

**ESPOON KAUPUNGIN HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN  
TOIMIALAN KOTIHOIDON OSTOPALVELUJEN  
VALVONTARAPORTTI VUODELTA 2021**

18.2.2022

Hätönen Virve, Lindbohm Helena

© Espoon kaupunki 2022

## Johdanto

Kunta vastaa lähtökohtaisesti omien asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä. Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 määritellään kunnan velvollisuudesta huolehtia ikääntyneen väestönsä hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemisesta sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaamisesta kunnassa.

Kuntalain 8§ ja 9§ määritetään, että kunta voi järjestää sille laissa säädetyt tehtävät itse tai sopia järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle. Tehtävien hoidosta järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä vastaa järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä, tuottamistavasta, tuottamisen valvonnasta ja viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on laatinut yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman vuosille 2020–2023. Valvontaohjelman osaan I on määritelty koko valvontaohjelmakautta linjaavat hallitusohjelmaan nojaavat valvonnan perusteet ja tavoitteet. Valvontaohjelman osa II (valvontakohteet ja menetelmät) päivitetään vuosittain. Valvonnan kohteet vuonna 2021 oli a) Kotiin annettavien palvelujen järjestäminen, kotihoidon sisällön asianmukaisuus ja rekisteröinti, b) Lääkäri ja muut terveydenhuoltopalvelut ja c) Uusimpien ruokasuositusten käyttöönotto. Toimintayksiköiden asiakas- ja potilasturvallisuustyön, omavalvonnan edistäminen, tuki ja varmistaminen ovat läpileikkaavana teemana kaikessa viranomaisvalvonnassa koko valvontaohjelmakauden.

Espoon sosiaali- ja terveystoimen kotihoidon ostopalvelut vastaa kotihoidon palvelujen hankinnasta ja viranomaisvalvonnasta valtion valvontaviranomaisten (AVI, Valvira) ohella. Hankintaa käytetään kotihoitopalvelujen ja kotihoidon tukipalvelujen järjestämiseen. Ne täydentävät Espoon omana toimintana ja palvelusetelillä järjestettäviä palveluja.

Ostopalvelujen valvontaraportissa 2021 kuvataan ostopalvelujen sopimusohjausta ja palvelujen kehittämisen toimia yhteistyössä ostettujen palvelujen tuottajien kanssa, ennakoivia valvonnan menetelmiä, ohjaus- ja valvontakäyntien toteutusta, valvontakäyntien määrää ja toimenpiteitä.

18.2.2022

## Sisällysluettelo

1	Ostopalveluyksikkö .....	3
2	Ostopalveluna hankittavat kotihoidon palvelut.....	4
3	Kotihoidon ostopalvelun asiakkuudet 2021 .....	5
3.1	Asiakashallinta ja palvelun laadun seuranta .....	5
4	Valvonta .....	8
4.1	Valvontakäynnit .....	9
4.1.1	Ennakoiva valvonta .....	9
4.1.2	Suunnitelmallinen ja reaktiivinen valvonta .....	10
4.1.3	Asiakirjavalvonta .....	11
4.1.4	Muistutukset sekä kantelut ja palautteet.....	12

18.2.2022

## **1 Ostopalveluyksikkö**

Ostopalveluyksikköön kuuluu palvelupäällikkö, asiantuntija, kolme sairaanhoitajaa, joista yksi osa-aikainen, toimistos sihteeri sekä yksi projektiluontoisessa työsuhteessa oleva sihteeri.

Ostopalvelutiimin vastuulle kuuluu palvelujen kilpailutus yhteistyössä hankintapalvelujen kanssa. Vuonna 2021 ostopalveluyksikkö valmisteli uutta turvapalvelun ja nostopalvelun kilpailutusta (11/21), annosjakelun kilpailutusta (3/21) sekä vuokratyövoiman kevyt kilpailutusta (5/21). Vuonna 2021 ostopalveluyksikkö käynnisti suoramarkintasopimusten laadinnan- ja allekirjoitus prosessin. Suoramarkintana on järjestetty palvelut 63 asiakkaalle.

Ostopalveluyksikkö vastaa ostopalvelujen laadun seurannasta, sopimuksellisesta valvonnasta ja lakisääteisten palvelujen valvonnasta, ohjauksesta, neuvonnasta sekä kanteluihin ja muistutuksiin vastaamisesta.

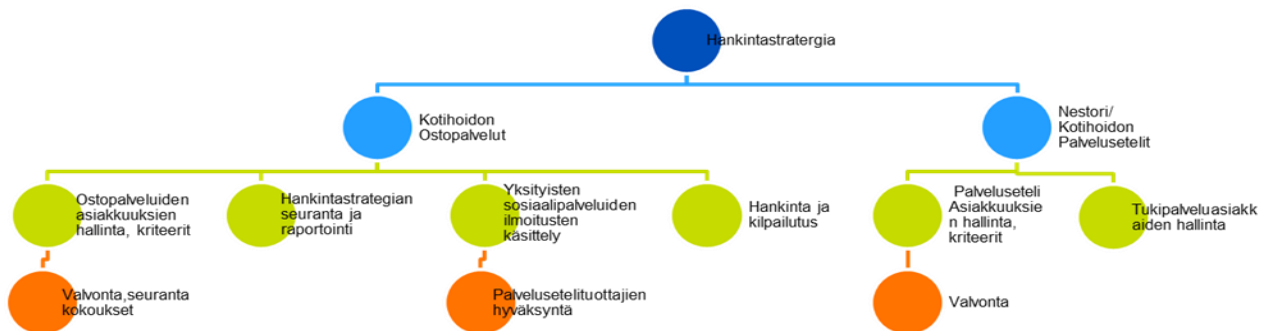
Ostopalveluyksikön vastuulla on kotihoidon palvelusetelin kehittäminen yhteistyössä Nestorin kanssa. Kotihoidon palvelusetelin käsikirjan kriteereitä päivitettiin vuonna 2021. Espoon kaupungin asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien käyttöä laajennettiin sekä ostopalvelu- että palvelusetelituottajille tiedonkulun ja laadun varmistamiseksi. Palvelusetelituottajien hyväksyminen ja valvonta on ostopalveluyksikön tehtävä. Uusia palvelusetelituottajia hyväksyttiin vuoden 2021 aikana kahdeksan (8). Ostopalveluyksikkö vastaa palvelusetelituottajien tiedottamisesta ja viestinnästä.

Ostopalveluyksikkö tekee aktiivista yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Ostopalveluyksikkö käsittelee yksityisten sosiaalipalvelutuottajien ilmoitukset, tarkastaa, haastattelee tuottajat ja antaa kunnan lausunnot Aluehallintovirastolle ja Valviralle sekä laatii kotipalvelun tukipalvelutuottajien rekisteröintipäätökset.

Ostopalveluyksikön hankintastrategiaan kuuluu myös ostopalveluasiakkuuksien hallinta (palvelujen aloittaminen ja lopettaminen, palveluiden toteutumisen ja laadun asiakaskohtainen seuranta), hankintoihin liittyvän toiminnan koordinointi ja hankintastrategian toimeenpanon seuranta ja raportointi.

18.2.2022

Kuvio 1. Espoon kotihoidon hankintastrategia, jossa on kuvattu kotihoidon ja kotipalveluntukipalveluiden työjako Espoon vanhustenpalveluissa. Kotihoidon ostopalvelut vastaa kotihoidon sopimustuottajien asiakkuuksien hallinnasta, hankintastrategian seurannasta ja raportoinnista, yksityisen sosiaalipalveluiden ilmoitusten käsittelystä, hankkinnoista ja kilpailutuksista sekä valvonnasta. Nestori vastaa kotihoidon ja kotisiivousohjelmien palvelusetelituottajien asiakkuuksien hallinnasta ja tukipalveluasiakkaiden hallinnasta.



## 2 Ostopalveluna hankittavat kotihoidon palvelut

Kotihoidon ostopalveluasiakkaita hallinnoi ostopalveluyksikkö, jonka vastuulla on asiakkaiden palveluiden järjestäminen, väliarviointi, asiakkuuksien lopettaminen, laskutusten hallinta, tilastointi sekä laadun- ja sopimusvalvonta. Vuonna 2021 ostopalvelut siirtyivät Parastapalvelua (PSOP) sähköiseen laskutusjärjestelmän käyttöön laskutuksen ja tilastoinnin hallinnan tehostamiseksi ja selkeyttämiseksi.

Ostopalveluyksikkö ostaa ikääntyneiden kotihoidon palveluja, kun asiakas tarvitsee säännöllistä kotihoitoa yöaikaan (klo 22:00 – klo 07:00), asiakas on rintamaveteraani (asiakkaalle maksuton palvelu), asiakas on ruotsinkielinen (ruotsinkieliselle asiakkaalle palvelua tarjotaan ruotsin kielellä) tai asiakkaalla on vammaispalvelulain mukainen palveluasumispäätös kotiin. Tarveharkinnan perusteella voidaan ostaa palveluja asiakkaalle esimerkiksi, kun asiakkaan palvelutarve äkillisesti kasvaa tai asiakkaan asuinalueen mukaisella palvelualueella on tilapäinen palvelujen kysynnän kasvu, johon alue ei pysty vastaamaan.

Ostopalveluina järjestettävät tukipalvelut ovat kylvetyspalvelu, ateria- ja turvapalvelut, avustavat palvelut (asiointiapu, ulkoiluapu, pihatyöt, kodin nikkarointiapu, vaatehuolto), kotisiivouspalvelu rintamaveteraaneille ja sotilasvammaisille sekä erikoispuhdistuspalvelu.

Palveluseteliä voi käyttää ikääntyneiden kotihoito- ja kotisiivouspalveluissa. Palveluseteli asiakkuuksia hallinnoi Nestori.

18.2.2022

### 3 Kotihoidon ostopalvelun asiakkuudet 2021

Espoon hyvinvoinnin- ja terveydentoimialan palvelustrategisena tavoitteena on ikääntyneiden henkilöiden kotona asumisen tukeminen ja kotiin vietävien palvelujen kehittäminen kansallisten sosiaali- ja terveydenhuollon linjausten mukaisesti.

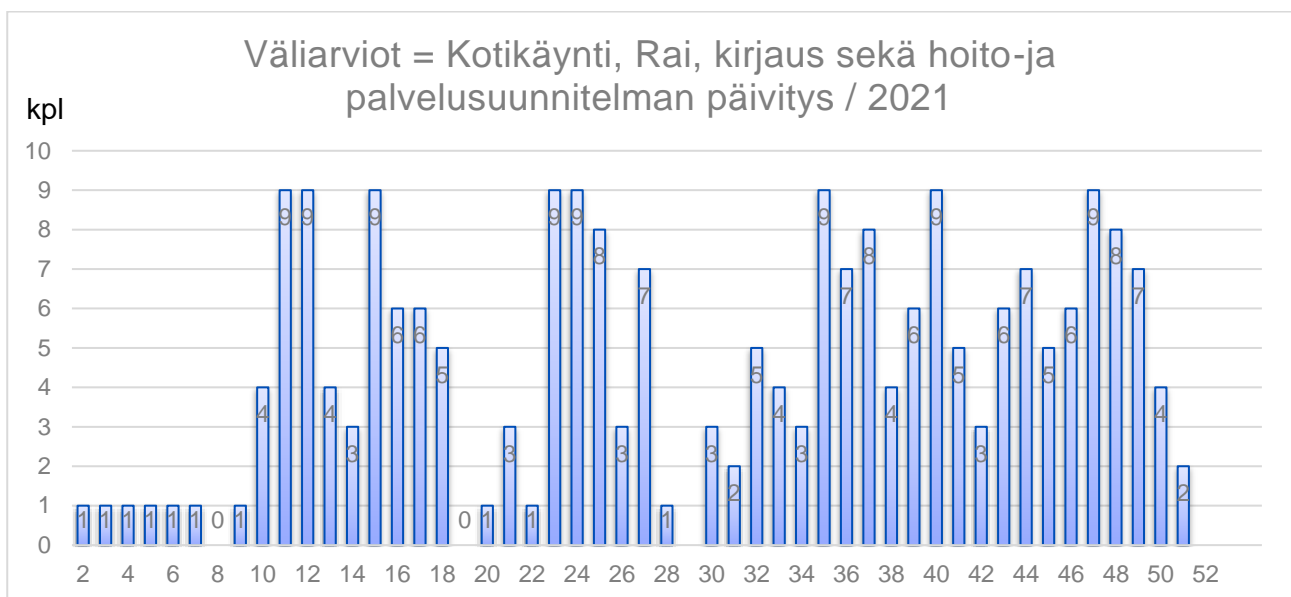
Kotihoidon ostopalveluasiakkaita hallinnoi ostopalveluyksikkö, jonka vastuulla on asiakkuuksien väliarviointi, laskutusten hallinta, tilastointi sekä valvonta.

Espoon kaupungin kotihoidon ostopalvelu asiakkuuksien osuus koko Espoon kotihoidon asiakkaista on noin 25 %. Ostettujen kotihoidon palvelujen kustannukset ovat noin 20 % kotihoidon kokonaisbudjetista. Kotihoitoa hankitaan ostopalveluna 293 asiakkaalle (kotihoito päivä: 212 yö hoito: 81), palvelusetelillä 327 asiakkaalle ja tukipalvelujen piirissä on noin 650 asiakasta.

#### 3.1 Asiakashallinta ja palvelun laadun seuranta

Ostopalveluyksikön sairaanhoitajat vastaavat asiakkaan palvelujen oikea-aikaisuudesta ja valvovat palvelun laatua asiakkaan väliarviointikäynneillä puolivuositain. Vuonna 2021 asiakkaiden väliarvioita on toteutettu 226 kappaletta, yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

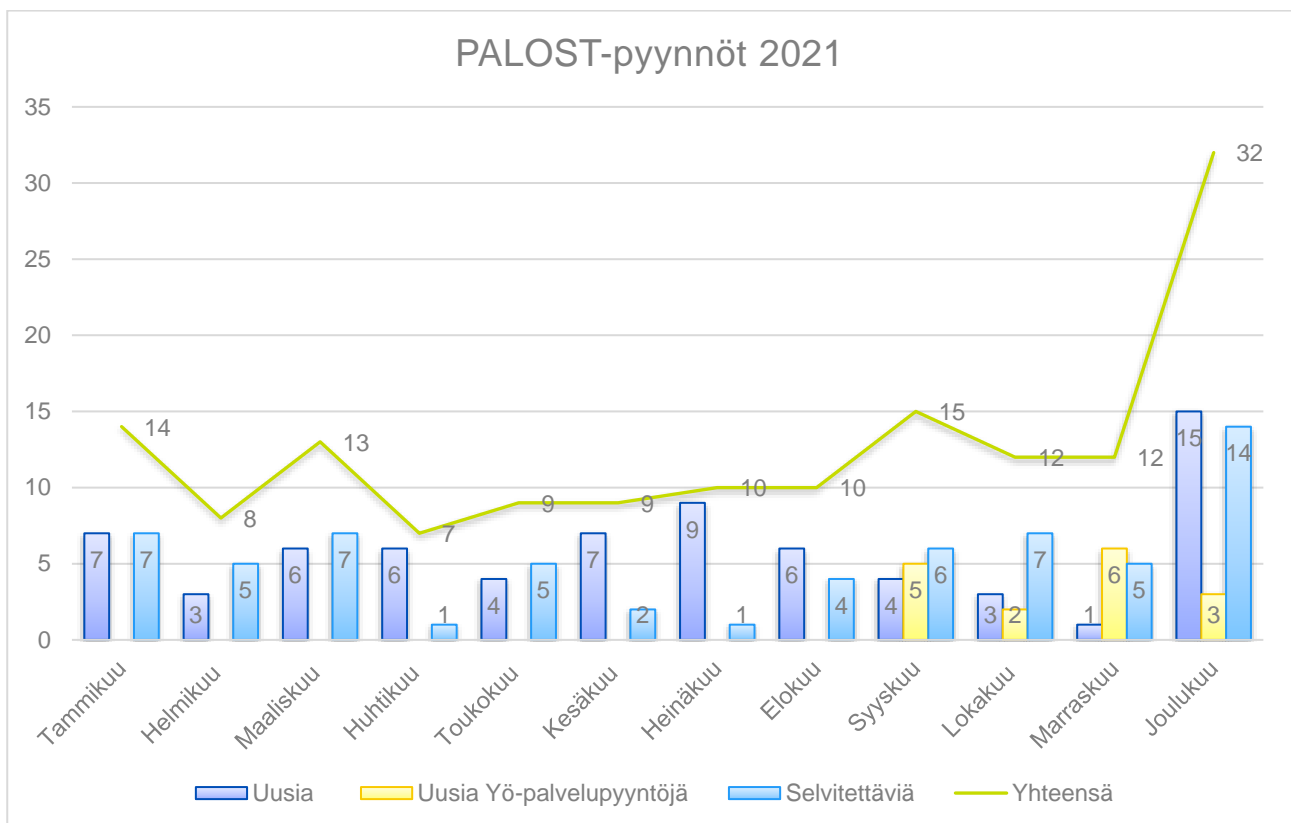
Taulukko 1. Sairaanhoitajien toteuttamat väliarviointit viikoittain. Tavoitteena kahdeksan (8) käyntiä viikossa yhteensä. Tavoite saavutettiin 12 viikkona. Väliarviointien määrään vaikuttaa lomat ja muut poissa-olot, jonka vuoksi vaihtelu väliarviointien määrässä viikoittain on suurta.



18.2.2022

Ostopalvelun sairaanhoitavat vastaavat tuleviin palvelupyyntöihin ja järjestelivät asiakkaiden palveluja niiden tarpeiden mukaan. Palvelupyyntöjä on tullut 151 yhteensä vuoden 2021 aikana. Kotihoidon ostopalvelupyyntöjä (PALOST) tulee Nestorista, kotihoidosta ja kotikuntoutuksesta asiakastietojärjestelmän kautta. Palvelupyynnöt voivat sisältää tietoa uusista asiakkuuksista tai olemassa olevien asiakkaiden palvelujen muutoksista (esim. palvelutarpeen kasvu, palveluntuottajan vaihto). Palveluntuottajat ovat yhteydessä sähköisesti tai puhelimitse eikä näin ollen heidän yhteydenottonsa tilastoidu järjestelmään.

Taulukko 2. Palvelupyyntöjen määrät vuonna 2021. Taulukossa eritelty kuukausittain pyyntöjen määrä: uudet asiakkaat, selvittävät asiat sekä yö-palvelun aloitukset ( yö-palvelun tilastointi aloitettu syyskuussa 2021). Pyyntöjen määrä on keskimäärin n. 10 kuukaudessa. Poikkeuksena joulukuu, jolloin ostopalveluihin tullut suuri määrä uusia asiakkaita.



Ostopalveluyksikkö seuraa vuosittain asiakkuuksien tulo- ja meno prosesseja ja asiakkuuksien kestoja. Tulo-prosessissa tarkasellaan mistä asiakkuudet ovat siirtyneet ostopalveluihin ja mille Espoon suuralueelle.

Meno-prosessissa seurataan asiakkaiden palvelunpäättymisen syitä ja määriä.

18.2.2022

Taulukko 3. Ostopalveluihin siirtyneet asiakkaat suuralueittain. Espoon kaupungin ostopalveluna on vuoden 2021 aikana järjestetty 60 uudelle asiakkaalle palveluja. Vuonna 2021 kotihoidon ostopalveluiden asiakkaat ovat ohjautuneet ostopalveluyksikköön Espoon kotihoidon hankintastrategian mukaisesti, kotikuntoutuksen tai Nestorin arvioinnin perusteella. Eniten uusia asiakkuuksia on tullut Tapiolan suuralueelle.

Uudet asiakkuudet	Leppävaara	Espoonkeskus	Matinkylä-Olari	Tapiola	Espoonlahti	Yhteensä
Ohjautuneet Nestorista	3	4	-	3	1	11
Ohjautuneet kotikuntoutuksesta	5	1	1	12	3	22
Ohjautuneet palveluseteliltä	-	-	1	-	1	2
Suora osto	2	1	1	1	-	5
Ohjautuneet kotihoidosta	5	2	3	8	2	20
<b>Yhteensä</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>60</b>

Taulukko 4. Kotihoidon ostopalveluista poistuneet asiakkaat suuralueittain. Palvelut ovat päättyneet 65 asiakkaalta. Pääsääntöisesti asiakkuudet päättyneet hoiva-asumiseen tai asiakkaan kuolemaan. Suurin määrä asiakkuuksista on päättynyt Tapiolan alueella.

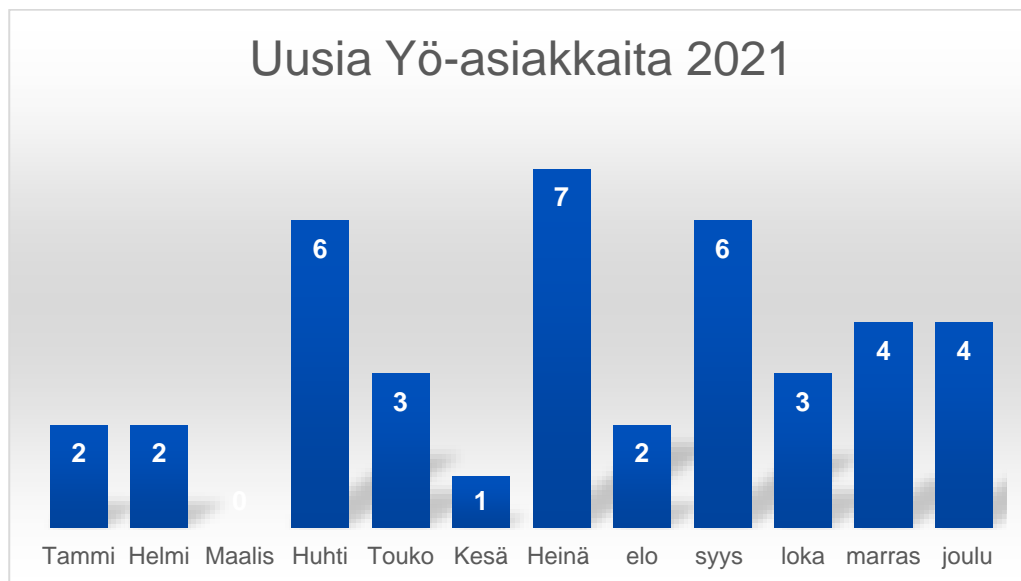
Päättyneet asiakkuudet	Leppävaara	Espoonkeskus	Matinkylä-Olari	Taiola	Espoonlahti	Yhteensä
joista itsenäisiä/ ei halua palvelua				2	2	2
Joista siirtyneet omaan kotihoitoon				2		2
joista siirtynyt toiseen kuntaan				1		1
joista siirtynyt palvelusetelille	1					1
joista siirtynyt pitkäaikaishoitoon	3	1	3	11	8	26
joista kuollut	5	1	4	16	5	31
<b>Yhteensä</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>65</b>



18.2.2022

Yö kotihoidon tarve on ollut kasvusuuntainen, vuonna 2021 on järjestetty palvelut 40 uudelle asiakkaalle. Vuonna 2020 järjestettiin yö palvelua 11 uudelle asiakkaalle.

Taulukko 5. Uudet yö- asiakkaat kuukausittain vuonna 2021. Huhti- heinä- ja syyskuussa on tullut eniten asiakkaita kuukausitasolla. Muina kuukausina yö -asiakkaita tullut tasaisena maltillisena virtana.



#### 4 Valvonta

Hankittaessa palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta, kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (3.8.1992/733).

Espoon palveluntuottajakenttä on laaja ja monimuotoinen. Kilpailutettuja palveluntuottajia on neljä (4), jotka tuottavat Espoon kaupungille ikääntyneiden kotihoitoa. Lisäksi pienempiä tuottajia on 17, joilta on tehty suora hankintana viranhaltijapäätöksellä palvelujen hankintaa (kts. taulukko 6.)

Taulukko 6. Ostopalvelun tuottajat ja asiakasmäärät tuottajittain 2021 (ei sisällä yö-kotihoito asiakkaita).

18.2.2022

Ostopalvelutuottaja	asiakasmäärä
Koti-Medi	46
Mehiläinen	40
Stella	34
Debora	25
Kotikauniala	23
Espoon eläkekotisäätiö	13
Säteri hoivapalvelut	5
Espoon lähimmäispalvelu yhd.	4
Folkhälsan	4
Kotisairaanhoido Elsa	3
Omegayksi	3
Haukilahdenhoiva	2
Lauran kotihoito	2
Mereo	2
Tunaberg	2
Hoivaextra	2
Hoivapalvelu Anne	1
Onnihoiva	1
Päiväkumpu	1
Työihminen	1
Viisivuodenaikaa	1

#### 4.1 Valvontakäynnit

Toimiva sopimusohjaus ja laadukkaiden palvelujen tuottaminen asiakkaille edellyttää kumppanuutta. Laadunvalvonta on palvelujen jatkuvaa kehittämistä yhteistyönä palvelujen järjestäjän ja tuottajien kesken.

Valvontakäynneistä tehdään laadunvalvontaraportit ja määritellään mahdolliset jatkotoimenpiteet ja tiedoksiannot. Ostopalveluyksikkö pitää jatkuvaa yhteyttä palveluntuottajiin ja kehittää toimintaa yhteistyökokouksin sekä kehittää yhteisiä toimintamalleja palveluntuottajien kanssa yhteistyössä. Yhteistyökokouksilla tuetaan hyvän palvelunlaadun saavuttamista ja yhteistyön onnistumista.

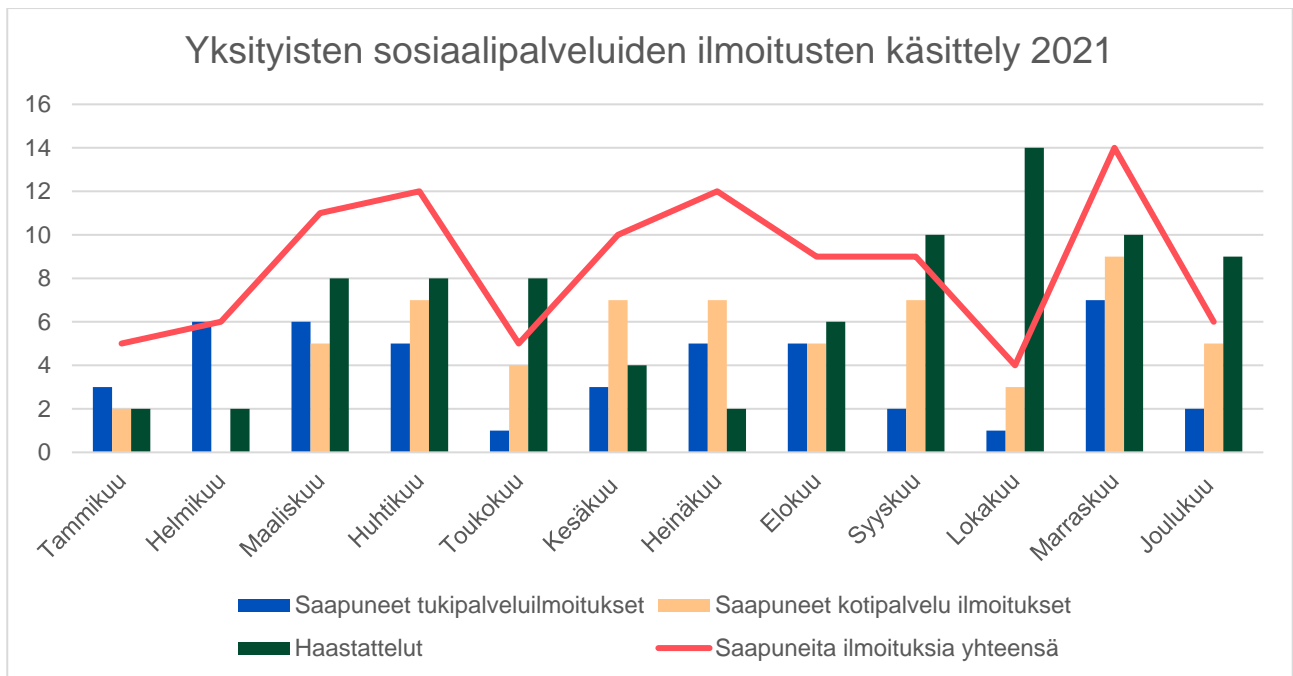
##### 4.1.1 Ennakoiva valvonta

Ennakoivaa valvontaa on mm. yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoitusten käsittely ja lupaprosessien ohjaus. Ostopalveluyksikössä on käsitelty yksityisten sosiaalipalvelutuottajien ilmoituksia vuonna 2021 yhteensä 107 kappaletta (vuonna 2020 89kpl), joista 61 on kotipalvelutuottajien ilmoituksia

18.2.2022

ja 46 tukipalvelutuottajailmoitusta. Yksityisten sosiaalipalvelutuottajien haastatteluja on vuonna 2021 tehty 83 kappaletta, joiden perusteella on tehty kotipalvelulausuntoja 47 aluehallintovirastoon ja 54 tukipalvelutuottaja päätösesitystä. Hylättyjä ilmoituksia on ollut 11 kappaletta. Ilmoituksia on hylätty puutteellisen ilmoituksen, riittämättömän kielitaidon tai työkokemuksen vuoksi. Kotihoidon palvelusetelituottajia on hyväksytty Parastapalvelua -järjestelmässä yhteensä kahdeksan (8) palveluntuottajaa. Yhteistyöpalavereita järjestettiin yksi (1) keväällä 2021 ja yksi (1) palvelusetelin käsikirjaan liittyvien muutosten tiedotustilaisuus.

Taulukko 7. Yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoitukset käsittely: Saapuneiden kotipalvelu ja kotipalveluntukipalveluiden ilmoitusten määrä sekä pidetyt haastattelut vuonna 2021 kuukausittain.



#### 4.1.2 Suunnitelmallinen ja reaktiivinen valvonta

Suunnitelmalliseen valvontaan kuuluu erilaiset valvontakäynnit ja seurantapalaverit. Valvontakäyntejä ja seurantapalavereita toteutettiin vuonna 2021 yhteensä 54 (vuonna 2020: 18kpl). Valvonnan kohteena oli kotihoidon palvelusetelituottajat (joilla aktiivisia asiakkaita) sekä kotihoidon sopimistuottajat. Seurantapalavereita on pidetty myös kaikille kilpailutetuille tukipalveluiden tuottajille. Reaktiivista valvontaa on tehty yksi (1) käynti vuoden 2021 aikana.

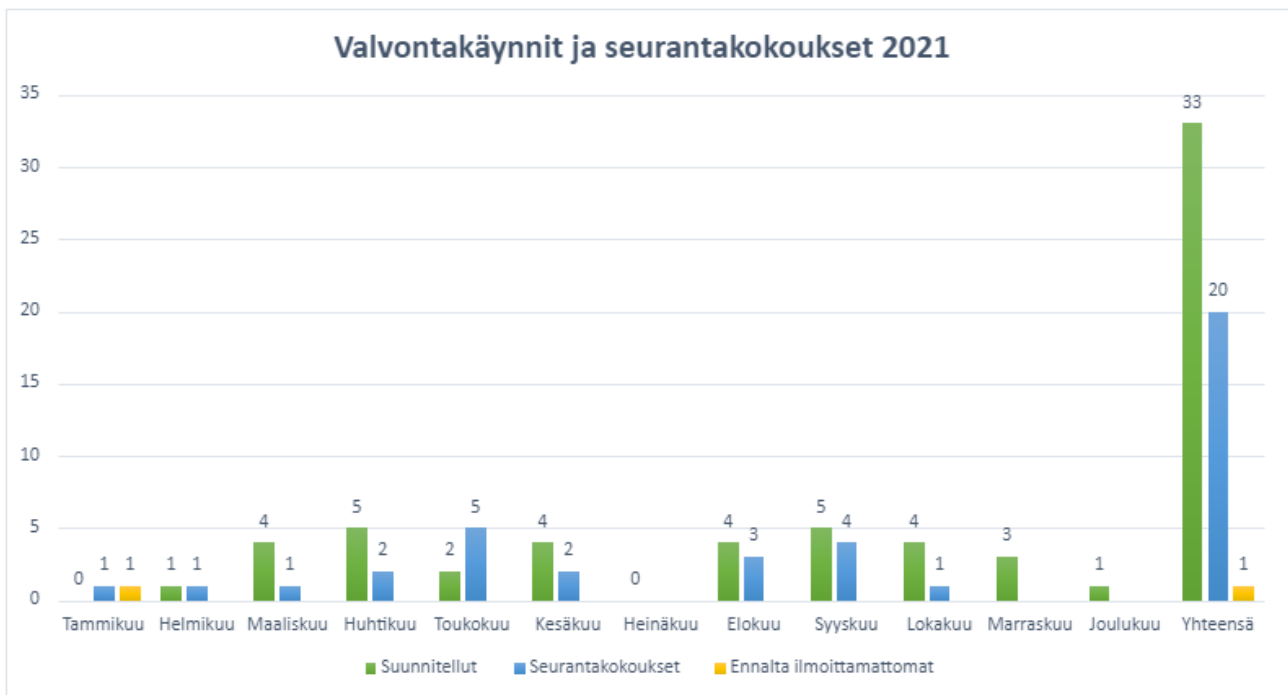
Kaikista valvontakäynneistä laaditaan valvontaraportti, joka lähetetään tiedoksi aluehallintovirastolle sekä lähikuntien valvoville viranomaisille, jos tuottajalla on asiakkaita muissa kunnissa. Todettujen epäkohtien korjausta seurataan erilaisilla dokumenteilla ja seurantapalavereissa tai erillisillä valvontakäynneillä.

18.2.2022

Reaktiivisen valvontakäynnin tarpeet tulevat esiin pääsääntöisesti palautteiden kautta. Seurattavat epäkohdat ovat liittyneet mm. puutteellisiin lääkelupiin sekä palveluiden laadullisiin ongelmiin, kuten asiakkaiden hoidon turvalliseen toteuttamiseen. Valvontakäyntien perusteella yleisimmät puutteet ovat olleet kirjaaminen, riskienarvion puuttuminen sekä omavalvontasuunnitelmien suppeus. Epäkohtiin on puututtu tehostetulla valvonnalla kuten esim. pyydetty toimittamaan määräpäivään mennessä työntekijöiden lääkeluvat tarkistettavaksi tai pyydetty työvuorolistoja, käyntikirjauksia ja työntekijöiden ajoreittilistauksia. Seuranta on toteutettu ylimääräisillä seurantakokouksilla sekä ohjauksella ja neuvonnalla.

Joulukuun suunnitelmalliset valvontakäynnit, on jouduttu siirtämään vuoden 2022 alkuun korona epidemian aiheuttamien peruutuksien vuoksi.

Taulukko 8. Toteutuneet valvontakäynnit ja seurantapalaverit 2021 kuukausittain. Valvonta ja seurantapalaveria on tehty kahdeksana kuukautena 4–10 käyntiä/palaveria. Valvontakäyntejä tehtiin 33 kappaletta, seurantapalaveria 20 ja yksi reaktiivinen valvontakäynti.



#### 4.1.3 Asiakirjavalvonta

Espoon kaupungin rekisteröityjä tukipalvelu- ja kotipalvelutuottajia on yhteensä 181. Näiden kaikkien tuottajien sosiaalipalvelujen rekisteröinti ja toiminta on tarkistettu vuonna 2021. Espoon kaupungin kotisivuille on laadittu kuntalaisten käyttöön tuottajarekisteri.

18.2.2022

Kotihoidon palvelusetelituottajien ja siivouspalvelusetelituottajien rekisteröinti sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimilupatarkastuksia on tehty 90 tuottajalle. Tarkistuksessa ilmeni, että kolmelta toista (13) kotihoidon palvelusetelituottajalta puuttui terveydenhuollon lupa. Terveydenhuollon toimiluvan hakeneella yrittäjällä tulee olla yrityksen vastuuhenkilönä sairaanhoitajan ammattipätevyydellä toimiva henkilö. Palveluntuottajista kuusi (6) ei hakenut terveydenhuollon lupaa ja näin ollen tuottajat poistettu Parastapalvelua- järjestelmästä. Osa palveluntuottajista lopetti kotihoidon palveluiden tuottamisen kokonaan, osa jäi kotipalvelutuottajaksi. Kotisiivouspalvelutuottajista yhdeltätoista (11) puuttui yksityisen sosiaalipalvelujen tuottamisen rekisteröinti, joista kolme (3) tehnyt ilmoituksen kuntaan ja saaneet rekisteröintipäätöksen, neljällä (4) on ilmoitusmenettely meneillään ja neljä (4) tuottajaa ei ole reagoinut selvityspyyntöön.

#### 4.1.4 Muistutukset sekä kantelut ja palautteet

Ostopalveluyksikkö seuraa ja tilastoi saapuneita palautteita ja vastaa reklamaatioihin ja palautteisiin. Ostopalveluyksikkö käsittelee myös yksityisten palveluntuottajien muistutukset. Palautteiden tilastointi ja niiden käsitteleminen on yksi tärkeä osa valvontaa. Kotihoidon ostopalvelut on ottanut käyttöön vuoden 2021 lopulla sähköisen palautekanavan Espoon kaupungin sivuilla parantaakseen palautteiden määrällistä saamista ja sitä kautta vahvistamaan asiakasturvallisuutta. Palautteita saapuu ostopalveluyksikköön kuntalaisilta, asiakkailta, omaisilta sekä eri verkostoilta. Palautteiden sisällöt vaihtelevat kiitoksista moitteisiin ja muistutuksiin, koskien palvelujen laatua (asiakaspalvelua, käyntien sisältöä, kestoa, laatua).

Taulukko 9. Vuonna 2021 saapuneet palautteet Espoon kaupungille koskien yksityisiä palveluntuottajia. Vuonna 2021 palautteita on saapunut koko vuoden ajalta 46 kappaletta ja muistutuksia kuusi (6).

Palautteet	Tammi- Maaliskuu	Huhti-Kesäkuu	Heinä-Syyskuu	Loka- joulukuu
Reklamaatio /kpl (sähköposti/ puhelin)	8	17	15	6
Muistutukset / kpl	1	2	2	1

18.2.2022

Espoon kaupunki  
Y-tunnus 0101263-6

Vanhusten palveluiden tulosityksikkö, Espoon kotihoidon Ostopalvelut  
Käyntiosoite: Virastopiha 2 C, 4 krs  
Postiosoite: PL 2555, 02070 ESPOON KAUPUNKI