



ESPOO

Hoitokotien valvonta Espoossa - nykykäytännöt ja haasteet

Kuntamarkkinat 12.9.2019

Elina Kylmänen

elina.kylmanen@espoo.fi

Espoossa on

- Asukkaita 286 000
 - 75 vuotta täyttäneitä 16 500
 - 93 % asuu kotonaan
- Tehostettua palveluasumista
 - Asukkaita n 1350, hoivakoteja n 35
 - 80 % yksityisiä hoivakoteja
 - 20 % kaupungin hoivakoteja



Maailma muuttuu



- Kotona asuminen

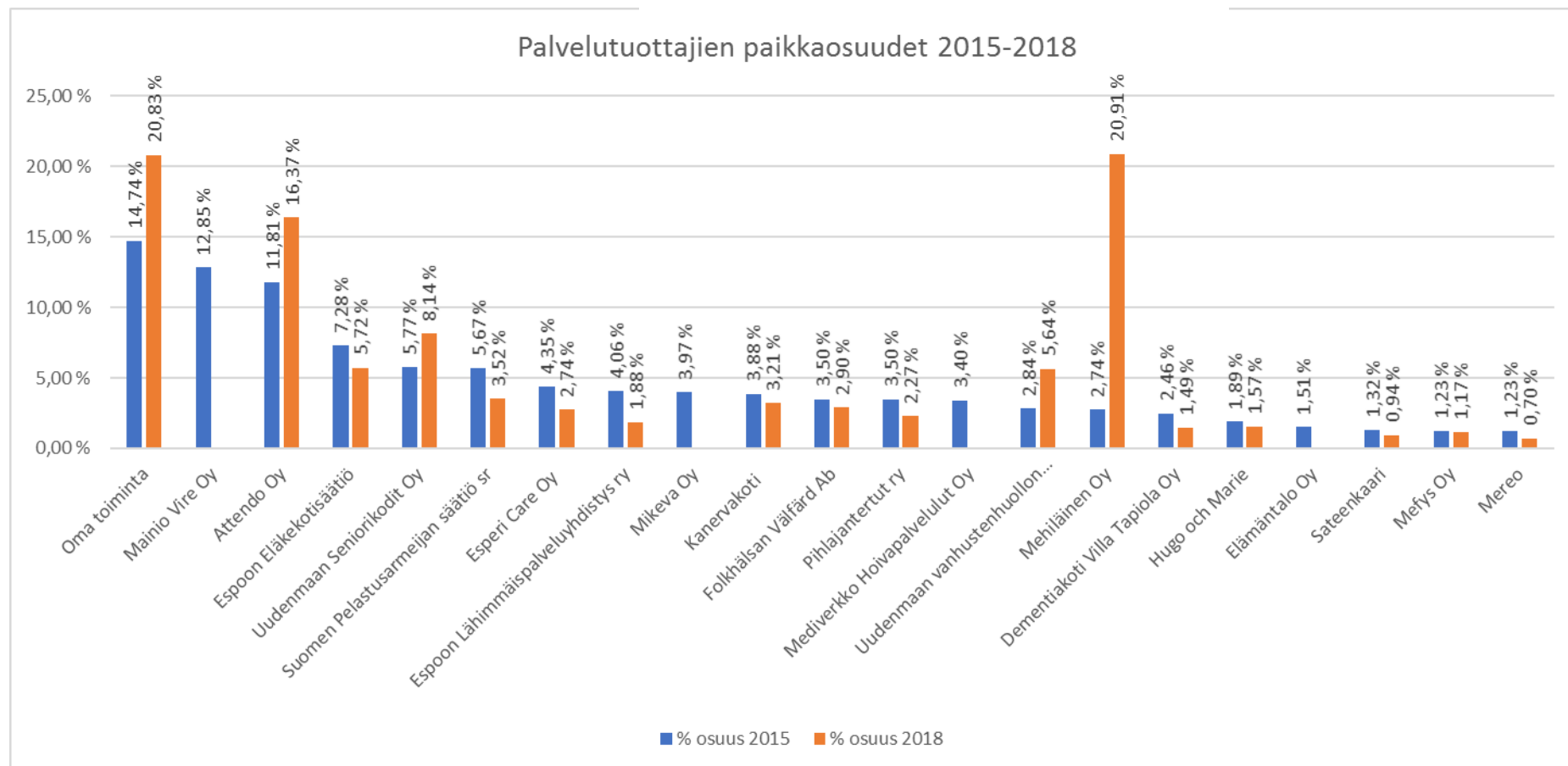
- Palvelujen uusi normaali

- Hoivakoti-markkinat

- Julkisuus

- Henkilöstötilanne

Palveluntuottajien paikkaosuuksien muutokset 2015 -2019



Tehostetun palveluasumisen valvonta Espoossa

- Kunnan lakisääteinen valvonta
 - Lait, asetukset, määräykset, ohjeet
- Sopimusvalvonta
 - Palveluntuottaja sitoutunut tuottamaan palvelua sopimuksen ja palvelukonseptin mukaisesti
 - Valvontasuunnitelma
- Kaupungin yksiköiden valvonta
 - Pääosin samat periaatteet
- Valvonnessa kolme sairaanhoitajaa, kaksi osa-aikaista sosiaalityöntekijää ja vastaavia esimiehiä



**”Lisää valvontakäyntejä,
tiiviimpi seuranta”**

Uusi valvontasuunnitelma 2019: Omavalvonta ja ennakoiva valvonta

- Omavalvonta
 - omavalvontasuunnitelmien sisältö vastaa palvelukonseptin asiasisältöä ja toiminnan haasteisiin
- Ennakoiva valvonta
 - Säännölliset infokirjeet palveluntuottajille
 - Asukasfoorumin käynnistäminen
 - Hygieniahoitajan ohjauskäynnit
 - Palveluntuottajat voivat ilmoittaa itse tilapäisistä poikkeamista ja poikkeaman korjaamisaikataulun



Uusi valvontasuunnitelma 2019

Suunnitelmallinen valvonta



Valvontakäynti x 2/v

- Ennalta ilmoitettu ja ennalta ilmoittamaton
 - Vakioidaan palvelun laadun varmistaminen: näyttö, pistokokeet
 - Valvontakäyntikertomuksessa on kysymys henkilöstön työhyvinvoinnin kartoituksesta ja tuloksista

Henkilöstömitoitus

- Tarkistetaan vähintään kerran vuodessa 3 viikon jaksolta (toteuma).
- Tarkistus tehdään sähköisenä kyselynä kaikille palveluntuottajille samanaikaisesti

Uusi valvontasuunnitelma 2019

Reaktiivinen valvonta



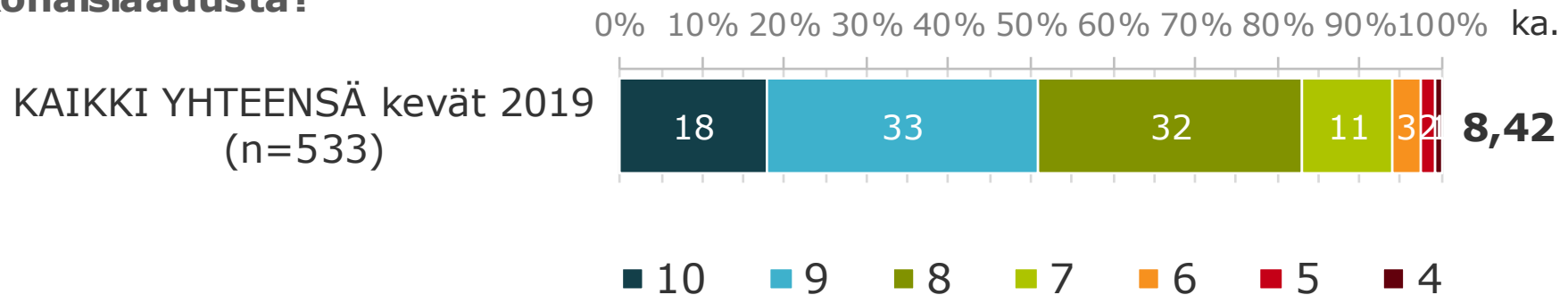
- Reaktiivinen valvonta
 - Saapuneen palautteen, muistutuksen ja kantelun tai muun syyn perusteella tehdään vakioitu käynti hoivakodissa, jos ei ole ilmeistä, että käyntiä ei tarvita
 - kirjallinen huomautus todetuista puutteista ja vaaditaan tilanteen korjaamista XX viikossa.
 - Jos tilanne ei korjaannu, siirrytään sanktioprosessiin

Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä hoivakotien palveluihin Espoossa (asiakastyytyväisyyskysely 1/2019)



- Kouluarvosana on hyvä 8,4

Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaislaadusta?



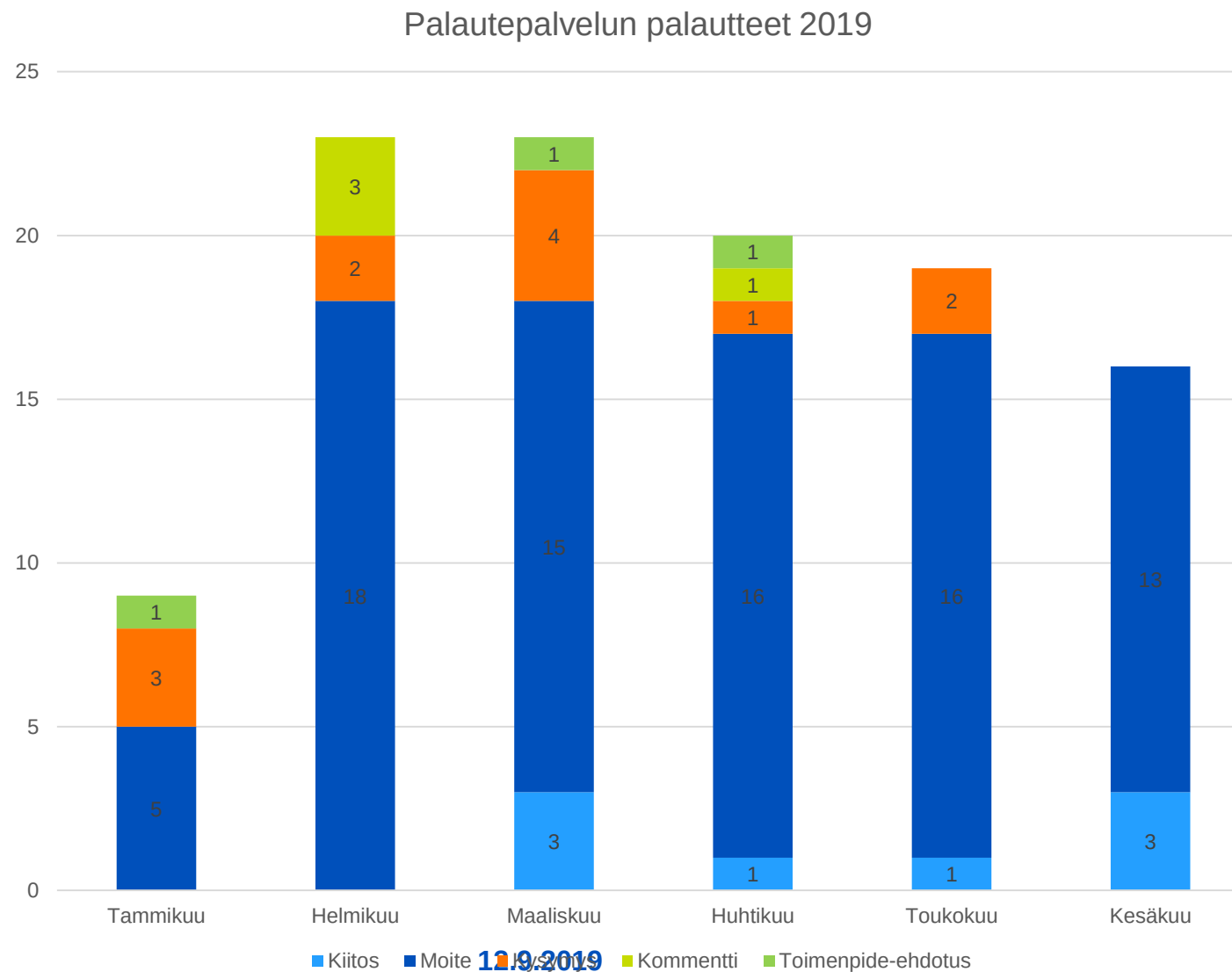
Hoivakotien palvelujen laatu on melko hyvää

(RAI-laatumittari)

- Tavoitteena on paras mahdollinen palvelu asukkaalle
- Suurempi osa espoolaisista hoivakoti asukkaista ei vietä päiviänsä vuoteessa verrattuna Suomeen keskimäärin
- Kovaa kipua koetaan Espoon hoivakodeissa harvemmin kuin Suomessa keskimäärin
- Espoolaisissa hoivakodeissa arvioidaan olevan useammin aktiviteetteja kuin Suomessa keskimäärin
- Vielä on mahdollisuuksia parantaa palveluja



Saadut asiakaspalautteet 1-6.2019

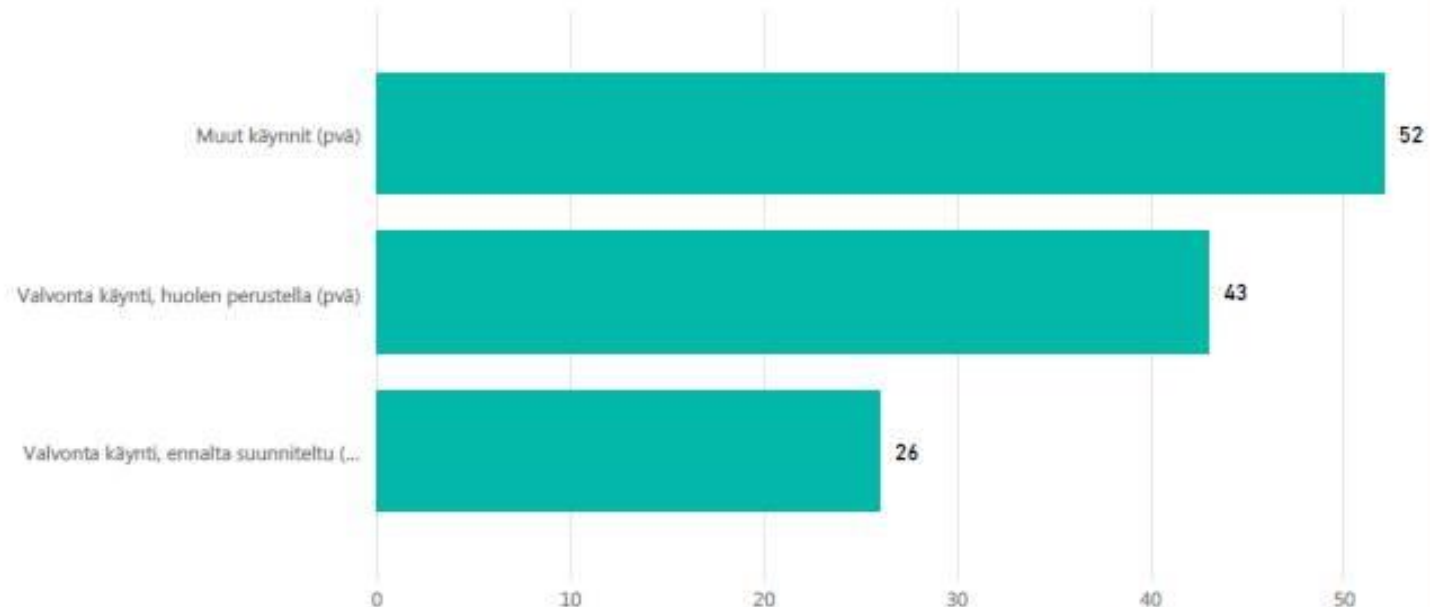


Valvonnan suoritteita

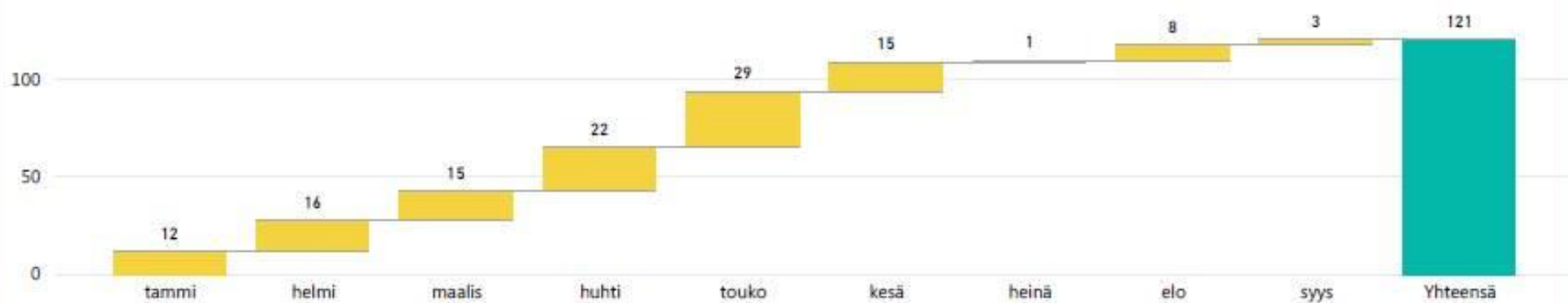
Palaute

- ☐ Valitse kaikki
- ☐ 485(pvä)
- ☐ Muistutukset/kantelut (pvä)
- ☒ Muut käynnit (pvä)
- ☐ Palaute (pvä)
- ☐ Sanktiot (pvä)
- ☐ Selvitys pydetty (pvä)menne...
- ☒ Valvonta käynti, ennalta suu...
- ☒ Valvonta käynti, huolen per...
- ☐ Valvonta selvitys-pyyntö (pvä)

Yhteenveto luvut palautettain



Yhteenveto luvut kuukausittain



Yhteenveto

- Hoivamarkkina muuttunut merkittävästi viime vuosien aikana
Suuret toimijat vallanneet markkinoita (40%)
- Espoon hoivakotien tilanne pääosin hyvä
Eroja yksittäisten hoivakotien tuloksissa
- Valvontaa tehdään systemaattisesti ja poikkeamiin reagoidaan
Valvontaa uudistetaan
- Uusi hankinta 2020 (laatukilpailu) alkaen kannustaa parantamaan hoidon laatua

