

Vammaispalvelujen valvontaraportti 2020

Vammaisten ympärivuorokautiset asumispalvelut

Vammaisten työ- ja päivätoimintapalvelut

Sisällys

1. Valvonnan sisältö ja tavoitteet.....	3
2. Vammaispalvelun valvontatyöryhmä.....	3
3. Valvonnan piirissä olevat yksiköt.....	4
4. Valvonnan toteutus.....	4
4.1 Ennakoiva valvonta.....	4
4.2 Suunnitelmallinen valvonta.....	5
4.3 Reaktiivinen valvonta.....	6
4.4 Tehostettu valvonta.....	7
5. Valvonnan havainnot.....	7
6. Johtopäätökset ja vammaispalvelun valvonnan kehittäminen.....	8

Liite 1: Espoon vammaispalvelun toteuttamat valvontakäynnit vuonna 2020

Liite 2: Ohjaus- ja valvontakäyntilomake

1. Valvonnan sisältö ja tavoitteet

Kunnan alueella toimivia sosiaalipalveluja valvoo aluehallintovirasto (AVI), Valvira sekä kunta, jonka alueella palveluja tuotetaan. Kunta on vastuussa sekä omana toimintana järjestettävistä että yksityisiltä yrityksiltä ja yleishyödyllisiltä yhteisöiltä ostamiensa palvelujen laadusta ja asianmukaisuudesta.

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ja aluehallintovirastojen yhteistyössä laatima [Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023](#) sisältää keskeiset valvonnan vuosittaiset painopisteet, periaatteet ja tavoitteet, jotka ohjaavat myös Espoon vammaispalvelujen toteuttamaa valvontaa. Valvontaohjelman tavoitteena on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta ja varmistaa, että ihmiset saavat tarvitsemansa palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Valvontaohjelman mukainen suunnitelmallinen valvonta varmistaa, että valvonta ei ole pelkästään reaktiivisten asioiden käsittelyä, vaan valvonnassa myös pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti kohdennetaan systemaattista valvontaa riskiperusteisesti.

Valtakunnallisen valvontaohjelman lisäksi vammaispalvelujen valvontaa on ohjannut vammaispalvelujen ympärivuorokautisten asumispalvelujen valvontasuunnitelma. Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yhteinen asumispalvelujen valvontatyöryhmä valmisteli yhteisen valvontasuunnitelman ([Asumispalvelujen valvontasuunnitelma](#)) yhtenäistämään jatkossa valvonnan periaatteita, käytäntöjä ja toteutusta eri palvelualueilla.

Espoon vammaispalvelujen toteuttaman valvonnan tavoitteena on varmistaa, että vammaiset saavat heidän omien tarpeiden mukaiset palvelut yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti niin, että vammaisen oman näköisen elämän toteutuminen mahdollistuu. Valvonnan tavoitteena on myös varmistaa, että palvelu on omavalvontasuunnitelman ja sopimuksen mukaista. Lisäksi valvonnassa varmistetaan, että asiakkaalle on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan tuen ja avun tarpeeseen. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla ja ohjauksella tuetaan palvelujen tuottajaa tunnistamaan mahdolliset toiminnassa ilmenevät riskit ja toteuttamaan omavalvonnan periaatteiden mukaista seuranta- ja arviointia.

Tässä valvontaraportissa kuvataan Espoon vammaispalvelujen toteuttamaa lakisääteistä valvontaa vammaisten ympärivuorokautisissa asumispalveluissa sekä työ- ja päivätoimintapalveluissa vuoden 2020 aikana. Valvontatoimien toteuttamista on vuoden aikana vaikeuttanut Covid-19 pandemian aiheuttamat varotoimet ja muutokset yksiköiden toiminnassa. Ympärivuorokautisten asumispalvelujen vierailukiellot ja mahdolliset tartuntatilanteet edellyttivät erityistä harkintaa ja suunnittelua tarkoituksenmukaisen valvonnan toteuttamiseksi. Päivä- ja työtoimintayksiköt suljettiin poikkeusolojen ajaksi keväällä 2020 ja toimintaa on supistettu lähes koko vuoden ajan.

Vammaispalvelussa toteutettavat valvontatehtävät jakautuvat ennakoivan, suunnitelmallisen, reaktiivisen ja tehostetun valvonnan keinoihin, joita käsitellään luvuissa 4.1- 4.4. Vuoden 2020 aikana vammaispalvelun valvontaan liittyviä yksikkökäyntejä toteutettiin 22 eri toimintayksikköön (Liite 1).

2. Vammaispalvelun valvontatyöryhmä

Vammaispalvelujen valvontatyöryhmä vastaa vuosittaisten valvontatoimien suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Valvontatyöryhmän puheenjohtajana toimii vammaispalvelun palvelupäällikkö. Työryhmän jäseniä ovat oman toiminnan palveluesimiehet, johtavat sosiaalityöntekijät sekä 1.6.2020 alkaen valvontatiimin nimetty sairaanhoitaja ja 1.12.2020 alkaen valvonnan asiantuntija.

Valvontatyöryhmän rooli on toimia asiantuntijatyöryhmänä. Valvontatyöryhmän jäsenet tuovat omien alueidensa havainnot ja tiedot palveluntuottajien toiminnasta valvontatyöryhmälle. Kaikki valvontatyöryhmän jäsenet ovat myös osallistuneet vuoden aikana toteutettuun valvontatyöhön. Vammaispalvelun valvontatyöryhmän edustaja/-t osallistuvat määräajoin kuntien (Helsinki, Vantaa, Kerava)

välisiin valvonnan yhteistyötapaamisiin, joissa kehitetään valvonnan käytäntöjä ja jaetaan valvontaan liittyvää tietoa.

3. Valvonnan piirissä olevat yksiköt

Espoon vammaispalvelut toteuttaa lakisääteistä valvontaa vammaisten ympärivuorokautisissa asumispalveluissa sekä työ- ja päivätoimintapalveluissa. Valvonnan piiriin kuuluvat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikki Espoossa sijaitsevat omana toimintana järjestettävät sekä yksityisiltä yrityksiltä ja yleishyödyllisiltä yhteisöiltä ostetut palvelut. Lisäksi valvontaa toteutetaan Espoon ulkopuolella sijaitsevilla yksityisen palveluntuottajan yksiköissä, jotka ovat hankintasopimuksen piirissä tai joissa on espoolaisia asiakkaita.

Eteva kuntayhtymä ja Kärkulla samkommun vastaavat itse Espoossa sijaitsevien asumisyksiköidensä toiminnan valvonnasta. Asukaskohtaisten palvelujen ohjausta ja valvontaa on toteutettu näissä yksiköissä osana vammaissosiaalityötä ja tarvittaessa yhteistyöneuvottelujen avulla.

Asumisyksiköiden palvelut voivat olla kohdennettuja joko tietyn vammaryhmän henkilöille (kehitysvammaiset henkilöt, autismin kirjon henkilöt tai vaikeavammaiset henkilöt) tai useamman ikä- ja/tai vammaryhmän henkilöille.

- Yksityisten palveluntuottajien tai kuntayhtymien asumisyksiköitä oli vuonna 2020 Espoon alueella noin 45 kpl.
- Kaupungin omia asumisyksiköitä on kahdeksan (8), joista viisi (5) on ympärivuorokautisen asumisen tuen yksikköä. Näistä kaksi (2) yksikköä on kokonaan lyhytaikaiseen hoitoon ja asumisvalmennukseen keskittyviä ja yksi (1) yksikkö tarjoaa tehostetun asumisen lisäksi asumisvalmennusta.
- Valvonnan piirissä olevia Espoon alueen ulkopuolella sijaitsevia ympärivuorokautisen asumisen tuen sopimusasumisyksiköitä oli 52 kpl.

Omissa asumisyksiköissä kaikki asiakkaat ovat espoolaisia, mutta yksityisten palveluntuottajien yksiköissä ja kuntayhtymien yksiköissä on asiakkaita myös muista kunnista. Espoon vammaispalveluilla on kaksi oman toiminnan päivä- ja työtoimintayksikköä espoolaisille asiakkaille.

Vuonna 2020

- Espoo osti pitkäaikaista ympärivuorokautista asumispalvelua yhteensä 435 asiakkaalle.¹
- Omissa asumisyksiköissä palvelua järjestettiin pitkäaikaista ympärivuorokautista asumispalvelua 54 asiakkaalle.
- Espoon vammaispalvelut hankki päivä- ja työtoiminnan palveluita ostopalveluina 366 asiakkaalle. Kasvua edellisvuoteen verrattuna 4,5 %.
- Omissa työ- ja päivätoimintayksiköissä oli 194 asiakasta.

4. Valvonnan toteutus

4.1 Ennakoiva valvonta

Ennakoiva valvonta on monimuotoista yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Ennakoivan valvonnan tavoitteena on varmistaa asiakkaiden hyvä hoito, sopimusten toteutuminen ja epäkohtien ennaltaehkäisy. Ennakoivan valvonnan toimintakäytäntöjä ovat esimerkiksi säännölliset asiakastytyväisyyskyselyt, palveluntuottajayhteistyö ja eri tarpeiden mukaiset ohjeistukset.

Ensimmäisen kerran ennakoivaa valvontaa tapahtuu toimintayksikön lupahakemuksen yhteydessä, kun yksikkö hakee lupaa ympärivuorokautisen asumispalvelun tuottamiselle aluehallintovirastolta tai kun kyseessä on useamman aluehallintoviraston alueella toimiva palveluntuottaja, Valviralta. Lupa tarvitaan uuden asumisyksikön toiminnan aloittamisen lisäksi toimintayksikön toiminnan tai

¹ Kasvuprosenttia ei ilmoiteta asiakastietojärjestelmämuutoksesta johtuvan laskutavan muutoksen vuoksi.

esimerkiksi vastuuhenkilöiden muuttuessa. Kunta tekee tarvittavan tarkastuskäynnin ja antaa yksikön sijaintikuntana lausunnon aluehallintovirastolle. Aluehallintovirastot ylläpitävät alueella toimivista ympärivuorokautisten asumispalvelujen tuottajista rekisteriä.

Valvontatyöryhmän määrittelemiin ennakoivan valvonnan tehtäviin on kuulunut vuoden 2020 aikana muun muassa viestintää ja ajantasaista tiedottamista, toimilupalausuntojen laatimista sekä palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmien ja lääkehoitosuunnitelmien ennakkollista valvontaa ja ohjausta. Vammaispalveluissa on keskitytty vuoden 2020 aikana erityisesti Covid-19 -pandemiaan liittyvään viestintään ja palveluntuottajien neuvontaan ja ohjaukseen.

Vuoden 2020 aikana lupatarkastuskäyntejä tehtiin seitsemään yksikköön. Osa vuoden toimilupatar- kastuksista toteutettiin yhteistyönä aluehallintoviraston edustajan kanssa. Espoossa käynnistyi yksi yksityisen palveluntuottajan päivätoimintakeskus (Rinnekot, Aarre päivätoiminta) ja kaksi uutta ympärivuorokautisen asumispalvelun yksikköä (Rinnekot, Viljala ja Pajula).

Espoon vammaispalvelut tekee lisäksi yhteistyötä eri palveluntuottajien kanssa palvelujen hankin- nan ja vuosittaisten hintaneuvottelujen yhteydessä. Espoon kaupungilla on voimassa kolme ympä- rivuorokautista asumispalvelua koskevaa hankintasopimusta:

- Ympärivuorokautisen asumisen tuen puitesopimus sekä
- kohdekohtaiset sopimukset Aspa Villa Huvi ja Autismisäätiö Huvilinna -asumisyksi- köiden osalta.

Lisäksi asumispalveluja hankitaan suoraan hankintana palveluntuottajilta, jotka eivät kuulu sopimusten piiriin.

Ennakoivan valvonnan yhtenä toimintakäytäntönä vammaispalvelun omissa toimintayksiköissä on vertaisvalvonta. Vertaisvalvonnassa toimintayksiköt tutustuvat yksikköpareittain toistensa omaval- vontasuunnitelmien sisältöihin ja vertailevat omavalvonnan toteuttamisen käytäntöjä yksiköissä. Ver- taisvalvonnasta nousseita havaintoja ja hyviä käytäntöjä hyödynnetään toiminnan laadun kehittämi- sessä. Tavoitteena on kehittää arjen omavalvontaa edistäviä käytäntöjä ja keinoja, joiden avulla jo- kainen työntekijä osallistuu ja kantaa vastuuta yksikön riskien hallinnasta, palveluiden laadun kehit- tämisestä sekä asiakasturvallisuudesta. Vertaisvalvonnan toteuttamista vaikeutti Covid-19 pande- mian tuomat muutokset toimintaan ja toiminnan kehittämiseen. Toimintayksiköiden työkäytännöt muutettiin vastaamaan valtakunnallisia ohjeita, suosituksia ja määräyksiä. Toiminnan omavalvonta painottui korostetusti näihin uusiin työkäytäntöihin pandemian leviämisen ehkäisemiseksi.

Espoon kaupungin vammaispalvelujen omien ympärivuorokautisten asumispalveluyksiköiden ja työ- ja päivätoimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain sosiaali- ja terveystoi- men yhteisen käytännön mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmat ohjaavat yksiköiden toimintaa ja pal- velujen laatua sekä toimivat henkilöstön perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelmien mukai- sen laadukkaan toiminnan jalkauttaminen yksikön arkeen, laadun säännöllinen mittaaminen ja tietojen ajantasaisuus ovat keskeisiä tekijöitä toimivassa omavalvonnassa. Covid-19 pandemia nosti esiin tarpeen omavalvonnan päivittämisestä erityisesti valmiussuunnitelman osalta.

4.2 Suunnitelmallinen valvonta

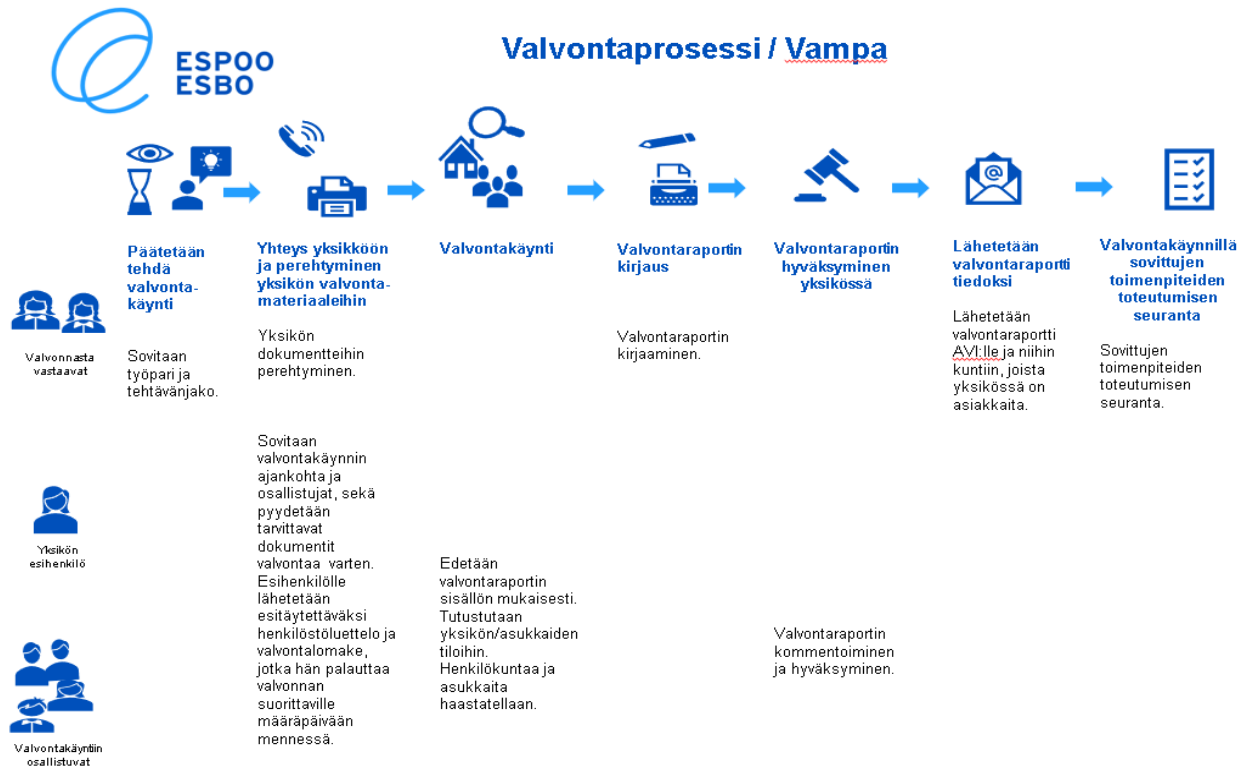
Suunnitelmallinen valvonta sisältää suunnitellut ennalta ilmoitetut sekä ilmoittamattomat valvonta- käynnit Espoon alueella olevissa tai hankintasopimuksen piiriin kuuluvissa kohteissa. Suunnitellut, ennalta kohteeseen ilmoittamattomat ja ilmoitetut valvontakäynnit toteutetaan samaa prosessia mu- kaillen lukuun ottamatta palveluntuottajien informointia valvontakäynnistä. Suunnitelmallisen valvon- nan keinoja ovat myös muun muassa yksiköiden henkilöstömitoitusten säännöllinen tarkistaminen tai säännölliset asiakaspalautekyselyt. Suunnitelmallisen valvontakäynnin työvälineenä vammais- palvelussa on käytössä määrämuotoinen ohjaus- ja valvontakäyntilomake (Liite 2).

Espoon vammaispalvelun vuoden 2020 suunnitelmalliset ennalta ilmoitetut valvontakäynnit toteutet- tiin yhtenäisen käytännön mukaisesti (Kuvio 1). Valvontakäynnistä ilmoitettiin palveluntuottajalle en- nakkoon, ja yksikön vastuuhenkilöä pyydettiin toimittamaan valvonnasta vastaaville yksikön omaval- vonta- ja lääkehoitosuunnitelma, esitetyt ohjaus- ja valvontakäyntilomake sekä ajantasainen

henkilöstöluettelo ennakkoon perehdyttäväksi. Asiakirjoista tehtyjen havaintojen perusteella kohdennettiin valvontakäynnillä käsiteltäviä kysymyksiä tai aihealueita. Valvontakäyntien rakenne koostui valvontalomakkeen mukaisten laatuksien yhteisestä käsittelystä ja toimilohjien tarkastuksesta sekä mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden ja henkilöstön haastatteluista. Valvontakäynneillä on painotettu yksikön omavalvonnan merkitystä palvelujen laatua ylläpitävänä ja henkilöstön perehdytystä edistävänä työkaluna. Pandemiatilanteen pahentuessa loppuvuoden 2020 aikana toteutettiin osa valvontakäynneistä Teams-palaverina ja havaintokäynti yksikössä sovittiin suoritettavaksi erillisenä kertana koronatilanteen rauhoituttua.

Suunnitelmallisia ennalta ilmoitettuja valvontakäyntejä vammais palvelussa toteutettiin vuoden 2020 aikana kahteentoista (12) ympärivuorokautisen asumispalvelun yksikköön.

Kuvio 1. Suunnitelmallisen valvontakäynnin prosessikuvaus.



4.3 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa ilmenneen epäkohdan käynnistämää valvontaa tai ohjausta. Reaktiivinen valvonta käynnistyy saadun palautteen, epäkohtailmoituksen, muistutuksen, kantelun tai muun vastaavan perusteella. Reaktiivisen valvonnan toteutusmuotoja ovat ennalta ilmoittamattomat tai lyhyellä varoitusajalla tehdyt valvontakäynnit ja selvityspyynnöt. Reaktiivisen valvonnan työkaluna Espoon perhe- ja sosiaalitoimessa on sosiaalihuollon epäkohtailmoitus SPro-järjestelmä, joka ei kuitenkaan ole vielä jalkautunut vammais palvelussa aktiiviseen käyttöön. Vuoden 2020 aikana vammais palveluun tulleita reklamaatioita ja vastineita ei ole tilastoitu.

Mikäli havaitut epäkohdat yksikössä ovat toistuvia, palveluntuottaja ei ole korjannut laatu puutteita sovituksessa aikataulussa tai laatu ongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin, vammais palvelu ottaa asumisyksikön ns. tehostettuun valvontaan. Palveluntuottajilta edellytetään havaittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamista määräjassa. Mikäli palveluntuottajan asumispalveluissa on toistuvia puutteita tai epäkohtia, sovelletaan sopimuskohtaisia sanktiomenettelyjä.

Espoon vammais palvelut reagoi ympärivuorokautisia asumispalveluja koskeviin suullisiin ja kirjallisiin asiakas- ja omais palautteisiin. Yleensä reaktiivinen valvonta käynnistyy ilmi tulleen laatu poikkeaman vuoksi. Asiakaspalautteet ja reklamaatiot on käsitelty vammais palveluissa sosiaalityön ja

palvelupäällikön yhteistyössä. Palvelupäällikkö on pyytänyt asumisyksiköltä selvitystä asiakkaan tai omaisen esiin tuomasta asiasta ja arvioinut, onko kyseessä laatupoikkeama tai sopimusvirhe. Tarvittaessa yksikköön on toteutettu valvontakäynti. Palautteissa esiin tulleet asiat ratkaistaan yhteistyössä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Palautteen kohteena olleisiin asumisyksiköihin on tehty vuoden 2020 aikana kirjallisia selvityspyyntöjä, yhteistyöneuvotteluja ja valvontakäyntejä tarvittaessa yhteistyössä aluehallintoviraston edustajien kanssa.

Reaktiivisia, ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin vuoden 2020 aikana kahteen asumisyksikköön. Näillä valvontakäynneillä ei havaittu vakavia puutteita. Ilmi tulleiden epäkohtien korjaamista ja toiminnan laadun ylläpysymistä on seurattu asiakaskohtaisesti tai yksikkökohtaisesti ja yhteistyössä muiden kuntien valvontaa toteuttavien viranomaisien kanssa. Espoon alueen ulkopuolella sijaitsevaan päivätoimintayksikköön toteutettiin reaktiivinen valvontakäynti yhteistyössä sijaintikunnan kanssa.

4.4 Tehostettu valvonta

Tehostettu valvonta on tarpeen, mikäli epäkohdat ovat toistuvia, palveluntuottaja ei ole korjannut laatu puutteita sovitussa aikataulussa tai laatu ongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin. Tehostetulla valvonnalla varmistetaan, että palveluntuottaja korjaa toimintaansa Espoon vammais palvelun edellyttämien laatuvaatimusten mukaiseksi. Tehostetussa valvonnassa olevan asumisyksikön toimintaa seurataan tiheästi palveluntuottajalta pyydettyjen säännöllisten seurantojen avulla. Lisäksi asumisyksikköön tehdään joko suunniteltuja tai ennalta ilmoittamattomia käyntejä toistuvasti. Tehostettuun valvontaa sisältyy myös palveluntuottajan kanssa pidettävät yhteistyökokoukset, joissa seurataan yhteisesti laatu puutteiden korjaamista ja laadun kehittämistä. Kun asumisyksikön voidaan luotettavasti todeta korjanneen epäkohdat, voidaan tehostettu valvonta purkaa ja siirtää yleiseen valvontaan.

Tehostettua valvontaa on toteutettu vuoden 2020 aikana kahteen asumisyksikköön.

5. Valvonnan havainnot

Palveluntuottajat ovat kehittäneet palveluitaan tavoitteelliseen ja valmentavaan suuntaan. Muutama poikkeusta lukuun ottamatta valvonnan kohteissa olevissa toimintayksiköissä toteutuivat kaikki ohjaus- ja valvontalomakkeen laatu kriteerit. Kaikissa valvonnan kohteena olevissa toimintayksiköissä oli laadittu omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Valvontakäyntien yhteydessä useissa yksiköissä havaittiin kuitenkin kehittämisen tarpeita sekä omavalvonta- että lääkehoitosuunnitelmassa. Omavalvontasuunnitelmien rakennetta tulisi tarkentaa entistä enemmän yksikkökohtaisempia tietoja sisältäväksi. Yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat olivat yleisesti sisällöltään melko suppeasti kuvattuja, ja useimmiten valvonnan yhteydessä sovittiin lääkehoitosuunnitelmien tarkentamisesta sekä päivittämisestä. Laissa yksityisistä sosiaalipalveluista veloitetaan pitämään omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä yksikön tiloissa. Kaikissa yksiköissä omavalvontasuunnitelma oli nähtävänä yhteisellä ilmoitustaululla tai sen sai luettavaksi pyydettyä. Omavalvontasuunnitelmien mukaisen toiminnan juurruttaminen ja henkilöstön perehdyttäminen ovat edelleen keskeisiä tehtäviä yksiköiden arjessa.

Turvallisen lääkehoidon ja lääkelupakäytäntöjen vakiinnuttaminen on asiakasturvallisuuteen merkittävästi vaikuttava tekijä. Lääkehoitolupakäytäntöjen suosikset/ohjeet ovat pääosin yksiköiden tiedossa, mutta osassa yksiköitä muun muassa henkilöstön vaihtuvuus aiheuttaa ajoittain haasteita koko henkilöstön lääkehoitolupien voimassaolon ylläpitämiseksi. Turvallinen lääkehoito edellyttää jatkuvaa toiminnan arviointia, henkilöstön koulutusta ja hyvää perehdyttämistä toimintayksiköissä.

Sosiaalihuoltolain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain edellyttämiin toiminnan muutoksiin on yksiköissä kiinnitetty huomiota kehittämällä käytäntöjä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämiseen sekä ilmoitusvelvollisuuden toimeenpanoon. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää kuitenkin edelleen yhteistyön kehittämistä eri toimijoiden välillä ja henkilöstön koulutusta itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinoista arjen tilanteissa. Neljän yksikön itsemääräämisoikeutta koskevissa ohjeissa, niiden saavutettavuudessa tai toimintatavoissa huomioitiin valvonnan yhteydessä pientä kehittämisen tarvetta.

Käytäntö sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta on jo melko hyvin jalkautunut käytännön hoitotyöntekijöiden keskuuteen sekä Espoon kaupungin omissa että yksityisten palveluntuottajien toimintayksiköissä. Yksiköissä on kuitenkin edelleen hyvä kerrata henkilöstön kanssa säännöllisesti ilmoituksen tekemiseen liittyviä ohjeistuksia ja käytäntöjä.

Valvontakäyntien perusteella sai vaikutelman, että valvonnan kohteissa huolehditaan asiakkaiden perustarpeista: asiakkaiden terveyttä seurataan ja edistetään, asiakkaille mahdollistetaan aktiivista elämää/ toimintaa asiakkaiden toiveiden mukaisesti ja heidän sosiaalisia suhteitaan tuetaan.

Useiden yksiköiden valvontakäyntien yhteydessä keskusteltiin asiakasvarojen hoitamiseen liittyvistä ohjeista ja käytännöistä. Haasteita asiakasvarojen hoitamisessa esiintyy erityisesti tilanteissa, kun asiakas ei itse kykene käyttämään pankkikorttiaan.

Valvonnan yhteydessä huomioitiin, että henkilöstömitoitus ja -rakenne toteutui yksiköissä sopimuksen mukaisesti, vaikka joillakin palveluntuottajilla oli vaikeuksia pätevien vakituisten työntekijöiden sekä sijaisten rekrytoinnissa. Osassa asumisyksiköitä havaittiin melko suurta henkilöstön vaihtuvuutta, mikä tuo haasteen asiakkaan laadukkaaseen palvelun toteuttamiseen. Hoitoon ja ohjaukseen vaadittavien ajantasaisten koulutusten ja lupien (lääkehoito, hygieniaosaaminen, ensiapukoulutus ja kirjaamiskäytännöt) suorittaminen aiheutti joissakin yksiköissä ongelmia. Vallitsevan koronavirustilanteen takia muun muassa hygieniapassikoulutusten suorittaminen viivästyi monilla työntekijöillä. Valvonnan yhteydessä sai toisinaan vaikutelman, että kiireen takia kehittämistyölle ei ole yksikössä riittävästi aikaa. Erityisesti esimiestyössä kiire vaikutti korostuvan. Valvontakäynneillä saatujen selvitysten perusteella kaikkien yksiköiden työntekijöiden ja vastuuhenkilöiden muodolliset kelpoisuusvaatimukset täyttyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain tarkoittamalla tavalla.

Asiakastietojen kirjaamiskäytännöissä havaittiin erilaisia käytäntöjä riippuen mm. käytössä olevista järjestelmistä, henkilöstön osaamisesta ja vaihtuvuudesta. Yleisesti vaikutti, että kirjaaminen on yksiköissä jatkuva kehittämisen kohde ja vaatii säännöllistä henkilöstön kouluttamista. Joissakin yksiköissä on nimetty kirjaamisen vastuuhenkilö, joka tarvittaessa tukee ja ohjaa henkilöstöä kirjaamisessa ja seuraa yksikön esihenkilön lisäksi kirjaamisen laatua ja määrää. Valvontakäyntien yhteydessä huomioitiin myös, että joissakin yksiköissä oli haasteita hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisessä suositusten mukaisesti.

Kaikissa valvonnan kohteena olleissa asumisyksiköissä tilat olivat asiakaskunnalle riittävän esteettömiä ja tilavia. Yleisesti yksiköiden tilat olivat myös viihtyisiä ja siistejä. Muutamien yksiköiden yhteiset tilat olivat pelkistetyt ja käynnin yhteydessä tästä keskusteltiin yksikön edustajien kanssa. Kaikissa asumisyksiköissä asiakkaalla oli mahdollisuus kalustaa oma asuntonsa tai huoneensa mieleisekseen.

Valvonnan piirissä olleissa yksiköissä oli olemassa riskienhallintakäytännöt. Palo- ja pelastussuunnitelmat olivat kaikissa ajantasaisia ja turvallisuuteen oli kiinnitetty huomiota. Covid-19 pandemian suojautumisen ja leviämisen ehkäisemisen työkäytännöt oli otettu kaikissa valvonnan kohteena olleissa asumisyksiköissä hyvin huomioon.

Valvonnan yhteydessä yksiköissä tehdyistä huomioista ja havaituista kehittämisen kohteista tehtiin kirjaukset yksikkökohtaiseen valvontaraporttiin ja sovittiin erikseen jatkotoimenpiteet, toimenpiteiden toteuttamisen aikataulu ja vastuuhenkilöt. Vammaispalvelun valvonnasta vastaavat henkilöt seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteutumista.

6. Johtopäätökset ja vammaispalvelun valvonnan kehittäminen

Espoon kaupungin vammaispalvelujen valvontaa on toteutettu vuoden 2020 aikana valvontasuunnitelman periaatteiden mukaisesti. Valvonnan eri toimilla on varmistettu, että vammaiset saavat heidän omien tarpeiden mukaiset palvelut yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti niin, että vammaisen oman näköisen elämän toteutuminen mahdollistuu. Valvonnan kohteena olleissa

toimintayksiköissä toiminnalle asetetut vaatimukset täyttyvät pääosin. Palveluntuottajat ovat reagoineet kiitettävästi valvontakäynneillä havaittuihin puutteisiin ja kehittämisen kohteisiin.

Espoon vammaispalvelujen toteuttama yksityisten palveluntuottajien valvonta on tehostunut verrattuna edellisten vuosien tilanteeseen. Keskeisenä tekijänä ovat valvontaan osoitetut henkilöresurssit. Vammaispalvelujen valvonnan käytännön toteutuksesta vastaa vuoden 2020 aikana perustettu valvontatiimi, jonka muodostavat palvelupäällikkö sekä valvonnan asiantuntija ja sairaanhoitaja. Valvontatiimi työskentelee jatkossa tiiviisti Espoon sosiaali- ja terveystoimen määrittelemän tavoitteen, ostopalvelujen hallinnan tehostamisen ja kehittämisen parissa. Erityisesti vammaispalveluissa, jossa ostopalvelujen osuus on erittäin suuri (88 % ympärivuorokautisen asumisen pitkäaikaisista asiakkaista), on oleellista panostaa ostopalvelujen laadun ja kustannusten valvontaan ja seurantaan.

Valvontatiimin työskentelyn suunnittelu vuositason ja pidemmällä aikavälillä on meneillään. Käytännön tavoitteina ovat muun muassa systemaattisten ja yhtenäisten työtapojen hyödyntäminen, näyttöön perustuvan valvonnan tehostaminen, nopea reagointi reklamaatiotilanteisiin ja erityisesti asiakaskohtaisen palvelutason tarkempi valvonta. Kaiken kaikkiaan on tärkeää kehittää jatkossa ennakoivan valvonnan muotoja aiempaa kattavammaksi ja yhteistyötä palveluntuottajien kanssa entistä avoimemmaksi. Palvelujen ostajan ja palvelujen tuottajien välistä avoimuutta ja luottamusta lisäämällä tavoittelemme hyvää kumppanuutta, joka parhaillaan tuottaa asiakkaillemme laadukkaita palveluita oman näköisen elämän tueksi.

Valvontatiimin työn kuvaan on vaikuttanut keskeisesti vuoden 2020 aikana Covid-19 pandemiatilanteen huononeminen. Suunniteltujen valvontakäyntien toteuttamista on jouduttu harkitsemaan tai siirtämään eri tilanteissa. Erityisesti palveluntuottajien pandemiaan liittyvä ohjaus ja neuvonta sekä rokotekoordinointi on vienyt suunniteltua enemmän resursseja muilta valvontatoimilta.

Valvonnan kehittämistä jatketaan laajemmasta näkökulmasta Espoon sosiaali- ja terveystoimen yhteisessä asumispalvelujen valvontatyöryhmässä. Joulukuussa 2020 Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksymä palvelualueiden yhteinen valvontasuunnitelma luo pohjaa yhdenmukaiselle valvonnan kehittämiselle. Palvelualueiden yhteisellä valvontasuunnitelmalla on tarkoituksena muun muassa:

- turvata espoolaisille asumispalveluiden asiakkaille laadukkaat palvelut,
- varmistaa palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmien noudattaminen ja toiminnan kehittäminen,
- auttaa palveluntuottajia tunnistamaan mahdolliset toiminnassa syntyvät riskit ja ennaltaehkäisemään niitä, varmistaa ostopalvelusopimusten mukaisen palvelun toteutuminen ja yhdenmukaistaa valvonnan käytännöt.

Työryhmän jatkokehittämisen kohteena on valvonnan yhtenäiset seurannan ja raportoinnin periaatteet. Valvonnan kehittäminen etenee myös Sote-uudistuksen valmistelussa. Eri palvelualueet ovat kiinteästi mukana tässä kehittämistyössä.

Liite 1. Vammaisten ympärivuorokautiset asumispalveluyksiköt Espoon alueella, valvonta-, toimilupa- ja palvelunohjauskäynnit 2020

Palveluntuottaja/Toimintayksikkö	Valvonta 2020 / pvm	Lisätiedot
Rinnekoti, Konsta	29.1.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Attendo Oy, Painiitty	5.5.2020	Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti
Folkhälssan, Juniorhem	22.6.2020	Lupatarkastuskäynti
Validia Asuminen Oy, Lintukorven Validia-talo	26.6.2020 30.7.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti (erillinen käynti lääkehoitoon liittyen)
Validia Asuminen Oy, Kaukalahden Validia-talo	17.7.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Aspa palvelut Oy, Villa Huvi	28.7.2020	Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti
Rinnekoti, Kasvukoti Taimi	17.8.2020	Lupatarkastuskäynti lastensuojelun kanssa
Rinnekoti, Turva	26.8.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Aspa Palvelut Oy, Stjärnhem	14.9.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Rinnekoti, Pajula	16.9.2020	Lupatarkastuskäynti
Rinnekoti, Silva	17.9.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Rinnekoti, Viljala	28.9.2020	Lupatarkastuskäynti
Esperi Care Oy, Ahomansikka	13.10.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Vanhusten Palvelutaloyhdistys ry / MEREKO, Matinkylän ryhmäkoti Omenatarha	27.10.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Autismisäätiö, Huvilinnan ryhmäkoti	18.11.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti
Lyhty ry, Koukkuniemen asumisyksikkö	25.11.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti (Teams-palaveri)
Rinnekoti, Kaisala	2.12.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti (Teams-palaveri)
Rinnekoti, Saunalahti	8.12.2020	Suunniteltu ennalta ilmoitettu valvontakäynti (Teams-palaveri)
Rinnekoti, Odilampi	18.12.2020	Lupatarkastuskäynti (tilat ja henkilöstömitoitus)
Rinnekoti, Pellas	14.8.2020	Toimilupapäivitys (2. tukiasunnon lisäys)


Espoon alueen valvonta- ja lupatarkastuskäynnit vammaisten työ- ja päivätoiminnan toimintayksiköihin 2020

Palveluntuottaja/ Toimintayksikkö	Valvonta 2020/pvä	Lisätiedot
Rinnekoti, Atlas päivätoiminta	14.2.2020	Lupatarkastuskäynti

Espoon alueen ulkopuolella toteutuneet valvonta-, toimilupa- ja palvelunohjauskäynnit 2020

Palveluntuottaja/ Toimintayksikkö	Valvonta 2020/ pvä	Lisätiedot
Autismisäätiö, Myyrmäen päivätoiminta	11.2.2020	Yhteiskäynti Vantaan kanssa (Vantaalla päävastuu). Huolikäynti.

Liite 2. Ohjaus- ja valvontakäyntilomake

OHJAUS- JA VALVONTAKÄYNTILOMAKE- ASUMISPALVELUT				
 <p style="text-align: center;">Vammaispalvelut - Espoon sosiaali- ja terveystoimi</p> <p><small>*Yksikön johtaja esittäytää lomakkeen ennen valvontakäyntiä, ja valvontakäynnin yhteydessä valvonnasta vastaavat täydentävät lomaketta. Valvontakäynnin jälkeen lomake lähetetään aluehallintovirastolle ja niiden kuntien valvontaviranomaisille, joista yksikössä on asiakkaita.</small></p>				
Palveluntuottaja ja toimipisteen nimi:				
Sopimuspalveluntuottaja <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei				
Käyntipäivä ja aika:				
Käynnin peruste: <input type="checkbox"/> Ennalta ilmoitettu/suunniteltu <input type="checkbox"/> Ennalta ilmoittamaton <input type="checkbox"/> Huolikäynti Käynnin syy: _____				
Käynnin osallistajat:				
Toimintayksikön luvan mukainen asiakaspaikkamäärä: Kuinka monta asukaspaiikkaa on tällä hetkellä käytössä: Espoolaisten asiakkaiden määrä: Mistä muista kunnista on asiakkaita?				
YHTEENVETO VALVONNASTA - Valvonnan kohteet				
1	Toiminnan organisointi, toimintaedellytysten turvaaminen ja asiakasrakente	Kyllä	Osittain	Ei
1.1	Omaavontasuunnitelma laadittu / päivitetty.			
1.2	Omaavontasuunnitelma julkisesti näkyvillä.			
1.3	Henkilökunta osallistuu omaavontasuunnitelman laadintaan ja arviointiin.			
1.4	Omaavontasuunnitelma toimii perehdytyksen välineenä.			
1.5	Palveluntuottaja seuraa toiminnan laatua säännöllisesti.			
1.6	Asiakkaiden sijoittuminen vastaa heidän tämänhetkistä palveluntarvettaan ja toimintakykyään.			
1.7	Kirjaa lyhyt kuvaus laadun seurannasta.			
1.8	Yhteenveto kuluneen 12 kk ajalta tehdyistä vaaratapahtuma-/poikkeamailmoituksista (mm. ilmoitusmäärät, läheltä piti- ja tapahtui asiakkaalle ilmoitukset, minkä tyyppisiä ilmoituksia on tehty, vakavien ilmoitusten määrä ja tunnistettujen poikkeamien johdosta tehdyt kehittämistoimet).			
1.9	Muistutukset/ reklamaatiot tms. kuluneen 12 kk ajalta.			
2	Asiakkaan asema ja oikeudet	Kyllä	Osittain	Ei
2.1	Asiakkailla on yksikössä nimetty oma työntekijä (kuten vastuuhoitaja, omahoitaja, vastuunohjaaja).			
2.2	Asiakkailla on laadittu ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma (max 6 kk).			
2.3	Asiakas osallistuu oman suunnitelmansa laadintaan ja arviointiin.			
2.4	Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä.			
2.5	Asiakkailla on asianmukainen käyttövarojen säilytys ja käyttövarojen kulutuksen seuranta.			

2.6	Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevien rajoitteiden käytöstä on laadittu ohje ja se on käytössä.			
2.7	Käytäntö asiakkaan sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvästä ilmoitusvelvollisuudesta on ohjeistettu ja käytössä (Shl 48§ ja 49§).			
2.8	Muuta huomioitavaa? Mitä?			
3	Asiakkaan perustarpeista huolehtiminen	Kyllä	Osittain	Ei
3.1	Yksikön viikko-ohjelma on kaikkien nähtävillä.			
3.2	Asiakkailla mahdollistetaan aktiivista elämää/toimintaa asiakkaiden toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaisesti.			
3.3	Asiakkaiden osallistumista ja sosiaalisia suhteita tuetaan.			
3.4	Yksikössä järjestetään asukaskokous säännöllisesti.			
3.5	Asiakkaan terveyttä (esim. paino, perussairauksien hoito ja seuranta, suun terveydenhoito) seurataan ja edistetään.			
3.6	Ruokahuolto toteutetaan sopimuksen mukaisesti.			
3.7	Apuvälineet vastaavat toiminnan tarpeita.			
3.8	Apuvälineiden määräaikaishuolto on järjestetty.			
3.9	Muuta huomioitavaa? Mitä?			
4	Hoivan, huolenpidon ja kuntoutuksen (sisältää terveyden- ja sairaanhoidon) toteuttaminen	Kyllä	Osittain	Ei
4.1	Asiakkaiden omatoimisuutta tuetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.			
4.2	Lääkäri- ja terveyspalvelujen saatavuudesta ohjeet henkilökunnan saatavilla.			
4.3	Henkilökunnalla on ajantasainen ensiapu -osaaminen äkillisissä tilanteissa.			
4.4	Kuolemantapaukseen liittyvät ohjeet henkilökunnan saatavilla.			
4.5	Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma saatavilla.			
4.6	Lääkehoitoon osallistuvilla on ajantasaiset lääkehoitoluvat.			
4.7	Asiakkaiden lääkitykset tarkistetaan säännöllisesti.			
4.8	Muuta huomioitavaa? Mitä?			
5	Tarkastuskäynnillä tavattu ___ asiakasta ja ___ henkilökunnan jäsentä.			
	Keskusteluissa tuli esille:			
6	Henkilöstö	Kyllä	Osittain	Ei
6.1	Henkilöstömitoitus ja - rakenne toteutuvat sopimuksen mukaisesti.			
6.2	Henkilöstön täydennyskoulutusvelvoite toteutuu.			
6.3	Täydennyskoulutuksen sisältö lyhyesti kuvattuna.			
6.4	Henkilöstön vaihtuvuus ja sijaisjärjestelyjen kuvaus:			
6.5	Muuta huomioitavaa? Mitä?			
7	Toimitilat ja välineet	Kyllä	Osittain	Ei
7.1	Toimitilat ovat esteettömät.			
7.2	Asiakashuoneet ovat asiakkaille turvallisia.			
7.3	Pelastus, turvallisuus ja poistumissuunnitelmat ovat ajan tasalla.			
7.4	Pelastautumis-/evakuointiharjoitukset on järjestetty vuosittain.			
7.5	Kulunvalvonta on asianmukaisesti järjestetty.			
7.6	Siivous toteutetaan sopimuksen mukaisesti.			
7.7	Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttö on lain mukaista.			
7.8	Muuta huomioitavaa? Mitä?			

8 Dokumentointi, asiakirjahallinto ja tietosuoja		Kyllä	Osittain	Ei
8.1	Kirjalliset ohjeet asiakirjojen laadintaan, säilytykseen, salassapitoon ja luovutukseen ovat henkilökunnan saatavilla.			
8.2	Asiakaskirjaaminen toteutuu lain ja sopimuksen edellyttämällä tavalla.			
8.3	Tietosuojavastaava on nimetty.			
8.4	Muuta huomioitavaa? Mitä?			
9 Valvontakäynnillä sovitut jatkotoimenpiteet ja vastuut				
Nro	Havaittu asia ja suunniteltu toimenpide	Aikaraja	Vastuu-henkilö	
Valvontakäynnin loppuarvio:				
Päivämäärä				
Valvontakäynnistä vastaavat				

Lomakkeen päivitys 18.1.2021