



ESPOO
ESBO

IKÄÄNTYNEIDEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN VALVONTASUUNNITELMA 2020 -

Espoon kaupunki
Vanhusten palvelut
Pitkäaikaishoito

10.3.2019

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	2
2 VALVONTAYHTEISTYÖ	2
2.1 Kuntavalvonta yhteistyössä Valviran ja Aluehallintoviraston kanssa	2
2.2 Yhteistyö muiden kuntien kanssa	3
3 PALVELUNTUOTTAJIEN OMAVALVONTA	3
4 ESPOON KAUPUNGIN TOTEUTTAMA SOPIMUSVALVONTA	4
4.1 Ennakoiva valvonta	4
4.2 Suunnitelmallinen valvonta	4
4.3 Reaktiivinen valvonta	5
4.4 Tehostettu valvonta	6
5 KIRJALLINEN HUOMAUTUS- JA REKLAMAATIOMENETTELY	6
6 VALVONNAN JULKISUUS, ARVIOINTI JA RAPORTOINTI	6

10.3.2019

1 JOHDANTO

Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu niille espoolaisille ikääntyneille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautisesti hoivaa ja huolenpitoa, eivätkä voi enää asua omassa kodissaan. Tehostetun palveluasumisen hoivakodissa asiakas voi asua elämänsä loppuun saakka. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia on paikalla hoivakodissa jatkuvasti.

Espoon kaupunki järjestää ikääntyneiden tehostettua palveluasumista sekä kaupungin omana toimintana että ostopalveluna. Ostopalveluna tuotettu palvelu perustuu kaupungin hankintaan, Uusi hankintakausi on alkanut Espoossa 1.1.2020 ja sopimukset Espoon ja palveluntuottajien välillä ovat voimassa toistaiseksi. Espoon kaupungin ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on edellytetty, että palveluntuottaja noudattaa tehostetun palveluasumisen palvelukonseptia, jossa on määriteltä korkea vähimmäisvaatimukset laadulle. Valvonta kohdentuu näiden laatutekijöiden toteutumisen seurantaan sekä toiminnan lainmukaisuuden valvontaan. Myös kaupungin omat tehostetun palveluasumisen yksiköt ovat sitoutuneet noudattamaan samaa palvelukonseptia ja niitä valvontaan samoilla periaatteilla kuin ostettuja palveluita.

Espoon järjestämässä tehostetussa palveluasumisessa on kaikkiaan noin 1360 asukasta, joista valta Ostopalveluhoivakoteja Espoon alueella on noin 37, joista kaupungin hoivakoteja on viisi. Tehostetun palveluasumisen valvonnan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen hoivan ja palvelun riippumatta missä hoivakodissa he asuvat.

Tehostetun palveluasumisen laillisuudesta, laadusta ja valvonnasta vastaa vanhusten palveluiden pitkäaikaishoidon palvelualue. Toiminnan ja laadun valvonta on suunnitelmallista ja säännöllistä. Tässä valvontasuunnitelmassa on kuvattu mitä suunnitelmallinen ja säännöllinen valvonta tarkoittaa käytännössä ja miten valvontaa toteutetaan yhteistyössä palveluntuottajien, Länsi-Uusimaan ja muiden lähikuntien sekä aluehallintoviraston kanssa.

Valvontasuunnitelma on hyväksytty Espoon sosiaali- ja terveyslautakunnassa 25.02.2020. Suunnitelma on voimassa toistaiseksi ja sitä tarkistetaan sopimuksen, viranomaissäädösten tai ohjeiden muuttuessa.

2 VALVONTAYHTEISTYÖ

2.1 Kuntavalvonta yhteistyössä Valviran ja Aluehallintoviraston kanssa

Aluehallintovirastot valvovat alueensa kuntien palveluiden järjestämistä sekä julkisten ja yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Valvira valvoo merkitykseltään suuria, laajoja tai periaatteellisia tapauksia. Tarvittaessa aluehallintovirasto siirtää tapausten käsittelyä Valviralle sovitun työnjaon mukaisesti. Kunnan tulee aina ilmoittaa alueensa aluehallintovirastoille ilmi tulleista puutteista ja epäkohdista. Tiettyjä lain edellyttämiä valvontatoimenpiteitä, kuten hoivakodin toiminnan keskeyttäminen, voivat tehdä vain aluehallintovirastot tai Valvira.

Espoon kaupunki toimittaa hoivakotien kaikki valvontakäyntikertomukset ja annetut kirjalliset huomautukset sekä reklamaatiot tiedoksi aluehallintovirastoon. Lisäksi kaupunki tekee tiivistä yhteistyötä aluehallintoviraston kanssa kaikissa niissä tilanteissa, joissa palveluntuottajan laatu

10.3.2019

ei vastaa tehostun palveluasumisen tuottajalta edellytetyjä vaatimuksia. Kaupunki myös konsultoi aluehallintovirastoa valvontaan liittyvissä linjauksissa ja pyytää tarvittaessa ohjeistusta.

2.2 Yhteistyö muiden kuntien kanssa

Espoon on toteuttanut ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen hankinnan yhteisesti Länsi-Uusimaan kuntien kanssa. Yhteisessä hankinnassa ovat Espoon lisäksi mukana Hanko, Inkoo, Kauniainen, Karviainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, ja Siuntio. Kaikki kunnat ovat määritelleet tehostetun palveluasumisen tuottajille yhteiset laadun vähimmäisvaatimukset ja myös laadun valvonnassa noudatetaan yhteisiä periaatteita. Kuntien välistä, valvontaan liittyvää yhteistyöstä toteutetaan säännöllisissä yhteisissä tapaamisissa.

Espoo toimittaa hoivakotien valvontakäynneistä tehdyt valvontakäyntikertomukset myös kaikkiin niihin kuntiin, joiden asiakkaita on Espoossa sijaitsevilla hoivakodeilla ja tekee tarvittaessa kuntien kanssa yhteistyötä valvonnan toteuttamisessa. Vastaavasti niiden Espoon ulkopuolella olevien hoivakotien, joissa on espoolaisia asiakkaita, valvonta perustuu pääasiassa hoivakodin sijaintikunnan valvonnasta saatuihin valvontakertomuksiin.

3 PALVELUNTUOTTAJIEN OMAVALVONTA

Suunnitelmallinen omavalvonta palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on yksityisten (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) ja julkisten (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) tehostetun palveluasumisen tuottajien lakisääteinen velvollisuus. Palveluntuottajan on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma yksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä ja omavalvontasuunnitelman on oltava julkisesti nähtävillä. Omavalvonnan tavoitteena on tunnistaa palvelun onnistumisen kannalta kriittiset työvaiheet ja riskit ennakoivasti. Toiminnan epäkohdat on korjattava viipymättä. Toimiva omavalvonta on palvelujen laadunhallinnan ja toiminnan kehittämisen tärkein väline.

Osana omavalvontaan hoivakodin henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava hoivakodin vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan hoivan ja palvelun toteuttamisessa (Sosiaalihuoltolaki 48§). Epäkohta voi olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta. Toiminnasta vastaavan on toimitettava ilmoitus ja asiaan liittyvät korjaustoimet edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Hoivakodin omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata toimintakäytännöt sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekemisestä. Hoivakodin sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset käydään läpi valvontakäynnillä.

Espoon kaupungin toteuttamassa valvonnassa arvioidaan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta, toimivuutta ja asiakasnäkökulmaa sekä sitä, että omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä. Erityisesti valvontaa kohdistetaan omavalvontasuunnitelmien ja palvelukonseptin sisältöjen yhdenmukaisuuden varmistamiseen sekä siihen, miten palveluntuottaja omavalvonnalla vastaa hoivakodin toiminnan haasteisiin ja käyttää omavalvontasuunnitelmaansa palvelun laadun kehittämiseen.

10.3.2019

4 ESPOON KAUPUNGIN TOTEUTTAMA SOPIMUSVALVONTA

Espoon kaupungilla on yksityisen hoivapalvelun sijaintiin perustuva valvontavastuu eli Espoon kaupunki valvoo kaikkia kunnan alueella toimivia tehostetun palveluasumisen tuottajia. Valvonta kohdistuu sekä kaupungin omiin hoivakoteihin että yksityisten palveluntuottajien hoivakoteihin. Espoon kaupunki valvoo sekä palveluiden laillisuutta että sopimuksenmukaisuutta. Valvonnan lähtökohtana on ikääntyneiden tehostetulle palveluasumiselle laadittu palvelukonsepti ja siinä edellytetyt vähimmäisvaatimukset palvelun laadulle, joihin palveluntuottajat ovat sopimuksella sitoutuneet.

Espoon kaupungin toteuttama valvonta voidaan luokitella ennakoivaan, suunnitelmalliseen ja reaktiiviseen valvontaan sekä tehostettuun valvontaan.

4.1 Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on monimuotoista ohjusta, tiedon välitystä ja yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Ennakoivan valvonnan tavoitteena on epäkohtien ennaltaehkäisy. Osana ennakoivaa valvontaa Espoo välittää palveluntuottajille tietoa lainsäädännöstä, viranomaisten linjauksista ja laatusuosituksista. Kirjallisten ohjeiden saatavuuden varmistamiseksi Espoossa on otettu käyttöön palveluntuottajien yhteinen sähköinen työtila ja säännöllinen ajankohtaisten asioiden infokirje palveluntuottajille. Muita ennakoivaan kehitettyjä toimintakäytäntöjä kuten säännöllistä viestintää ja yhteisiä keskustelufoorumeita jatketaan. Lisäksi kaupunki toteuttaa säännölliset asiakastytyväisyyskyselyt ja koulutuksia palveluntuottajille.

Yhtenä ennakoivan valvonnan muotona Espoossa hygieniahoitaja käy hoivakodeissa suunnitelmallisesti ohjauksikäynneillä, joissa palveluntuottaja saa palautetta ja ohjausta hoivakodin hygieniakäytäntöihin ja infektioiden estämiseen liittyvissä asioissa. Hygieniahoitajien ohjauksikäyntien määrä ja kohdehoivakodit määritellään vuosittain tarpeen mukaisesti.

Palveluntuottajille on tarjottu mahdollisuus ilmoittaa itse Espoon kaupungille tilapäisistä poikkeamista palvelunsa laadussa ja poikkeaman korjaamisakataulun. Näin vahvistetaan hyvää yhteistyötä palveluntuottajien kanssa ja edistetään Espoon valvonnan tiedonsaantia.

4.2 Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallinen valvonta on koko kalenterivuoden tapahtuvaa systemaattista, tiivistä ja säännöllistä yhteistyötä palveluntuottajan kanssa. Suunnitelmallinen valvonta sisältää suunnitellut valvontakäynnit, joita tehdään pääsääntöisesti jokaiseen Espoossa sijaitsevaan hoivakotiin yksi käynti ennalta ilmoitetusti ja yksi ennalta ilmoittamatta.

Suunnitelmallisen, ennalta ilmoitetun valvontakäynnin aika sovitaan etukäteen hoivakodin lähijohtajan kanssa. Valvontakäynnillä keskitytään palvelukonseptin toteutumisen varmistamiseen ja keskustelu on luontaan ohjaavaa. Lisäksi käynnillä kierretään hoivakodissa ja tavataan asiakkaita ja henkilökuntaa. Suunnitelmallisella valvontakäynnillä varmistetaan erityisesti, että kaikille asukkaille on nimetty omahoitaja, hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla ja että kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on voimassa oleva lääkehoitolupa. Lisäksi osana suunnitelmallista valvontaa tarkistetaan vähintään kerran vuodessa kaikkien hoivakotien henkilöstömitoitus kolmen viikon jaksolta

10.3.2019

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen sopimuksen mukaisesti kaikki palveluntuottajat käyttävät RAI (Resident Assessment Instrument) -laatumittaria ja valvonnassa tarkistetaan hoivakodin tilanne suhteessa asetettuihin RAI-tavoitteisiin sekä suhteessa muihin hoivakoteihin ja valtakunnalliseen keskiarvoon.

Suunnitelmallinen, ennalta ilmoittamaton valvontakäynti tehdään hoivakotiin ennalta suunnitellusti aikana, jota ei ilmoiteta palveluntuottajalle etukäteen. Myös suunnitelmallinen ennalta ilmoittamaton valvontakäynti perustuu strukturoituun rakenteeseen, jonka mukaisesti käynnillä selvitetään erityisesti viriketoiminnan, ulkoilun ja ruokailuaikojen toteutumista, liikkumista estävien välineiden käyttöä sekä henkilökunnan tietämystä omavalvonnasta ja sosiaalihuoltolain mukaisesti ilmoitusvelvollisuudesta. Käynnillä korostuu toiminnan havainnointi ja keskustelut asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa.

Suunnitelmallisten käyntien sisältöä ja painopistealueita arvioidaan vuosittain ja valvontakäyntikertomusten pohjia muokataan ja kehittämistä jatketaan. Käynneillä täytetty valvontakäyntikertomus lähetetään tiedoksi palveluntuottajalle.

Mikäli valvonnassa todetaan laatupuutteita, palveluntuottajan kanssa sovitaan puutteiden korjaamisaikataulu ja edellytettävät toimenpiteet, joiden toteuttamisen palveluntuottaja kirjaa valvontakäyntikertomukseen. Mikäli palveluntuottaja ei korjaa puutteita sovituksessa aikataulussa, siirrytään kirjalliseen huomautus- ja reklamaatioprosessiin. Tarvittaessa hoivakoti otetaan tehostettuun valvontaan.

4.3 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa ilmenneen epäkohdan käynnistämää valvontaa tai -ohjausta. Mikäli Espoon kaupunki saa palautteen, muistutuksen, kantelun tai muun vastaavan kautta tulee tietoon epäkohtia palveluntuottajan toiminnassa, pyytää Espoo palveluntuottajalta selvityksen ja/tai tekee hoivakotiin ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin. Valvontakäynti tehdään, jos ei ole aivan ilmeistä, että käyntiä ei tarvita. Muistutuksen tai kantelun antaja saa kirjallisen vastauksen.

Reaktiiviseen valvontaan liittyvä käynti tehdään pääasiassa ennalta ilmoittamatta ja siinä käytetään ennalta ilmoittamattoman käynnin kertomuspohjaa. Lisäksi käynnillä selvitetään tarkemmin palautteen sisältämiä asioita. Usein reaktiiviseen palautteeseen liittyy myös yksittäisten asiakkaiden hoidon laadun varmistamista esimerkiksi asiakastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten perusteella.

Mikäli selvityksessä tai käynnillä laatu poikkeamia, palveluntuottajalle annetaan määräaika, jonka puitteissa toiminnan korjaukset ja epäkohtien poistamiset täytyy tehdä. Käynneistä tehdään aina kirjallinen raportti, johon palveluntuottaja kirjaa tekemänsä korjaustoimenpiteet ja sen miten toiminnan laatu varmistetaan jatkossa.

Mikäli palveluntuottaja ei korjaa havaittuja epäkohtia tai laatuongelmia annetussa määräajassa, siirryy Espoon kaupunki sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin. Reklamaatioprosessin ja palveluntuottajalta edellytettävien toimenpiteiden aikataulu toteutetaan aina siten, että reklamaatiotilanteissakin Espoon kaupunki takaa hoivakodissa asuvien asiakkaiden turvallisen asumisen ja hoivan.

10.3.2019

4.4 Tehostettu valvonta

Mikäli havaitut epäkohdat ovat toistuvia, palveluntuottaja ei ole korjannut laatuvaatimuksia sovitussa aikataulussa tai laatuongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin, Espoon kaupunki ottaa hoivakodin ns. tehostettuun valvontaan. Tehostetulla valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja korjaa toimintaansa Espoon edellyttämien laatuvaatimusten mukaiseksi.

Tehostetussa valvonnassa olevan hoivakodin toimintaa seurataan tiheästi palveluntuottajalta pyydettyjen säännöllisten seurantojen avulla. Lisäksi hoivakotiin tehdään joko suunniteltuja tai ennalta ilmoittamattomia käyntejä toistuvasti. Tehostettuun valvontaa sisältyy myös palveluntuottajan kanssa pidettävät yhteistyökokoukset, joissa seurataan yhteisesti hoivakodin laatuvaatimusten korjaamista ja laadun kehittämistä. Kun hoivakodin voidaan luotettavasti todeta korjanneen epäkohdat, voidaan tehostettu valvonta purkaa ja siirtyä yleiseen valvontaan.

5 KIRJALLINEN HUOMAUTUS- JA REKLAMAATIOMENETTELY

Espoon ja palveluntuottajien välisessä sopimuksessa on määritelty, miten toimitaan, jos palveluntuottajan tuottama palvelu ei vastaa sopimusta ja sen laatuvaatimuksia. Mikäli palveluntuottaja ei ole korjannut havaittuja laatuvaatimuksia valvonnassa esitetyn aikataulun mukaisesti tai ei ole pitänyt sopimuksen edellyttämää laatutasoa yllä riittävää aikaa, Espoo antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen. Kirjallisessa huomautuksessa palveluntuottajaa edellytetään korjaamaan laatuvaatimukset.

Sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin siirytään, mikäli palveluntuottaja ei ole korjannut laatuvaatimuksia kirjallisessa huomautuksessa vaaditussa aikataulussa. Sopimuksen mukaiseen reklamaatiomenettelyyn voidaan siirtyä suoraan, mikäli laatuvaatimukset ovat jatkuvia tai merkittäviä.

Espoo voi sisällyttää reklamaatioon myös sopimussakon. Pääsääntöisesti sopimussakkoa käytetään toisen ja kolmannen reklamaation kohdalla, mikäli laatuvaatimusten vakavuus ei muuta edellytä. Mikäli palveluntuottaja ei reklamaatioista huolimatta korjaa palvelun laatua, Espoon kaupunki purkaa sopimuksen sopimus palveluntuottajan kanssa.

Espoo ei osoita hoivakotiin uusia asiakkaita huomautus- ja reklamaatiomenettelyn kohteena olevaan hoivakotiin ja voi tarvittaessa ohjata hoivakodissa asuvia valitsemaan tilalle toisen hoivakodin. Asiakkaita ei koskaan siirretä vastentahtoisesti toisiin hoivakoteihin, vaan etsitään heitä tyydyttävät ratkaisut.

6 VALVONNAN JULKISUUS, ARVIOINTI JA RAPORTOINTI

Kaikki kaupungin sopimuksessa olevat hoivakodit löytyvät hoivakodit.espool.fi -sivustolta. Sivuston kehittämistä jatketaan ja hoivakotien esittelyn lisäksi sivustolle tullaan lisäämään tietoa hoivakotien laadusta.

10.3.2019

Valvonnan toimenpiteistä ja tuloksista raportoidaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle kolme kertaa vuodessa osavuosisikatsausten yhteydessä sekä vuosittain läkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyys ja laatu -raportissa