

# Valvonnan toimintakertomus

v. 2021

## ja valvonnan painopisteet

v. 2022

Ikäihmisten  
kotihoiton palvelut  
ja asumispalvelut



ROVANIEMI

**Sivistys ja hyvinvointipalvelut ROIDno-2019-3200**

Rovaniemen kaupunki | Ikäihmisten palvelualue | Hyvinvointilautakunta 23.3.2022 § 35



## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. Kotihoito</b>	<b>2</b>
1.1 Toimintaympäristön kuvaus	2
1.2 Ennakollinen valvonta	3
1.3 Suunnitelmallinen valvonta	4
1.3.1 Kuukausittainen valvonta	4
1.3.2 Valvontakäynnit	4
1.3.3 Palveluntuottajien yhteinen tapaaminen	5
1.3.4 Palvelutarpeen arviointi	5
1.3.4 Koronaepidemiaan liittyvä valvonta	5
1.4 Reaktiivinen valvonta	5
1.5 Toteutuneen valvonnan arviointi	6
1.6 Oman toiminnan valvonta	6
1.7 Yhteenveto valvonnan havainnoista kotihoidossa	6
1.8 Muistutukset ja kantelut	7
<b>2. Asumispalvelut ja laitoshoido</b>	<b>7</b>
2.1 Toimintaympäristön kuvaus	7
2.2 Yksityisten hoitokotien valvonta	8
2.3 Oma valvonta	9
2.4 Suunnitelma perusteinen valvonta	9
2.4.1 Yksityiset hoitokodit	9
2.4.2 Oma toiminta	10
2.5 Valvonnan toteutuminen	10
2.5.1 Yksityiset hoitokodit	10
2.5.2 Oma toiminta	12
2.6 Reaktiivinen valvonta	12
2.6.1 Yksityiset hoitokodit	12
2.6.2 Oma toiminta	14
2.7 Toteutuneen valvonnan arviointi	14
2.7.1 Yksityiset hoitokodit	14
2.7.2 Oma toiminta	15
2.8 Muistutukset ja kantelut	15
<b>3. Valvonnan painopisteet vuodelle 2021</b>	<b>16</b>
<b>4. Valvontaan käytettävien resurssien arviointi ja rakenteet</b>	<b>17</b>

## 1. Kotihoito

### 1.1 Toimintaympäristön kuvaus

Rovaniemen kaupungin kotihoidon palveluissa vuosi 2021 oli kolmas vuosi nykyistä puitesopimusta. Kotihoitoa on järjestetty vuoden 2021 aikana seuraavilla tavoilla:

- Omana palvelutuotantona

- Ostopalveluna puitesopimuksella:

- Med Group Oy, Onnihoiva
- Hoivaroi Oy
- Debora Oy
- Saarenkylän vanhustenkotiyhdistys Ry
- Ordon Oy

- Palvelusetelillä:

- Med Group Oy, Onnihoiva
- Hoivaroi Oy
- Saarenkylän vanhustenkotiyhdistys ry
- Debora Oy
- Hoivapalvelukeskus Hoivavilla Oy
- Alina Rovaniemi Hoiva Taiga Oy
- Lapin kotihoiva Aurora Oy
- Sovea Oy
- Mejän tiimi (aloitti toiminnan 8/2021)
- Jokkakallion asumispalvelukeskus
- Lapin kuntoutus (31.12.2021 asti palvelusetelituottajana)

- Lisäksi kahdelta palvelusetelillä kotihoidon palveluita tuottavalta yritykseltä on ostettu suoraan kotihoidon palveluita niissä tilanteissa, kun palveluja ei ole ollut omana toimintana tai puitesopimuksella saatavilla. Lisäksi yhdeltä palvelusetelituottajalta on ostettu palveluita ainoastaan veteraaneille.

Kotihoidon yksityisten palveluntuottajien valvontaa toteutettiin Ikäihmisten palvelualueen valvontaohjelma Rovaniemellä 2020-2022 mukaisesti. Lisäksi valvottiin kotihoidon puitesopimuksen mukaisen (ROIDno-2018-1495) ja Kotona asumista tukevien palvelujen ja asumispalveluiden sääntökirjan 2021 mukaisten palvelujen toteutumista.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle ennen toiminnan aloittamista ja lisäksi vuosittain ennen valvontakäynnin toteuttamista seuraavat selvitykset ja raportit:

- Toimintasuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma (STM:n 2017 suositus)
- Henkilöstöluettelo (sis. määritelmän henkilöstön tehtävät, vastuut, luvat ja valtuudet)

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa joka kuukausi:

- Poikkeamista yhteenvedon (sis. lääkehoito, haittatapahtumat)

## 1.2 Ennakollinen valvonta

Ennakollisen valvonnan tavoitteena on jakaa palveluntuottajille tietoa, joka auttaa heitä suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaansa sopimusten mukaisesti. Ennakollisessa valvonnassa korostuu kaupungin ja palveluntuottajien välinen tiivis ja aktiivinen yhteistyö. Kaupungin antaman ohjauksen ja neuvonnan tavoitteena on myös tukea palveluntuottajien omavalvonnan toteuttamisessa ja kirjallisten omavalvontasuunnitelmien laatimisessa. Selkeä ja informatiivinen omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen ensisijainen väline, joka toimii myös henkilöstön perehdytyksen välineenä ja jolla varmistetaan, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovittujen käytänteiden mukaisesti. Kotihoidon valvova viranomaisena on antanut palveluntuottajille ohjausta omavalvonnan toteuttamisessa ja lisäksi kaikkien palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat on luettu ja niistä on annettu kirjallinen palaute kehittämisohjeuksineen palveluntuottajille.

Kotihoidon palveluntuottajien kanssa tehtävää yhteistyötä kehitettiin siten, että Rovaniemen kaupungilla toimii kaksi palveluvastaavaa yhteyshenkilönä yksityisille palveluntuottajille. Toinen palveluvastaava toimii pääsääntöisesti yhteyshenkilönä ostopalveluissa ja toinen palveluseteleissä. Palveluntuottajilta saaman palautteen mukaan yhteistyö Rovaniemen kaupungin kanssa on ollut hyvää sekä ohjausta ja neuvontaa on ollut saatavilla aina tarvittaessa. Palveluntuottajille pyritään jakamaan tietoa ja tiedottamaan ajankohtaisesti asioista samalla tavalla kuin kaupungin omalle henkilöstölle.

Asiakkaan siirtyessä yksityisen palveluntuottajan palveluiden piiriin, pyritään antamaan asiakkaalle aina kotihoidon ostopalveluiden/palvelusetelien palveluvastaavan yhteystiedot, jotta asiakkailla olisi mahdollisuus ottaa yhteyttä ja antaa mahdollisimman matalalla kynnyksellä palautetta esimerkiksi hoidon toteutumiseen tai hoidon laatuun liittyvissä asioissa. Palveluvastaavan yhteystiedot näkyvät myös asiakkaalle lähetetyssä palvelupäätöksessä.

## 1.3 Suunnitelmallinen valvonta

### 1.3.1 Kuukausittainen valvonta

Pääsääntöisesti kotihoidon yksityisten palveluntuottajien valvonta tapahtui seuraamalla kuukausittain ja tarvittaessa hoitajien tekemiä tilastointeja ja kirjauksia asiakkaiden luona tehdyistä kotikäynneistä. Valvonnassa kiinnitettiin erityistä huomiota hoito- ja kuntoutussuunnitelmien toteutumiseen.

Palveluntuottajat ovat viimeisen vuoden aikana olleet aktiivisemmin yhteydessä kaupungin palveluvastaavaan, kun asiakkaiden palvelun tarpeissa on tapahtunut muutoksia. Kotihoidon asiakkaiden palvelutarpeet vaihtelevat paljon ja tästä johtuen palvelupäätöksiä niin ostopalveluissa kuin palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin tehdään paljon, vuonna 2021 tehtiin yhteensä noin 950 palvelupäätöstä.

Palveluntuottajat toimittivat Rovaniemen kaupungille kuukausittain kirjallisen raportin, josta kävi esille mahdolliset käymättä jääneet asiakaskäynnit, lääkepoikkeamat, tietoturvapoikkeamat ja haittatapahtumat asiakkaan hoidossa. Raportissa tuli myös ilmetä, miten palveluntuottaja on reagoinut poikkeamiin.

Rovaniemen kaupunki seurasi myös ostopalvelun osalta kotihoidon toimintaan asetettujen tavoitteiden toteutumista, esimerkiksi lääkehoidon annosjakelussa olevien asiakkaiden määrää.

### 1.3.2 Valvontakäynnit

Yksikkökohtainen valvontakäynti toteutettiin kaikille palveluntuottajille touko-kesäkuun 2021 aikana. Ennen valvontakäyntiä palveluntuottajien tuli toimittaa kaupungille päivitetty omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja henkilöstökortti, josta ilmeni henkilöstön tutkinnot, täydennys- ja lisäkoulutus sekä lupa-asiakirjojen voimassaolo.

Valvontakäynnit toteutettiin kotihoidon raporttipohjaa käyttämällä ja käynneillä käytiin läpi mm. seuraavia asioita:

- Henkilökuntaa koskevien vaatimusten toteutuminen
- Henkilökunnan perehdytys, työhyvinvointi
- Omavalvontasuunnitelma
- Kotihoidon palveluiden toteutuminen
- Lääkehoidon toteuttaminen, lääkeluvat ja mahdollisten puutteiden korjaaminen

### 1.3.3 Palveluntuottajien yhteinen tapaaminen

Palveluntuottajille suunniteltiin aluksi yhteisen tapaamisen järjestämistä kesäkuulle 2021, mutta palveluntuottajia ei ilmoittautunut tapaamiseen, minkä vuoksi tapaamisen ajankohta siirrettiin. Palveluntuottajille järjestettiin syyskuussa 2021 yhteinen tapaaminen, jossa käsiteltiin omaishoidon asioita, HOIYHT-lehdelle kirjaamista ja annettiin palautetta valvontakäynneistä. Lisäksi käytiin läpi kaupungin ohjeistusta ja tavoitteita asiakkaiden lääkehoidon toteuttamiseen liittyen, mm. annosjakelu, lääkeautomaatti. Tapaamisessa palveluntuottajat saivat ohjausta ja neuvoja Lifecare-asiakastietojärjestelmään tehtävistä kirjauksista ja tilastoinneista sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelmien päivittämisestä.

### 1.3.4 Palvelutarpeen arviointi

Yksityisten palveluntuottajien hoidossa oleville asiakkaille on tavoitteena tehdä Rovaniemen kaupungin Ikäkeskuksen arviointitiimistä palvelutarpeen arviointikäynti vähintään kerran vuodessa, jolloin käydään asiakkaan kokonaistilanne ja palveluiden tarve läpi sekä päivitetään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Näissä tapaamisissa saadua usein myös tietoa asiakkaiden ja heidän omaisten tyytyväisyydestä kotihoidon palveluihin. Koronasta johtuvasta poikkeusajasta johtuen nämä valvontakäynnit ovat hieman jäljessä aikataulusta, mutta edelleen tavoitteena on tehdä palvelutarpeen arviointikäynnit säännöllisesti ja tarvittaessa näitä käyntejä on pystytty järjestämään pikaisellakin aikataululla asiakkaan tilanteen niin vaatiessa.

### 1.3.4 Koronaepidemiaan liittyvä valvonta

Palveluntuottajia pyydettiin toimittamaan kaupungille koronaepidemiaan liittyvät varautumissuunnitelmat vuonna 2020. Suunnitelmissa tuli kiinnittää huomiota erityisesti siihen miten palveluntuottaja varautuu mahdollisiin henkilöstömäärän vajeisiin ja varmistaa asiakkaiden kotihoidon palveluiden toteutumisen.

## 1.4 Reaktiivinen valvonta

Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä tehtiin palveluntuottajien tiimitiloihin vuoden 2021 aikana kolme kertaa ja lisäksi valvova viranhaltija osallistui asiakkaiden hoitokokouksiin viisi kertaa. Lisäksi valvova viranhaltija teki suunniteltuja ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä ja osallistui kotihoidon hoitajan mukana asiakaskäynneille yhteensä kahdeksan kertaa.

## 1.5 Toteutuneen valvonnan arviointi

Kaikkiaan asiakasmäärä on noin 368, joista palveluseteliasiakkaiden osuus on noin 125. Yksityisten palveluntuottajien valvontaan on kotihoidossa kahden palveluvastaavan työpanos toukokuusta 2021 lähtien.

Omaisten yhteydenottojen myötä yksittäisiä reklamaatioita on laitettu vuoden aikana palveluntuottajille liittyen asiakkaan kotihoidon toteuttamiseen. Vuoden 2021 aikana oli ostopalveluiden asiakkaiden osalta yksi muistutus käsittelyssä.

## 1.6 Oman toiminnan valvonta

Kotihoidon alueiden palveluvastaavien ja kotihoidon palveluesimiehen työhön kuuluu säännöllisesti oman toiminnan valvonta ja toimintaedellytysten arviointi. Kotihoidon valvonta haluttiin yhdenmukaistaa yksityisten palveluntuottajien valvonnan kanssa, joten jatkossa kotihoidon hallinnon palveluvastaavat tekevät vuosittaiset valvontakäynnit myös kunnan oman toiminnan kotihoidon tiimeihin.

Oman kotihoidon valvontaa aloitettiin jo vuonna 2021. Tällöin valvontatyötä tekevien palveluvastaavien toimesta tarkasteltiin kotihoidon tiimien asiakkaiden (n. 20% asiakasmäärästä) palvelupäätöksiä ja hoito- ja kuntoutussuunnitelmien päivittämistä ja ajantasaisuutta Lifecare asiakastietojärjestelmästä. Omassa toiminnassa kotihoidon ja päiväpalvelun asiakasmäärä on noin 600.

## 1.7 Yhteenveto valvonnan havainnoista kotihoidossa

Valvonnan perusteella tehtiin mm. seuraavia havaintoja kotihoidon toteuttamisesta:

- Kaupungin omassa toiminnassa asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmat oli päivitetty säännöllisesti, mutta joissakin tapauksissa suunnitelman mukaiset palvelupäätökset oli tekemättä.
- Yksityisillä palveluntuottajilla oli puutteita hoito- ja kuntoutussuunnitelmien säännöllisessä päivittämisessä. Suunnitelmat ovat ajantasalla mutta ohjeen mukaisesti ne tulee päivittää 6 kk:n välein.
- Lääkehoidon toteuttamiseen on kiinnitetty huomiota. Palveluntuottajia on ohjeistettu ja neuvottu lääkehoitoon liittyvissä asioissa, kuten kehoitettu korjaamaan lääkeluvissa esiintyneitä puutteita.

- Koronan aiheuttamista haasteista ja hoitohenkilöstön vaikeasta saatavuudesta huolimatta kotihoidon asiakkaat ovat saaneet hoito- ja kuntoutussuunnitelmien mukaiset palvelut. Haasteena on sairaalasta kotiutuvien kotiin annettavien palveluiden järjestäminen. Asiakkaiden ja omaisten reklamointi on ollut vähäisempää koskien yksityisiä kotihoidon palveluntuottajia vuonna 2021.

## 1.8 Muistutukset ja kantelut

Hoitoon liittyviä selvityspyyntöjä on omassa toiminnassa käsitelty muistutuksena 2 kappaletta ja yksityisessä palvelutuotannossa 1 kappale. Aville tehtyjä kanteluita ei ole tullut.

## 2. Asumispalvelut ja laitoshoido

### 2.1 Toimintaympäristön kuvaus

Ikäihmisten palvelualueella asumispalveluita ja laitoshoidoa on vuonna 2021 järjestetty omana palveluntuotantona sekä yksityisissä hoitokodeissa palvelusetelillä. Yksityisissä hoitokodeissa asuvilla veteraaneilla on erillinen laskutus.

Asumispalvelut ja laitoshoido sisältävät palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelut sekä Hoivaosasto 2:n ja Arviointiyksikön toiminnan sekä jaksohoidon.

Omassa toiminnassa on ollut vuonna 2021 asukaspaikkoja käytössä keskimäärin:

- Hoivaosasto 2: 18 paikkaa, loppuvuodesta 14 pitkäaikaista laitoshoitopaikkaa
- Arviointiyksikkö: 24 paikkaa (+ 1 sosiaalia- ja kriisipäivystyspaikka) ja 1.10. alkaen Muurolan yksikön eli Näsmänkieppi os. 5:n 15 paikkaa sekä Hoivaosastolle on järjestelty nk. puskuripaikkoina 10 paikkaa. Lisäpaikat on tarkoitettu myönteisen SAS-päätöksen saaneille ikäihmisille, jotka odottavat hoitokotipaikkaa. Yhteensä siis lyhytaikaista laitoshoidoa on ollut vuoden 2021 lopulla 50 paikkaa.
- palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen 93 paikkaa ja 17 jaksohoidon paikkaa.

Rovaniemen kaupungin palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksiköitä ovat Palvelutalo Näsmänkieppi, Ryhmäkoti Metsätähti sekä Dementiayksikkö Aaltoranta.



Yksityisen palvelutuotannon puolella palvelusetelillä tehostetun palveluasumisen asukaspaikkoja on ollut käytössä keskimäärin 350 ja palveluasumisen paikkoja noin 35. Lisäksi veteraaneja on noin 24.

Palvelusetelituottajat:

- Attendo Aihki
- Attendo Hillankukka
- Attendo Kaarnikka
- Espero Niva
- Espero Pahtaja
- Yrjö ja Hanna säätiö / Lounakoti
- Aarnenpiha / Akseli ja Elina
- Lapin Kuntoutus / Veljestupa ja sotainvalidien yksikkö Kotiväki
- Jokkakallio / Muistola ja Ainola-Arvola, Palosalmi-koti ja Jokkakallion palveluasuminen
- Saarenkylän v-yh. / Kotipihlaja, Saarenkoti ja Saarentupa
- Rovaseudun Hoivapalvelut Oy / Lapinvuokko ja Seutula
- Toivonpuisto Oy / Toivonpuisto ja Hoitokoti Harju

## 2.2 Yksityisten hoitokotien valvonta

Asumispalveluiden valvontaa on ohjannut Ikäihmisten palvelualueen valvontaohjelma Rovaniemellä 2020-2022. Yksityisten hoitokotien valvontakäynneille on osallistunut ikäihmisten hallinnosta palveluesimies ja palveluvastaava. Valvonnassa on tehty tiivistä yhteistyötä Aluehallintoviraston kanssa. AVI:n kanssa on tehty yksi yhteinen valvontakäynti ja AVI:lle on jaettu tarkastuskertomukset sekä muita valvonnasta tehtyjä asiakirjoja.

Valvontaohjelma on suunniteltu ensisijaisesti yksityisten palveluntuottajien järjestelmällisen valvonnan ohjeeksi. Muita tärkeitä valvontaa ohjaavia asiakirjoja ovat *Laadunhallinta-, asiakas-, ja potilasturvallisuussuunnitelma (12/2021)*, *Ikäihmisten ympärivuorokautinen hoiva ja arviointiyksikkö; lääkehoitosuunnitelma (6.7.2020)*, *Asumispalvelut, Arviointiyksikkö ja Hoivaosastot; lääkehoitosuunnitelma (3.8.2021)* sekä *Kotona asumista tukevien palvelujen ja asumispalvelujen sääntökirja 2021-*.

## 2.3 Omavalvonta

Yksiköiden omavalvonta on kaiken toiminnan perusta. Omavalvontasuunnitelman täytyy olla ymmärrettävästi kirjoitettu asiakirja, jossa kuvataan käytännön tasolla miten yksikössä järjestetään asiakasturvalliset ja laadukkaat palvelu. Omavalvontasuunnitelma tulee säilyttää yksikön ilmoitustaululla ja www-sivuilla, jotta asukkaat ja vierailijat pystyvät tutustumaan siihen esteettä. Omavalvontasuunnitelma suositellaan hyödynnettäväksi myös henkilöstön perehdytysmateriaalina ja perehtyminen todennetaan lukukuittauksella.

Omavalvontasuunnitelmat on Ikäihmisten hallinnossa valvonnasta vastaavien viranhaltijoiden toimesta käyty läpi ja niiden sisällöstä on keskusteltu yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa ja tarvittaessa ohjattu omavalvontasuunnitelman asianmukaisesta laadinnasta ja sisällöstä. Lisäksi palveluntuottajien ja kaupungin vuosittaisessa yhteistyötapaamisessa 4.5.2021 on palveluntuottajia ohjattu ja neuvottu omavalvontasuunnitelmien laadinnassa. Avi ja Valvira pitivät alkuvuodesta 2021 ohjaustilaisuuden omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja jakoivat päivitetyn pohjan sen laadintaan. Ohjaustilaisuudessa kannustettiin rohkeasti kirjoittamaan ja laatia helposti luettava asiakirja, mikä keskittyy myös arjen kuvaukseen yksilöllisesti.

## 2.4 Suunnitelmaperusteinen valvonta

### 2.4.1 Yksityiset hoitokodit

Vuosittain kaupunki järjestää kaksi yhteistä tapaamista asumispalveluiden palveluntuottajien kanssa. Vuonna 2021 tapaamiset järjestettiin virtuaalisesti Meetissä. Tapaamisten sisältö suunniteltiin etukäteen ja niissä jaettiin tietoa ajankohtaisista asioista sekä ohjattiin ja neuvottiin palveluntuottajia. Palveluntuottajat ovat antaneet tapaamisista hyvää palautetta ja heiltä on pyydetty aiheita tapaamisissa käsiteltäviksi. Kaikki yksityiset palveluntuottajat kutsuttiin tapaamisiin, mutta valitettavasti kaikki palveluntuottajat eivät päässeet osallistumaan. Tapaamisten materiaalit ja esitykset kuitenkin jaettiin kaikille palveluntuottajille tiedoksi myöhemmin.

Yksityisten hoitokotien suunnitelmaperusteinen valvonta konkretisoitui *Kotona asumista tukevien palvelujen ja asumispalvelujen sääntökirjassa 2022- ja Ikäihmisten palvelualueen valvontaohjelma Rovaniemellä 2020-2022* kuvattujen vaatimusten mukaisesti vuonna 2021. Palveluntuottajilta vaaditaan ennen toiminnan aloittamista sekä vuosittain erilaisia selvityksiä ja raportteja.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle ennen toiminnan aloittamista ja lisäksi vuosittain (31.3. mennessä) seuraavat selvitykset ja raportit:

- Toimintasuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma (STM:n 2021 suositus)
- Henkilöstöluettelo (sis. määritelmän henkilöstön tehtävät, vastuut, luvat ja valtuudet)

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa vuosittain:

- Toimintakertomuksen, josta ilmenee palveluntuottajan järjestämä fyysinen ja sosiaalinen viriketoiminta.
- Tiedot toteutuneista henkilöstömitoituksista, kunnan erikseen pyytämiltä ajanjaksoilta ja kunnan esittämällä tavalla.
- Poikkeamista yhteenvedo toimitetaan kuukausittain (sis. lääkehoito, tietoturva ja haittatapahtumat)

Poikkeamien toimittamiseen kiinnitettiin huomiota vuonna 2021 ja kaikilta palveluntuottajilta pyydettiin kuukausittain tiedot edellisen kuun poikkeamista ja toimenpiteistä, joilla vastaava estetään. Mikäli ilmoituksissa oli jotakin epäselvää pyydettiin palveluntuottajalta lisätietoja.

Palvelusetelituottajaksi hakeutumisen yhteydessä on tarkastettu kaikkien palveluseteliyrittäjiksi hakeutuvien hakemuksessa mainitut asiakirjat ja toimintaluvat.

## 2.4.2 Oma toiminta

Oman toiminnan valvonta on yksiköiden lähiesimiehinä toimivien palveluvastaavien ja palveluesimiehen tehtävänkuvaan kuuluvaa jokapäiväistä toimintaa. Omavalvontasuunnitelmat löytyvät jokaisesta yksiköstä ja lain sekä eri viranomaisten vaatimat dokumentit ja selvitykset tehdään asianmukaisesti. Valvonta on haluttu tehdä kuitenkin läpinäkyväksi ja yhdenmukaistaa oman toiminnan valvonnan raportointi yksityisen puolen kanssa vertailukelpoiseksi.

## 2.5 Valvonnan toteutuminen

### 2.5.1 Yksityiset hoitokodit

Ennalta ilmoitettu valvontakäynti on suunniteltu tehtäväksi kaikkiin hoitokoteihin vuonna 2021.

Yksi valvontakäynti jouduttiin siirtämään alkuvuodelle 2022 yksikön koronaepidemian vuoksi ja toisen palveluntuottajan käynti siirtyi yksikön tulevan muuton vuoksi alkuvuoteen 2022. Muiden palveluntuottajien osalta ennalta ilmoitetut suunnitellut käynnit toteutuivat.

Palveluntuottajia on 9 ja heillä on yhteensä 21 erillistä hoitokotia. Vuonna 2021 tehtiin ensimmäistä kertaa valvontakäynti myös Lapin Kuntoutuksen sotainvalidien ympärivuorokautisen hoivan yksikköön.

Ennalta ilmoitettu valvontakäynti perustuu vahvasti yhteistyöhön. Valvontakäynnillä käytetään Avin ja Valviran Ohjaus- ja valvonta- sekä tarkastuskäynnin kertomuspohjaa, jossa kuvataan erittäin laajasti hoitoyksikön toimintaa, tiloja, henkilöstörakennetta, yhteistyötä eri viranomaisten kanssa sekä asukkaiden saamaa niin sosiaali- kuin terveydenhuoltolain mukaista hoitoa ja hoivaa.

Ennen valvontakäyntiä palveluntuottajalle lähetetään tarkastuskäynnin kertomuspohja, ja palveluntuottaja täyttää sen omalta osaltaan ennakkoon. Sen lisäksi valvontaa suorittava viranomais on tutustunut ennalta yksikön toimintakertomukseen, lääkehoitosuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Näistä aiheista keskustellaan valvontakäynnin aikana ja annetaan mahdollisesti kehoituksia täsmentää tai korjata asiakirjoja ja sitä myöten toimintaa.

Ennalta ilmoitetuilla valvontakäynneillä todennetaan kertomuspohjassa esitetyjä asioita, mm. omavalvontasuunnitelman sijainti yleisen tilan ilmoitustaululta sekä tilojen asianmukaisuus ja siisteys.

Vuonna 2021 valvontakäynnillä kiinnitettiin erityistä huomioita seuraaviin asioihin:

- Tarkastettiin hoitohenkilökunnan lääkehoitoluvat
- Asiakkaille tarjottaviin aterioihin: yksiköiden ruokalistat tarkistettiin ja niissä kiinnitettiin huomiota säännölliseen ateriarytmiin ja riittävään proteiinin saantiin
- Tarkastettiin miten välittömät ja välilliset tehtävät jakautuvat yksikössä eri ammattiryhmille.

Valvontakäynneillä palveluntuottajien toiminnasta löytyi vähän huomautettavaa. Joidenkin palveluntuottajien henkilöstön lääkelupia piti täydentää tai päivittää, mutta pääasiassa ne olivat kunnossa. Myös omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat oli tehty ja ne olivat sisällöltään asianmukaisia. Valvontakäynneillä yksiköiden todettiin olevan viihtyisiä ja kodikkaita ja niiden ilmapiiri vaikutti hyvältä. Myös käynneillä tavatut asukkaat vaikuttivat tyytyväisiltä ja rauhallisilta.

Uudistettu vanhuspalvelulaki astui voimaan 1.10.2020 ja siihen on kirjattu hoitajamitoitukseksi 0,55 1.1.2021 alkaen. Lakiuudistus ohjasi myös valvonnan toimintaa ja valvonnassa kiinnitettiin entistä enemmän huomioita välittömän ja välillisen hoitotyön toteutumiseen ja henkilöstörakenteeseen. Rovaniemellä on vaadittu tehostetussa palveluasumisessa jo vuosia yksityisessä toiminnassa suosituksia korkeampaa hoitajamitoitusta. Vuonna 2021 palvelusetelin sääntökirjassa yksityisiltä palveluntuottajilta vaadittiin vähintään 0,62 välittömän hoitotyön mitoitusta. Palveluasumisessa indeksi on 0,3.

Toteutunut hoitajamitoitus tarkistettiin kaikilta palveluntuottajilta kolme kertaa vuoden 2021 aikana:

- Kaupunki teki oman tarkistuksen keväällä ja tarkisti toteutuneet mitoitukset kolmen viikon jaksolta ajalta 25.1.-14.2.2021. Tarkistuksessa verrattiin työvuorosuunnitelmat, työvuorototeumat ja henkilöstölistat keskenään sekä laskettiin toteutunut välitön ja välillinen mitoitus. Lisäksi tarkistettiin, että kaikissa vuoroissa on koulutettua lääkeluvallista henkilöstöä.
- THL:n Vanhuspalvelujen tila- tiedonkeruun tuloksena saatiin toteutuneet hoitajamitoitukset touko- ja marraskuusta 2021. Tiedonkeruun tulokset tarkistettiin Rovaniemen osalta ja yksiköihin oltiin yhteydessä mikäli mitoituksissa oli kysyttävää.

## 2.5.2 Oma toiminta

Jotta palvelun laatu, hoidon yhdenvertaisuus ja valvonta toteutuisivat mahdollisimman yhdenvertaisesti tehdään myös oman toiminnan asumispalveluyksiköihin sekä Hoivaosasto 2:n ja Arviointiyksikön yksiköihin vastaavat valvontakäynnit kuin yksityisiin hoitokoteihin tehdään. Valvontakäynneille osallistui asumispalveluista valvovan palveluvastaavan työparina kotihoidon valvova palveluvastaava, joka tarkisti lääkehoitosuunnitelmat, lääkeluvat ja lääkehuoneet.

Valvontakäynnillä tarkastettiin:

- Hoitohenkilökunnan lääkehoitoluvat
- Yksiköiden ruokalistat tarkistettiin ja niissä kiinnitettiin huomiota säännölliseen ateriarhythmiin ja riittävään proteiinin saantiin
- Miten välittömät ja välilliset tehtävät jakautuvat yksikössä eri ammattiryhmille

## 2.6 Reaktiivinen valvonta

### 2.6.1 Yksityiset hoitokodit

Reaktiivista valvontaa on valvontasuunnitelman mukaisesti tarkoitus suorittaa vähintään kerran vuodessa suunnitellusti jokaiseen yksityiseen hoitokotiin. Näistä käynneistä ei ilmoiteta etukäteen. Keväällä 2021 valvontakäynneillä tarkastettiin asiakkaiden saaman palvelun sisältöä ja laatua. Valvonta toteutettiin asiakirjatarkastuksena, eli jokaisessa yksikössä tarkastettiin sattumanvaraisesti valittujen asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmia sekä päivittäisiä kirjauksia palveluntuottajan asiakastietojärjestelmästä. Tarkastettujen asiakkaiden määrä oli n. 10% kokonaisasiakasmäärästä ja tarkasteluukausi oli huhtikuu 2021. Tavoitteena oli, että asiakastietojärjestelmän merkintöjä lukemalla selviää saako asiakas hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista yksilöllistä hoito- ja huolenpitoa.

Valvontakäynneillä tarkastettiin:

- Oliko asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat tehty, arvioitu ja päivitetty säännöllisesti
- Kuvattiinko hoito- ja palvelusuunnitelmissa asukkaan toimintakykyä ja palvelutarvetta sekä hoidon ja palvelun tavoitteita
- Oliko päivittäisten kirjausten mukaan hoito toteutunut hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan
- Oliko kirjaaminen asiakas- ja voimavara- lähtöistä
- Oliko hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja kirjauksissa huomioitu asiakkaan yksilöllinen elämänhistoria

Tarkastuksen tuloksena todettiin, että hoito- ja palvelusuunnitelmat oli tehty lähes kaikille asiakkaille ja niihin oli nimetty omahoitaja. Suunnitelmiin oli myös kirjattu hoidon ja palvelun tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseen. Ne asiakkaat joilta suunnitelmat puuttuivat, olivat vasta muuttaneet yksikköön, eikä suunnitelmaa oltu vielä ehditty tehdä. Suunnitelmien arvioinnissa ja päivittäisessä oli vaihtelevuutta ja osaa ei oltu päivitetty puolen vuoden välein tai tarvittaessa. Suurin osa suunnitelmista oli kuitenkin arvioitu ja päivitetty säännöllisesti ja niissä kuvattiin asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä. Myös monen asiakkaan elämänhistoriaa oli huomioitu, joko kirjaamalla tietoja hoito- ja palvelusuunnitelmaan tai täyttämällä erillinen Elämäpuu- lomake asiakkaasta. Asiakastietojärjestelmään kirjaaminen tehtiin yksiköissä päivittäin jokaisessa vuorossa. Myös kirjaamisen sisällössä oli vaihtelevuutta ja osa kirjauksista oli hoitaja- lähtöisiä, kun taas osa kirjauksista oli asiakas- ja voimavara- lähtöisiä hoito- ja palvelusuunnitelmaa peilaavia. Vaikutti myös siltä, että jos yksikössä oli säännöllisesti käytettävissä fysioterapeutin työpanos, niin myös päivittäisessä kirjaamisessa oli huomioitu asiakkaan fyysinen toimintakyky.

Tarkastelun tuloksena vaikuttaa siltä, että asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset yksilölliset palvelut ja myös asiakkaan elämänhistoria ja mieltymykset pyrittiin huomioimaan. Palveluntuottajia kuitenkin ohjattiin kiinnittämään huomiota siihen, että asiakkaille tehdään hoito- ja palvelusuunnitelmat noin kuukauden sisällä muutosta ja suunnitelmat arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Lisäksi palveluntuottajia ohjattiin kehittämään asiakas- ja voimavara- lähtöistä kirjaamista.

Reaktiivista valvontaa tehdään myös tarvittaessa nk. huolen ilmettyä. Huoli-ilmoitus voi tulla ikäihmiseltä suoraan, omaiselta, hoitokodin työntekijältä tai kaupungin työntekijältä. Vuonna 2021 tehtiin ennalta ilmoittamattomia reaktiivisia huoli-ilmoitukseen liittyviä valvontakäyntejä kahteen (2) yksikköön. Lisäksi huoli- ilmoitusten perusteella tarkistettiin erikseen kahden (2) yksikön toteutunut henkilöstömitoitus tietyiltä ajanjaksoilta. Yhden yksikön osalta jatkui vuonna 2020 alkanut valvonta ja palveluntuottaja toimitti kaupungille joka viikko edellisen viikon laaturaportin, joka sisälsi tiedot mm. toteutuneesta hoitajamitoituksesta, toteutuneesta viriketoiminnasta ja toteutuneista asiakaskirjauksista.

AVI teki yhteen yksikköön valvontakäynnin kesällä 2021 huoli ilmoituksen johdosta. Tarkastus ei aiheuttanut AVI:lla jatkotoimenpiteitä, vaan se siirsi asian kaupungille jatkovalvontaan.

Valvontatoimena kaupunki tarkisti yksikön työvuorototeumat kesän ajalta 24.5.- 14.8.2021 (mitoitus ja koulutetun lääkeluvallisen henkilöstön määrä/ vuoro), henkilöstökortin, henkilöstön tehtäväkuvat, toteutuneet viriketoiminnat ja ulkoilut kesältä 2021. Tarkastus ei aiheuttanut kaupungin toimesta jatkotoimenpiteitä, mutta asia huomioitiin ennaltaillmoitetulla valvontakäynnillä talvella 2021.

## 2.6.2 Oma toiminta

Omassa toiminnassa tehtiin vastaava asiakirjatarkastus palveluasumisen yksiköihin. Kaikille asukkaille oli tehty hoito- ja palvelusuunnitelmat, mutta monella asiakkaalla suunnitelma oli päivittämättä puolen vuoden välein tai tarvittaessa. Monessa suunnitelmassa oli kuvattu kokonaisvaltaisesti asiakkaan toimintakykyä, mutta suuresta osasta suunnitelmia puuttui hoidon tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseen. Asiakkaista oli täytetty Elämänpuu- lomakkeita, joissa kuvattiin yksilöllisiä tapoja ja tottumuksia. Päivittäinen kirjaaminen oli tehty pääasiassa 1 x vrk aamuvuorossa, jolloin asiakkaiden toimintakyvystä ja päivästä tuli melko suppea kuva. Lisäksi on todennäköistä, että suuri osa viriketoiminnasta ja ulkoilusta jää kirjaamatta, jos se ei tapahdu aamuvuorossa. Kirjausten sisällössä oli paljon vaihtelua ja osa kirjauksista oli hyvin asiakas- ja voimavaralähtöisiä ja osa kirjauksista oli hoitajalähtöisiä.

Tarkastelun tuloksena vaikuttaa siltä, että asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset yksilölliset palvelut ja myös asiakkaan elämänhistoria ja mieltymykset pyrittiin huomioimaan. Kaupungin omassa toiminnassa on jo tunnistettu hoito- ja palvelusuunnitelmiin liittyvät kehittämistarpeet ja suunnitelmien kehittäminen on aloitettu talvella 2021.

## 2.7 Toteutuneen valvonnan arviointi

### 2.7.1 Yksityiset hoitokodit

Valvontaan on asumispalveluiden hallinnossa resursoitu yhden palveluvastaavan työpanos, joskin hänen tehtävänkuvaan kuuluu muutakin hallinnollista työtä, kuten palvelusetelien hallinnointi. Asumispalveluiden palveluesimies on osallistunut myös yksityisten hoitokotien valvontaan vähintään 50 % työpanoksella, oman toiminnan johtamisen ohella.

Vuonna 2021 ei täysin päästy valvontasuunnitelman mukaisiin käytintavoitteisiin, koska yhdessä yksikössä oli koronavirusepidemia, jonka vuoksi käynti siirrettiin alkuvuoteen 2022. Toisen palveluntuottajan uudisrakennus valmistuu helmikuussa 2022 ja sinne muuttaa palveluntuottajan kaksi yksikköä, joten valvontakäynti tehdään uuteen yksikköön.

Muilta osin ennalta ilmoitetut- ja ennalta ilmoittamattomat käynnit toteutuivat. Koronaviruspandemiaan liittyen palveluntuottajien kanssa tehtiin paljon yhteistyötä ja heitä neuvottiin ajantasaista vierailu-, karanteeni- yms. ohjeista sekä seurattiin asukasrokotusten toteutumista.

Yksityisellä puolella huomauttamista vuonna 2021 valvontakäynneillä ilmeni vähän. Lääkeluvat olivat pääsääntöisesti kunnossa ja mitoitukset toteutuivat. Palveluntuottajia kuitenkin ohjattiin varmistamaan, että välilliseen työhön on osoitettu riittävä resurssi kaikkina viikonpäivinä. Jonkin verran korona-aika oli luonut haastetta henkilöstön rekrytointiin runsaiden sairauspoissaolojen vuoksi.

Valvonta on tiivistä yhteydenpitoa ja yhteistyötä monella tasolla yksityisten palveluntuottajien ja omaisten sekä Avin kanssa. Valvontaan kuuluu myös ohjaus ja erityisesti omaiset ovat yhteydessä ikäihmisten hallintoon paljon puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Näitä yhteydenottoja ei tilastoida.

Aina ei kaikki mene suunnitelmien mukaisesti ja asukas tai yleensä hänen omaisensa on tyytymätön annettuun hoitoon tai palveluun. Näissä tilanteissa Ikäihmisten hallinnossa valvonnasta vastaava palveluvastaava ja/tai palveluesimies on myös palveluntuottajien ja asukkaiden sekä omaisten tukena esimerkiksi hoitokokouksissa. Em. kokoonpanolla hoitokokouksia järjestettiin 3 kappaletta.

### 2.7.2 Oma toiminta

Omassa toiminnassa palveluiden toteutumista, henkilöstöasioita, hoitotyön mitoitusta, poikkeamia ja haittatapahtumia sekä yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa johdetaan, tilastoidaan ja valvotaan joka päivä. On kuitenkin erittäin hyvä jäsentää myös omaa toimintaa käyttäen Avin ja Valviran valvontaraportin tarkastuskertomuspohjaa, koska siinä asiat tulee käytyä läpi hyvin jäsennellysti.

Omassa toiminnassa on hyvä tarkastella työntekijöiden perehdytyskäytänteitä- ja ohjeita. Lisäksi on hyvä pohtia tulisiko myös omassa toiminnassa tarjota asukkaille kuntoutushenkilöstön työpanosta käyttöön viikoittain. Niin omassa toiminnassa kuin yksityisellä puolella hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja päivittäisen kirjaamisen tasoon on kiinnitettävä jatkossa enemmän huomioita. Valvontakäynnit miellettiin hyvänä asiana ja keskustelua oli paljon erityisesti välittömän ja välillisen hoitotyön erottamisesta.

### 2.8 Muistutukset ja kantelut

Hoitoon liittyviä selvityspyyntöjä on omassa toiminnassa käsitelty muistutuksena 3 kappaletta ja yksityisessä palvelutuotannossa 3 kappaletta. Aville tehtyjä kanteluita ei ole tullut.



### 3. Valvonnan painopisteet vuodelle 2021

Vuoden 2022 valvonta toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti.

Valvonnan painopisteinä vuonna 2022 ovat:

- Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan läpäisevänä painopisteenä on palveluntuottajien omavalvonta, palveluntuottajien tukeminen omavalvonta tehtävässä ja sen toteuttamisen arviointi. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat ja käytännön toteuttaminen tarkastetaan ohjaus-, arviointi - ja valvontakäyntien yhteydessä ja erityistä huomioita kiinnitetään suunnitelmien laatuun, käytettävyyteen sekä käytännön toteuttamiseen.
- Kotihoidossa palveluntuottajien ohjaus-, arviointi - ja valvontakäyntien yhteydessä tarkistetaan:
  - Asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmien ajantasaisuus ja kirjaamisen rakenne ja ajantasaisuus.
  - Asiakkaiden RAI-arviointien toteutuminen ja arviointitietojen käyttö hoidon ja palvelun suunnittelussa.
  - Asiakkaan ja hänen läheisensä osallistuminen palvelun ja hoidon suunnitteluun
  - Henkilöstön osaamisen ja johtamisosaamisen tarkistaminen
- Oman toiminnan valvonnan toteuttamisen painopisteinä ovat ohjaus-, arviointi- ja valvontakäyntien tekeminen sekä suunnitellusti, että myös ennalta ilmoittamattomien käyntien toteuttaminen
- Asumispalveluissa on tavoitteena jatkaa valvontaa asiakasrajapinnalla, eli tavoitteena on RAI-arviointien ja hoito- ja palvelusuunnitelmien asianmukainen ja ajantasainen tekeminen sekä Kantaan siirtyvän tiedon (HOIYHT-sivu Lifecare-järjestelmässä) prosessointi
- Asumispalveluiden omatyöntekijän roolin vahvistaminen ja vakiinnuttaminen
- Asumispalveluissa on tavoitteena hyödyntää yksiköiden RAI- mittaristojen tuloksia yksiköiden hoitajamitoituksen tarpeen arvioinnissa (Valviran arviointityökalu)



## 4. Valvontaan käytettävien resurssien arviointi ja rakenteet

Ikäihmisten palvelujen valvontatoiminta on sisällöltään laajaa, ohjattavien ja valvottavien toimintayksiköiden määrä on suuri.

Vuoden 2022 aikana Ikäihmisten palvelualueella valvontatoimintaa kehitetään niin, että pääasiallisesti valvontaa tekevät henkilöt muodostavat moniammatillisen valvontatiimin, jossa huomioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon monialainen osaaminen ja yhteiskehittämisen näkökulma.