

Sosiaali- ja terveyslautakunta 26.05.2021 § 53

§ 53

## **lääkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyttä, laatua ja omavalvontaa koskeva arviointiraportti**

Valmistelijat / lisätiedot:  
Savikko Niina

etunimi.sukunimi@espoo.fi  
Vaihde 09 816 21

### **Päätösehdotus**

vs. vanhusten palvelujen johtaja

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tiedoksi liitteenä olevan arviointiraportin iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden riittävydestä, laadusta ja omavalvonnasta vuonna 2020.

### **Käsittely**

Puheenjohtaja Riihimäen ja Värmälän kannattamana ehdotti voidaanko asia jättää pöydälle. Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja tiedusteli, voidaanko ehdotus yksimielisesti hyväksyä. Koska ehdotusta ei vastustettu, puheenjohtaja totesi lautakunnan hyväksyneen sen.

### **Päätös**

Sosiaali- ja terveyslautakunta

Asia jätettiin yksimielisesti pöydälle.

### **Selostus**

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) edellyttää, että kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueellaan sekä koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Lisäksi laki edellyttää, että vanhusten palvelujen toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma ja toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Raportin sisältö koostuu sekä vanhuspalvelulain edellyttämästä raportoinnista että omavalvonnan osa-alueiden seurannasta. Terveyspalvelujen riittävyys- ja laatu-tietoa on liitetty raporttiin siltä osin, kun se on ollut tarkoituksenmukaista. Raportissa kuvataan Espoon vanhusten palvelujen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Palvelujen riittävyttä arvioidaan tarkastelemalla väestön ikärakenteen kehittymistä,

palvelujen käyttöä ja peittävyttä, väestön hyvinvointia sekä lakisääteisten odotusaikojen toteutumista. Palvelun laatua tarkastellaan pitkälti omavalvontasuunnitelman osa-alueiden pohjalta. Laatua arvioidaan riskien hallinnan, palvelun sisällön omavalvonnan ja asiakkaan / potilaan aseman ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Lopuksi raportoidaan vanhuspalvelulain mukaisesti henkilöstön määrä ja koulutus sekä taloudelliset voimavarat. Raportti kattaa vuoden 2020 arvioinnin ja siinä on käytetty tuoreinta käytössä olevaa tietoa. Arvioinnin pohjalta on esitetty toimenpiteet iäkkäiden palvelujen riittävyyden ja laadun varmistamiseksi vuodelle 2020.

Korona pandemia on vaikuttanut monella tapaa myös vanhusten palveluihin. Tässä raportissa koronan vaikutuksia palveluiden riittävyyteen ja laatuun on arvioitu pääasiassa normaalin riskienhallinnan ja laadunvarmistusprosessien kautta, mutta raporttiin on lisätty myös omat luvut koronan vaikutusten arviointiin.

Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että iäkkäiden tarvitsemien palvelujen riittävyys ja laatu ovat kohtuullisen hyvällä tasolla. Palvelujen peittävyys Espoossa on Kuusikko-kuntien matalin, mikä selittyy espoolaisten paremmalla terveydentilalla. Strategian mukaisesti kotona asumista tukevien palvelujen kasvu on ollut pitkäaikaishoidon kasvua suurempaa. Palveluihin on pääosin pääsy lain edellyttämässä määrärajoissa.

Riskienhallintaan käytetään Espoon vanhusten palveluissa useita eri järjestelmiä ja menettelytapoja. Riskienhallinnan menetelmien mukaan vaaratapahtumien ilmoittamisen aktiivisuus on laskenut edellisestä vuodesta, mutta Läheltä piti -ilmoituksia tehdään tavoitteiden mukaisesti entistä enemmän. Potilasturvallisuustutkinnat ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset ovat nostaneet esiin kehittämiskohtia, joiden toteutumista seurataan. Huoli-ilmoitusten merkittävä kasvu kertoo siitä, että entistä useammat toimijat ovat löytäneet sen ilmoittaakseen huolensa asiakkaasta.

Palvelujen sisällön omavalvonnan mukaan asiakkailla on ollut mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. ”Anna palautetta” -linkin ja asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Myös osallistuminen oman hoidon suunnitteluun on Espoon kotihoidossa ja pitkäaikaishoidossa selvästi yleisempää kuin Suomessa keskimäärin. Asiakaspalautteen pohjalta asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluihin. Laatu oli RAI-mittarilla mitattuna Suomen kesiarvoa paremmalla tasolla useimmissa laatuindikaattoreissa. Myös sairaalan NPS (Net Promotion Scale), joka kertoo siitä, miten mielellään asiakkaat suosittelisivat palvelua läheisilleen, oli +69 (skaala -100 ja +100 välillä), mikä kertoo korkeasta laadusta. Korona näkyi niin asiakaspalautteissa kuin sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenotoissa. Palautteet eivät kuitenkaan pääosin johtuneet itse palvelusta vaan koronan aiheuttamista rajoituksista. Eri kanavista tulleet asiakaspalautteet nostivat esiin myös kehittämiskohteita, joita on huomioitu vuoden 2020 toimenpiteissä.

Vanhusten palvelujen henkilöstömäärä on lisääntynyt 33:lla vuodesta 2019 (1 495 työntekijää). Ammattirakenne ja koulutustausta ovat säilyneet lähes

ennallaan. Tehostetussa asumispalvelussa henkilöstömitoitukset ovat hieman nousseet ollen selvästi lain edellyttämää mitoitusta korkeammat. Vanhusten palveluissa haasteena on henkilöstön saatavuus johtuen vähäisistä hakijamääristä ja kasvaneesta lähtövaihtuvuudesta. Myös heikentyneet Kunta10-tulokset edellyttävät henkilöstön työhyvinvointiin panostavia toimenpiteitä. Vuoden lopun tyhympuntarissa sekä sairauspoissaolojen ja työtapaturmien määrissä näkyikin positiivista kehitystä.

Espoon kokonaiskustannukset 75 vuotta täyttäneiden palveluissa olivat noin 180 miljoonaa euroa (v 2019). Vuoden 2020 toimintamenot kasvoivat 8,8 milj. euroa vuoden 2019 vertailukelpoiseen talousarvioon verrattuna. Taloudelliset voimavarat ovat kohdistuneet strategian mukaisesti kotona asumista tukeviin palveluihin. Kokonaisarvio koronakustannuksista oli 4 milj. euroa. Kustannusten kasvun hillitsemiseksi vanhusten palveluissa on suunniteltu useita Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman toimenpiteitä, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

lääkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden riittävyyden, laadun ja omavalvonnan arvioinnin perusteella tunnistettiin useita toimenpiteitä. Näillä toimenpiteillä voidaan varmistaa riittävä henkilöstön määrä, sujuvoittaa hoitoon pääsyä sekä parantaa palvelujen laatua. Vanhusneuvosto on antanut raportista lausunnon ja sen sisältö on huomioitu raportissa ja siihen annetussa vastineessa.

## **Päätöshistoria**