

Ohjaus ja valvonta palveluasumisessa, tehostetussa palveluasumisessa ja laitoshoidossa vanhusten ja vammaisten osalta 1.1.2019- 8.3.2019

Minna Lahnalampi-Lahtinen, vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja (vs)

Nina Linja, palvelupäällikkö (vs), Erityisasuminen

Tuomas Huilla, asumispalvelujen päällikkö (vs), Erityisasuminen

Aila Halonen, asumispalvelujen päällikkö, Erityisasuminen



Valvonnan perusta

Valvonnassa kyse on ensisijaisesti sen arvioimisesta ja varmistamisesta, että

- toimitaan säädösten edellyttämällä tavalla;
- toiminta, palvelu ja asiakkaiden kohtelu on asianmukaista ja laadultaan riittävän hyvää;
- asiakkaiden perusoikeudet (mm. yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus) toteutuvat palveluja annettaessa.



Avin ja/tai Valviran lupa, sopimukset, palvelukuvaus, lait ja asetukset, suositukset, eettiset periaatteet, johtaminen, osaaminen ym.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan toimeksianto



- Sosiaali- ja terveyslautakunta on kokouksessaan 25.2.2019 edellyttänyt, että 2019 vuoden aikana ennalta ilmoittamaton valvontakäynti tehdään jokaiseen omana toimintana toteutetun ja ostopalveluna hankitun tehostetun palveluasumisen yksikköön sekä muihin valvonnan piirissä oleviin tehostetun palveluasumisen yksiköihin vuoden loppuun mennessä. Valvonnasta raportoidaan lautakunnalle kuukausittain.
- Lautakunnalle raportoinnin jälkeen valvontaraportit julkaistaan kaupungin internet-sivuilla
- **Sopimuksen mukaan kaupunki on varannut oikeuden auditoida tai muutoin tarkistaa palveluntuottajan laadun tason sopimuskauden aikana.**

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

- 15 § Ohjaus, neuvonta ja seuranta
 - Valvontaviranomaisen on toteutettava yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista **ohjausta ja neuvontaa** palvelujen tuottajalle sekä **seuraamalla** toiminnan **kehitystä** yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa
- 17 § Tarkastusoikeus
 - Valvontaviranomainen voi tarkastaa palvelujen tuottajan tässä laissa tarkoitetun toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen **on perusteltu syy**



Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)



- 18 § Tarkastuksen toimittaminen
 - Tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Tarkastaja on päästettävä kaikkiin tiloihin. Pysyväisluonteiseen asumiseen käytettävät tilat voidaan kuitenkin tarkastaa ainoastaan, jos tarkastaminen on välttämätöntä asiakkaan aseman ja asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. Tarkastuksesta on pidettävä pöytäkirjaa.
 - Tarkastajalle on salassapitosäännösten estämättä esitettävä kaikki hänen pyytämänsä asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä tarkastuksen toimittamiseksi. Lisäksi tarkastajalle on annettava maksutta hänen pyytämänsä jäljennökset tarkastuksen toimittamiseksi välttämättömistä asiakirjoista.
 - Tarkastajalla on oikeus ottaa valokuvia tarkastuksen aikana. Tarkastajan apuna voi olla tarkastuksen toteuttamiseksi tarpeellisia asiantuntijoita

Valvontaa liittyvät muut toimenpiteet

- Vanhusten tehostetun palveluasumisen ja laitoshoidon ostopalvelujen ja Vantaan vanhuspalvelujen ylimmän johdon tapaaminen valvonnasta ja laadun kehittämistä 6.3.2019
- Tarkastuslautakunnan kokous ikääntyneiden valvonnasta 20.3.2019
- Palvelutuottaja seminaarit aikataulutettu 8.4 (vammaisten) ja 11.4 (vanhusten). Aiheena Valvonta ja korkea hoivan laatu
- Aikataulutettu ennaltilmoittamattomat ja vuosittaiset ohjaus- valvontakäynnit omaan ja ostoon loppuvuoden osalta
- Ikääntyneiden palvelujen valvonta (tehostettu palveluasuminen ja kotihoito) Uudenmaan kuntien työpaja 25.4.2019 mukana mahdollisesti myös Valvira/ Avi

Valvontakäynnit ja muistutukset tehostettuun palveluasumiseen vanhusten osalta 1.1.-8.3.2019



MUISTUTUKSET

13 osto

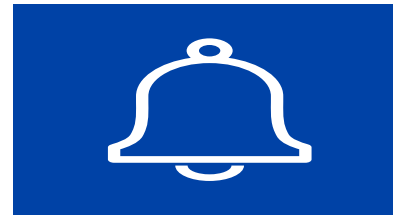
4 oma



VALVONTA- JA OHJAUSKÄYNNIT

0 osto

1 oma



ENNALTA ILMOITTAMATTOMAT KÄYNNIT

4 osto

0 Oma



Hoitoneuvottelut

2 Osto

3 Oma

Valvontakäynnit ja muistutukset tehostettuun palveluasumiseen ja palveluasumiseen vammaisten osalta



1.1.-8.3.2019



MUISTUTUKSET

7 osto

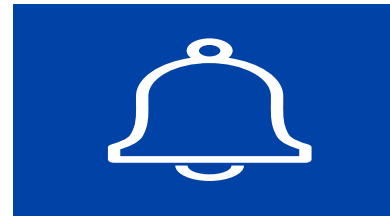
1 oma



**VALVONTA- JA
OHJAUSKÄYNNIT**

4 osto

2 oma



**ENNALTA
ILMOITTAMATTOMAT
KÄYNNIT**

6 osto

0 Oma



Hoitoneuvottelut

0 Osto

0 Oma

Vanhusten tehostetun palveluasumisen valvonnan yhteydessä havaitut poikkeamat



1.1.-8.3.2019

- **Haasteet liittyivät useimmiten**
 - henkilökunnanosaamiseen tai kielitaitoon,
 - kysymyksiin lääkehoidosta,
 - lääkäritoimintaan,
 - virkistystoiminnan vähäisyyteen/sisältöön.
- Yksiköt kehittävät toimintaa jatkuvan palautteen perusteella, jota saavat suoraan omaisilta ja läheisiltä.

Vanhusten tehostetun palveluasumisen valvonnan yhteydessä havaitut onnistumiset

1.1.-8.3.2019



- **Onnistumiset liittyivät useimmiten :**

- Alkuvuoden julkisuudessa olleiden yksiköiden omaisiin oltu yhteydessä erityisasumisen laatu tiimistä: Kaikki tavoitetut omaiset olleet tyytyväisiä hoivan laatuun eivätkä ole halunneet vaihtaa hoivayksikköä.
 - Hoitajien osaaminen ja käyttäytyminen,
 - Viriketoiminta/ kuntouttava toiminta,
 - Johtaminen
 - Hoivakodeista on tullut omaisilta positiivisia kirjallisia palautteita, joilla on haluttu tuoda esille hoivan laatua ja sitä, että julkisuudessa esitetyt asiat eivät ole "ainut totuus"
- Yksiköt kehittävät toimintaa jatkuvan palautteen perusteella, jota saavat suoraan omaisilta ja läheisiltä.

Vammaisten tehostetun palveluasumisen ja palveluasumisen valvonnan yhteydessä havaitut poikkeamat 1.1.-8.3.2019



- **Haasteet liittyivät useimmiten:**
 - osaamiseen tai kielitaitoon,
 - koulutetun henkilöstön mitoitus
 - kysymyksiin lääkehoidosta (lääkeluvat),
 - lääkäritoimintaan,
 - ravitsemukseen (riittävyys ja laatu/rakenne),
 - virkistystoiminnan vähäisyyteen/sisältöön.
- Yksiköt kehittävät toimintaa jatkuvan palautteen perusteella, jota saavat suoraan omaisilta ja läheisiltä.

Vammaisten tehostetun palveluasumisen ja palveluasumisen valvonnan yhteydessä havaitut onnistumiset 1.1.-8.3.2019



- **Onnistumiset liittyivät useimmiten:**
 - Toiminnan systemaattinen kehittämistyö
 - Johtaminen
 - Henkilökunnan osaamiseen ja käyttäytymiseen
- Yksiköt kehittävät toimintaa jatkuvan palautteen perusteella, jota saavat suoraan omaisilta ja läheisiltä.

Erityisasumisen toimenpiteet vuonna 2019 valvonnan osalta

- Normaalit vuosittaiset ennalta ilmoitetut valvontakäynnit vähintään kerran vuodessa
- Ennalta ilmoittamattomat tarkastukset tehdään perustellusta syystä (asukas-/omais-/henkilökuntareklamaatiot)
- Jokaisessa yksikössä on järjestettävä omaisten ilta vähintään kaksi kertaa vuodessa. Kaupungin edustaja osallistuu omaisteniltoihin vähintään kerran vuodessa
- Kaupungin edustaja osallistuu tarvittaessa hoitoneuvotteluihin
- Uusien omaisten iltoja järjestetään kaksi kertaa vuodessa, palveluntuottaja ja oman toiminnan esimiehet osallistuvat tilaisuuksiin
- Palveluntuottajaseminaari järjestetään kaksi kertaa vuodessa, palveluntuottajat ja oman toiminnan esimiehet osallistuvat



Palveluntuottajan sopimuksen mukaiset velvollisuudet laadun varmistamiseksi

- Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä tiedon saatuaan poistamaan palvelussa ilmenevät virheet. Mikäli palveluntuottaja ei oikaise virhettä tilaajan asettamassa määrä-ajassa tilaajan reklamaatiosta, on tilaaja oikeutettu tekemään tai teettämään palvelun itse tai ulkopuolisella ja perimään palveluntuottajalta tästä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. Nämä kustannukset tilaaja voi periä suoraan palveluntuottajalta maksettavista suorituksista.
- Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä tarjouspyyntöasiakirjoissa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla. Mikäli palvelu poikkeaa olennaisesti siitä, mitä tarjouspyyntöasiakirjoissa on mainittu, tilaajalla on yksipuolisesti oikeus purkaa tilaus päättymään välittömästi ilman korvauksia.
- Palvelun laadun tulee täyttää tarjouspyynnössä ja sen liitteissä, tarjouksessa ja tässä sopimuksessa määritelty taso. Jos palvelutoiminnan laadun taso alenee jollakin laadun osa-alueella sovitusta, voi kaupunki yksipuolisesti alentaa kaikkien sijoittamiensa asiakkaiden hoitovuorokauden hintaa 10 %:lla laadun tason alenemisen alkamisen ajankohdasta lukien siksi ajaksi, kunnes palvelun laatu on palveluntuottajan toimesta palautettu ennalleen. Kaupungilla on oikeus pidättää yksipuolisesti kyseinen hinnanalennus (sopimussakko) palveluntuottajalle maksettavista hoitovuorokausihinnoista.

Palveluntuottajan velvollisuudet laadun varmistamiseksi

- Omaisteniltojen ajankohta ja aiheet suunnitellaan yhteistyössä erityisasumisen kanssa
- Hoidon ja palvelun laatua seurataan sekä asiakas- että ammattilaispalautteen perusteella ja tuottaja sitoutuu välittömiin toimiin, jos laatu poikkeamia todetaan
- Palveluntuottaja mittaa asiakastyytyvääsyyttä säännöllisesti vähintään joka toinen vuosi omaisilta/läheisiltä ja asiakkailta. Vuoden 2018/2019 raportti tulee toimittaa erityisasumiseen
- Jokainen asiakaspalaute ja sen johdosta tehdyt toimenpiteet ilmoitetaan kirjallisesti kootusti tilaajalle puolen vuoden välein – seuraavan kerran kesäkuussa 2019



Seuraa Vantaan vammaisten erityisasumista somessa



Seuraa Vantaan palvelutaloja somessa



Seuraa Vantaan vanhusten erityisasumista somessa



Blogi

naururypyja.blogspot.com

Vantaa
Erityisasuminen

Kiitos