

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 12.04.2022 § 37

§ 37

## **lääkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyys, laatu ja omavalvonta 2021 raportti**

Valmistelijat / lisätiedot:  
Savikko Niina

etunimi.sukunimi@espoo.fi  
Vaihde 09 816 21

### **Päätösehdotus**

Vanhusten palvelujen johtaja Hoffström Minna

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta merkitsee tiedoksi liitteenä olevan raportin iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden riittävydestä, laadusta ja omavalvonnasta vuonna 2021.

### **Käsittely**

### **Päätös**

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

### **Selostus**

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012) edellyttää, että kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyttä ja laatua alueellaan sekä koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Lisäksi laki edellyttää, että vanhusten palvelujen toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma ja toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Raportin sisältö koostuu sekä vanhustalouksilain edellyttämästä raportoinnista että omavalvonnasta. Terveystalouksien riittävyys- ja laatu-tietoja on liitetty raporttiin siltä osin, kun se on ollut tarkoituksenmukaista. Raportissa kuvataan Espoon vanhusten palvelujen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Palvelujen riittävyttä arvioidaan tarkastelemalla väestön ikärakenteen kehittymistä, palvelujen käyttöä ja peittävyttä, väestön hyvinvointia sekä lakisääteisten odotusaikojen toteutumista. Palvelun laatua tarkastellaan pitkälti omavalvontasuunnitelman osa-alueiden pohjalta. Laatua arvioidaan riskien hallinnan, palvelun sisällön omavalvonnasta ja asiakkaan / potilaan aseman

ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Raporttiin on sisällytetty kotihoidon valvontaraportti liitteenä (Liite 7). Lopuksi raportoidaan vanhuspalvelulain mukaisesti henkilöstön määrä ja koulutus sekä taloudelliset voimavarat. Raportissa arvioidaan vuotta 2021 ja siinä on käytetty raportin kirjoittamishetkellä käytössä olevaa tuoreinta tietoa.

Korona pandemia vaikutti edelleen monella tapaa vanhusten palveluihin vuonna 2021. Tässä raportissa koronan vaikutuksia palveluiden riittävyyteen ja laatuun on arvioitu pääasiassa normaalin riskienhallinnan ja laadunvarmistusprosessien kautta, mutta raporttiin on lisätty myös omat luvut koronan vaikutusten arvioinnista.

Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että iäkkäiden tarvitsemien palvelujen riittävyys ja laatu ovat kohtuullisen hyvällä tasolla.

Palvelujen peittävyys Espoossa on Kuusikko-kuntien matalin, mikä selittyy espoolaisten paremmalla terveydentilalla. Tehostetun palveluasumisen kasvua on hillitty monipuolisella palveluohjauksella ja kotona asumista tukevilla palveluilla. Henkilöstöpuutokset sekä koronan vaikutukset ovat kuitenkin vaikuttaneet palvelujen riittävyyteen. Odotusajat joihinkin palveluihin ovat pidentyneet ja asiakkaita on täten jouduttu hoitamaan epätarkoituksenmukaisissa paikoissa.

Riskienhallintaan käytetään Espoon vanhusten palveluissa useita eri järjestelmiä ja menettelytapoja. Riskienhallinnan menetelmien mukaan vaaratapahtumien ilmoittamisen aktiivisuus on noussut edellisestä vuodesta, mutta sosiaalihuollon epäkohtailmoituksia tehdään edelleen vähän. Vanhusten palvelut käyttää aktiivisesti potilasturvallisuustutkintoja haittatapahtumista oppimiseksi. Huoli-ilmoituksia tulee useilta eri tahoilta, mikä kertoo siitä, että entistä useammat toimijat ovat löytäneet sen ilmoittaakseen huolensa asiakkaasta.

Palvelujen sisällön omavalvonnan mukaan asiakkaat ovat osallistuneet palvelujen kehittämiseen mm. ”Anna palautetta” -linkin ja asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Myös osallistuminen oman hoidon suunnitteluun on Espoon kotihoidossa ja pitkäaikaishoidossa selvästi yleisempää kuin Suomessa keskimäärin. Asiakaspalautteen mukaan asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluihin. Erityisesti sairaalan (+70) ja Nestorin (+85) suositteluindeksi NPS (Net Promotion Scale, skaala -100 ja +100 välillä) ovat hyvin korkealla tasolla. Kotihoidossa ja pitkäaikaishoidossa hoidon laatu RAI-mittarilla mitattuna oli useimmissa laatuindikaattoreissa Suomen kesiarvoa paremmalla tasolla. Korona näkyi edelleen niin asiakaspalautteissa kuin sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenotoissa. Palautteet eivät kuitenkaan pääosin johtuneet itse palvelusta vaan koronan aiheuttamista rajoituksista. Eri kanavista tulleet asiakaspalautteet nostivat esiin myös kehittämiskohteita.

Henkilöstön saatavuus nousee suurimmaksi haasteeksi sekä palvelujen riittävyyden että laadun näkökulmasta. Vanhusten palvelujen henkilöstömäärä ja avoimiin paikkoihin hakijoiden määrä on vastoin tavoitteita laskenut vuodesta 2020 ja myös lähtövaihtuvuus on kasvanut. Henkilöstöpuutteita on korvattu vuokratyövoimalla ja tehostetussa asumispalvelussa henkilöstömitoitukset ovat olleet lain ja sopimusten vaatimalla tasolla. Uudessa Työfiilismittarissa työpaikkaa suosittelijoiden määrä kasvoi vuoden lopussa. Sairauspoissaolojen ja työtapaturmien määrä on myös laskenut edellisvuodesta. Ammattirakenne ja koulutustausta ovat säilyneet lähes ennallaan, mutta haasteellisessa

henkilöstötilanteessa on jatkossa mietittävä myös muiden ammattiryhmien kuten hoiva-avustajien määrän lisäämistä.

Espoon vanhusten palveluiden toimintamenot kasvoivat 6,7 milj. euroa vuoden 2020 vertailukelpoiseen talousarvioon verrattuna. Taloudelliset voimavarat ovat kohdistuneet strategian mukaisesti kotona asumista tukeviin palveluihin. Kokonaisarvio koronakustannuksista oli 3 milj. euroa. Kustannusten kasvun hillitsemiseksi vanhusten palveluissa toteutetaan useita Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman toimenpiteitä.

Vuodelle 2021 suunnitellut toimenpiteet riittävyyden ja laadun parantamiseksi ovat pääosin toteutuneet hyvin. Iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palveluiden riittävyyden, laadun ja omavalvonnan arvioinnin perusteella vuodelle 2022 tunnistetut kehittämiskohteet huomioidaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmistelussa ja toimintatapoja kehitettäessä. Lisäksi henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi on edelleen toteuttava laajasti toimenpiteitä. Myös TakE-ohjelman toimenpiteiden toteutusta jatketaan vuonna 2022.

Vanhusneuvosto on antanut raportista lausunnon ja sen sisältö on huomioitu raportissa ja siihen annetussa vastineessa.

## **Päätöshistoria**

## **Liitteet**

- 1 Iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyys, laatu ja omavalvonta 2021
- 2 Espoon kotihoidon valvontaraportti vuodelta 2021, raportin liite 7

## **Oheismateriaali**

- Vanhusneuvoston lausunto iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen riittävyys 2021
- Vastine vanhusneuvoston lausuntoon

## **Tiedoksi**