa on pyritty ennaltaehkäisemään laatupoikkeamien syntyä ja palvelutuotantoa uhkaavia riskejä.

Yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalveluja ovat muun muassa ateria-, turva-, ja siivouspalvelu. Näiden palvelujen saamiselle on määritelty omat arviointiperusteensa.

*Ateriapalvelusta* vastaavat Vantaan tilapalvelut Vantti Oy ja Menuumat Oy. Vantin aterioita kuljetettiin asiakkaille kotiin ympäri Vantaata keskimäärin 9118 kpl kuukaudessa. Asiakkaita on ollut keskimäärin 409 kuukaudessa. Kuljetusyrityksenä toimii Actinord Finland Oy. Tammikuussa 2020 asiakkaita oli 10, marras-joulukuussa 43. Menuumat-aterioita toimitettiin keskimäärin 534 kpl kuukaudessa. Ateriapalveluista saatiin vuoden aikana yhteensä 22 palautetta, joista 3 oli positiivisia, 17 vakavuudeltaan kohtalaista ja 2 reklamaatiota / muistutusta.

*Turvapalveluita* tuotetaan niin kotona asuville kuin palvelutalossa (joissa ei ole yöaikaista henkilöstöä) asuville vantaalaisille. Turvapalveluiden tuottajana toimi Addsecure. Turvapalveluita käyttäviä kotona asuvia asiakkaita on kuukausittain keskimäärin 1142 ja palvelutaloissa 38 asiakasta ajanjaksolla 1.1-31.12.2021. Turvapalvelukäyntejä kotona asuvilla asiakkailta yhteensä on kuukausi tasolla keskimäärin 224 ja palvelutalossa asuvilla yhteensä 17. Turvapalvelusta saatuja palautteita tuli 5, joista 2 positiivisia.

*Siivouspalvelut* kuuluvat sosiaalihuollon asiakkaiden kotisiivouspalvelun hankintasopimuksen alaisuuteen. Kotihoidon asiakkaiden siivouspalvelua ostetaan Tmi Kari Toivonen ja Puhtaax Oy yrityksiltä. Kotona asuvia siivouspalvelua käyttäviä asiakkaita on kuukausi tasolla 66. Ja palvelutaloissa (mukaan lukien ympärivuorokautiset palvelutalot) 15. Siivouspalveluissa otettiin toinen (2.) ja samalla viimeinen optiovuosi käyttöön. Siivouspalveluista saatiin 5 palautetta, joista 1 positiivinen ja 4 kohtalaisen vakavaa.

Tukipalveluiden osalta pidettiin ohjausryhmät seuraavien palveluntuottajien kanssa: MenuMAT, Servea, Vantti, Addsecure sekä siivouspalveluista tavattiin Tmi Kari Toivonen ja Puhtaax Oy.

#### *Liikkumista tukevien palveluiden*

Liikkumista tukevien palveluiden tuottajia ovat Lähitaksi, Menevä ja Fixutaxi.

Asiakkaiden matkatapahtumia tarkastettiin yhteensä 172 asiakkaan osalta, joista 40 asiakkaan kohdalta matkatapahtumia tarkastettiin yhteistyössä palvelun tuottajien kanssa.

### 2.1.4 Lääkäripalvelujen auditoinnit

Hoivayksiköiden lääkäripalvelujen hankinnasta ja valvonnasta vastaa Terveyspalvelujen palvelualue, mutta yhteistyötä tehdään tiiviisti yli palvelualue rajojen. Vuonna 2021 toteutettiin yhdessä Terveyspalvelujen kanssa lääkäripalvelujen auditoinnit 21 eri hoivayksikössä. Vuonna 2022 hyvää yhteistyötä terveystalouden kanssa on jatkettu aktiivisesti.

## 2.2 VAMMAISTEN PALVELUT

Vammaisten palvelujen laadunvalvontaa toteutettiin vuoden 2022 aikana palveluasumiseen ja tehostettuun palveluasumiseen, työ- ja päivätoimintaan sekä kotiin vietäviin palveluihin (ml. henkilökohtainen apu). Vammaisasiakasryhmiä kohteissa olivat vaikeavammaiset, kehitysvammaiset, autismlähtöiset asiakkaat sekä viittomakieliset asiakkaat.

Vammaispalvelujen valvonnan painopisteet liittyivät itsenäisen suoriutumisen tukemiseen ja edistämiseen, asiakkaan kognition tukemiseen ja osallisuuden vahvistamiseen sekä palvelukuvauksen mukaiseen toimintaan.

Lisäksi laatutiimistä osallistuttiin aktiivisesti hoito- ja palvelusuunnitelmapalaveriin, jolloin tavattiin asiakkaita, läheisiä, työntekijöitä ja havainnointiin asumisyksiköiden toimintaa. Palaverit ovat osa jatkuvaa laadunarviointia.

### 2.2.1 Asumispalvelut

Vammaisten asumispalveluja tuottavia yksiköitä oli vuonna 2022 Vantaan alueella yhteensä 25, joista kahdeksan on kaupungin oman tuotannon yksiköitä. Ostopalveluyksiköitä oli 17 yhdeksältä eri palveluntuottajalta. Toteutuneita valvontakäyntejä Vantaan alueella tehtiin 29, joista 14 ennalta ilmoitettuna ja 15 ennalta ilmoittamatta.

Valvontakäyntejä tehtiin ulkokuntiin kolme, joista yksi ennalta ilmoittamaton reaktiivinen huolikäynti. Valvontakäyntien lisäksi laadunvalvontaa toteutettiin hoitoneuvottelujen sekä palautteisiin liittyvän selvitystyön menetelmien keinoin lähes neljässä kymmenessä asiakasepäkohtiin liittyvässä tapauksessa. Vammaisvalvonta vahvisti myös yhteistyötä Aikuisten ja perheiden sosiaalipalveluiden kanssa yhteiskäynnillä yksiköihin, joissa on molempien sijoittamia asiakkaita.

Edellisuotta enemmän vammaistyön laadunvalvonnassa keskityttiin ennalta ehkäisevään laadunvalvontaan, yhteistyön lisäämiseen palveluntuottajien ja yksiköiden kanssa. Vuoden 2022 aikana on

jatkettu myös valvontayhteistyön kehittämistyötä Helsingin, Espoon, Keravan sekä Karviaisen kuntayhtymän kanssa yhteistapaamisilla. Tähän kehittämistyöhön liittyy vuoden 2023 aikana myös Keusote. Laatukoordinaattorit antoivat aktiivisesti neuvontaa ja koulutusta palveluntuottajille esimerkiksi kirjaamisesta, IMO-asioista ja lääkehoidon toteuttamisesta. Vammaistyön laadunvalvonnan toimesta on varmistettu, että jokaiseen Vantaan alueella olevaan yksikköön on tehty ainakin yksi valvontakäynti vuoden 2022 aikana. Laatukoordinaattorit ovat osallistuneet edellisvuosia enemmän yksilötasoisiin hoitoneuvotteluihin.

## 2.2.2 Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Vammaisten työ- ja päivätoimintaa tarjoavia yksiköitä oli Vantaan alueella vuonna 2022 yhteensä yhdeksän, joista kuusi on kaupungin omia. Vammaisten työ- ja päivätoimintaan tehtiin 13 suunnitelmallista valvontakäyntiä, joista 10 oli ennalta ilmoitettua ja kolme ennalta ilmoittamatonta.

Valvonnassa on vuonna 2022 painotettu palveluntuottajan omaa laadunhallintaa. Valvontaraportin kysymykset ohjaavat tarkastelemaan laatutavoitteita, yksikön laadun arviointia menetelmiä ja kehittämiskohteita. Yksiköitä on pyydetty itse arvioimaan vastaavatko asiakkaiden IMO:t, kirjaukset ja suunnitelmat asiakkaiden ja yksikön tarpeisiin. Laatukoordinaattori arvioinut dokumentit yleisesti. Valvontakäyntien aikana on tarkasteltu myös henkilöstön hyvinvointia, joka heijastuu suoraan niin hyvässä, kuin pahassa asiakkaiden palveluun. Asiakkaiden haastattelu otettu uudestaan osaksi valvontakäyntiä (tämä toimintatapa oli käytössä edellisen kerran vuonna 2019 )

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan yksiköt ovat täyttäneet laatuvaatimukset kokonaan tai osittain. Erityistä kiitosta työ- ja päivätoiminta saa asiakkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden huomioimisessa. Kehittämiskohteina ovat olleet palautteen pyytäminen niin asiakkaalta, kuin hänen verkostoltaan.

## 2.2.3 Vammaisten kotiin vietävät palvelut ja henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun hankinta toteutettiin, ja loppuvuodesta 2022 valmisteltiin uuden sopimuskauden käynnistymistä.

Vammaisten kotiin vietävistä palveluista annettiin 15 palautetta.

## 2.3 PERHEHOITO

Perhehoidon laadunvalvonta painottuu ennakoivaan ja ohjaavaan työhön. Valvontakäyntien sijaan toiminnassa korostuu muilla keinoilla annettava perhehoitajan ohjaus ja tuki. Perhehoidon järjestämisestä vastaava kunta vastaa toimeksiantosopimuksen mukaisesta perhehoitajalle annettavasta tarvittavasta valmennuksesta, työnohjauksesta ja koulutuksesta sekä perhehoitajaksi aikovalle henkilölle annettavasta ennakkovalmennuksesta. Perhehoidon aikana tarvittavan tuen järjestämiseksi perhehoitajalle on kunnan nimettävä jokaista hoidettavaa varten vastuutyöntekijä. Perhehoitajalle on järjestettävä riittävä mahdollisuus saada tukea ja tavata vastuutyöntekijää. Vantaan Vanhus- ja vammaispalveluissa vastuutyöntekijänä toimii perhehoidon laatukoordinaattori. Vuoden 2022 aikana perhehoidon vastuutyöntekijä vaihtui. Tehtävää pitkään hoitanut henkilö siirtyi toisiin tehtäviin tammikuun 2022 aikana, uusi vastuuhenkilö aloitti tehtävässä maaliskuussa 2022.

Vuoden 2022 aikana Vantaan kaupungin perhehoidon palkkionmaksu siirtyi HUS Asvian vastuulle kesken vuoden. Siirto on aiheuttanut paljon haasteita erityisesti perhehoitoon ja sen toteuttamiseen.



Palkkionmaksun haasteet ovat aiheuttaneet valtavan määrän puheluita perhehoitajilta laatukoordinaattoreille. Palkkioiden selvittäminen HUS Asvian kanssa on vienyt varsinkin keväällä valtavan määrän aikaa, pahimmillaan lähes kaiken työajan. Kun perhehoidon laatukoordinaattorin työaika on mennyt suurelta osin palkkioasioiden hoitoon, on varsinaiselle perhehoidon kehittämiselle tämän takia jäänyt huomattavasti vähemmän aikaa. Tavoitteena on ollut vuonna 2022 pitää perhehoitajat yhä sitoutuneena toimintaan, vaikka palkkion maksun haasteet ovat sitä merkittävästi heikentäneet.

Vuonna 2022 perhehoitajille on järjestetty kaksi yhteistä tapaamista. Näiden lisäksi perhehoidon uusi laatukoordinaattori on koettanut tavata mahdollisimman monta perhehoitajaa henkilökohtaisesti, sillä perhehoitajien tunteminen ja avoin keskustelu on myös laadunvalvonnan peruslähtökohta. Tämä on painottunut ensisijaisesti lyhytaikaista perhehoitoa tarjoaviin perhekoteihin, jotka tuottavat aktiivisesti vantaalaisten asiakkaiden palveluja.

Perhehoidon valmennus ikääntyneiden perhehoidosta kiinnostuneille on alkanut marraskuussa 2022. Valmennukseen osallistuu 10 henkilöä ja se jatkuu helmikuuhun 2023. Valmennuksen kaksi ensimmäistä kertaa toteutuivat vuonna 2022. Valmennus on kaikkiaan seitsemän kerran pituinen.

## 2.4 ULKOPAIKKAKUNTIIN TOTEUTETTU VALVONTA

Ulkopaikkakunnilla sijaitsevien yksiköiden valvontavastuu on sijaintikunnalla, mutta Vantaa valvoo kuntalaistensa saamia palveluja vähintäänkin yksilötasolla. Vantaa on pyytänyt valvontaraportit niistä kunnista, joissa on Vantaan sijoittamia tehostetun palveluasumisen asukkaita. Ulkopaikkakunnissa sijaitseviin yksiköihin tehdään aina tarvittaessa yhteisiä valvontakäyntejä valvontavastuullisen sijaintikunnan kanssa, mikäli yksikössä on Vantaan sijoittamia asukkaita – etenkin silloin, kun palvelutoiminnan laadusta on syntynyt huoli.

Vantaan Vanhus- ja vammaispalvelut on ollut vahvistamassa muiden kuntien kanssa tehtävää laadunvalvonnan yhteistyötä. Säännöllisissä tapaamisissa on jaettu hyviä käytäntöjä, osaamista ja esimerkiksi asiakkuusprosessimalleja. Eryteisesti Keravan kanssa tehtävää yhteistyötä on syvennetty sujuvaa ja turvallista hyvinvointialueelle siirtymistä ajatellen.

Vuoden 2022 aikana ikääntyneiden valvontaa ulkopaikkakunnilla asuvien vantaalaisten osalta tehostettiin. Vuoden 2022 aikana on tarkastettu kaikissa ostopalveluyksiköissä asuvien vantaalaisten asiakkaiden saamaa palvelua ja verrattu sitä palvelukuvauksen vähimmäisvaatimukseen. Tehdyistä selvitystyöstä on lähetetty palauteraportit yksiköihin, AVI:lle ja sijaintikunnalle.

## 3 YHTEENVETO JA ARVIOINTI

Laadunvalvontasuunnitelma vuodelle 2022 sisälsi kaikkiin yksiköihin vähintään yhden valvontakäynnin. Suunnitelmassa huomioitiin 2021 havaittuja kehittämiskohtia, ja niihin kiinnitettiin huomiota kehittämistyön ja laadun parantamisen ohjauksessa sekä valvonnassa. Laadunvalvonnan raportointia kehitettiin ja seuranta vahvistettiin etenkin kotiin vietävien palvelujen osalta, ja työ jatkuu vuonna 2023. Koronapandemian helpottuminen näkyi lisääntyvinä hoitoneuvottelujen määränä verrattuna vuoden 2021 tilanteeseen.

Taulukkoon 2 on koottu koko vuoden laadunvalvonnan toimenpiteet palveluittain.

Taulukko 2. Valvonnan toimenpiteet koko vuodelta

	Vammaisten asuminen	Ikääntyneiden asuminen	Perhe- hoito	Työ- ja päivä- toiminta	Koti- hoito	Kuljetus- palvelut	Tuki- palvelut	Yhteensä
Ohjaus ja neuvonta	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa	jatkuvaa
Uusien tuottajien / yksiköiden ilmoituskäsittely	3	2	-	1		-		6
Hoitoneuvottelut	40	27			-	-	-	67
Palveluntuottaja- tapaamiset ja - seminaarit	1	1		1	1			4
Ohjaus- valvontakäynnit ja	14	32		10		-	-	56
Valvontakäynnit, ennalta ilmoittamaton	15	26	-	3	-	-	-	44
Palautteet		60	-				33	93
Muistutukset		17			1			18
Kantelut		4						4
Reaktiiviset valvontakäynnit, ennalta ilmoittamaton	1	11	-	-	-	-	-	12

## 4 KOHTI HYVINVOINTIALUETTA: VALVONNAN KEHITTÄMINEN JA VUODEN 2023 SUUNNITELMA

Ikäntyneiden ja vammaisten asumispalvelujen valvontaa jatketaan vuonna 2023 Vantaa-Kerava hyvinvointialueella osana konsernipalveluja.



**Vantaa  
Vanda**