



kerava

RAPORTTI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN
VALVONTA- JA OHJAUSTOIMENPITEISTÄ
SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN
TOIMIALALLA VUONNA 2019

HYVÄKSYTTY:

Sosiaali- ja terveyslautakunta 23.4.2020 § 31



SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
2. VALVONNAN KEHITTÄMINEN VUONNA 2019.....	2
2.1 Valvonnan ja ohjauksen kehittämissuunnitelma	2
2.2 Sisäiset tarkastukset ja niihin perustuvat kehittämissuunnitelmat	2
3. VALVONNAN ERI MUODOT VUONNA 2019	4
3.1 Ennakoiva valvonta	4
3.2 Valvontakäynnit	5
3.3 Reklamaatiot.....	7
3.4 Asiakaspalutteen kerääminen.....	7
3.5 Viranomaisyhteistyö.....	8
4. JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEN HAASTEET VUODELLE 2020	9



1. JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnan tarkoituksena on varmistaa palveluiden käyttäjille oikea-aikaiset ja heidän tarpeitaan vastaavat palvelut. Valvonta kohdistuu sekä ostopalveluihin että kaupungin itse tuottamiin palveluihin. Ostopalvelut muodostavat merkittävän osan keravalaisille tuotetuista palveluista. Ostopalvelujen vuositaso volyymi on n. 35 miljoonaa euroa. Suurimmat ostopalvelujen asiakasvolyymit ovat ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palveluissa ja lastensuojelun ympärivuorokautisissa palveluissa. Ostopalveluina tuotetuissa ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa oli 31.12.2019 yhteensä 122 keravalaista. Lastensuojelun ympärivuorokautisissa palveluissa oli 31.12.2019 yhteensä 88 lasta ja vuoden 2019 aikana yhteensä 142 lasta oli sijoitettuna lastensuojelun ympärivuorokautisiin ostopalveluihin. Vaikeavammaisten asumispalvelujen ostopalveluihin oli sijoitettu 26 asiakasta ja kehitysvammaisten asumispalveluihin 57 asiakasta. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaita ostopalveluina toteutetussa palveluasumisessa oli yhteensä 76 henkilöä ja sen lisäksi tuetussa asumisessa palvelukodeissa 17 henkilöä.

Keravan kaupungin sosiaali ja terveyspalveluiden toimialan palveluiden valvonnan yleissuunnitelman mukaan valvonnan tehtävänä on:

- Valvoa ja ohjata Keravan alueella olevia ympärivuorokautisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa (viranomaisvalvonta)
- Valvoa ja ohjata Keravan alueella olevia ilmoituksenvaraisia palveluja yhdessä aluehallintoviraston kanssa (viranomaisvalvonta)
- Valvoa ja ohjata järjestämiensä sosiaali- ja terveyspalveluiden ostopalveluntuottajien toimintaa (sopimusvalvonta)
- Kaupungin tuottamien sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvonta, valvonta ja ohjaus

Alueellaan toimivien palveluntuottajien valvonnan ja ohjauksen lisäksi kaupunki huolehtii ostopalveluina hankkimiensa sosiaali- ja terveyspalveluiden asianmukaisuudesta muissa kunnissa.

Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan 20.11.2019 § 110 hyväksymän valvonnan yleissuunnitelman mukaan ohjaus- ja valvontatoiminnasta laaditaan vuosittain raportti ja raportti julkaistaan kaupungin internet-sivuilla. Ohjaus- ja valvontaraportti sisältää yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynneistä ja näillä käynneillä esiin nousseista laatupoikkeamista. Raportti sisältää myös koosteen palautteista, niiden selvittämisestä ja yleisistä havainnoista. Edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ja epäkohdat ohjaavat seuraavan vuoden ohjaus- ja valvontatoimintaa.

Tämä käsillä oleva raportti on ensimmäinen valvonnan yleissuunnitelman edellyttämä valvontaa ja ohjausta koskeva raportti. Vuodelle 2019 ei ole laadittu valvontaohjelmaa, joten raportissa ei ole mahdollista arvioida vuodelle 2019 asetettuja valvonnan tavoitteita.

2. VALVONNAN KEHITTÄMINEN VUONNA 2019

2.1 Valvonnan ja ohjauksen kehittämissuunnitelma

Sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialalla käynnistettiin keväällä 2019 palvelujen ohjauksen ja valvonnan kehittämishanke. Kehittämishankkeella pyrittiin varmistamaan, että toiminta järjestetään päätösten ja sopimusten mukaisesti ja että palveluntuottajille ja omalle toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan. Lisäksi kehittämishankkeella pyrittiin varmistamaan ja lisäämään palvelujen laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kaupunkilaiset saavat hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Kehittämishanketta valmisteltiin yhteistyössä vastuualueiden esimiesten ja henkilöstön kanssa kevästä 2019 lähtien. Prosessia on ohjannut toimialan johtoryhmä. Valmistelutyön yhteydessä on konsultoitu mm. sisäistä tarkastajaa ja hankintalakimiestä. Valmistelutyön yhteydessä on vierailtu Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupunkien sosiaali- ja terveystoimialojen ostopalveluiden valvontatiimeissä ja tutustuttu ko. kaupunkien ohjaus- ja valvontakäytänteisiin. Muiden kuntien ja kaupunkien käytäntöjä ja niiden työvälineitä esimerkiksi lomakkeita tullaan hyödyntämään valvonnan jatkokehittämisessä.

Kehittämishankkeen lopputuloksena syntyi sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialan valvonnan yleissuunnitelma, jonka sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 20.11.2019 (110 §). Yleissuunnitelmassa määritellään ohjauksen ja valvonnan arvopohja, sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontajärjestelmä ja vastuut, valvonnan tehtävät ja muodot, asiakkaiden kuulemiseen liittyvät toimintatavat ja valvonnan raportoinnin käytännöt. Valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat valvontamenetelmät. Painopiste on asiakaskeskeisyydessä ja ennakoivissa toimissa. Palveluiden laadun vaatimukset pyritään viestimään selkeästi palveluntuottajille jo kilpailutuksen aikana ja sopimusneuvotteluissa. Keskeistä on myös tiivis vuorovaikutus palveluntuottajien kanssa hankintakauden aikana esimerkiksi säännöllisten tapaamisten ja muun säännöllisen yhteydenpidon avulla. Lisäksi palveluntuottajia tuetaan suunnitelmallisessa omavalvonnassa.

2.2 Sisäiset tarkastukset ja niihin perustuvat kehittämissuunnitelmat

Sisäinen tarkastaja teki ikääntyneiden ympärivuorokautisten hoivapalveluiden valvontaa koskevan tarkastuksen keväällä 2019. Tarkastus kohdistui sekä kaupungin ostamien että kaupungin itse tuottamien hoivapalveluiden valvontaan. Sisäinen tarkastaja kiinnitti huomiota suosituksissaan valvonnan suunnitelmallisuuden lisäämiseen, valvontamenetelmien monipuolistamiseen, oman palvelutuotannon valvonnan kehittämiseen, omavalvontasuunnitelmien ja omavalvonnan käytäntöjen valvontaan ja reklamaatiokäytäntöjen kehittämiseen. Sisäinen tarkastaja korosti, että valvonnan tulee olla ennakkollista ja valvontakäytäntien suunnitelmallisuuteen ja riittävään resursointiin tulee kiinnittää huomiota.

Sisäisen tarkastuksen kehittämissuosituksen pohjalta on laadittu toimenpidesuunnitelma ikääntyneiden palvelujen valvonnan kehittämiseksi. Kehittämissuunnitelman toimeenpano käynnistyi vuonna 2019, mutta suuri osa kehittämistoimenpiteistä kohdistuu aikataulullisesti vuodelle 2020. Toimialan valvontavastuut kuvattiin toimintasäännössä, joka hyväksyttiin sosiaali- ja terveyslautakunnassa 20.11.2019 (§112). Toukokuussa 2019 käynnistyi ikääntyneiden asumispalvelujen hankinta yhteistyössä Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän (Keusote) ja Sipoon kunnan kanssa. Hankinnan valmistelussa huomioitiin kehittämissuunnitelmaan kirjatut toimenpiteet ja hankintaa koskevaan sopimusluonnokseen sisällytettiin aikaisempaa tarkemmat määräykset

raportoinnista ja sopimussakoista.

Sisäinen tarkastaja teki tarkastuksen Keravan kaupungin vammaispalveluihin syksyllä 2019. Yksi tarkastuksen kohteista oli vammaispalvelujen ostopalvelujen valvonta. Sisäinen tarkastaja kiinnitti huomiota suosituksissaan sopimushallinnan ja -valvonnan vastuiden määrittelyyn, ostopalveluiden valvonnan laajentamiseen, asiakaskohtaiseen palveluiden seurantaan, valvontayhteistyöhön muiden kuntien kanssa, sopimusten säännölliseen seurantaan, palveluntuottajilta vaadittavan raportoinnin varmistamiseen ja epäkohtailmoitusten systemaattiseen kirjaamiseen.

Myös vammaispalveluissa laadittiin tarkastuksen tuloksia hyödyntäen kehittämissuunnitelma, jonka toimenpano käynnistettiin syksyllä 2019. Kehittämissuunnitelman toimeenpano jatkuu vuonna 2020. Vammaispalvelujen valvontavastuut selkiytettiin osana sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintasäätöuudistusta sosiaali- ja terveyslautakunnassa 20.11.2019 (§ 112). Lisäksi vammaispalvelujen työntekijät ohjeistettiin ostopalvelujen asiakaskohtaiseen seurantaan 14.11.2019.

3. VALVONNAN ERI MUODOT VUONNA 2019

3.1 Ennakoiva valvonta

Valvonnan yleissuunnitelman mukaan Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen toimialan valvontakulttuurin keskiössä ovat vuorovaikutteiset ja ennakoivat menetelmät. Ennakoivaan valvontaan sisältyvät omavalvonta, neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen.

Ennakoivaan valvontaan kuuluu se, että palveluntuottajille viestitään selkeästi ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa Keravan kaupungin palveluille asettamat vaatimukset. Palvelun kilpailutuksen toteutus on kriittinen vaihe ennakoivan valvonnan näkökulmasta. Ostopalveluja kilpailutettaessa tulee hankittava palvelu laatuvaatimuksineen kuvata riittävän tarkasti. Lisäksi palveluntuottajan raportointivelvollisuudet ja sopimusvelvoitteen laiminlyönnistä aiheutuvat sanktiot tulee yksilöidä sopimusehdoissa riittävän tarkasti. Vuonna 2019 aikana käynnistettiin ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen sekä sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen kilpailutukset. Edellä mainituissa kilpailutuksissa nämä ennakkollisen valvonnan vaatimukset otettiin huomioon tarjouspyyntöjen ja niihin liittyvien asiakirjojen valmistelussa.

Palveluilta edellytettävästä laadusta viestimistä pyrittiin tehostamaan julkaisemalla yleisön käyttöön keskeisten sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelukuvaukset. Palvelukuvaukset koskevat sekä ostopalveluja että omaa palvelutuotantoa. Palvelukuvaukset on julkaistu Keravan kaupungin internet-sivuilla 5.2.2020.

Palveluntuottajille annettiin ohjausta ja neuvontaa valvontakäyntien aikana. Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 6.1 §: ssä säädetään, että yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Palvelujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Valvontakäynneillä tarkastettiin palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ja annettiin ohjausta niiden sisältöön liittyen. Lisäksi yksittäisissä reklamaatiotilanteissa on pyydetty tarvittaessa omavalvontasuunnitelma nähtäväksi. Ikääntyneiden asumispalveluissa on yhtenä ohjauksen välineenä käytetty ohjauskirjeitä, joiden avulla palveluntuottajien huomiota on kiinnitetty palvelutuotannon kannalta kriittisiin tekijöihin.

Palveluntuottajille järjestettävät säännölliset yhteistyötapaamiset ovat osa ennakkollista valvontaa. Yhteistyötapaamisissa voidaan käsitellä esimerkiksi valvontakäyntien aikana tai seurantaraporteista nousseita kehittämiskohteita tai järjestää koulutusta palvelujen laadun kannalta kriittisistä tekijöistä. Vuonna 2019 järjestettiin yhteistyötapaamisia lastensuojelun avopalveluissa ja ympärivuorokautisissa palveluissa. Uudenmaan puitesopimuskuntien ja palveluntuottajien kumppanuuspäivät järjestettiin perustason laitoshoidon palveluntuottajille 10.9.2020, erityis- ja vaativan tason laitoshoidon palveluntuottajille 13.9.2019 ja perhehoidon palveluntuottajille 19.9.2019. Lisäksi lastensuojelun avopalveluiden puitesopimuskumppaneiden yhteistyötapaaminen järjestettiin 9.10.2019. Muilla vastuualueilla palveluntuottajien yhteistyötapaamisia ei ole järjestetty vuonna 2019. Osana vuoden 2020 valvontaohjelmaa palveluntuottajien yhteistyötapaamisten määrää tullaan lisäämään.

Yksityiset sosiaalipalvelut jaetaan luvanvaraisiin ja ilmoituksenvaraisiin palveluihin. Ilmoituksenvaraisia palveluja ovat esimerkiksi kotihoidon tukipalvelut ja lapsiperheiden kotipalvelu. Myös näitä palveluja tulee valvoa. Ilmoituksenvaraisia yksityisiä sosiaalipalveluja on Keravan kaupungin rekisterissä 100. Näiden palveluntuottajien valvonta perustuu pääosin ennakoivaan valvontaan. Olennainen osa ennakoivaa valvontaa on ilmoitusmenettely. Ilmoitusmenettelyä on

kehitetty vuoden 2019 aikana yksinkertaistamalla ilmoitusmenettelyyn liittyvää prosessia, laatimalla palveluntuottajille ilmoitusmenettelyä koskevat ohjeet ja rakentamalla uusi rekisteripohja. Uusi ilmoitusmenettelyä koskeva prosessi ohjeineen ja rekistereineen otetaan käyttöön kevään 2020 aikana.

3.2 Valvontakäynnit

Valvontakäynti on valvonnan menetelmä, jonka avulla halutaan osaltaan varmistaa, että palveluntuottaja toimii hankintasopimuksen mukaisesti ja toisaalta täyttää lainsäädännössä ja viranomaisten ohjeissa palvelulle asetetut vaatimukset. Vuonna 2019 tehtiin sekä ennalta ilmoitettuja että ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Vuoden 2019 valvontakäynnit on kuvattu taulukossa 1.

VALVONTAKÄYNNIT 2019		
	Ennalta ilmoitettut käynnit (kpl)	Ennalta ilmoittamattomat (kpl)
ARJESSA SELVITYMISTÄ TUKEVAT PALVELUT		
Tehostettu palveluasuminen		
Attendo/Levonmäki	2	1
Coronaria/Kiristallikartano	1	1
Esperi Kerava	1	3
Niitty-Nummen hoitokoti	1	1
PERHEITÄ TUKEVAT PALVELUT		
Mielenterveys- ja päihdepalvelut		
Betesda-säätiö/Palvelukoti Kotivalli	1	
Vammaispalvelut		
Attendo/Hummeli	1	1
Lastensuojelu		
Aallonharja		1
Valkosiipi	1	
Paasikivi	1	
Palmukoti	1	
Kurrekoti		1
Ruukintupa	1	
Liljakodit	1	
Karekoti	1	
TERVEYTTÄ EDISTÄVÄT PALVELUT		
Päihdekuntoutus		
Järvenpään päihdesairaala	1	
Ridasjärven päihdehoitokeskus	1	
YHTEENSÄ	15	9

Taulukko 1. Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontakäynnit 2019.

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen valvontakäynnit olivat osaksi etukäteen suunniteltuja ja osaksi perusteena olivat hoivakoteja koskevat epäkohtailmoitukset. Lisäksi Etelä-Suomen aluehallintovirasto antoi valvontakäyntejä koskevan toimeksiannon keväällä 2019. Etelä-Suomen aluehallintovirasto pyysi valvontakäyntejä koskevassa toimeksiannossaan erityisesti kiinnittämään huomiota ruokahuoltoon, siivoukseen ja pyykkihuoltoon.

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen valvontakäynneillä esiin nousseet laatupoikkeamat liittyivät lääkehoidon asianmukaiseen toteuttamiseen, ruoan tarjoilulämpötilaan, henkilöstön määrään ja työvuorojärjestelyihin. Lääkkeiden säilytys ei ollut kaikilta osin asianmukaista ja osalta henkilöstöä puuttui lääkelupia. Havaittaessa laatupoikkeamia palveluntuottajat veloitettiin korjaamaan epäkohta annetussa määräajassa ja epäkohdan korjaamisen varmistamiseksi tehtiin uusi valvontakäynti. Lisäksi valvontakäynneillä annettiin palveluntuottajille ohjausta omavalvontasuunnitelmien laadinnasta ja kiinnitettiin huomiota hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen, yhteistyöhön asiakkaan omaisen kanssa ja siivoustyön riittävään resursointiin.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta vuonna 2019 tehtiin kolme valvontakäyntiä. Päihdehuollon laitospalveluiden palveluihin kaksi ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin yksi. Mielenterveyskuntoutujista osa on sijoitettu Keravan alueen ulkopuolelle. Näistä yksiköistä on saatu sijaintikunnan tekemät valvontakäyntien raportit. Valvontaraportteja saatiin yhteensä seitsemän. Näihin valvontaraportteihin kirjatut laatupoikkeamat koskivat lääkehoidon turvallista toteuttamista, asiakaskirjauksia ja henkilöstömitoitusta.

Lastensuojelun ympärivuorokautisten palvelujen hankinta on toteutettu Uudenmaan kuntien yhteishankintana. Palvelujen valvonta toteutetaan Helsingin kaupungin koordinoimana maakunnallisena yhteistyönä. Valvonnan tueksi on kehitetty yhteiset työvälineet ja valvontaryhmällä on yhteinen suojattu sähköinen alusta käytössään valvonnan suunnittelua, seuranta ja raportointia varten. Keravan kaupungin lastensuojelun viranhaltija teki vuonna 2019 kahdeksan valvontakäyntiä, joista kaksi oli ennalta ilmoittamattomia. Lisäksi Keravan kaupungin lastensuojelulla oli käytössään muiden Uudenmaan kuntien valvontaraportit osana maakunnallista yhteistyötä. Lastensuojelun ostopalveluihin kohdistetuilla valvontakäynneillä havaitut laatupoikkeamat liittyivät henkilöstön koulutusvaatimukseen, työvuorojärjestelyihin, henkilöstömitoitukseen, omahoitajatyöhön, yksikön työn- ja vastuunjakoon, työnohjauksen järjestämiseen, lääkkeiden säilytykseen, lääkehoidosta vastaavan lääkärin puuttumiseen sekä puitesopimuksessa edellytettyjen kirjallisten ohjeiden puuttumiseen. Palveluntuottajille annettiin määräaika edellä kuvattujen puutteiden korjaamiseen. Kahdessa lastensuojeluyksikössä todettiin vakavia laatupoikkeamia: toisessa yksikössä lasten tarvitsemassa ikätasoisessa hoivassa oli vakavia puutteita ja toisessa yksikössä työntekijä oli ollut päihtyneenä työssä. Molemmissa tapauksissa yksikköön sijoitetut lapset otettiin pois yksiköstä. Aluehallintoviranomainen keskeytti toisen yksikön toiminnan ja toisen yksikön toiminta päättyi muutoin.

Vammaispalvelut muodostuvat kehitysvammaisten palveluista ja vaikeavammaisten palveluista. Vammaispalvelussa on tehty vuoden 2019 aikana kaksi valvontakäyntiä. Käynnit kohdistuivat kehitysvammaisten asumispalveluihin. Vaikeavammaisten asumispalveluihin ja muihin vammaispalveluihin ei tehty valvontakäyntejä.

Vuoden 2020 valvontaohjelmassa tavoitteena on tehdä valvontakäyntejä myös omiin ikäihmisten tehostetun palveluasumisen hoivakoteihin eli hoivakoti Vommaan ja Palvelukeskus Hopeahoviin. Vuonna 2019 Etelä-Suomen aluehallintovirasto teki valvontakäynnin hoivakoti Vommaan. Muita valvontakäyntejä kahteen edellä mainittuun yksikköön ei tehty.

3.3 Reklamaatiot

Reklaamaatiot ovat tärkeä osa palveluiden sopimuksenmukaisuuden valvontaa. Sosiaali- ja terveyspalveluiden reklamaatioissa on kyse siitä, että palvelun tilaaja huomauttaa palveluntuottajalle havaitsemastaan poikkeamasta palvelun sopimuksenmukaisuudessa ja pyytää oikaisemaan poikkeaman. Reklamaatio tulee tehdä ajallaan ja kirjallisesti. Sosiaali- ja terveyspalveluissa heräte ostopalveluista tehtävälle reklamaatiolle voi syntyä asiakaspalautteesta, valvontakäynnin tai raportoinnin perusteella.

Sisäinen tarkastaja kiinnitti huomiota puutteelliseen reklamointiin sekä vammaispalveluja että ikääntyneiden ympärivuorokautisia hoivapalveluja koskevissa raporteissaan. Vuosien 2017–2018 aikana Keravan kaupunki ei ole virallisesti reklamoinut palveluntuottajia heidän toiminnassaan esiin tulleista epäkohdista. Vuoden 2019 oikea-aikaiseen reklamointiin on kiinnitetty huomiota. Vuonna 2019 Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut teki 13 reklamaatiota ostopalveluista. Näistä 4 koski ikääntyneiden tehostettua palveluasumista, 1 rintasyöpäseulontaa, 1 henkilökohtaista apua ja 7 tulkkauspalveluja.

Reklamaatioiden syitä olivat puutteet palveluntuottajien reklamaatioreporttien toimittamisessa, puutteet lääkehoidon järjestämisessä, puutteet palveluntuottajan toimitilojen esteettömyydessä ja potilaan kohtelussa, henkilökohtaisen avustajan epäasianmukainen käyttäytyminen ja tulkkien osaamistaso ja käyttäytyminen tulkkaustilanteessa.

Reklamaatioprosessia on kehitetty vuoden 2019 sisäisten tarkastuksen tulosten pohjalta. Uusiin palvelujen hankintaa koskeviin sopimuksiin on sisällytetty palveluntuottajille velvollisuus raportoida säännöllisesti Keravan kaupungille asiakkaiden ja heidän omaistensa tekemistä reklamaatioista. Keravan sosiaali- ja terveyspalveluiden reklamaatioprosessia kehitetään parhaillaan selkiyttämällä reklamaatiokäytänteitä ja niihin liittyvää dokumentointia.

3.4 Asiakaspalautteen kerääminen

Asiakaspalautteen avulla on mahdollista saada kuvaa siitä, kuinka asiakkaat kokevat palvelujen laadun, ja asiakaspalaute tarjoaa myös kanavan mahdollisten laatuerojen toteutamiselle. Keravan kaupungin omassa palvelutuotannossa kerätään välitöntä hoito- ja palvelutilanteeseen liittyvää palautetta yksiköissä olevien palautelaitteiden avulla.

Välitöntä asiakaspalautetta kerätään kaikilla sosiaali- terveyspalvelujen toimialan vastuualueilla. Toimialan tavoitteeksi on asetettu, että välittömien asiakaspalautteiden suositteluindeksi eli NPS (=Suositteletko saamaasi palvelua ystävällesi tai läheisellesi) luku on 70 asteikolla 0-100. Vuonna 2019 sosiaali- ja terveyspalvelujen NPS-luvun keskiarvo oli 46.

Arjessa selvitymisen tukemisen vastuualueella toteutettiin omaiskysely aikaisempien vuosien käytännön mukaisesti. Kysely suunnattiin Keravan kaupungin omiin hoivayksiköihin ja Keravalla sijaitseviin yksityisiin ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen yksiköihin (Attendo Levonmäki, Coronaria Kristallikartano, Espoerin Hoivakoti ja Niitty-Nummen hoivakoti). Kyselyyn vastasi yhteensä 111 omaista.

Omaisista pyydettiin arvioimaan yksikön viihtyisyyttä, yksikössä asuvan omaisen saamaa hoitoa ja palvelua, yksikössä saamaansa kohtelua, neuvontaa ja ohjausta. Kaikkia edellä mainittuja hoidon ja palvelun laadun eri osa-alueita arvioitiin asteikolla 1-5. Kaikkien laadun osa-alueiden keskiarvot yksiköittäin vaihtelivat välillä 3,05-4,00.

Asiakaspalautteeseen ja asiakaskokemuksen mittaamiseen on kiinnitetty huomiota vuoden 2019 aikana toteutetuissa kilpailutuksissa. Uusissa sopimuksissa palveluntuottajilta edellytetään asiakaspalautteen keräämistä ja siitä raportoimista säännöllisesti tilaajalle. Uusien hankintasopimusten ehtojen mukaan kaupunki voi toteuttaa myös omia asiakaskyselyitä ostopalveluihin sijoitetuille asiakkailleen.

3.5 Viranomaisyhteistyö

Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut tekee yhteistyötä valvontaviranomaisten, Etelä-Suomen aluehallintoviraston ja sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston; Valviran, kanssa. Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimeksiannosta tehtiin keväällä kaikkiin Keravan alueella sijaitseviin ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen hoivakoteihin ennalta ilmoitetut, teemoitetut valvontakäynnit. Lastensuojelussa tehtiin myös yksi ennalta ilmoittamaton valvontakäynti yhteistyössä Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanssa.

Valvontakäyntien raportit lähetettiin vakiintuneen käytännön mukaisesti tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintoviranomaiselle ja kunnille, jotka ovat sijoittaneet asiakkaita valvontakäynnin kohteena olevaan yksikköön. Lisäksi ostopalveluissa havaituista epäkohdista informoitiin valvontaviranomaisia tarvittassa kirjallisesti tai puhelimitse.

4. JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEN HAASTEET VUODELLE 2020

Sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnalle löi leimansa vuonna 2019 erityisesti ikäihmisten asumispalvelujen osalta julkisuuteen nousseet hoidon ja palvelujen laatua koskevat epäkohdat. Tämä heijastui myös Keravan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluihin esimerkiksi valvontaviranomaisilta saatuina toimeksiantoina. Sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistuneet sisäiset tarkastukset autoivat tunnistamaan ostopalveluiden ja oman tuotannon valvonnan ja ohjauksen kehittämiskohteita. Vuoden 2019 aikana valvonnan painopisteena on ollut kehittämiskohteiden tunnistaminen ja toimintamallien ja –käytäntöjen kehittäminen. Tämä työ jatkuu vuonna 2020. Vuoden 2019 valvontatoiminnan arvioinnissa on huomioitava käytettävissä olleet resurssit. Valvontaan ja sen kehittämiseen ei ollut varattuna erityistä resurssia vaan toiminta toteutettiin osana normaalia virkatyötä.

Huomionarvoista on, että valvonta on kohdistunut suurimmaksi osaksi ympärivuorokautista palvelua tuottaviin yksiköihin. Kuitenkin kunnan valvontavastuu kohdistuu myös ei-ympärivuorokautisiin ostopalveluihin. Valvonnan kohdistaminen ympärivuorokautisiin palveluihin on kuitenkin resurssien suuntaamisen näkökulmasta perusteltua, koska näihin yksiköihin on yleensä sijoitettuna haavoittuvimmassa asemassa olevat asiakkaat, joilla itsellään ei välttämättä ole resursseja valvoa omia oikeuksiaan.

Osana sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialan palveluiden valvonnan yleissuunnitelman täytäntöönpanoa tullaan vuoden 2020 aikana toteuttamaan ohjauksen ja valvonnan konkreettisia kehittämistoimenpiteitä, joiden toteuttamista koordinoidaan hallinto- ja tukipalveluiden vastuualueen toimesta. Tunnistettuja ohjauksen ja valvonnan kehittämiskohteita ovat:

- sopimusohjauksen ja –valvonnan tueksi laadittavat sopimuskohtaiset vuosikellot,
- kirjallisesti määriteltävät sopimuskohtaiset sopimusohjauksen ja -valvonnan vastuut,
- sopimusohjauksen ja –valvonnan tueksi päivitettävät sopimuskohtaiset ohjauksen ja valvonnan lomakkeistot (esim. lomake valvontakäynnin raportointia varten),
- sisäisen sopimushallinnan vahvistamiseksi kaikkien työntekijöiden saataville intraan/verkoasemalle tulee paikka, josta löytää helposti ja helppolukuisesti ajantasaisten palveluhankintojen puitesopimusten palvelukuvaukset, toimittajalistat ja hintataulukot,
- sopimusohjauksen ja –valvonnan tueksi määriteltävät yleiset sopimuspoikkeamien sekä reklamaatioiden hallinta- ja käsittelykäytänteet toimialalla, valvontatapahtumien dokumentointi,
- ohjaus- ja valvontatiimien työlistojen, vastuiden ja käytännön organisoitumisen määrittäminen.