

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta

13.11.2019

Kaupunginvaltuusto

§ 22

25.2.2019

Asianro 324/00.04.02/2019

§ 187**Valtuutettu Merja Niemen ym. valtuutettujen aloite koskien selvityksen laatimista vanhus- ja vammaispaalveluiden sekä päivähoidon tuottamisesta ja valvonnasta****Päätöshistoria**

Kaupunginvaltuusto 25.2.2019 22 §

Valtuutettu Merja Niemi jätti seuraavan aloitteen:

“Viime päivät media on ollut täynnä uutisia ikäihmisten, vammaisten sekä päiväkotien hoivan ja hoidon huonosta laadusta. On käsittämätöntä, että ne hoivayksiköt ja ihmiset, joille on annettu vastuu kuntalaisten hoivan toteuttamisesta, toteuttavat tehtävänsä tavalla, jossa ahneus on saanut ylivallan ja hyvän hoito- ja hoivakäytännön periaatteet on täysin unohdettu voiton tavoittelun alle.

Valtakunnan tasolla keskusteluissa on korostettu kuntien vastuuta sopimusosapuolena huolehtia ja seurata, onko palveluntuottajan toteuttama hoiva ja hoidon taso laadittujen sopimusten mukainen ja täyttääkö se sovitut laatuksiteerit. Lisäksi tulee arvioida henkilöstön riittävyttä sekä jaksamista työssään, jotta laadukas hoidon tuottaminen on edes mahdollista.

Raisiolaisten tulisikin saada tietoa siitä, miten oma kaupunkimme huolehtii näiden asioiden seurannasta ja valvonnasta.

Keskustan valtuustoryhmä esittääkin kokonaisvaltaisen selvityksen laatimista ja antamista valtuustolle liittyen vanhus- ja vammaispaalveluiden sekä päivähoidon tuottamiseen, toteuttamiseen ja niiden toiminnan valvontaan.

Pyydämme tarkennettua tietoa mm.

- kuinka monta sopimusta kaupungilla on yksityisten hoiva-, vammais- ja päivähoitotoimijoiden kanssa
- kuinka usein ko. toimijoiden palvelujen laatua ja henkilöstön riittävyttä on seurattu ja onko henkilöstöä esim. kuultu palvelun toteuttamiseen liittyen
- miten valvonta on suoritettu, kenen vastuulla toteutus ja seuranta on
- onko asiakkaiden ja omaisten palautteen anto mahdollistettu siten, että se on joustavaa ja helppoa
- on ko. yksiköihin tehty ns. yllätysvalvontoja
- onko mahdollisissa toteutuneissa valvonnoissa tullut esiin huomautettava ja jos kyllä, miten jatkoseuranta on toteutettu
- millä tavoin kaupunki seuraa itse toteuttamansa toiminnan laatua, ja onko kehittämistarvetta?

Raisiossa 25.2.2019

Keskustan valtuustoryhmä

Merja Niemi	Erkki Haavisto
Jukka Rantala	Kalle Myllymäki
Jari Pulkkinen	Tapio Soiniitty
Jouni Mäki	Pekka Heikkilä
Eija Erasvuo	Saila Rintee”

Päätös

Aloite merkittiin pöytäkirjaan ja lähetettiin kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Kaupunginhallitus 4.3.2019 § 71

”- - -

Kaupunginhallitus lähettää - - - valtuutettu Merja Niemen aloitteen koskien selvityksen laatimista vanhus- ja vammaispaalveluiden sekä päivähoidon tuottamisesta ja valvonnasta sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunnan ja sivistyslautakunnan valmisteltavaksi, - - -”

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta 13.11.2019

Johtava hoitaja Sari Tanninen 6.11.2019:

Kaupunginhallitus on lähettänyt Merja Niemen ym. valtuutettujen aloitteen koskien vanhus- ja vammaispaalvelujen sekä päivähoidon tuottamisesta ja valvomisesta.

Tämä selvitys koskee vanhus- ja kehitysvammaisten asumispaalvelujen tuottamista ja valvontaa.

Raisiossa osa ikäihmisten ja kehitysvammaisten asumispaalveluista tuotetaan yksityisten palveluntuottajien toimesta. Lain edellytysten mukaisesti yksityisten sosiaalipaalvelujen toimintaa ja palvelun laatua valvotaan säännöllisesti.

Kun kunta hankkii palveluita yksityiseltä palvelujen tuottajalta, kunnan on varmistuttava siitä, että hankittavat ja hankitut palvelut vastaavat sitä tasoa, joka edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta.

Kunnalla on myös yksityisen hoivapalvelun toimintayksikön sijaintiin perustuva valvontavastuu – riippumatta siitä hankkiiko kunta itse kyseisestä toimintayksiköstä palveluja vai ei. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaan kunnan toimitelin sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta ohjaa ja valvoo alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja. Kunta on näin ollen valvontaviranomainen.

Käytännössä valvontaa toteutetaan eri vaiheissa ja tilanteissa:

1. Ennen uuden yksikön toiminnan aloittamista valvonnalla varmistetaan, että palvelua ollaan järjestämässä asianmukaisesti, esimerkiksi, että henkilöstöllä on riittävä koulutus ja, että toimitilat ovat asialliset. Valvontakäynti tehdään usein yhdessä aluehallintoviraston tarkastajan kanssa.
2. Toiminnan käynnistyttyä/vakiintuessa tehdään suunnitelmallista valvontaa, jolla varmistetaan, että palveluiden laatu pysyy ilmoitetulla tasolla. Tehdään määräaikaista tarkastuskäyntejä eli ilmoitettuja valvontakäyntejä.
3. Toiminnan vakiinnuttua tehdään ilmoittamattomia tai ennalta ilmoitettuja valvontakäyntejä.
4. Aina, mikäli toiminnassa ilmenee epäkohtia, niihin reagoidaan viipymättä, esimerkiksi omainen ottaa yhteyttä tai yksikön henkilökunta ottaa yhteyttä kuntaan. Tällöin tehdään aina ilmoittamaton käynti mahdollisimman pian, joko samana tai seuraavana päivänä.

IKÄIHMISTEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN VALVONTA

Kuinka monta sopimusta kaupungilla on?

- Ikäihmisten tehostetun palveluasumisen ostopalvelu on kilpailutettu, jossa Turku on hankinnan vastuuorganisaatio, muut kunnat Raisio, Rusko, Naantali, Lieto, Paimio, Marttila, Oripää, Kaarina ja Koski Tl. Tehostetun palveluasumisen ostopalvelu noudattaa puitesopimusta, jossa on määritelty palvelun hinta kunnille ja asiakkaille (vuokra ja ateriapäivähinta) sekä palvelun sisältö. Puitesopimus sisältää kaksi eri tuotetta 1. tehostettu palveluasuminen 2. vaativan muistisairaana tehostettu palveluasuminen.
- Puitesopimuksessa on mukana 27 eri yksityistä palveluntuottajaa ja 74 eri yksikköä.
- Raisiolaisia ja ruskolaisia ikäihmisiä on sijoitettu kahdeksalle eri yksityiselle palveluntuottajalle ja 16 eri asumispalveluyksikköön. Lisäksi on kaksi kotikuntalakiin perustuvaa sijoitusta, Ilomantsissa ja Loimaalla.
- Suurin osa ostopalvelusijoituksista asuu joko Raision alueella tai 30 km:n säteellä Raisiosta sijaitsevissa asumisyksiköissä. Kotikuntalakiin perustuvien sijoitusten lisäksi vain kolme asuu kauempana kuin 30 km:ä.

Kenen vastuulla valvonta ja seuranta on ja, miten valvonta on suoritettu?

- Raision kaupungilla on valvontavastuu kaikkiin niihin yksityisiin sosiaalipalveluihin, jotka toimivat Raision ja Ruskon alueella, vaikka kaupunki ei olisikaan palvelun ostaja. Raision alueella on kolme ikäihmisten palveluasumisyksikköä. Lisäksi valvontakäyntejä tehdään toisen kunnan alueella sijaitseviin yksityisiin asumispalveluyksiköihin, joihin on sijoitettu raisiolaisia ja ruskolaisia ikäihmisiä tai kehitysvammaisia. Tällöin varsinainen valvontavastuu on sillä kunnalla, jonka alueella asumispalveluyksikkö sijaitsee ja, tällöin Raision suorittaman valvontakäynnin sisältö ei ole niin laaja. Näissä tilanteissa varmistamme kunnalta, jonka alueella kyseinen yksikkö sijaitsee, onko heidän valvonnassaan tullut esille epäkohtia ja koska edellinen valvontakäynti on suoritettu.
- Raisiossa valvonnasta vastaa palvelualueetta tai tulosityksikköä johtava viranhaltija. Ikäihmisten yksityisesti tuotetun palveluasumisen valvonnasta vastaa hoito- ja hoivapalvelujen johtava hoitaja. Valvontaa suorittaa myös SAS-koordinaattori.
- Konkreettisesti valvonta on organisoitu niin, että Raision alueella sijaitsevien yksityisten ikäihmisten asumispalveluyksiköiden valvonnan (laaja valvonta) suorittaa johtava hoitaja ja SAS-koordinaattori yhdessä.
- Laajoja valvontakäyntejä tehdään myös niihin yksiköihin, jonne on sijoitettu useita raisiolaisia ikäihmisiä, vaikka yksikkö sijaitsee toisen kunnan alueella. Näitä yksiköitä on yksi Turun alueella.
- Muiden kuntien alueella sijaitsevien yksiköiden valvontakäynnit suorittaa pääsääntöisesti SAS-koordinaattori.
- Varsinais-Suomen maakunnassa toimii hyvin aktiivinen vanhustyöstä vastaavien verkosto, joka kokoontuu lähes joka kuukausi. Siellä käsitellään myös valvontaan liittyviä asioita ja tehdään näin ollen yhteistyötä.

Kuinka usein valvontaa suoritetaan?

- Raision alueella sijaitseviin yksityisiin asumispalveluyksiköihin tehdään vuosittain 2–3 laajaa valvontakäyntiä, joista ei ilmoiteta etukäteen. Yhden käynnin kesto on noin 2–4 tuntia. Käynnillä kerätään eri dokumentteja sekä työvuorolistat. Käynnin jälkeen toimistolla laskeetaan suunniteltujen ja toteutuneiden työvuorolistojen tuntimäärät, laskeetaan mitoitukset, tarkistetaan henkilökunnan pätevyys JulkiTerhikistä sekä tarvittava osaaminen, kuten lääkehoito/luvut. Lisäksi käynnillä annetaan ohjausta ja kuullaan yksikönjohtajan näkökulmasta mahdollisia haasteita. Jos dokumenteista ja/tai mitoituksesta löytyy epäkohtia, kirjataan se raporttiin ja ollaan yhteydessä kyseiseen yksikköön, käydään todetut epäkohdat läpi sekä sovitaan seurantakäytännöt ja ajanjakso. Jos palveluntuottaja ei korjaa tai ei pysty korjaamaan todettuja epäkohtia aikarajan puitteissa, tekee kunnan valvontaviranomainen ilmoituksen Lounais-Suomen aluehallintovirastoon.

- Lisäksi tehdään käyntejä (useita vuoden aikana), joilla käydään tervehdimässä raisiolaisia ja ruskolaisia asukkaita. Samalla katsotaan yleisesti yksikön tilannetta, kuten siisteystasoa, jutellaan henkilökunnan kanssa jne.
- Muiden kuntien alueella sijaitseviin yksityisiin asumistalveluyksiköihin, joissa asuu raisiolaisia ja ruskolaisia tehdään vuosittain 2-5 suppeampaa valvontakäyntiä ennalta ilmoittamatta.
- Lisäksi aina, yksikön sijainti kunnasta riippumatta, jos asiakas, omainen tai työntekijä tekee epäkohtailmoituksen, tehdään samana tai seuraavana päivänä ilmoittamaton valvontakäynti. Jos kyse on erittäin vakavasta epäkohdasta, valvontakäynti tehdään välittömästi. Valvontakäyntejä on tehty tarvittaessa myös viikonloppuisin.
- Kokonaisuudessaan valvontakäyntejä yhteen yksikköön tehdään useita vuoden aikana, kun lasketaan yhteen laajat ja suppeammat valvontakäynnit.
- Lisäksi SAS-koordinaattori on viikoittain puhelimitse ja sähköpostilla yhteydessä yksityisten talvelutuottajien kanssa antaen neuvontaa ja ohjausta. Yhteydenotto on molemminpuolista. Valvonnassa on tärkeää molemminpuolinen yhteistyö.

Onko asiakkaiden ja omaisten palautteen anto mahdollistettu siten, että se on joustavaa ja helppoa?

- Asiakas ja hänen omaisensa voivat antaa aina suoraan palautetta yksikköön yksikön johtajalle. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmassa tulee olla kuvattuna menettelytavat, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta ja, miten asiakaspalaute käsitellään.
- Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja, että se on päivitetty ja, että se on yleisesti esillä yksikössä.
- Lisäksi asiakkailla, todellisuudessa heidän omaisillaan on mahdollisuus olla yhteydessä joka arkipäivä puhelinajalla SAS-koordinaattoriin. Lisäksi sähköpostia seurataan virka-ajan puitteissa päivittäin. Sähköposti yhteydenottoja seurataan myös muina aikoina ja tarvittaessa niihin reagoidaan myös työajan ulkopuolella.
- Valvontakäynnillä tarkastetaan myös, että yksiköissä on laadittu menettelyohjeet henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (Shl 1301/2014 § 48), jotta he osaavat tehdä tarvittaessa ilmoituksen yksikköön liittyvästä epäkohdasta.

Onko yksiköihin tehty ns. yllätysvalvontoja?

- Raisiossa tehdään pääsääntöisesti ilmoittamattomia valvontakäyntejä, vaikka ne vievät huomattavasti enemmän aikaa johtuen kerättävistä dokumenteista käynnin aikana.
- Yllätyskäyntejä on tehty myös iltaisin ja viikonloppuisin. Tällöin valvontakäynti on liittynyt omaisen tekemään reklamaatioon, jossa epäkohta on esiintynyt kyseisinä aikoina.

Onko valvonnoissa tullut esiin huomautettavaa ja, jos kyllä, miten jatko seuranta on toteutettu?

- Valvonnassa on tullut esiin huomautettavaa. Asian hoitamiseen ja jatko seurantaan vaikuttaa itse epäkohta ja sen laajuus.
- Epäkohdan korjaaminen on voitu hoitaa kuntoon yhdellä yhteydenotolla tai käynnillä. Jos kyse on laajemmasta epäkohdasta tai seuranta vaativasta epäkohdasta, tällöin jatko seuranta-aika on pidempi. Esimerkiksi henkilöstömitoitukseen liittyvät epäkohdat vaativat aina pidempää seuranta.
- Valvontakäynneillä on tullut esille, että ammattitaitoisen hoitohenkilökunnan rekrytointi on haasteellista. Sama haaste on myös julkisella puolella ja erityisesti kesäaikaan. Osassa yksiköissä yksikön johtaja on vaihtunut useasti, jolla on vaikutusta yksikön toimintaan.

Millä tavoin kaupunki itse seuraa toteuttamansa toiminnan laatua ja, onko kehittämistarvetta?

- Raision ja Ruskon yhteistoiminta-alueella on viisi ikäihmisille tarkoitettua tehostetun palveluasumisen yksikköä sekä oma kotihoito.
- Jokaista yksikköä johtaa tulosityksikön johtaja, jolla on vastuu toiminnasta ja sen kehittämisestä. Jokaiseen yksikköön on laadittu omavalvontasuunnitelma, jota jokaisen työntekijän tulee noudattaa.
- Toiminnan seuraaminen ja sen kehittäminen tulee olla jatkuvaa. Asumispalvelun sisällön vieminen enemmän asukaslähtöiseksi vaatisi lisää henkilöstöresursseja tai/ja tukipalveluihin resursointia erityisesti viikonloppuisin.
- Raision kaupungin omissa palveluissa, ikäihmisten ja kehitysvammaisten palveluissa, on tehtyjen muistutusten, kantelujen tai muiden epäkohtailmoitusten määrä ollut vähäinen tai ei ollenkaan. Saatu palaute käsitellään aina yksikössä ja sen pohjalta kehitetään toimintaa.

KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUJEN VALVONTA

Kehitysvammahuollossa yksityisten palvelutuottajien valvonta noudattaa samaa linjaa kuin ikäihmisten vastaavassa palvelussa.

Kehitysvammaisten palveluasumisen ostopalvelu on kilpailutettu, jossa Salo on hankinnan vastuuorganisaatio, muut kunnat Raisio, Rusko, Paimio ja Kaarina. Palveluasumisen ostopalvelu noudattaa puitesopimusta, jossa on määritelty palvelun hinta kunnille ja asiakkaille sekä palvelun sisältö. Puitesopimus sisältää viisi eri tuotetta 1) tuettu asuminen 2) ohjattu asuminen 3) autettu asuminen 4) vaativa autettu asuminen 5) erittäin vaativa autettu asuminen

Kehitysvammaisten asumispalvelua ostetaan 13:sta eri asumispalveluyksiköstä, joista suurin osa sijaitsee joko Raision alueella tai ympäristökunnissa.

Kehitysvammaisten yksityisesti tuotetun palveluasumisen valvonnasta vastaa kehitysvammahuollon tulosityksikön johtaja, joka suorittaa valvontakäynnit itse. Raision alueella on kaksi yksityisen palveluntuottajan kehitysvammaisten asumispalveluyksikköä. Toinen yksiköistä sijaitsee samassa yhteydessä, omana yksikkönä, ikäihmisten palveluasumisyksikössä ja sen valvonta hoidetaan samalla kertaa. Muuten valvontaprosessi noudattaa samaa linjaa kuin ikäihmisten asumispalvelujen valvonnassa.

Raision alueella sijaitseviin yksityisesti tuotettuihin kehitysvammahuollon yksiköihin tehdään 1–2 laajaa valvontakäyntiä vuodessa. Myös muiden kuntien alueella sijaitseviin yksityisiin asumispalveluyksiköihin, joissa asuu raisiolaisia ja ruskolaisia kehitysvammaisia on toistaiseksi tehty laajat valvontakäynnit, vaikka valvontavastuu on sillä kunnalla, jonka alueella yksikkö sijaitsee. Jos tulee jostakin yksiköstä epäkohtailmoitus omaiselta tai työntekijältä, toimitaan saman toimintatavan mukaan kuin ikäihmisten asumispalvelujen valvonnassa. Pääosin valvontakäynnit tehdään ennalta ilmoittamatta. Vuonna 2019 valvontakäyntien suorittaminen on ollut haasteellista liittyen suureen työmäärään sekä henkilökunnan vaihtuvuuteen.

Kehitysvammahuollon valvontakäynneillä ei ole tullut esille epäkohtia vuonna 2019. Valvontakäynneillä on tullut esille, että yksiköiden on haasteellista saada rekrytoitua ammattitaitoisia henkilökuntaa. Aikaisempina vuosina on esiintynyt epäkohtia, joissa on tehty jatkoseurantaa, esimerkiksi järjestetty kunnan toimesta neuvotteluita omaisen ja yksityisen palveluntuottajan välillä.

Raisiossa on kaksi omaa asumisyksikköä kehitysvammaisille, joiden valvontaa toteutetaan saman linjan mukaan kuin ikäihmisten palveluissa.

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveystalvelujen johtaja Juha Sandberg

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta antaa valtuustoaloitteeseen edellä olevan vastauksen.

Pöytäkirja tämän asian osalta tarkastetaan kokouksessa.

Päätös

Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunta hyväksyi ehdotuksen yksimielisesti.

Pöytäkirja tämän asian osalta tarkastettiin kokouksessa.

Tiedoksi

Kaupunginhallitus

