



§ 106

Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle valtuutettu Terhi Koulumiehen valtuustoaloitteesta koskien kaupungin vanhustalvelujen laadun varmistamista

HEL 2019-001431 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon valtuutettu Terhi Koulumiehen ym. valtuustoaloitteesta koskien vanhustalvelujen laadun varmistamista:

"Kaikissa ikäihmisten palveluissa ensisijaisena lähtökohtana on varmistaa ja turvata iäkkään ihmisen hyvä ja turvallinen arki sekä hänen tarpeenmukainen hoito ja muut tarvittavat palvelut.

Palvelujen laadunvalvonta ja saatavuus

Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala seuraa aktiivisesti vanhusten palvelujen laatua ja määrää. Toimialalla on yhdistetty omavalvonta- ja potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen oman toiminnan laadunhallinta perustuu kotona asumista tukevien ja ympärivuorokautisen hoivan palvelujen omavalvontasuunnitelmaan. Yksiköt täydentävät yhteistä suunnitelmapohjaa lisäämällä siihen omat tarkentavat tiedot. Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan asiasta riippuen kuukausittain, neljännesvuosittain, puolivuosit- tai vuosittain. Nämä omavalvontasuunnitelmat löytyvät kaupungin internet-sivuilta.

Edellä mainitun lisäksi laadun arviointiin käytetään useita muita välineitä, esimerkiksi RAI:ta (Resident Assessment Instrument). RAI:ta käytetään asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin, hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laadinnan sekä laadunarvioinnin välineenä. Käytössä on myös HaiPro-järjestelmä, johon työntekijät ilmoittavat vaaratilanteista sekä SPro-järjestelmä työntekijöiden ilmoituksille havaituista epäkohdista tai epäkohtien uhista. Myös säännöllisin väliajoin toistuvat asiakaskyselyt ja asiakasraadeilta- ja neuvostoilta kerättävä palaute antavat suuntaviivoja palvelujen laadun kehittämiseen. Esimerkiksi kotihoidon asiakastytyytyväisyyden keskiarvo oli 8,2/10 loppuvuonna 2018.

Yksityisen palveluntuottajan laadunvalvonta perustuu palveluntuottajan kanssa tehtyyn sopimukseen. Sopimuksen liitteenä oleva yksityiskohdainen palvelukuvaus antaa valvonnan sisällölle raamit. Valvonta perustuu tiiviiseen yhteistyöhön palveluntuottajan kanssa. Ennakoivan val-



vonnan keinoista keskeisin on palveluntuottajan omavalvonta lain edellyttämien omavalvontasuunnitelmien pohjalta. Ostopalveluyksiköihin tehdään myös ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Viimeaikaisen tapahtumien vuoksi Helsinki on tehostanut valvontaa ja lisännyt ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Myös valvonnan resursseja on lisätty.

Kaupungin oman seurannan lisäksi palvelujen toteutumista seuraavat muun muassa kaupungin tarkastusvirasto, aluehallintovirasto sekä Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Omavalvonnan ja muiden menetelmien yhteiskäytöllä on palvelujen laatu kaupungin omassa palvelutuotannossa saatu pysymään hyvällä tasolla. Sosiaali- ja terveystoimiala selvitti sosiaali- ja terveyslautakunnan pyynnöstä (kokous 19.12.2017) toimialan palveluihin kohdistuneita viranomaisten selvityspyyntöjä. Selvityksen perusteella todettiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tarjonneen pääosin laadukkaita palveluja kuntalaisille.

Ympäri vuorokautiseen hoitoon pääsi kuluvan vuoden maaliskuun loppussa keskimäärin 16 vuorokaudessa (mediaani), ja ympärivuorokautisen hoitopaikan odottajia oli maaliskuun lopussa 96. Kotihoidon asiakkaaksi pääsee heti, kun palvelun tarve on todettu.

Hoitohenkilöstön saatavuus ja mitoitus

Työmarkkinatilanne on tällä hetkellä valtakunnallisesti haastava. Henkilöstön saatavuutta ja pysyvyyttä on kehitetty ja kehitetään jatkuvasti monin eri toimenpitein, muun muassa palkkausta tarkastelemalla, yhteistyöllä pääkaupunkiseudun opinto-ohjaajien kanssa alan kiinnostavuuden lisäämiseksi, työharjoittelun toteuttamisella oppilaitosyhteistyönä, työnantajamaineen edistämällä erillisin hankkein sekä aktiiviseen työpaikkamarkkinointiin liittyvällä tapahtumakalenterilla.

Vuosina 2017–2018 kotihoitoon palkattiin 60 uutta työntekijää. Vuonna 2019 perustetaan 20 uutta sairaanhoitajavakanssia, jotka kohdennetaan syksyllä aloittavaan kuntouttavaan arviointitoimintaan kotihoidon asiakkuuden alussa. Kotihoidon kehittäminen jatkuu toukokuussa 2019 valmistuvan toimintasuunnitelman mukaisesti.

Helsingin ympärivuorokautisen hoidon oman toiminnan yksikköjen keskimääräinen henkilöstömitoitus on 0,7. Yksikköjen henkilöstömitoitus kuitenkin vaihtelee asiakkaiden hoidon tarpeen ja toimintakyvyn mukaan. Voimassa olevan laatusuosituksen mukaan henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,5.

Henkilöstökokemus



Kunta10-tutkimus selvittää kunta-alan henkilöstön työtä ja työssä tapahtuvia muutoksia sekä niiden vaikutuksia henkilöstön terveyteen ja hyvinvointiin. Helsinki on ollut vuodesta 2014 lähtien mukana tutkimuksessa.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen tutkimustulokset ovat kehittyneet vuosien 2014, 2016 ja 2018 tulosten perusteella erittäin myönteiseen suuntaan. Johtaminen on ollut hyvällä tasolla ja tulos edelleen parani. Henkilöstö koki saavansa esimieheltä tukea, ja henkilöstö puolestaan tuki esimiestä. Myös henkilöstön kokemus kohtelun oikeudenmukaisuudesta oli lisääntynyt.

Työyhteisötaidot ja työpaikan ilmapiiri ovat olleet jo aiemmin hyvät, mutta vuoden 2018 tuloksissa ne olivat entistä paremmat. Työhön oltiin erittäin sitoutuneita ja koettiin työn imua. Työstressiä ilmeni aiempaa vähemmän, vaikka edelleen sitä esiintyi. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtamista pidettiin valmentavana, ja itseohjautuvat tiimit kokivat työn imua ja työn mielekkyyttä.

Kunta10-tutkimuksen tuloksien mukaan kotihoitoyksiköiden kehityssuunta oli selkeästi positiivinen. Valtaosassa kotihoitoyksiköistä tulokset paranivat verrattuna vuoden 2016 tuloksiin. Kotihoidon henkilöstön kokemus työn hallinnan tunteesta oli vuonna 2018 pääsääntöisesti parempi kuin vuonna 2016.

Hankintakäytännöt

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa hankinnoissa Helsingin kaupungin hankintoja koskevia linjauksia. Kaupungin hankintastrategiset päävalinnat ovat:

- Hankinta-asiantuntemusta lisätään ja sen käyttöä tehostetaan hankintaosaamista parantamalla ja syventämällä sekä hankintoja soveltuvilta osiltaan keskittämällä
- Hankintojen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan terveiden markkinoiden sekä pienten ja keskisuurten yritysten tarpeet
- Hankintojen ohjauksessa ja työnjaossa käytetään kilpailuttamisen keskittämisen ja tilaamisen hajauttamisen yhdistelmä- eli hybridimallia
- Hankinnat tehdään kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
- Hankinnoissa hyödynnetään tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan innovatiivisia, erityisesti hankintalainsäädännössä mainittuja toimintamalleja

Kaupungin hankintastrategisten päävalintojen toteuttamiseksi sekä hankintatoimen tehokkuuden lisäämiseksi, hankintojen ohjauksen kehittämiseksi ja hankintatyön laadun parantamiseksi käynnistetään han-



kintojen kehittämisohjelma. Hankintojen yleistä ohjausta kehitetään perustamalla keskeisten hallintokuntien edustajista koottu Helsingin hankintojen ohjausryhmä. Ohjausryhmän tehtävänä on hankintatoimen toimintatapojen yhtenäistäminen ja Helsingin kaupungin hankintastrategian kehittämistoimenpiteiden toteutumisen koordinointi ja seuranta.

Sosiaali- ja terveystoimessa on käynnistetty yhtenäisen tuottajaohjauksen mallin kehittäminen. Tätä varten perustetaan hankintapalvelujen koordinoima toimialatasoinen verkosto. Osana kehittämistä yhtenäistään palveluntuottajien valvontaan liittyviä käytäntöjä sekä kehitetään konkreettisia työkaluja palvelujen laadun seurantaan. Toimialan hankinnoissa kehitetään myös palvelutuotannon systemaattista analysointia oman tuotannon ja eri ostopalveluvaihtoehtojen välillä.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Laadukkailla, riittäväillä ja oikea-aikaisilla kotiin tuotavilla sekä ympäri-
vuorokautisen hoivan palveluilla on merkittäviä terveys- ja hyvinvointi-
vaikutuksia. Hyvä laatu syntyy muun muassa riittävästä ja työhönsä
motivoituneesta henkilökunnasta, hyvistä hankintakäytännöistä sekä
riittävästä laadunvalvonnasta."

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Seija Meripaasi, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja, puhelin: 310 52482
seija.meripaasi(a)hel.fi

Liitteet

1 Vanhuspalvelujen laadunvarmistaminen Koulumies

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt 4.6.2019 mennessä sosiaali- ja terveyslautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle valtuutettu Terhi Koulumiehen ym. valtuustoaloitteeseen koskien vanhuspalvelujen laadun varmistamista.

Esittelijä



21.05.2019

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Seija Meripaasi, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja, puhelin: 310 52482
seija.meripaasi(a)hel.fi

Liitteet

1 Vanhuspalvelujen laadunvarmistaminen Koulumies

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano