



26.08.2019

Asia/26

§ 546

Valtuutettu Terhi Koulumiehen aloite vanhuspalvelujen laadun varmistamisesta

HEL 2019-001431 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus katsoi valtuutettu Terhi Koulumiehen aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuutettu Terhi Koulumiehen aloite
- 2 Lausunto 16.4.2019, vanhusneuvosto,

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Valtuutettu Terhi Koulumies ja kolme muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan kaupungin vanhuspalvelujen laadun varmistamista.

Kaupunginhallitus viittaa saatuihin lausuntoihin ja toteaa, että kaikissa ikäihmisten palveluissa ensisijaisena lähtökohtana on varmistaa ja turvata iäkkään ihmisen hyvä ja turvallinen arki sekä tarpeenmukainen hoito ja muut tarvittavat palvelut.

Palvelujen laadunvalvonta ja saatavuus

Sosiaali- ja terveystoimiala seuraa aktiivisesti vanhusten palvelujen laatua ja määrää. Toimialalla on yhdistetty omavalvonta- sekä 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 tar-



kentävät tiedot. Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan asiasta riippuen kuukausittain, neljännesvuosittain, puolivuositteittäin tai vuosittain. Nämä omavalvontasuunnitelmat julkaistaan kaupungin verkkosivuilla.

Lisäksi laadun arviointiin käytetään useita muita välineitä. Esimerkiksi RAI (Resident Assessment Instrument) on käytössä 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 uhistä. Säännöllisin väliajoin toistuvat asiakaskyselyt sekä asiakasraadeilta ja neuvostoilta kerättävä palaute antavat suuntaviivoja palvelujen laadun kehittämiseen. Esimerkiksi kotihoidon asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli 8,2/10 loppuvuonna 2018.

Yksityisen palveluntuottajan laadunvalvonta perustuu sopimukseen ja sen liitteenä olevaan yksityiskohtaiseen palvelukuvaukseen sekä tiiviiseen yhteistyöhön palveluntuottajan kanssa. Ennakoivan valvonnan keinoista keskeisin on palveluntuottajan omavalvonta. Ostopalveluyksiköihin tehdään ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä, joita on lisätty. Valvontaa on tehostettu myös resursseja lisäämällä.

Palvelujen toteutumista seuraavat lisäksi muun muassa kaupungin tarkastusvirasto, aluehallintovirasto sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Ympäri vuorokautiseen hoitoon pääsi maaliskuun 2019 lopussa keskimäärin 16 vuorokaudessa (mediaani) ja ympärivuorokautisen hoitopaikan odottajia oli 96. Kotihoidon asiakkaaksi pääsee heti, kun palvelun tarve on todettu.

Hoitohenkilöstön saatavuus ja mitoitus

Työmarkkinatilanne on tällä hetkellä valtakunnallisesti haastava. Henkilöstön saatavuutta ja pysyvyyttä kehitetään jatkuvasti monin eri toimenpitein, muun muassa palkkausta tarkastelemalla, yhteistyöllä pääkaupunkiseudun opinto-ohjaajien kanssa alan kiinnostavuuden lisäämiseksi, työharjoittelun toteuttamisella oppilaitosyhteistyönä, työnantajamaiseen edistämishankkeilla 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 valmistuneen 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 ja tuen saaminen ovat olleet hyvällä tasolla. Myös henkilöstön kokemus kohtelun oikeudenmukaisuudesta on lisääntynyt.

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

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 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

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.

Hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus antaa vastauksen aloitteeseen, jonka on allekirjoittanut vähemmän kuin 15 allekirjoittajaa.

Muiden vanhuspalveluja koskevien aloitteiden käsittely

Vasemmistoliiton valtuustoryhmän vanhusten hoivaa koskevan ryhmäaloitteen (HEL 2019-002037) ja valtuutettu Mari Holopaisen ja 20 muun valtuutetun kotihoidossa olevien ikäihmisten päivätoiminnan lisäämistä koskevan aloitteen (HEL 2019-002610) kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin ja 12 §:n mukaisesti.

Kaupunginvaltuusto on 28.11.2018 § 384 käsitellyt perussuomalaisten valtuustoryhmän ryhmäaloitteen vanhuspalvelujen nykytilasta ja tulevien tarpeiden selvittämisestä (HEL 2018-004931). Tuolloin annettuun kaupunginhallituksen vastaukseen nähden nyt käsiteltävinä olevissa vanhuspalveluja koskevissa aloitevastauksissa on käytetty päivitettyjä tietoja.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuutettu Terhi Koulumiehen aloite
- 2 Lausunto 16.4.2019, vanhusneuvosto,

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 21.05.2019 § 106

HEL 2019-001431 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon valtuutettu Terhi Koulumiehen ym. valtuustoaloitteesta koskien vanhuspalvelujen 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, puolivuositteittäin 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 asiakastytytyväisyyden 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 valvonnan keinoista keskeisin on palveluntuottajan omavalvonta lain edellyttämien omavalvontasuunnitelmien pohjalta. Ostopalveluyksiköihin tehdään myös ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Viimeaikais-



ten 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 terveystoimialan pyynnöstä (kokous 19.12.2017) toimialan palveluihin kohdistuneita viranomaisten selvityspyynnöitä. Selvityksen perusteella todettiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan tarjonnan 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 hankintojen kehittämisohjelma. Hankintojen yleistä ohjausta kehitetään perustamalla keskeisten hallintokuntien edustajista koottu Helsingin han-



kintojen 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 hyvinvointivaikutuksia. 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