

**HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALI- JA
TERVEYSTOIMIALAN VANHUSTEN JA ALLE 65-
VUOTIAIDEN MONISAIRAITTEN OSTOPALVELUJEN
VALVONTARAPORTTI VUODELTA 2018**

Sote / SKH / SAS-palvelut
Ostopalvelutiimi
Eeva-Liisa Tuominen (20.12.2018 asti)
Hannele Haapaniemi
Virve Hätönen
Jaana Laakso
Kristiina Matikainen (10.12.2018 alk.)

Postiosoite
PL 6600
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Käyntiosoite
Lääkärintie 8
Helsinki xx

Puhelin
+358 9 310 4227

Faksi
+358 9 310 4



Sisälylys

1.	Johdanto	1
2.	Asumisen palvelut Helsingissä	2
3.	Ostopalvelut, niiden sisältö ja määrä	3
3.1.	Vanhusten palveluasuminen.....	5
3.2.	Alle 65-vuotiaitten monisairaitten palveluasuminen	6
3.3.	Laitospalvelut.....	7
3.4.	Päivätoiminta	8
3.5.	Palvelusetelit	9
3.6.	Kotikuntamuuttajat.....	12
3.7.	Yhteenveto ostopalvelujen yksiköistä ja asiakkaista.....	12
3.8.	Ostopalvelubudjetin toteuma 2018	13
4.	Valvonta.....	13
4.1.	Valvonnan painopistealueet	14
4.2.	Ostopalveluyksiköiden kanssa tehtävä yhteistyö	14
4.3.	Omavalvonta ja laatus seuranta	15
4.4.	Vanhusten palveluasumisen lisälaadun ja mitoituksen seuranta 2018	16
4.4.1	Mitoitus	17
4.4.2	Lisälaatu	17
4.5.	Valvontakäynnit ja tapaamiset	18
4.6.	Auditointikäynnit	18
4.7.	Asiakaspalautteet ja reaktiivinen valvonta	19
4.8.	Valvonta ulkopaikkakunnalla	19
5.	Valvonnan yhteenveto	20



1. Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on laatinut yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2016 – 2019. Valvontaohjelman osaan I on määritelty koko valvontaohjelmakautta linjaavat hallitusohjelmaan nojaavat valvonnan perusteet ja tavoitteet. Valvontaohjelman osa II (valvontakohteet ja menetelmät) päivitetään vuosittain. Valvonnan painopistettä siirretään edelleen ennakoiviin menetelmiin ja asiakaskeskeisyyttä vahvistetaan. Toimintayksiköiden asiakas- ja potilasturvallisuustyön, omavalvonnan, edistäminen, tuki ja varmistaminen ovat läpileikkaavana teemana kaikessa viranomaisvalvonnassa koko valvontaohjelmakauden.

Vuoden 2018 valvontakohteiksi oli valittu erikoissairaanhoidon ja päivystyksen työnjako ja keskittäminen, kiireettömään hoitoon pääsy sekä lastensuojelun, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen määrääjät, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut, vankiterveydenhoito ja puolustusvoimien terveydenhuolto, hyvinvoinnin ja terveydenedistäminen, vammaispalvelut sekä ikäihmisten kotiin annettavat palvelut. Hallitusohjelma korostaa vanhuspalvelulain tavoitetta kehittää iäkkäiden henkilöiden palveluja niin, että yhä suurempi osa saa tarvitsemansa palvelut kotiin ja yhä pienempi osa on laitoshoidossa. Valvontaohjelma tukee lain toimeenpanoa mm. kohdentamalla valvontaa vuosina 2016 -2019 kotiin annettavien palveluiden valvontaan.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimen sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen (SKH-palvelukokonaisuus) selvitys, arviointi ja sijoituspalvelun (SAS-palvelu) ostopalvelutiimi vastaa vanhusten ja alle 65-vuotiaitten monisairaitten asiakkaitten ympärivuorokautisen hoidon ja päivätoiminnan ostopalvelujen hankinnasta ja viranomaisvalvonnasta valtion valvontaviranomaisten (AVI, Valvira) ohella. Lisäksi ostopalvelutiimin tehtäviin kuuluu palvelusetelien kehittäminen ja palvelusetelituottajien hyväksyminen ikääntyneiden palveluasumisen, iäkkäiden henkilöiden päivätoiminnan ja omaishoidon tuen palveluihin.

SAS-palvelun ostopalvelutiimi vastaa myös yksityisen sosiaalipalvelutoiminnan vanhusten kotihoidon ilmoitusten käsittelystä ja lausuntojen antamisesta aluehallintoviranomaisille sekä kotipalvelujen tukipalvelujen rekisteröinnistä ja valvonnasta. Vuonna 2018 ostopalvelutiimiä työllisti erityisesti päivätoiminnan kilpailutuksen valmistelu. Lisäksi kotihoidon palvelusetelin laajentamista kotona asuville valmisteltiin yhteistyössä kotihoidon kanssa.

Ostopalvelutiimin toiminnan käynnistyttyä vuonna 2013 laadittiin valvontasuunnitelma, jossa todettiin, että suoritetusta valvonnasta tehdään vuosittain arviointiraportti. Raportissa kuvataan valvonnan toteutusta, tarkastusten määrää ja tarkastuksiin käytettyä aikaa. Tässä raportissa kuvataan ostopalvelujen valvontaa vuonna 2018.



2. Asumisen palvelut Helsingissä

Helsinki tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista 14 omassa toimintayksikössä (palvelutalo, monipuolinen palvelukeskus), ostaa sitä puitesopimuksilla ja tarjoaa asiakkailleen myös palvelusetelivaihtoehtoon. Joulukuussa 2018 kaupungin omien palveluasumispaikkojen määrä oli 1 565 paikkaa. Ruotsinkielisten vanhusten palveluasumispaikkojen osalta kaupungilla ei ole omaa palveluasumistuotantoa. Ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkoja hankittiin vuonna 2018 yhteensä 2 211, joista 232 paikkaa on ruotsinkielistä palveluasumista. Palveluseteliasiakkaita oli vuoden 2018 lopussa yhteensä 365, kumulatiivisen palveluseteliasiaksmäärän ollessa 466.

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston palvelustrategisena tavoitteena on ikääntyneiden henkilöiden kotona asumisen tukeminen ja kotiin vietävien palvelujen kehittäminen kansallisten sosiaali- ja terveydenhuollon linjausten mukaisesti. Palvelurakenteen muutos tarkoittaa edelleen laitoshoidon vähenemistä ja asiakkaiden valinnanmahdollisuuksien lisäämistä muun muassa kehittämällä palvelusetelivaihtoehtoa palvelujen ostamisen tapana. Palvelurakenteen muutos ei tarkoita palveluasumispaikkojen vähentymistä.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua. Asiakas voi asua hoitoyksikössä elämänsä loppuun saakka. Tehostettu asumispalvelu on verrattavissa kotona asumiseen ja hoidossa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa, osallistumista ja aktiivista elämää sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa asiakas on yhteisön jäsen ja kokee olonsa turvallisiksi. Hoidossa tulee toteutua asiakkaan, hänen omaistensa ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito sekä hoidon jatkuvuus.

Helsingin kaupungin kilpailuttamissa palveluissa on asetettu vanhusten ympärivuorokautisen palveluasumisen hoitajamitoituksen vaateeksi toteutunut mitoitus vuorokaudessa. Toteutuneessa mitoitusvaateessa ei henkilöstömitoitukseen 05,-0,6 lasketa vapaavuoroilla olevia työntekijöitä, ainoastaan vuorokauden eri työvuoroissa työskentelevät henkilöt. Taulukossa 1 esitetään henkilöstömitoitusta laskettuna vapaalla olevat huomioivalla laskentamallilla sekä Helsingin kilpailutusasiakirjoissa vaaditun laskentamallin kautta.

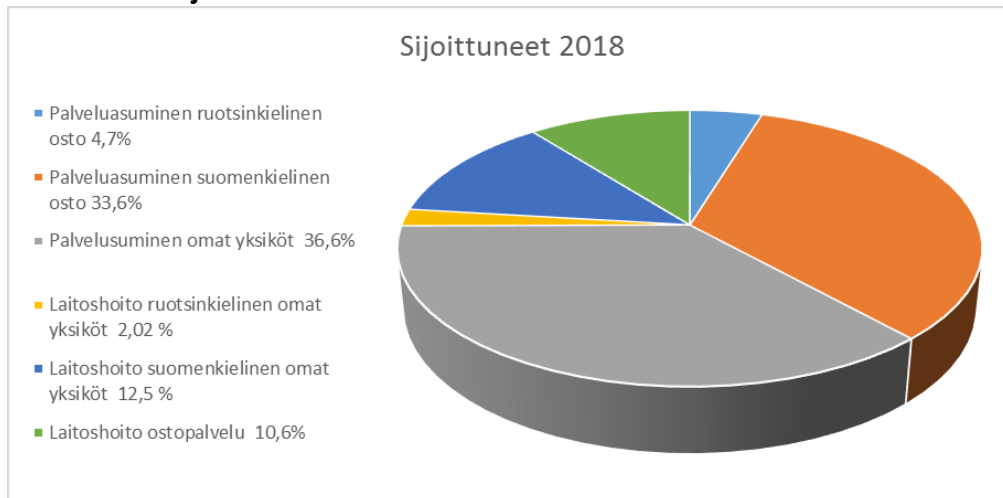
Taulukko 1. Henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoitus 24 asukkaan yksikköön tarkoittaisi yhteensä 12 työntekijää		
	Mitoitukseen lasketaan vapaalla olevat työntekijät mukaan	Helsingin sopimuksen mukaan
aamu	4	6
ilta	4	5
yö	1	1
vapaalla	3	-
yht	12	12



Vuonna 2018 asumisen palveluihin sijoittui yhteensä 1 283 asiakasta. Vuonna 2018 kaikista sijoitetuista asiakkaista kaupungin omiin yksiköihin sijoitettiin 51 % (55 % vuonna 2017) ja 49 % ostopalveluihin (45 % vuonna 2017). Palveluasumisessa 51 % (48 % vuonna 2017) sijoituksista tehtiin ostopalveluyksikköihin ja laitospalveluissa ostopalvelujen osuus oli 42 % (39 % vuonna 2017) sijoituksista. Ostopalveluihin ympärivuorokautiseen hoitoon sijoittui vuoden 2018 aikana siis yhteensä 627 uutta asiakasta (497 vuonna 2017), eli 34 % kaikista ostopalvelujen asiakkaista vaihtui vuoden 2018 aikana.

Taulukko 2: Sijoitustoiminta vuonna 2018



	2017	2018
palveluasuminen omat yksiköt	56	470
palveluasuminen ostopalvelut	304	431
palveluasuminen ruotsinkieliset (ostopalvelua)	398	60
laitoshoidon omat yksiköt	31	160
laitoshoidon ruotsinkieliset (omat yksiköt)	185	26
laitoshoidon ostopalvelut	137	136
	1111	1283

3. Ostopalvelut, niiden sisältö ja määrä

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen SAS-palvelu ostaa vanhusten ja alle 65-vuotiaitten monisairaitten asiakkaitten ympärivuorokautista palveluasumista, ja jonkin verran vanhusten pitkäaikaista ja lyhytaikaista laitoshoidtoa. Palvelurakenteen muutoksen myötä laitoshoidto tulee muuntumaan suurelta osin palveluasumiseksi. Laitoshoidtoa ostetaan Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan in-house toimijalta Helsingin Seniorisäätiöltä. Lisäksi ostetaan ikääntyneiden päivätoimintaa. Jokaiselle palvelualueelle on kilpailutettu



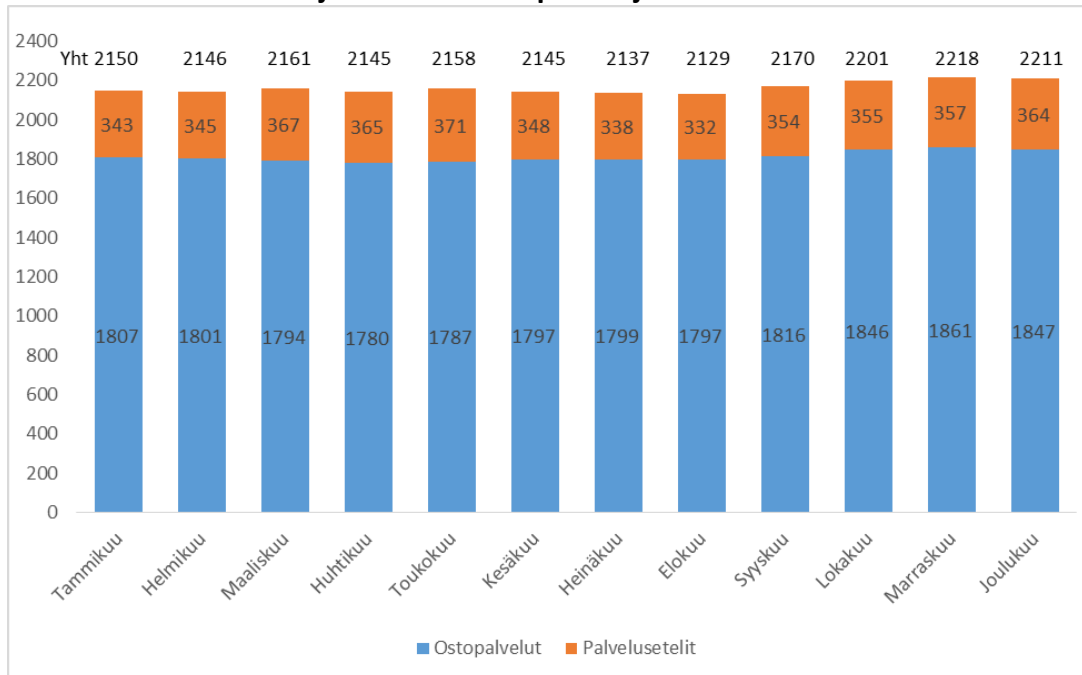
yksi suomenkielinen päivätoimintayksikkö sekä lisäksi itään ja länteen ruotsinkieliset päivätoimintayksiköt.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -toimiston ostopalvelutiimin tehtäviin kuuluu suomen- ja ruotsinkielisten yli 65-v. sekä alle 65-v. monisairaiden asiakkaiden ympärivuorokautisen palveluasumisen ostopalvelujen koordinointi ja hankinta sekä vanhusten päivätoiminnan ostot. Ostopalvelutiimin vastuulle kuuluu palvelujen kilpailutus yhteistyössä hankintapalvelujen kanssa sekä palvelusetelin kehittäminen ja palvelusetelituottajien hyväksyminen ja valvonta. Ostopalvelutiimin vastuulle kuuluu ostopalvelujen laadun seuranta ja lakisääteisten palvelujen valvonta, ohjaus ja neuvonta sekä kanteluihin ja muistutuksiin vastaaminen. Ostopalvelutiimi tekee aktiivista yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Ostopalvelutiimi käsittelee yksityisten sosiaalipalvelutuottajien ilmoitukset, tarkastaa ja antaa kunnan lausunnot uusien yksiköiden osin, antaa lausunnot Aluehallintovirastolle sekä ylläkotipalvelun tukipalvelutuottajarekisteriä. Myös kotikuntavaihtajien (vanhukset ja alle 65-v. monisaira) ympärivuorokautiseen hoivaan liittyvät sopimukset kuuluvat ostopalvelutiimin vastuualueeseen. Ostopalvelutiimiin kuuluu ostopalvelupäällikkö, kaksi suunnittelijaa sekä toimistosihteeri.

Ostopalvelujen ympärivuorokautisen hoidon laskennalliset asiakkaat ja palveluseteliasiakkaat vuonna 2018 kuukausittain sekä palveluasumisessa että laitospalveluissa vanhusten ja alle 65-vuotiaitten monisairaitten asiakkaitten osalta esitetään taulukossa 3. Taulukossa ei ole mukana omaishoidontuen lyhytaikaisasiakkaita. Laskennalliset asiakkaat on saatu jakamalla kunkin kuukauden hoitovuorokaudet yhteensä ko. kuukauden vuorokausilla. Tällöin laskennallinen asiakasmäärä poikkeaa jonkin verran tilastoportaalin asiakasmääristä, joissa jokainen asiakas lasketaan kuukauden aikana asiakasmäärään mukaan kokonaisuutena riippumatta hoitopäivien määrästä. Näin yhdellä paikalla saattaa olla useampi asiakas kuukauden aikana. Hoitovuorokausien kautta laskettuna asiakasmäärä vastaa lähimpänä paikkamäärää. Tilastoportaalin laskennallisiin asiakasmääriin on lisätty vielä PSOP-järjestelmästä palveluseteliasiakkaitten lukumäärä asiakasmäärän kokonaisuuden hahmottamiseksi. (Lähde: Helsingin kaupunki Sosiaali- ja terveysvirasto, Tietohuolto- ja tilastopalvelut, Tilastoportaali (sosiaalihuolto) Vanhuspalvelu, Vanhusten palveluasuminen (SHL 231) ja Vanhusten laitospalvelu (SHL 241) sekä Muu sosiaalihuolto, Alle 65-vuotiaiden palveluasuminen (SHL 238) asumisvuorokaudet).



Taulukko 3: Vanhusten ja alle 65-v. ostopalvelujen laskennalliset asiakkaat vuonna 2018



Vuoden 2018 joulukuussa ostopalvelussa oli palvelusetelit mukaan lukien yhteensä 2 211 laskennallista asiakasta, joten vuoden aikana ostopalvelujen laskennalliset asiakasmäärät ovat nousseet 61 asiakkaalla. Uusiin kilpailutettuihin vanhusten palvelujen yksiköihin on sijoitettu uusia asiakkaita ja palveluseteliasekkaiden määrä on kasvanut. Vanhojen maksusitoumusten määrä ja laitospalvelujen ostot ovat vähentyneet strategian mukaisesti.

3.1. Vanhusten palveluasuminen

Vanhusten palveluasuminen kilpailutettiin vuonna 2016 ja uudet vanhusten palveluasumisen sopimukset ovat voimassa vuodesta 2017 alkaen vuoden 2020 loppuun asti. Kilpailutuksessa pyrittiin entisestään korostamaan vanhusten toimintakyvyn ylläpitoa, kuntouttavaa työtä ja hyvää elämänlaatua mm. antamalla lisälaadusta lisäpisteitä niille toimintayksiköille, jotka sitoutuvat järjestämään palvelukuvauksen vähimmäisvaatimukset ylittävää viriketoimintaa, sosiokulttuurista hoitotyötä tai kuntouttavaa toimintaa suunnitelmallisesti ja koko sopimuskauden ajan. Vuoden lopulla käytyä toteuttamisohjelmanneuvotteluja varten kerättiin yksiköiltä tietoa toteutuneesta lisälaadusta.

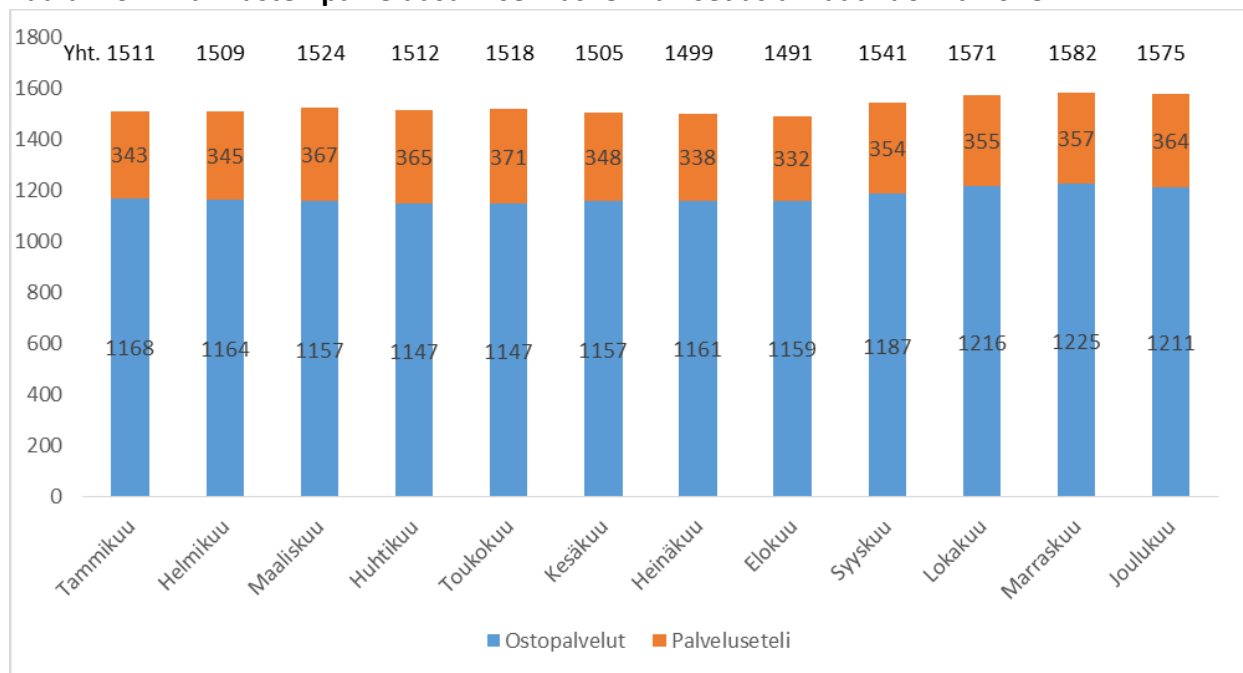
Vanhusten palveluasumisessa tapahtui aiempaa enemmän keskittymistä, kun kilpailutukseen osallistuneita pieniä yrityksiä siirtyi yrityskauppojen myötä isompien palveluntuottajien omistukseen.

Alla olevassa taulukossa on kuvattuna vanhusten palveluasumisen ostopalvelujen laskennalliset asiakkaat vuoden 2018 aikana. (Lähde: Helsingin kaupunki Sosiaali- ja terveysvirasto, Tietohuolto- ja tilastopalvelut,



Tilastoportaali (sosiaalihuolto) Vanhuspalvelu, Vanhusten palveluasuminen (SHL 231) Asumisvuorokaudet). Taulukko sisältää myös palveluseteliasiakkaat PSOP-järjestelmästä (parastapalvelua.fi).

Taulukko 4: Vanhusten palveluasumisen laskennalliset asiakkaat vuonna 2018



Suomenkielisiä muistisairaita vanhusten palveluasumisen asiakkaita oli Tilastoportaalien mukaan joulukuun 2018 lopussa ostopalveluissa 1 058 asiakasta ja ruotsinkielisiä 232 asiakasta. Erittäin haasteellisesti käyttäytyviä asiakkaita oli ostopalveluissa 72 ja päihdeongelmaisia 23. Lisäksi kaupunkikonserniin kuuluvassa Helsingin Seniorisäätiön Pikku-Mariassa oli 23 palveluasumisen asiakasta ja Antinkodissa 96 asiakasta.

Maksusitoumuksilla asiakkaita oli vanhusten palveluasumisessa sijoitettuna 26 asiakasta, joista suurin osa aiemmissa kilpailutuksissa ulkopuolelle jääneissä yksiköissä, joista asiakkaita ei ole lähdetty siirtämään.

Joulukuussa 2018 vanhusten palveluasumisessa oli 365 palveluseteliasiakasta ja vuoden 2018 aikana palveluseteliä oli käyttänyt palveluasumisessa kaikkiaan 466 asiakasta. Suomenkielisissä puitesopimuspai-koissa oli 200 palveluseteliasiakasta, ruotsinkielisissä 23 ja maksusitoumustaloissa yhteensä 26 palveluseteliasiakasta joulukuussa 2018. Pelkästään palvelusetelitaloissa palveluseteliasiakkaita oli Helsingin si-joittamana yhteensä 63 asiakasta.

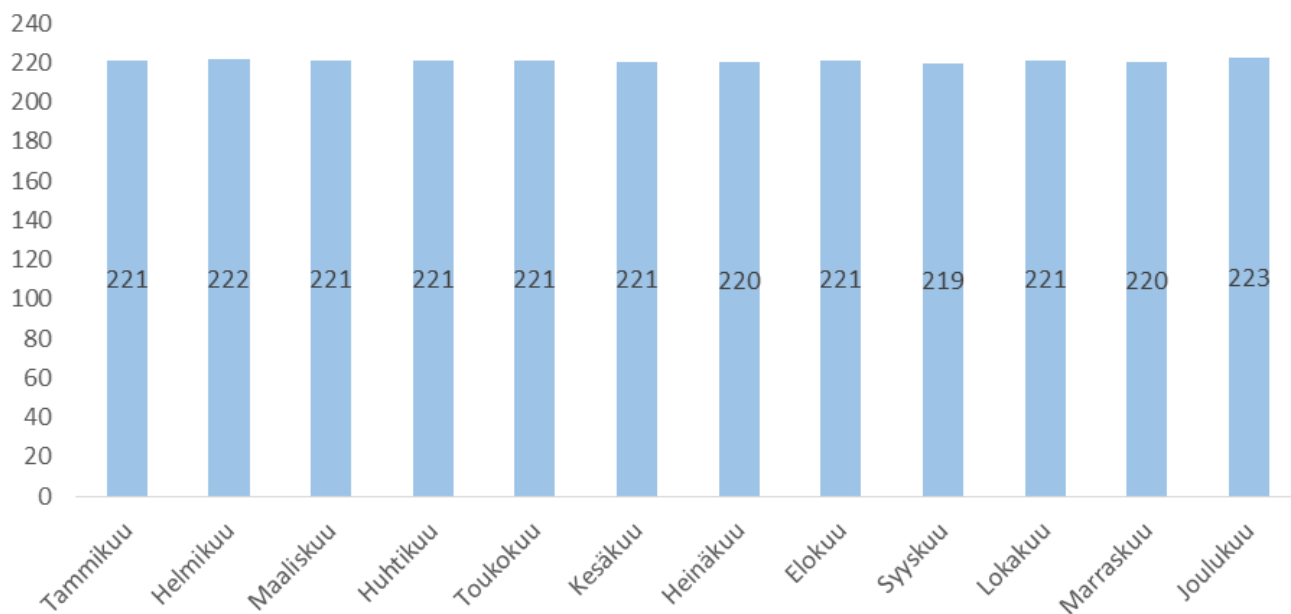
3.2. Alle 65-vuotiaitten monisairaitten palveluasuminen

Alle 65-vuotiaitten monisairaitten palveluasuminen kilpailutettiin vuoden 2017 aikana ja uudet sopimuk-set astuivat voimaan 1.1.2018 alkaen.



Alla olevassa taulukossa on kuvattuna alle 65-vuotiaitten monisairaitten palveluasumisen laskennalliset asiakkaat vuodelta 2018. (Lähde: Helsingin kaupunki Sosiaali- ja terveysvirasto, Tietohuolto- ja tilastopalvelut, Tilastoportaali (sosiaalihuolto) Muu sosiaalihuolto, Alle 65-vuotiaiden palveluasuminen (SHL 238) Asumisvuorokaudet).

Taulukko 5: Alle 65-vuotiaitten palveluasumisen laskennalliset asiakkaat vuonna 2018

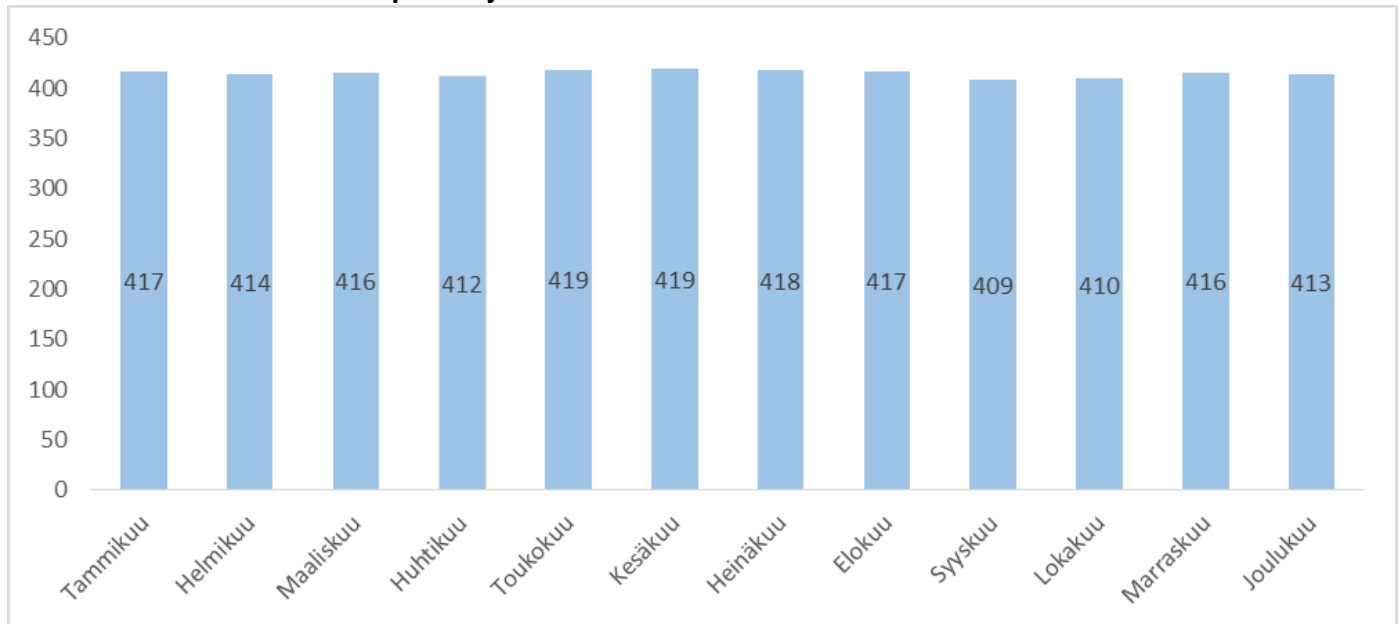


3.3. Laitospalvelut

Vanhusten pitkä- ja lyhytaikaista laitospalvelua ostetaan kaupunkikonserniin kuuluvalla Helsingin seniorisäätiöltä. Alla olevassa taulukossa on kuvattuna vanhusten laitospalvelujen laskennalliset asiakkaat vuoden 2018 aikana. (Lähde: Helsingin kaupunki Sosiaali- ja terveysvirasto, Tietohuolto- ja tilastopalvelut, Tilastoportaali (sosiaalihuolto) Vanhustenpalvelu, vanhusten laitospalvelu (SHL 241) Asumisvuorokaudet).



Taulukko 6: Vanhusten laitospalvelujen laskennalliset asiakkaat vuonna 2018



3.4. Päivätoiminta

Ikääntyneiden päivätoiminta kilpailutettiin toistamiseen vuonna 2018 ja sopimukset ovat voimassa 12.6.2018 – 11.6.2022. Ikääntyneiden suomen ja ruotsinkielisten asiakkaiden päivätoiminnan lisäksi kilpailutettiin ensimmäistä kertaa ikääntyneiden erityisryhmien ja muiden erityisryhmien päivätoiminta.

Ikääntyneiden päivätoiminnassa etelään valittiin Gaius-säätiön Heseva-kodin päivätoimintayksikkö, itään Palvelukoti Rantakartanon Espero Päivätoimintakeskus Myötätuuli, länteen Betesda-säätiön Haaga-Lassilan päiväkeskus sekä Pohjoiseen Saga Care Finland Oy:n Saga Helapuisto. Ruotsinkieliset päivätoimintayksiköt ovat molemmat Hoivaonni Oy:n yksiköitä, joista toinen sijaitsee Pitäjänmäellä ja toinen Meri-Rastilassa. Nämä yksiköt toimivat koko kaupungin ruotsinkielisten ikääntyneiden päivätoimintayksiköinä.

Ikääntyneiden erityisryhmien ja muiden erityisryhmien päivätoiminnassa kilpailutettiin kolme erilaista kohdetta:

1. Aivoverenkiertohäiriöön sairastuneiden ikääntyneiden henkilöiden päivätoiminta
2. Päivätoiminta henkilöille, joilla on aistivammoja
3. Työikäisenä muistisairauteen sairastuneiden ns. nuorten ikääntyneiden henkilöiden päivätoiminta.



Kaikki kilpailutuksen kriteerit täyttäneet palveluntuottajat hyväksyttiin mukaan puitesopimusjärjestelyyn. Kaikki erityisryhmien päivätoimintaa tarjonneet palveluntuottajat ja yksiköt eivät kuitenkaan ole käynnistäneet ko. päivätoimintaa. Keskeiset erityisryhmien päivätoiminnan tuottajat ovat Afasiasäätiö, Betesda-säätiö, Helsingin Alzheimer-yhdistys ry, Hoivaonni Oy, Kuurojen palvelusäätiön palvelukeskus Ainola ja Pelasta muistisairas ry.

Päivätoiminnan kilpailuttaminen näkyi siten, että muutama aiemmin ikääntyneiden päivätoimintaa tuottanut ostopalvelu- ja palvelusetelituottaja lakkautti päivätoimintayksikkönsä toiminnan. Vuoden 2018 lopussa päivätoimintaa tuottaa helsinkiläisille yhteensä 11 palvelusetelituottajaa Helsingissä ja yksi Kauniaisissa. Palvelusetelituottajilla oli yhteensä 15 päivätoimintayksikköä.

Taulukko 7. Päivätoiminnan asiakkaat ja käynnit vuonna 2018

	Asiakkaat	Päivätoimintakäynnit
Ostopalvelu	770	21 796
Maksusitoumus	88	1 954

Vuoden 2018 aikana palvelusetelillä päivätoiminnassa oli käynyt yhteensä 400 asiakasta (309 v.-17), joilla yhteensä 13 932 käyntiä (12 297v.-17).

Ostopalvelupäivätoiminnan laatua auditointiin vuoden 2017 keväällä, jolloin palvelukuvauksen pohjalta tehdyllä auditointilomakkeella kartoitettiin sopimuksen laatuvaatimusten toteutumista. Seuraava päivätoiminnan auditointi toteutuu keväällä 2019.

3.5. Palvelusetelit

Palvelusetelituottajia eri palveluissa toimii sekä Helsingissä, Espoossa, Kauniaisissa ja Vantaalla että muualla Suomessa. Muualla Suomessa toimivien yksikköjen osalta ensisijainen valvontavastuu on yksikön sijaintikunnalla. Palveluseteleitä on käytössä vanhusten palveluissa ikääntyneiden palveluasumisessa, ikääntyneiden päivätoiminnassa, omaishoidontuen kotiin annettavissa palveluissa, vanhusten omaishoidontuen lakisääteisten vapaapäivien pitämisessä ympärivuorokautisen hoivan yksikössä sekä vanhusten harkinnanvaraisessa lyhytaikashoidossa ja kaikille kotihoidon asiakkaille asuinpaikasta riippumatta.

Vuoden 2018 aikana tehtiin ostopalvelussa yhteensä 52 Ahjo-päätöstä uusien palvelusetelituottajien hyväksymisestä PSOP-järjestelmän kautta palveluntuottajaksi eri palveluihin.

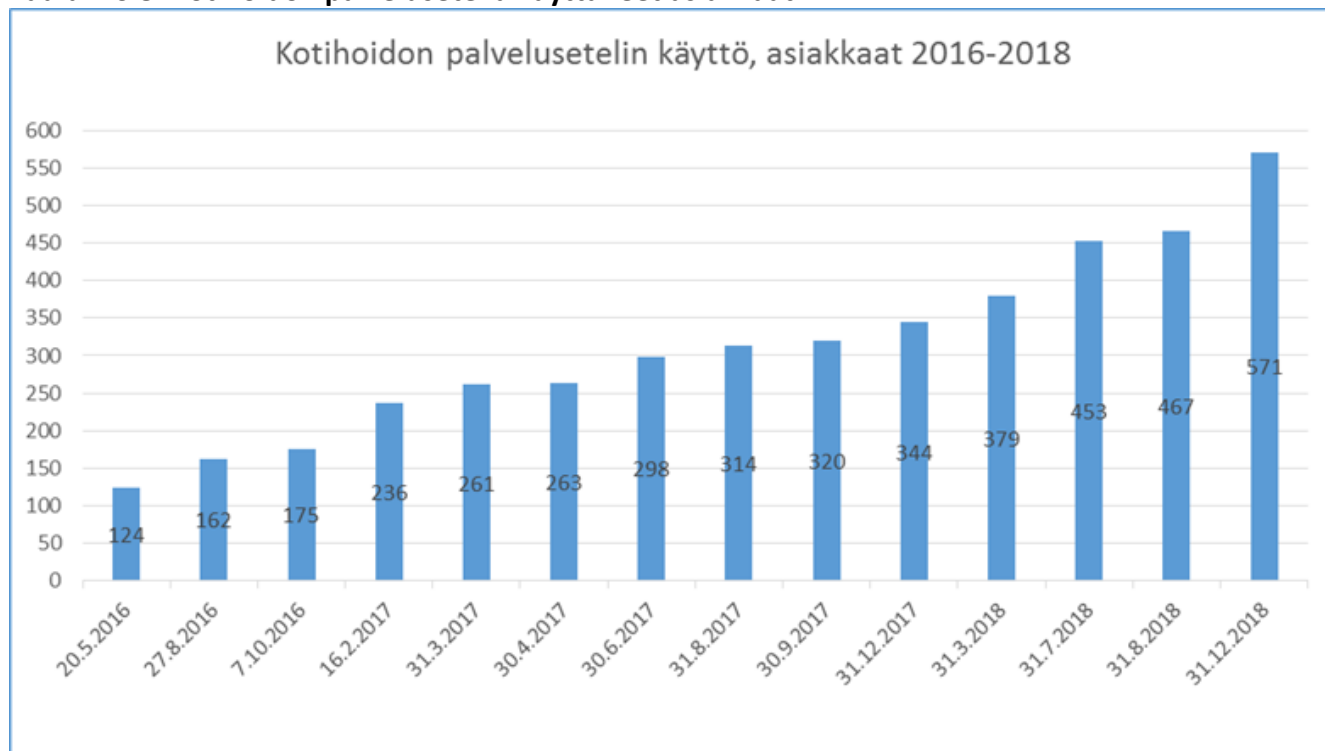
Vuoden 2018 aikana myönnettiin yhteensä 149 ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteliä (139 v.-17) ja palvelusetelin arvo vaihteli 200 – 3000 euron välillä mediaanin ollessa 2 100 euroa (1 900 euroa



v. -17). Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluseteliasiakkaita oli joulukuussa 2018 yhteensä 365 asiakasta ja koko vuoden aikana palveluseteliasiakkaita oli yhteensä 466 asiakasta.

Alla olevassa taulukossa 8 on kuvattuna kotihoitoon palveluseteliasiakkaat keväästä 2016 alkaen vuoden 2018 loppuun asti. Palveluseteliasiakkaitten määrä on lisääntynyt 66 % 2017–2018 aikana.

Taulukko 8. Kotihoidon palveluseteliä käyttäneet asiakkaat

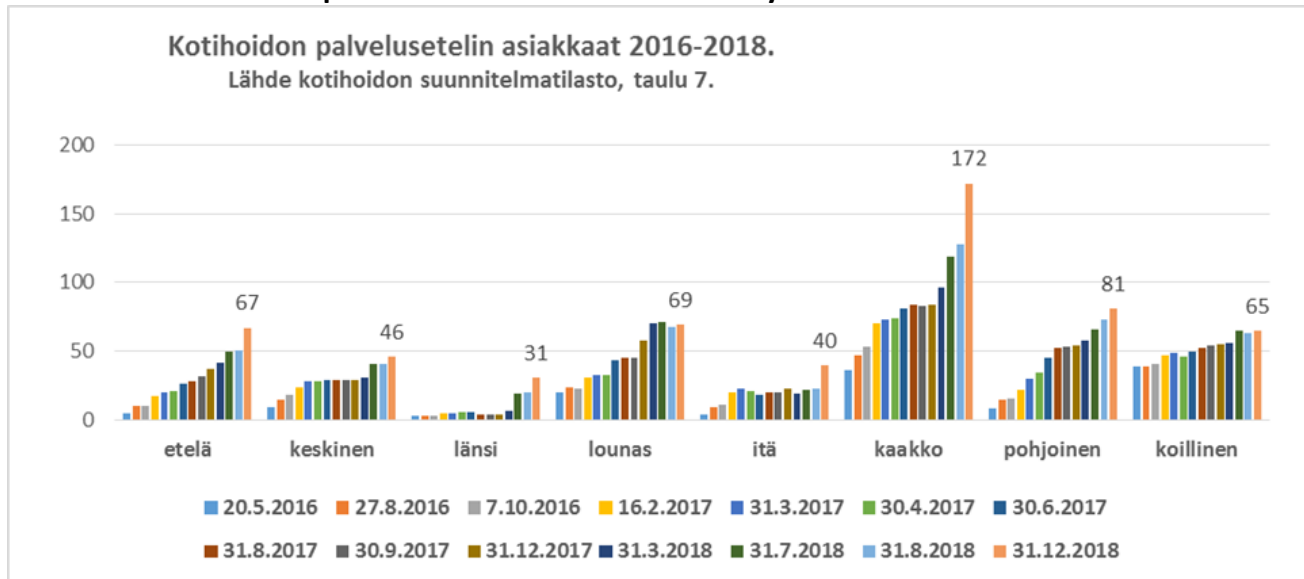


Kotihoidon palveluseteli laajeni 1.5.2018 kaikkien kotihoidon asiakkaiden käyttöön. Kotihoidon palveluseteli asiakkaita oli joulukuussa 2018 yhteensä 571.

Kotihoidon palveluseteliasiakkaita oli hyvin vaihteleva määrä eri kotihoitoyksiköissä osittain riippuen yksikön alueella sijaitsevien yksityisten palvelutalojen määrästä sekä alueen henkilökunnan palvelusetelitoisuudesta. Vähäisintä käyttö on ollut lännen alueella ja suurinta kaakkoisessa.



Taulukko 9. Kotihoidon palveluseteliäsiakkuuksien kehittyminen 2016–2018



Omaishoidontuen palveluseteli otettiin käyttöön sekä kotiin annettavan palvelun että lyhytaikaishoidon osalta kevään 2017 aikana. Palvelusetelituottajille ja kaupungin omille omaishoidontuen työntekijöille järjestettiin koulutusta PSOP:n käyttöön.

Vuonna 2018 omaishoidontuen lakisääteisten vapaapäivien asiakkaita ympärivuorokautisen hoidon palvelusetelissä oli 47 asukasta ja kotiin annettavissa palveluissa 38 asiakasta. Ympärivuorokautisen hoivan yksiköissä palveluntuottajat kokivat palvelusetelin hinnan (135 euroa/vrk) liian alhaiseksi, joten se on voinut osaltaan olla syynä palvelun vähäiseen käyttöön. Osa palveluntuottajista ei ole hakeutunut omaishoidontuen tuottajiksi ja osalla paikkoja on ollut käytettävissä vain silloin, kun pitkäaikaista asiakasta ei ole heti saatu tyhjälle paikalle. Näin omaishoidontuen säännöllinen jaksottaminen on ollut vaikeata.

Alle 65-vuotiaiden monisairaiden palveluasumisen ostopalvelut siirrettiin PSOP-järjestelmään keväällä 2018.

Kotihoidon Palvelusetelituottajille ja HelppiSeniorin työntekijöille järjestettiin koulutusta palveluseteliselästä (3 kertaa) – ja PSOP:n käytön koulutusta (2 kertaa). Lisäksi järjestettiin yksittäisiä koulutuksia kotihoidon yksiköille.

Ostopalvelutiimi osallistui huhtikuussa 2018 alkaneeseen Helsingin kaupungin, HUS:n, Vantaan ja Keski-Uudenmaan kuntayhtymä palveluseteli-hankkeeseen, joka jatkui työpaja työskentelyllä joulukuuhun 2018 saakka.



3.6. Kotikuntamuuttajat

Kotikuntamuuttajia Helsingistä muualle Suomeen oli muuttanut vuoden 2018 aikana 24 asiakasta, joiden osalta sopimusten valvonta ja laskujen hyväksyntä tapahtuu SAS-toimiston ostopalvelutiimin kautta. Varsinaisen ostopalvelun valvonnan hoitaa uusi kotikunta.

Helsinkiin kotikuntamuuttajia oli muuttanut vuoden 2018 loppuun mennessä 20 asiakasta, joiden osalta laskutuksen ja sopimukset hoitaa sosiaali- ja terveystoimen asiakaslaskutusyksikkö.

3.7. Yhteenveto ostopalvelujen yksiköistä ja asiakkaista

Alla olevassa taulukossa on yhteenveto ostopalvelujen yhteistyökumppaneina olevien yksikköjen määrä ja niihin sijoitetut asiakkaat joulukuussa 2018.

Taulukko 10. Yhteenveto

<i>Profiilit</i>	lukumäärä kötä	yksik- Asiakkaat
<i>Vanhusten puitesopimukset</i>		
<i>Suomenkieliset muistisairaat</i>	42	858
<i>Ruotsinkieliset asiakkaat</i>	8	209
<i>Haasteelliset asiakkaat</i>	5	63
<i>Päihdeongelmaiset asiakkaat</i>	1	22
<i>Yhteensä</i>	56	1152
<i>Maksusitoumukset</i>		
<i>Vanh. palveluasumisen palvelusetelit</i>	88	365
<i>Alle 65-vuotiaat palveluasuminen</i>	14	201
<i>Maksusitoumukset</i>	8	24
<i>Vanhusten laitospalvelut (pah)</i>	3	384
<i>Päivätoiminta ostopalvelu</i>		
<i>Maksusitoumukset päivätoiminta</i>	2	68
<i>Yhteensä</i>	9	247
<i>Palvelusetelit päivätoiminta</i>	14	259



3.8. Ostopalvelubudjetin toteuma 2018

Taulukossa 12 on asiakaspalvelujen ostoon käytetty budjetti ja toteuma vuonna 2018. Uudet palveluasumisen puitesopimukset tulivat voimaan 1.1.2017 ja sijoitusten painottuminen hintavertailussa parhaiten sijoittuneisiin yksiköihin piti hinnan kokonaisuudessa melko ennallaan. Tulosbudjetissa oli sisällä uuden palveluasumisen yksikön avautuminen vuoden 2018 alussa, joka siirtyi vuoden 2019 alkuun (2,5 milj.€). Myös maksusitoumuspaikat vähentyivät (n.700 000).

Vuoden vaihteessa 2018/2019 ostettiin useita paikkoja joulun ajan ruuhkan välttämiseksi sekä päivystysintegraation helpottamiseksi.

Taulukko 11: Ostopalvelujen budjetti ja toteuma 2018

Pääkirjaili + nimi	TuBu 2018	Toteuma 2018	Erotus	toteutumisaste %
431200 Asiakaspalvelujen ostot kunnilta		11 689	-11 689	
431300 Asiakaspalvelujen ostot kuntayhtymiltä		15 040	-15 040	
431750 Asiakaspalvelujen ostot palveluseteleillä	8 100 000	7 870 611	229 389	97 %
431800 Asiakaspalvelujen ostot maksusitoumuksella	2 210 000	2 041 212	168 788	92 %
432900 Asiakaspalvelujen ostot muilta	106 850 000	103 200 236	3 649 764	97 %
433100 Kotikuntakorvaukset kunnille (clearing)	1 360 000	2 269 286	-909 286	167 %
yhteensä	118 520 000	115 408 074	3 111 926	97,4 %

4. Valvonta

Helsingin kaupungin Selvitys- arviointi ja sijoitustoimiston ostopalvelutiimi valvoo ostopalveluna hankittavia palveluja valvontaviranomaisena. Yksityisen ympärivuorokautisen tehostetun asumispalvelun ja laitoshoidon laadunvalvonta perustuu lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.

Hankintasopimusten palvelukuvauksissa hyvä laatu on keskiössä. Toimiva sopimusohjaus ja laadukkaiden palvelujen tuottaminen asiakkaille edellyttää kumppanuutta. Laadunvalvonta on palvelujen jatkuvaa kehittämistä yhteistyönä palvelujen järjestäjän ja tuottajien kesken. Helsinki toteuttaa laadunvalvontaa säännöllisesti toteutetuilla laadunvalvontakäynneillä asumisenyksiköihin. Palveluntuottajalta pyydetään etukäteen tarvittavat asiakirjat kuten laadunvalvontalomake sekä henkilöstöluettelot. Kaikilta ostopalvelujen tuottajilta on lisäksi pyydetty vuosittain tiedot toteutuneista hoitajamitoituksista tarkasteltuna toteutuneista työvuorolistoista. Palveluntuottajat eivät tiedä etukäteen, koska ja miltä viikolta tietoja pyydetään. Jatkossa tämä toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, ja aina tarvittaessa.



Valvontakäynneistä tehdään laadunvalvontaraportit ja määritellään mahdolliset jatkotoimenpiteet ja tiedoksiannot. Valvontaraportit lähetetään palveluntuottajille, niihin kuntiin, joiden asiakkaita Helsingissä sijaitsevassa yksikössä on sekä Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.

4.1. Valvonnan painopistealueet

Valvonta painottui ikääntyneiden palveluasumisessa vaaditun henkilöstömitoituksen toteutumisen seurantaan ja hyväksytysti tarjotun lisälaadun resursoinnin seurantaan. Lisäksi on riskiperusteisesti tehty valvontaa niihin yksiköihin, joista on tullut useampia omaisten/asiakkaitten yhteydenottoja tai kanteluja tai joihin aluehallintovirasto on valvonnassaan kiinnittänyt huomiota.

Kaikki tuottajat tavattiin vuosittaisissa toteuttamisohjelmaneuvotteluissa, minkä lisäksi tehtiin tutustumiskäyntejä ja auditointikäyntejä. Asiakkaiden ja palveluntuottajien ohjaus ja neuvonta toteutui, vastineita annettiin kirjallisiin muistutuksiin ja kanteluihin sekä lausuntoja Aluehallintovirastolle ja Valviralle palveluntuottajien toiminnasta.

4.2. Ostopalveluyksiköiden kanssa tehtävä yhteistyö

Ostopalvelujen laadunvalvonta perustuu tiiviiseen yhteistyöhön palveluntuottajien kanssa. Ostopalvelutuottajille järjestetään säännöllisesti vuosittain sekä keväällä että syksyllä yhteistyötapaamisia. Yhteistyötapaamisiin kutsutaan kaikki ympärivuorokautisen hoidon palvelutuottajat ja kaikille kutsutuille lähetetään tilaisuuden muistio ja esitelty materiaali. Tällä on haluttu varmistaa, että myös ne tuottajat, jotka eivät pääse osallistumaan paikan päälle, saavat saman tiedon kuin läsnäolijat.

Kevään ensimmäisen yhteistyökokouksessa 8.2.2018 käytiin läpi Ostopalvelujen 2/2017 RAI-tuloksia (hoitotyön asiantuntija RAI Kirsi Pentikäinen) ja vuoden 2017 vanhusten palveluasumisen lisälaadun ja mitoituksen seurannan tuloksia (suunnittelija Hannele Haapaniemi). Molempia aiheita oli käyty läpi palvelutuottajakohtaisesti marraskuun 2017 toteuttamisneuvotteluissa. Helmikuun kokouksessa tulokset käytiin läpi yleisellä tasolla. Tällöin muun muassa kerrattiin kaikille puitesopimustuottajille toteutuneen henkilöstömitoituksen laskentatapaa.

Toinen kevätkauden kokous 11.4.2018 järjestettiin yhteistyössä Helsingin sairaalan kotihoidon lääkäreiden kanssa, joilla on vastuu yksityisten palveluiden lääkäripalveluista. Aiheina olivat kotisairaalan toiminta hoivayksikössä (kotisairaalan ylilääkäri Paula Poukka). Kotihoidon ylilääkäri Harriet Finne-Soveri puhui päivystys- ja sairaalapalvelujen käytöstä Helsingissä, juuri tuolloin kilpailutetun ostolääkäripalvelun palvelutuottajat (Esperi lääkäripalvelut ja Piika & Sisar) esittäytyivät ja lopuksi kotihoidon apulaisylilääkäri Jyrki Vanakoski kävi läpi uuden lääkärisopimuksen ja palvelukuvauksen keskeisen sisällön.



Kevään kolmannessa 30.5.2018 tilaisuudessa keskeisenä teemana oli toukokuun 2018 alusta voimassa tuleen GPDR asetuksen mukainen esitys, jossa käytiin kyseistä tietosuojasetusta läpi palveluntuottajan näkökulmasta. Puhujana oli tietosuojakonsultti OMT Teemu Suominen. Sosiaali- ja terveystoimen kehittämispalvelujen kehittämissuunnittelija Mari Riila ja erityissuunnittelija Minna Säilä toivat uusinta tietoa turvallisesta lääkeshoidosta ja riskien tunnistamisesta. SAS-palvelun hoitoketjulääkäri Merja Iso-Aho ja hoitokoordinaattori Katri Göös kertoivat asiakkaiden sairaalasta hoivakotiin kotiutumisen yhteisiä pelisääntöjä.

Syksyllä 19.9.2018 järjestettiin toistamiseen asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoon sekä niiden järjestämiseen liittyvä Helsingin sairaalan kotihoidon lääkäreiden kokoama yhteistyökokous. Aiheina olivat geriatrian päivystys ostopalvelujen tukena (kotihoiton lääkärit, ylilääkäri Harriet Finne-Soveri), influenssa-epidemiaan varautuminen syksyllä 2018 (epidemiologinen toiminta ylilääkäri Hannele Kotilainen), ennalakoiva hoitosuunnitelma (kotihoiton lääkärit, apulaisylilääkäri Elisa Talja), kotisairaalan käyttö ostopalvelussa (kotisairaala, apulaisylilääkäri Nina Hanni) ja lääkärinsihteerit ostopalvelujen tukena sekä yhteiset prosessit kanteluissa ja muistutuksissa (kotihoiton lääkärit, apulaisylilääkäri Jyrki Vanakoski).

Vuoden viimeinen yhteistyökokous oli 30.10.2018. Arviointitoiminnan johtaja Tuulikki Siltari kertoi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan ajankohtaisista asioista. Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojalakimies kävi läpi tietosuojaan ja tietoturvapyyntöihin liittyviä asioita ja lopuksi sosiaali- ja terveystoimen ravitsemuksen asiantuntijat erityissuunnittelija Helena Soini ja ravitsemusterapeutti Tuija Helminen esittelivät vuonna 2017 tehdyn ravitsemustutkimuksen keskeisiä tuloksia ja ikääntyneiden ravitsemukseen liittyviä kehittämis ehdotuksia.

RAI koulutusta järjestettiin hoitotyön asiantuntijoitten toimesta kaupungin omille yksiköille ja mukaan pääsi myös ostopalvelujen edustajia. Koulutuksia järjestettiin sekä kotihoiton että laitoshoidon RAI-järjestelmän näkökulmasta. Suurin osa yksityisistä ostopalveluntuottajista käyttää laitoshoidon RAI-järjestelmää. Tuottajan tulee järjestää työntekijöille RAI-arviointien perusteiden koulutus itse.

4.3. Omavalvonta ja laatuseuranta

Sosiaalipalvelulain 6 § velvoittaa yksityiset sosiaalipalvelujen palveluntuottajat laatimaan toiminnan asianmukaisuuden ja laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelman. Ostopalveluntuottajilta on edellytetty, että he lisäävät omavalvontasuunnitelman myös tuottajan omille internet-sivuille, josta ne ovat helposti asiakkaiden ja kunnan saatavilla. Ostopalvelutiimi seuraa ja hyödyntää suunnitelmia tuottajien kanssa tehtävässä yhteistyössä ja auditoinnissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman mukaan toimintayksiköiden potilas-/asiakasturvallisuustyön, omavalvonnan, edistäminen, tuki ja varmistaminen ovat läpileikkaavana tee-



mana kaikessa viranomaisvalvonnassa koko valvontaohjelmakauden. Valvira ja aluehallintovirasto jatkavat aiempien vuosien tapaan omavalvontaa tukevien työpajojen järjestämistä. Näissä työpajoissa syvennetään omavalvonnan merkitystä osana avointa asiakas-/potilaskeskeistä ja turvallista toimintakulttuuria.

Kevään 2018 RAI-tulokset käytiin läpi tuottajien kanssa toteuttamisohjelmaneuvotteluissa loppuvuodesta. Yksikkökohtaisia RAI tuloksia käytiin läpi kaikkien palveluntuottajien kanssa vuosittaisissa toteuttamisohjelmaneuvotteluissa peilaten yksikön tuloksia valtakunnallisiin lukuihin, kaupungin omien yksikköjen keskiarvoihin sekä muihin ostopalveluntuottajiin. RAI tulosten käyttäminen yksikköjen laadun seurannassa on kuitenkin vielä haasteellista, koska tuloksissa on vielä paljon tulkintavirheitä ja puutteita tietojen täyttämässä. Osaamistaso vaihtelee palveluntuottajittain ja yksiköittäin. Koulutusten avulla pyritään jatkossakin yhtenäistämään tulkintoja, jotta tietoja voitaisiin jatkossa käyttää laatuvertailussa hyödyksi. Myös valvontakäynneillä tarkastellaan yksiköiden RAI-tuloksia valituista indikaattoreista ja kiinnitetään tuottajien huomiota RAI-osaamisen kehittämiseen.

Suurimmat ostopalveluntuottajat osallistuivat Helsingin yliopiston Kaisa Pitkälän ja Helsingin erityissuunnittelija Helena Soinin johtamaan ravitsemustutkimukseen vuoden 2017 aikana. Tutkimuksen keskeisistä tuloksista oli esitys 30.10.2018 yhteistyökokouksessa.

4.4. Vanhusten palveluasumisen lisälaadun ja mitoituksen seuranta 2018

Palveluasumisen kilpailutus sopimuskaudelle 2017–2020 toteutettiin siten, että tarjousten vertailussa hinnan painoarvo oli 95 % ja vapaaehtoisesti tarjottava lisälaatu 5 %. Osa palveluntuottajista ei tarjonnut lisälaatua, koska siihen vaadittiin erillinen resurssi 0,05 henkilötyövuotta.

Vanhusten palveluasumisen palvelukuvauksessa kaikilta palveluntuottajilta edellytetään asukkaan elämänlaadun ja hyvinvoinnin edistämistä sekä yksikön aktiivista arkea, joka todentuu muun muassa virkistystoiminnassa. Palvelukuvauksessa kuvattu ”peruslaatu” on palvelun vähimmäisvaatimus. Lisälaadun tuli olla palvelukuvauksessa määritellyn perustason ylittävää toimintaa ja siihen varatun resursoinnin tuli olla mitattavissa.

Kilpailutusasiakirjojen mukaan lisälaatu on viriketoimintaa, sosiokulttuurista hoitotyötä tai kuntouttavaa toimintaa, joka ylittää palvelukuvauksen perustason vaatimusten mukaisen toiminnan ja tuottaa lisäarvoa yksikön asiakkaille. Palveluntuottajat sitoutuivat järjestämään lisälaatua suunnitelmallisesti ja koko sopimuskauden ajan. Tuottajat vakuuttivat toiminnan näkyvän yksikön viikko-ohjelmassa ja että henkilöstöresursointia siihen on varattuna ostettuihin hoitopaikkoihin suhteutettuna 0,05. Alusta alkaen (tarjouspyyntö ja sopimuksen läpikäynti) palveluntuottajille korostettiin asian todentamista ja seuranta sopimuskaudella.

Syksyllä 2018 kaikilta puitesopimustuottajilta pyydettiin loppuvuoden 2018 toteuttamisneuvotteluihin palvelukuvauksen mukainen virkistystoiminnan suunnitelma ja pistokokeena yhden viikon (17.9–



23.9.2018) suunnitellun ja toteutuneen henkilöstömitoituksen seuranta. Lisälaatua tarkasteltiin vuonna 2018 resursoinnin näkökulmasta. Silti osa lisälaatua tarjonneista palveluntuottajista oma-aloitteisesti lähetti lisälaadun sisällön kuvauksia.

Seurannan tulokset käytiin läpi palveluntuottajakohtaisesti marraskuun toteuttamisneuvottelussa ja keskeiset päätelmät kerrataan lyhyesti palveluntuottajien yhteistyökokouksessa 8.2.2018.

4.4.1 Mitoitus

Henkilöstömitoituksen vaade on käyty tarkasti läpi tarjousten yhteydessä ja sopimusneuvotteluissa marraskuussa 2016. Mitoituksen tarkastelu perustuu työpaikalla työvuorossa läsnä olleiden hoitotyöntekijöiden määrän laskentaan. Toteutunutta henkilöstömitoitusta tarkasteltiin pistokokeena ensimmäistä kertaa ensimmäisen sopimusvuoden 2017 lopussa. Tällöin kolmasosa tuottajista (7 tuottajaa 22:sta) joutui jatkoseurantaan ja saivat kehotuksen laittaa asia kuntoon. Osa tuottajista todensi tuolloin välittömästi asian korjaamisen ja muutaman kohdalla asia jäi jatkoseurantaan. Jatkoseurantaan joutuneiden tuottajien edustajien kanssa käytiin asiasta palautekokous ja tämän jälkeen asia jatkoseurannan mukaan korjaantui.

Vuoden 2018 seurannassa suurimmalla osalla palveluntuottajista toteutunut mitoitus oli sopimuksen edellytysten mukainen. Lähes kaikki palveluntuottajat toivat neuvotteluissa esille, että henkilöstön rekrytointi on vaikeutunut Pääkaupunkiseudulla ja hyvistä työntekijöistä kilpaillaan. Muutama palveluntuottaja joutui liian alhaisen toteutuneen hoitajamitoituksen takia jatkoseurantaan.

Henkilöstömitoitus tarkastetaan aina auditointikäyntien yhteydessä ja tarvittaessa muulloinkin.

4.4.2 Lisälaatu

Lisälaatua tarjonneista tuottajista kaikilla lisälaadun resursointi oli sopimuksen mukainen. Edellisen vuoden seurannan tapaan myönteistä oli se, että myös ne yksiköt, jotka tarjosivat lisälaatua, mutta eivät menestyneet kilpailutuksessa ja joihin ei sijoiteta uusia asiakkaita, ovat myös sopimuksen mukaisesti toteuttaneet lisälaatua ostopalveluasiakkaille.

Yhden tuottajan kohdalla käytiin kuitenkin edellisen vuoden tapaan keskustelua siitä, että lisälaadun tulee kohdistua ryhmäkodin asukkaisiin ja lisälaatu ei voi perustua ryhmäkodin yhteydessä olevan palvelutalon virkistystoimintaan. Palvelutalon virkistystoiminta voi tuki täydentää myös ryhmäkodin asukkaiden palvelua.



4.5. Valvontakäynnit ja tapaamiset

Valvontakäyntejä tehdään palveluntuottajien luokse sovitusti ja poikkeustapauksissa ennalta ilmoittamatta sekä ostopalvelutiimin toimesta että yhdessä muiden valvontaviranomaisten kanssa. Vuoden 2018 aikana käytiin toteuttamisneuvotteluja 23 palveluntuottajan kanssa. Auditointikäyntejä toteutui 12. Vuoden 2018 aikana tehtiin myös kolme (3) tarkastuskäyntiä, joista annettiin lausunnot Aluehallintovirastolle toiminnan muutoksiin tai uuden yksikön lupiin liittyen. Lisäksi yksi käynti liittyi tehtyyn epäkohtailmoitukseen.

Kaikki yksityisen sosiaalipalvelun lausuntoa tarvitsevat yrittäjät ja tukipalvelutuottajat tavattiin henkilökohtaisesti toimistossa Aluehallintoviranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Tukipalvelutuottajien haastatteluja ja päätöksiä tehtiin 42 sekä ilmoituksen varaisen kotipalvelutoiminnan lausuntoja 20.

Hylättyjä ilmoituksia oli 12 sekä lopettaneita toimijoita 3, joihin tehtiin päätökset. Lisäksi huomioitiin ja arkistoiitiin lukuisia toiminnan muutosilmoituksia ja vastuuhenkilön vaihtumisia.

4.6. Auditointikäynnit

Vuoden 2018 aikana SAS-palvelun hoitotyönasiantuntija teki 6 hygieni-auditointia palveluasumisen ja laitoshoidon ostopalveluyksiköihin. Auditoinneista on lähetetty kaikille yksiköille kirjalliset raportit.

Ostopalvelutiimin suunnittelijat tekivät ennalta sovittuja ja suunniteltuja auditointikäyntejä 12 palveluasumisen yksikköön. Auditoinnin tulokset on raportoitu suoraan palveluntuottajille ja lähetetty tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintovirastoon. Ennalta sovitut auditointikäynnit toteutetaan riskiperustaisen valvonnan periaatteella siten, että auditointien kohteeksi valitaan ne yksiköt, joista tulee palautetta tai niissä ilmenee yhteistyön ongelmia. Auditointikäynnit ovat osa sopimuksen ja palvelukuvauksen vaatimusten toteutumisen valvontaa. Uusiin yksiköihin tai ensimmäistä kertaa tarkastettavaan yksikköön tehdään laaja kokonaisauditointi (sopimuksen laatuvaatimukset). Vuonna 2018 tehtiin yksi kokonaisauditointi ja loput 11 olivat ns. kohdennettuja auditointeja. Kohdennetulla auditointikäynnillä tarkastellaan yksikön toiminnallisten perusedellytysten lisäksi asiakkaiden hoidon suunnittelua sekä asiakaslähtöistä ja yhteisöllistä toimintaa.

Ostopalvelutiimin suunnittelija esitteli käytettyä palvelukuvaukseen perustuvaa auditointimallia Soten järjestämällä Hyvät käytännöt päivillä keväällä 2018. Helsingissä omissa yksiköissä ei ole käytössä systemaattista auditointijärjestelmää. Espoossa ja Vantaalla ostopalvelut ja omat yksiköt auditoidaan saman mallin mukaisesti.



4.7. Asiakaspalautteet ja reaktiivinen valvonta

Ostopalvelutiimin jäsenet antavat jatkuvasti neuvontaa ja ohjausta puhelimitse palveluntuottajille ja omaisille erilaisissa tilanteissa. Erityisesti yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien neuvonta yrityksen rekisteröimiseen ja perustamiseen liittyen on ollut työllistävää. Yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia on pyritty ohjaamaan elinkeinotoimeen ja yritysHelsinki palvelun piiriin, mutta paljon puheluista yritysten perustamiseenkin liittyen ohjautuu edelleenkin ostopalvelutiimille.

Kotisiivouksen palvelusetelin käyttöönotto aiheutti runsaasti yhteydenottoja kotihoidon tukipalvelutuottajien rekisteröimiseen liittyen, koska palvelusetelituottajaksi hakeutumisen ehtona on merkintä kaupungin ylläpitämässä tuottajarekisterissä.

Asiakkaiden, heidän omaistensa tai muiden tahojen palveluntuottajista tekemiin kanteluihin, muistutuksiin tai valituksiin vastataan mahdollisimman nopeasti kirjallisesti tai suullisesti selvittämällä asiaa ensin palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajilta edellytetään toiminnan kehittämistä ja korjaamista saadun palautteen pohjalta.

Vuonna 2018 vastattiin Ahjo asiakirjahallinnan kautta 35 viralliseen muistutukseen ja kanteluun. Tämän lisäksi on myös kuunneltu omaisten palautteita ja neuvottu heitä puhelimitse. Myös palveluntuottajien kanssa on keskusteltu ja selvitetty asiakaspalautteita.

4.8. Valvonta ulkopaikkakunnalla

Ostopalvelutiimi on seurannut aluehallintoviranomaisten muistioita ja tarkastusraportteja ja tiedottanut niissä tehdyistä linjauksista ostopalveluille yhteistyökokouksissa tarvittaessa. Myös osalla kunnista on tapana lähettää tarkastusraportteja Helsinkiin silloin, kun helsinkiläisiä asiakkaita on hoidossa heidän tarkastuskohteissaan tai he ovat itse käyneet Helsingin alueella tarkastamassa sijoittamansa asukkaan oloja.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle aluehallintoviranomaiselle sekä sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Helsingin vastuulla on valvoa alueellaan sijaitsevia hoivakoteja riippumatta siitä ostaako kaupunki niistä palveluja. SAS-palvelun ostopalvelutiimi valvoo kaikkia Helsingin alueella olevia ko. asiakasryhmien palveluntuottajia tehden yhteistyötä muiden valvovien viranomaisten kanssa ja lähikuntien vastaavien työntekijöiden kanssa.

Ostopalvelupäällikkö on tavannut säännöllisesti Espoon ja Vantaan ostopalveluista vastaavia henkilöitä, jolloin on keskusteltu mm. yhteisistä palveluntuottajista. Vuoden aikana pidettiin yhteinen tapaaminen Helsingissä pääkaupunkiseudun kuntien kanssa valvonnasta.



5. Valvonnan yhteenveto

Helsingin kaupungin Selvitys- arviointi ja sijoitustoimiston ostopalvelutiimi valvoo ostopalveluna hankittavia palveluja valvontaviranomaisena. Yksityisen ympärivuorokautisen tehostetun asumispalvelun ja laitoshoidon laadunvalvonta perustuu lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

Ostopalveluna hankittavien palvelujen valvonta käsittää palveluntuottajan lakisääteisestä ja ensisijaisesta omavalvonnasta sekä Helsingin toteuttamasta ennakollisesta ja reaktiivisesta valvonnasta.

Valvontakäyntejä palveluasumisyksiköihin tehdään suunnitellusti vuosittain. Valvontakäynnillä keskitytään toiminnan laatuun ja toteutukseen sekä sopimusehtojen toteutumiseen. Laadunvalvonta on palvelujen jatkuvaa kehittämistä palvelujen järjestäjän ja tuottajien kesken, ja se perustuu keskinäiseen luottamukseen.

Omaisten yhteydenottoihin ja palautteisiin vastataan välittömästi. Esille tuodut asiat käsitellään palveluntuottajan kanssa ja sovitaan mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Helsingin kaupungilla on käytössä sähköiset palautesivut, joiden kautta palautetta tai kysymyksiä voi myös välittää ostopalvelutiimille.

Ostopalveluna hankittavien palvelujen palvelukuvaukset löytyvät kaupungin sivuilta osoitteesta <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyneille/asuminen/>

Selvitys- arviointi ja sijoitus-toimiston ostopalvelutiimi kehittää jatkuvasti yhteistyötä palveluntuottajien kanssa ohjauksen, valvonnan ja koulutuksen kautta. Toiminnan tavoitteena on tarjota helsinkiläisille palveluasumista tarvitseville henkilöille heidän palvelutarvetta vastaavia laadukkaita palveluita niin omana toimintana kuin ostopalveluna tuotettavissa palveluissa.