

# Perusraportti

Sote-palvelutuotannon valvonnan kartoitus 2019. Kyselyn tarkoituksena on selvittää Pirkanmaan alueen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa.

Vastaajien kokonaismäärä: 13

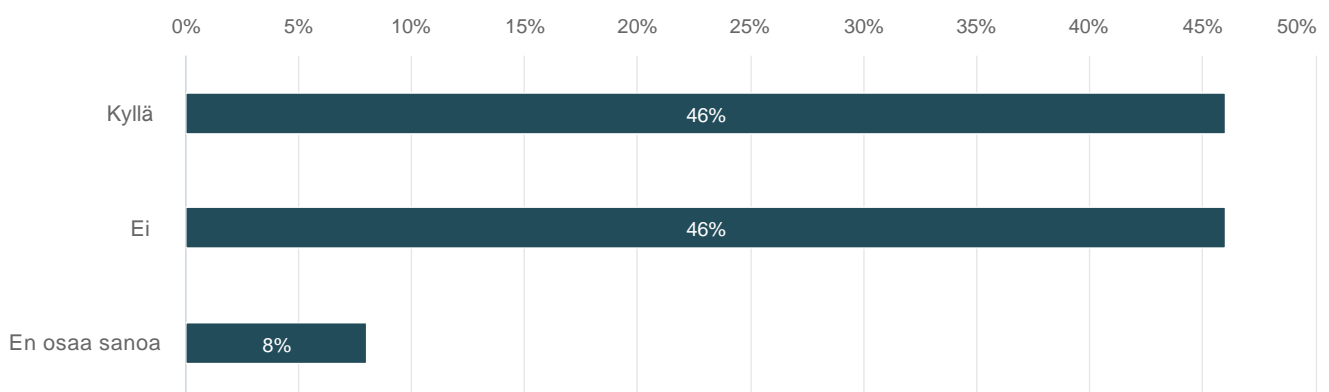
## 1. Vastaajan tiedot:

Vastaajien määrä: 13

Kunta	Nimike	Nimi	Matkapuhelin	Sähköposti
Kangasalan-Pälkäne YTA	Sosiaali- ja terveystoimintajohtaja	Marika Lanne	0503803340	marika.lanne@kangasala.fi
Virrat-Ruovesi -yhteistoiminta-alue	Hyvinvointijohtaja	Sari Hellsten	0447151094	sari.hellsten@gmail.com
Sastamalan kaupunki	hallintopäällikkö	Aleksi Saukkoriipi	0406613663	aleksi.saukkoriipi@sastamala.fi
Pirkkala	perusturvajohtaja	Paula Paavilainen	0505536051	paula.paavilainen@pirkkala.fi
Ikaalinen	vanhuspalveluiden päällikkö	Marianne Viitasalo-Männistö	044 7301 360	marianne.viitasalo-mannisto@ikaalinen.fi
Tampere	Johtaja, hyvinvointipalvelut	Taru Kuosmanen	0407047337	taru.kuosmanen@tampere.fi
Mänttä-Vilppula	palvelujohtaja	Alli Ruuhilehto	050 5010 400	alli.ruuhilehto@taidekaupunki.fi
Valkeakoski	hallintopäällikkö	Soili Varonen	040 335 7387	soili.varonen@valkeakoski.fi
Lempäälä	Hyvinvointijohtaja	Vesa Helin	050 3839730	vesa.helin@lempaala.fi
Akaan kaupunki	hallintosihteeri	Satu Kari	0403353215	satu.kari@akaa.fi
Nokia	perusturvajohtaja	Eeva Halme	0407799270	eeva.halme@nokiankaupunki.fi
Hämeenkyrö	Palvelualueen johtaja	Taina Niiranen	050 68240	taina.niiranen@hameenkyro.fi
TESTI			op	taina.ketola@pirkanmaa.fi

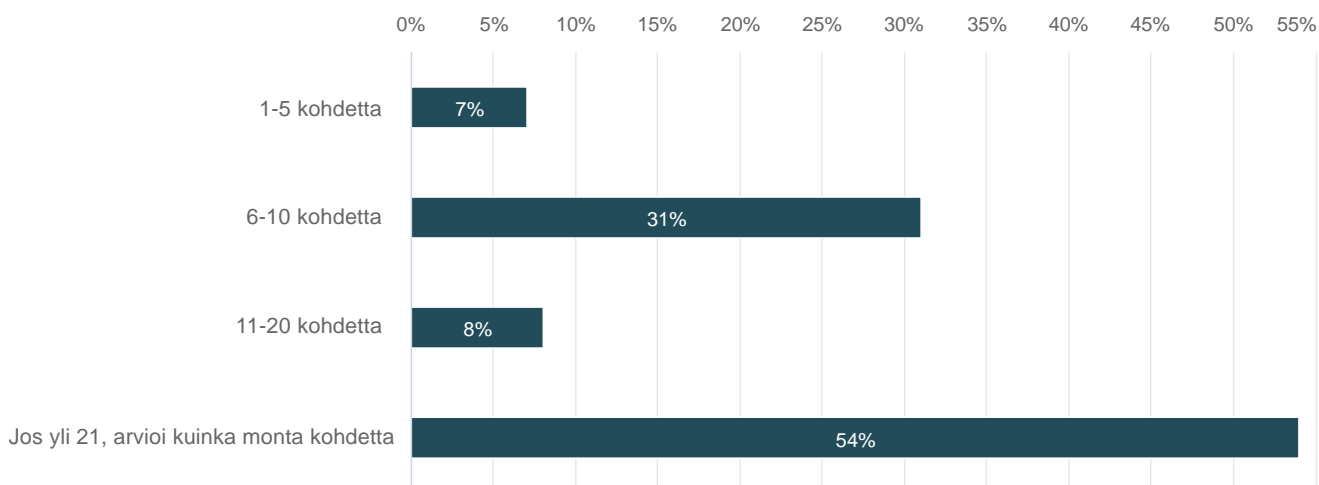
## 2. Valvontasuunnitelma. Onko kunnassasi hyväksytty sosiaali- ja terveydenhuollon valvontasuunnitelma vuodelle 2019?

Vastaajien määrä: 13



3. Valvontakohteiden määrä. Kunnan tehtävänä on valvoa sosiaali- ja terveydenhuollossa itse tuottamia palveluja, ostamia palveluja sekä niitä yksityisiä palveluja, joita sen alueella tuotetaan, vaikka kunta ei niitä ostaisikaan. Kuinka monta valvottavaa kohdetta kunnassasi oli vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 13

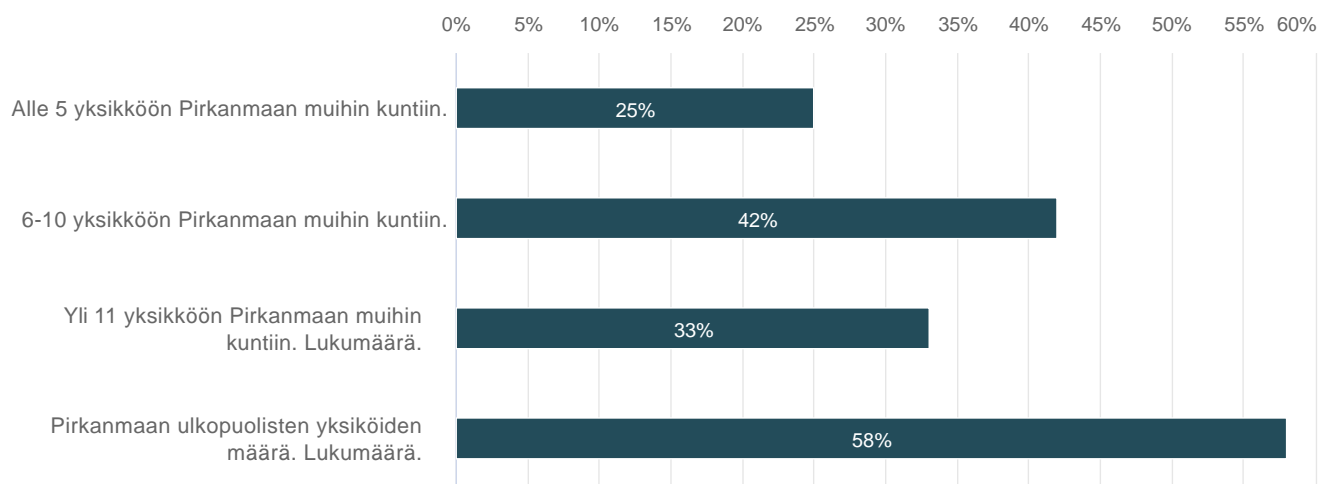


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Jos yli 21, arvioi kuinka monta kohdetta	40
Jos yli 21, arvioi kuinka monta kohdetta	27
Jos yli 21, arvioi kuinka monta kohdetta	265
Jos yli 21, arvioi kuinka monta kohdetta	35
Jos yli 21, arvioi kuinka monta kohdetta	noin 60-65
Jos yli 21, arvioi kuinka monta kohdetta	22
Jos yli 21, arvioi kuinka monta kohdetta	50

4. Kunnan ulkopuolisten valvontakohteiden lukumäärä. Kuinka moneen kuntasi ulkopuoliseen palveluntuottajaan kuntasi kohdensi sopimusvalvontaa vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 12 , valittujen vastausten lukumäärä: 19



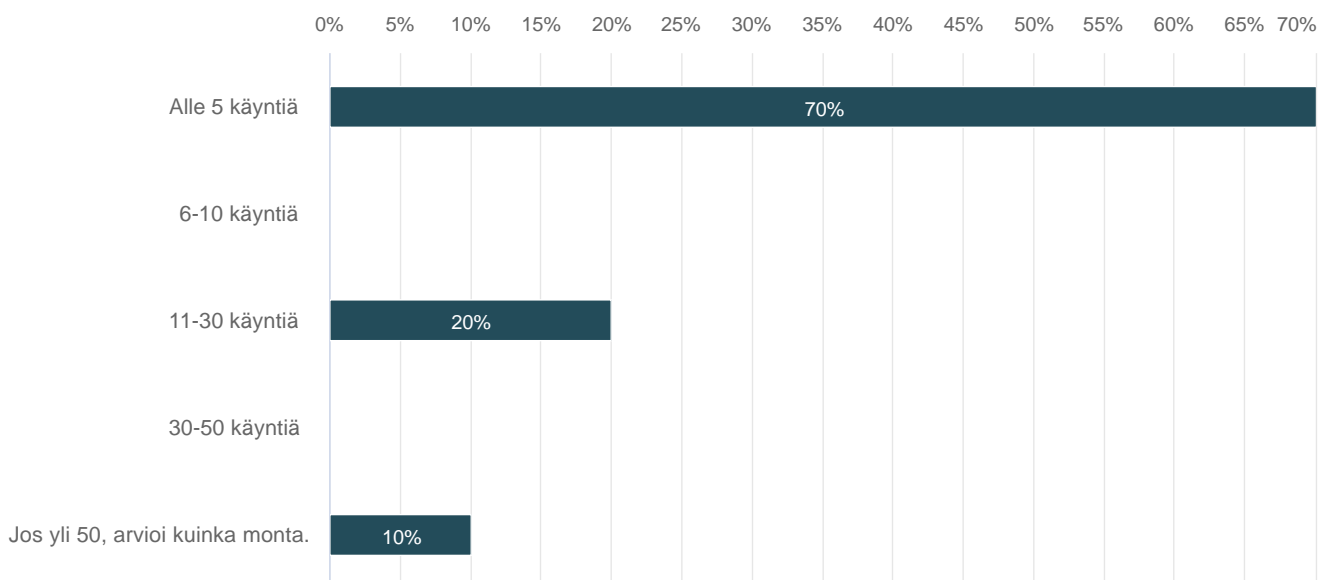
Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
--------------------	--------

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Yli 11 yksikköön Pirkanmaan muihin kuntiin. Lukumäärä.	13
Yli 11 yksikköön Pirkanmaan muihin kuntiin. Lukumäärä.	29
Yli 11 yksikköön Pirkanmaan muihin kuntiin. Lukumäärä.	12
Yli 11 yksikköön Pirkanmaan muihin kuntiin. Lukumäärä.	14
Pirkanmaan ulkopuolisten yksiköiden määrä. Lukumäärä.	15
Pirkanmaan ulkopuolisten yksiköiden määrä. Lukumäärä.	4
Pirkanmaan ulkopuolisten yksiköiden määrä. Lukumäärä.	25+lastensuojeluyksiköt koko Suomen alueella, jossa sijoitettuna alueen lapsia
Pirkanmaan ulkopuolisten yksiköiden määrä. Lukumäärä.	38
Pirkanmaan ulkopuolisten yksiköiden määrä. Lukumäärä.	4
Pirkanmaan ulkopuolisten yksiköiden määrä. Lukumäärä.	23
Pirkanmaan ulkopuolisten yksiköiden määrä. Lukumäärä.	3

## 5. Valvonta ja tarkastuskäynnit. Kuinka monta valvontakäyntiä kuntasi on tehnyt terveydenhuollon yksiköihin vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 10

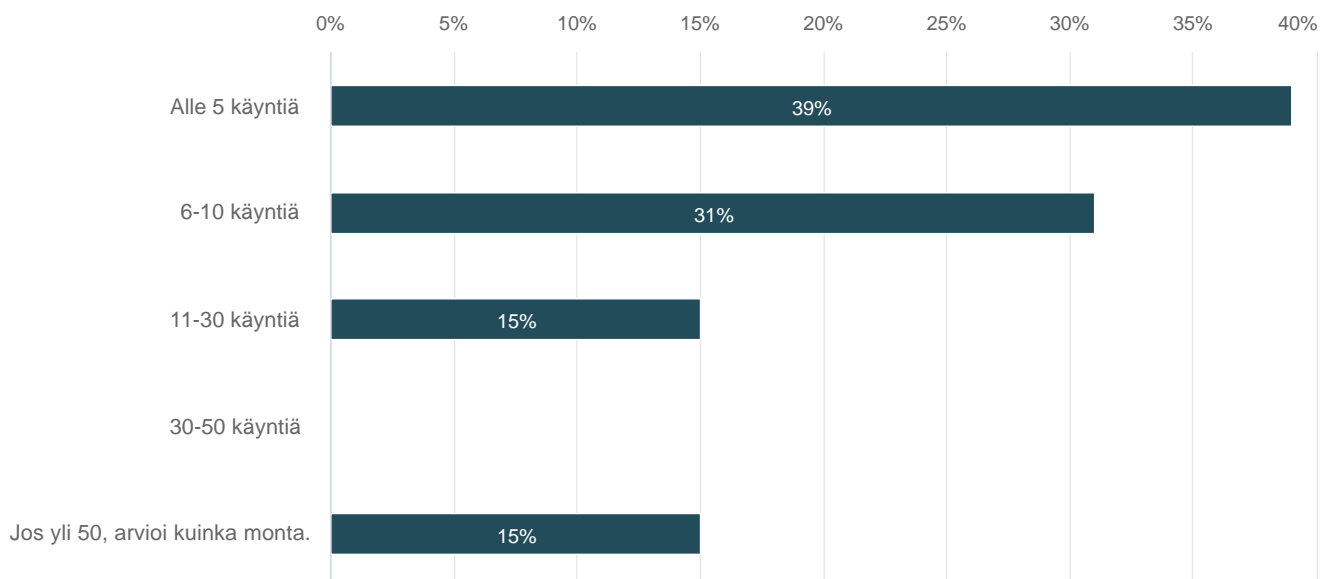


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
--------------------	--------

## 6. Valvonta ja tarkastuskäynnit. Kuinka monta valvontakäyntiä kuntasi on tehnyt ikäihmisten palveluyksiköihin vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 13

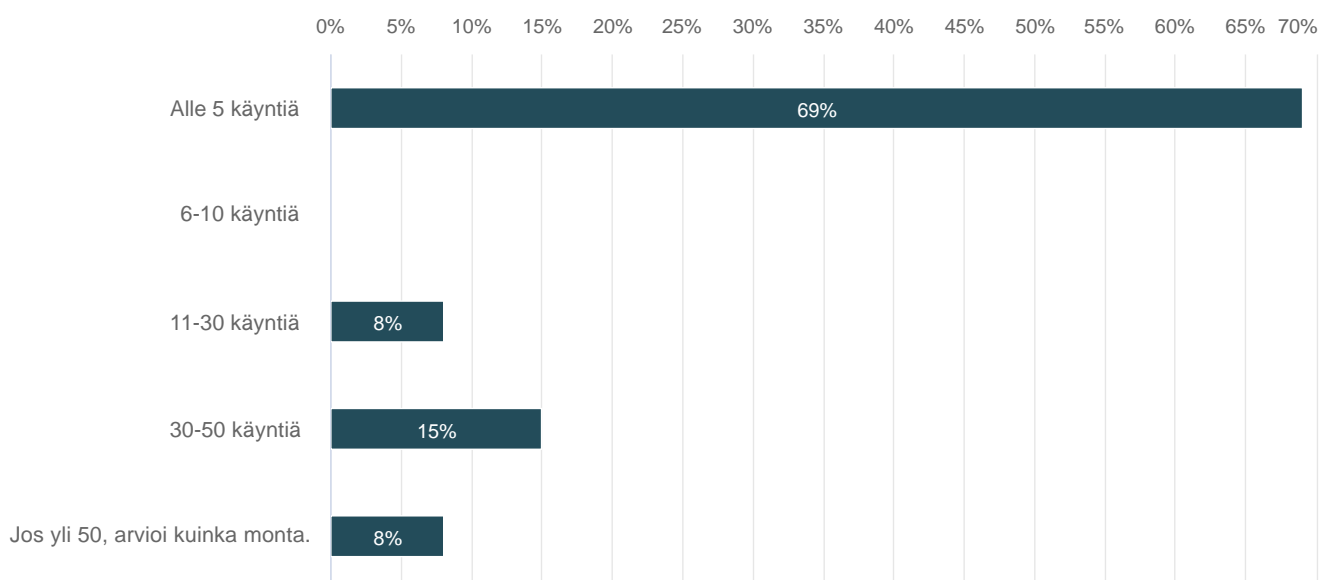


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Jos yli 50, arvioi kuinka monta.	öpjpih
Jos yli 50, arvioi kuinka monta.	83

## 7. Valvonta ja tarkastuskäynnit. Kuinka monta valvontakäyntiä kuntasi on tehnyt lasten- ja nuorten palveluyksiköihin vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 13

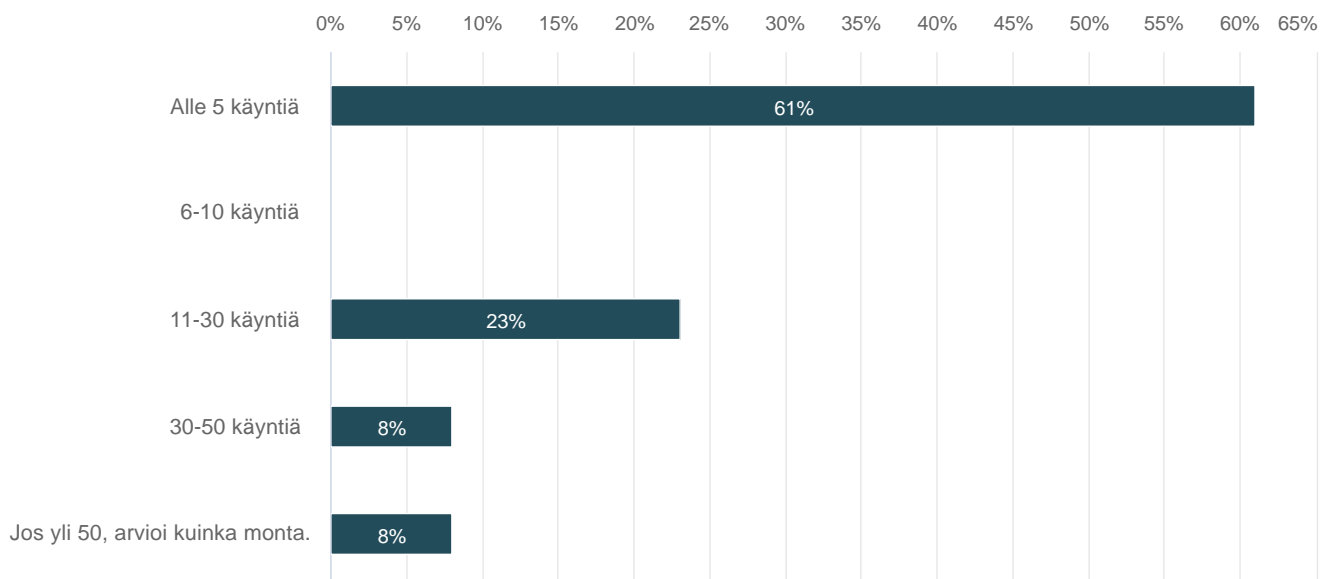


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Jos yli 50, arvioi kuinka monta.	kljp

## 8. Valvonta ja tarkastuskäynnit. Kuinka monta valvontakäyntiä kuntasi on tehnyt päihde- ja mielenterveyden palveluyksiköihin vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 13

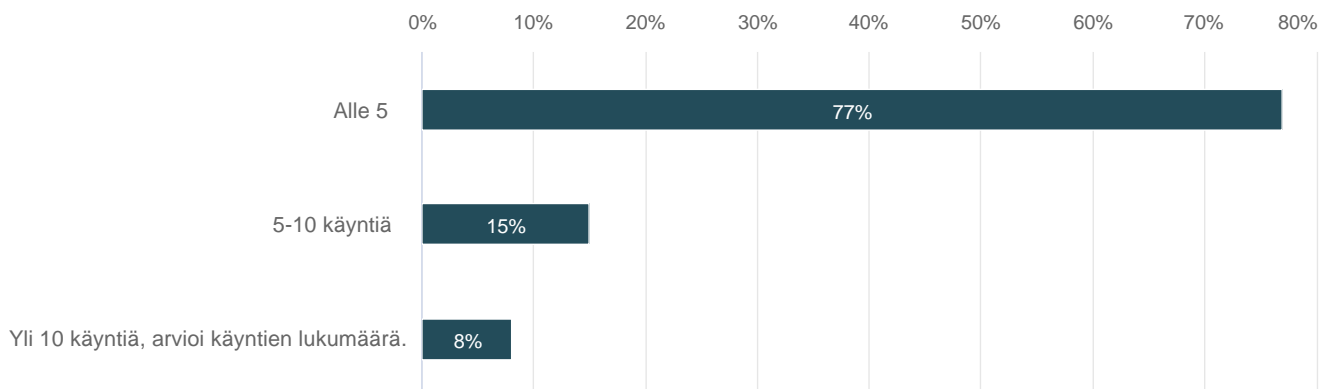


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

<b>Vastausvaihtoehdot</b>	<b>Teksti</b>
---------------------------	---------------

## 9. Valvonta ja tarkastuskäynnit aluehallintoviraston kanssa. Kuinka monta valvontakäyntiä kuntasi on tehnyt yhdessä aluehallintoviraston kanssa vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 13

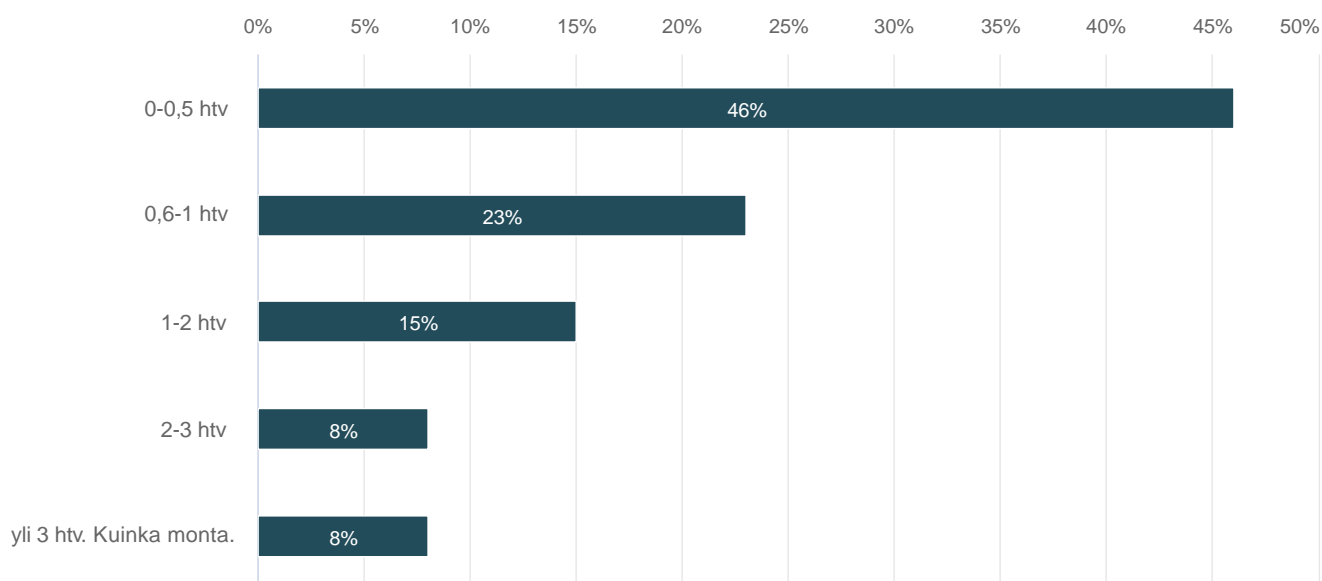


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

<b>Vastausvaihtoehdot</b>	<b>Teksti</b>
---------------------------	---------------

10. Valvonnan henkilötyövuodet. Kunnan tehtävänä on valvoa itse tuottamia palveluja, ostamia palveluja sekä niitä yksityisiä palveluja, joita sen alueella tuotetaan, vaikka kunta ei niitä ostaisikaan Kuinka monta henkilötyövuotta kunnassasi käytettiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuotannon valvontaan vuonna 2018?

Vastaajien määrä: 13

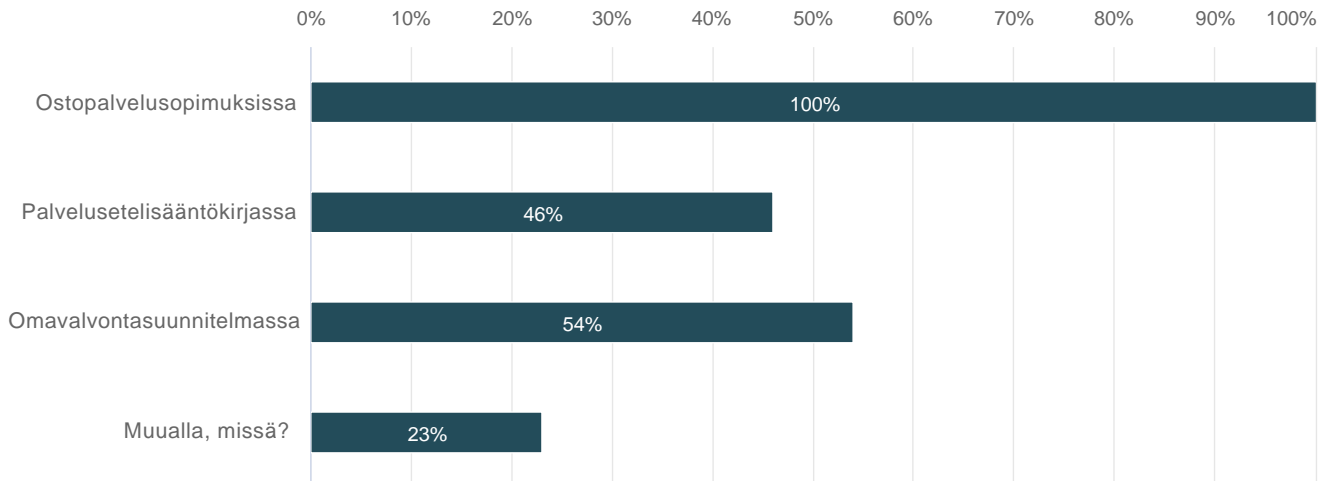


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
yli 3 htv. Kuinka monta.	8

# 11. Palveluntuottajille asetetut kriteerit. Miten ja missä kuntasi määrittelee laadukkaan palvelun kriteerit?

Vastaajien määrä: 13 , valittujen vastausten lukumäärä: 29



## Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muualla, missä?	Valtuusto hyväksymässä
Muualla, missä?	kilpailutusasiakirjoissa, laatukriteerit
Muualla, missä?	asiakassuunnitelmat
Palvelusetelisääntökirjassa	pjkäppä
Ostopalvelusopimuksissa	kjpä
Ostopalvelusopimuksissa	Laatukriteerit ehdottomina vähimmäisvaatimuksina, esim. hlöstömitoitus 0,6
Ostopalvelusopimuksissa	Ehdottomat laatuvaatimukset
Omaevalvontasuunnitelmassa	Esim. turvallisen lääkehoidon toteuttaminen

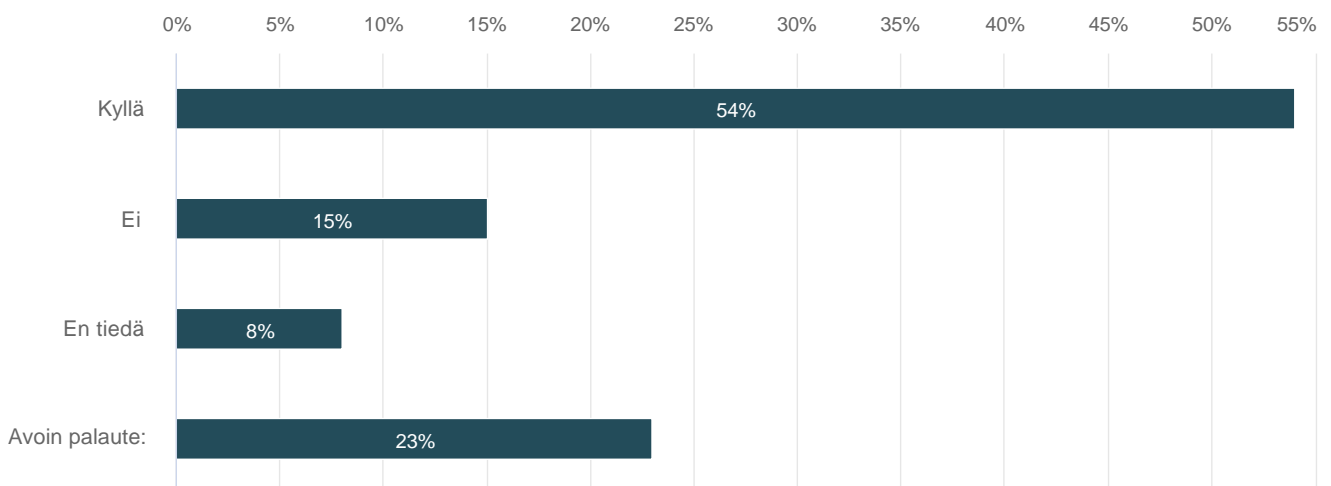
## 12. Asiakaspalautteen määrä. Kuinka paljon asiakkaat ja/tai omaiset ovat antaneet palautetta palveluntuottajista vuonna 2018? Minkälaisiin asioihin palautteet ovat liittyneet? Kuvaile omin sanoin.

Vastaajien määrä: 12

Vastaukset
Kauheesti.
Yhteensä asiakaspalautteita on tullut n. 10 kpl. Eniten rakentavasta palautteesta on liittynyt kohteluun ja kiireen tuntuun palvelussa. On tullut myös positiivista palautetta ja kiitosta omaisen hyvästä hoidosta yksityistenkin tuottajien talousta (Attendo, Esperio).
Ei seurattu.
Sosiaalipalveluiden hoidon laadusta.
Vuonna 2018 palautetta tuli vähäinen määrä, tulleet palautteet kohdentuivat ikääntyneiden palveluissa siivoukseen, aterioihin ja vastaamisen viiveisiin koskien päivittäisen hoidon tarpeita. Alkuvuoden 2019 aikana tulneiden palautteiden ja yhteydenottojen määrä on moninkertaistunut ikääntyneiden palveluissa. Palautteista osa on asiallisia, mutta palautetta tulee myös palveluntuottajalta edellytettävän laatutason mukaisesta toiminnasta.
0
n 3000 palautetta vuositasolla. Palvelun saatavuus ja laatu keskeiset asiat.
Palautteet ovat liittyneet asiakkaan/potilaan kohteluun ja hoitoon. Palaute tulee muistutuksina ja muina yhteydenottoina, puheluina. Palautetta tulee niukasti.
henkilöstömitoitus, siivouksen laatu
Palautetta on tullut varsin maltillisesti vanhustenhuollon osalta. Palautteisiin on reagoitu kaupungin taholta nopeasti. Lähinnä palaute on liittynyt yksittäisiin kokemuksiin kohtaamisesta ja hoidon laadusta.
Kehitysvammapalvelut: - 2 palautetta henkilöstön määrästä Ikäihmisten palvelut: - erillinen asiakaskysely, vastauksia 35. - muutamia muita, lisäksi yhden omaisen palautteita sanasta yksiköstä: mitoitus, hoivan laatu ja siisteys Lastensuojelu: - palautteet koskeneet lähinnä rajoittamistoimenpiteitä
Kaksi, jotka molemmat koskivat yksikön ruokahuollon palveluiden tasoa.

## 13. Valvonnan kuormittavuus. Kokevatko työntekijät palveluntuottajien valvonnan ja ohjauksen kuormittavana?

Vastaajien määrä: 13



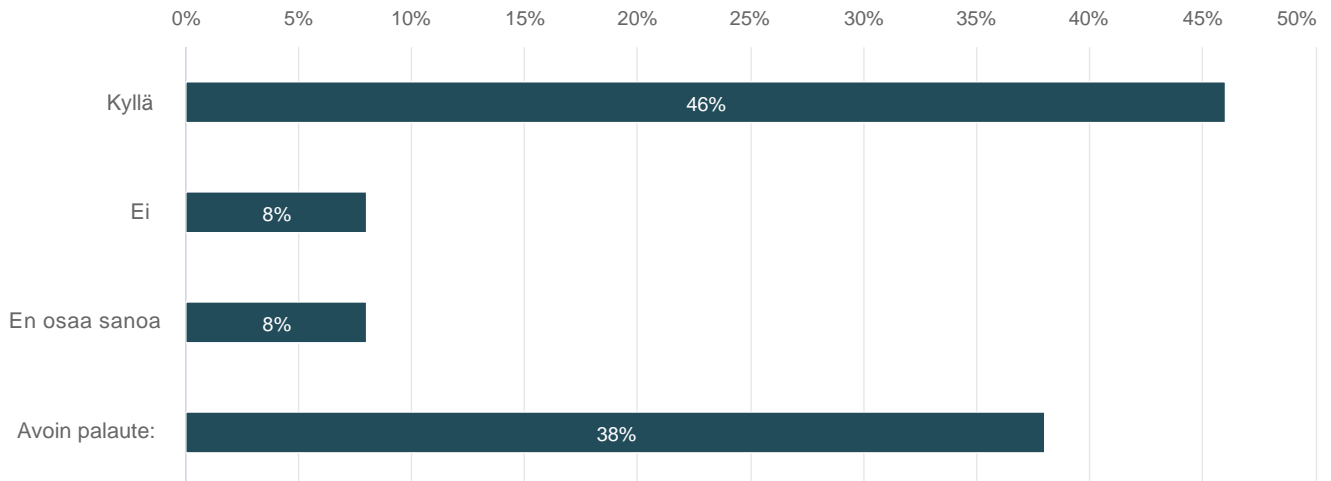
### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Avoin palaute:	Asia koetaan aikaa vieväksi, ei niinkään kuormittavaksi.
Avoin palaute:	ei koordinoitua koko kunnan tasolla, yhteinen suunnitelma puuttuu
Avoin palaute:	Julkisuus on lisännyt kuormittavuutta, paineet valvonnalle ovat kasvaneet ja omaiset huolestuivat osittain turhaan.



## 14. Valvonnan kattavuus. Valvotaanko sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia kunnassasi kattavasti ja lainmukaisesti?

Vastaajien määrä: 13



### Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Avoin palaute:	Kyllä, resurssien määrittämässä rajoissa.
Avoin palaute:	Terveydenhuollon osalta valvonta on kattavaa. Sosiaalihuollon osalta esim. perhehoitajien (lastensuojelu) valvonta ei ole kattavaa.
Avoin palaute:	Kattavaan ja johdonmukaiseen valvontaan ei ole riittäviä resursseja.
Avoin palaute:	Eri toimialojen kesken on valvonnan kattavuudessa ehkä ajoittaisia eroja, mutta valvontaa toteutetaan mahdollisimman kattavasti.
Avoin palaute:	Luvan varaisten valvonta melko hyvällä tasolla, enemmänkin voisi tehdä. Ilmoitusten varaisten palveluiden osalta ei ole riittävästi aikaa.

## 15. Näkemyksesi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan kehittämiseksi tulevaisuudessa. Mitä hyötyjä ja haittoja sinusta olisi maakunnan kattavasta valvontayksiköstä? Kirjoita tähän ajatuksiasi.

Vastaajien määrä: 13

Vastaukset
Joo..
Pirkanmaan yhteinen valvontayksikkö toisi toimintaan suunnitelmallisuutta ja systematiikkaa sekä tasalaatuisuutta. Myös valvojan tahon asiantuntemuus olisi parempaa, kun valvontaa tehtäisiin usein ja päätoimisesti, eikä muiden tehtävien ohessa. Yhteinen yksikkö poistaisi myös toiminnan haavoittuvuutta, koska nyt kunnissa osaamista on yksittäisillä työntekijöillä.
Valvonta täytyy oppia työnä. Mitä asioita valvotaan? Keskitetty yksikkö helpottaisi varmasti pienten kuntien tilannetta. Niillä ei ole resursseja valvontaan.
Olisi hyötyä: mm. ajankäyttö, osaaminen, tasapuolinen arviointi.
Kunnassa ei ole riittävästi resursseja valvonnan toteuttamiseksi (erityisesti sosiaalipalvelut). Yksityisten ilmoituksenvaraisten palveluntuottajien valvonta on haastavaa (paljon palveluntuottajia, pienet yritykset, paljon muutoksia toiminnassa jne). Hyötyjä laajemmasta yksiköstä: valvonnan yhteismitallisuus paranee, valvontaa tekevät siihen perehtyneet työntekijät (nyt oman toimen ohella ainakin pienemmissä kunnissa), päällekkäinen valvonta vähenee, päällekkäisten lausuntojen antaminen vähenee. Laajemmassa yksikössä uhkana tiedonkulku: jos valvonta siirtyy esim. maakuntatasoisiksi niin miten kunnat saavat ajantasaisen ja tarvittavan tiedon? Yhteistyön rakenteisiin kuntien ja mahdollisen valvontayksikön välillä tulee kiinnittää huomiota.
tasalaatuisuus, osaaminen
- päällekkäisen työn karsinta (samoja toimijoita valvovat eri sijoittajakunnat), kustannustehokkuus - osaamisen vahvistaminen, erikoistuminen valvontaan substanssiosaamisen ohella - laatuvahteluiden väheneminen valvontatyössä, valvonnan systemaattisuuden lisääntyminen - pienissä kunnissa haasteena voi olla myös haavoittuvuus (poissaolot jne.) - tämän riskin väheneminen, toimintavarmuus - erityisesti pienemmissä kunnissa sidonnaisuudet eri toimijoiden välillä voivat olla erilaiset kuin isommissa kokonaisuuksissa
Edelliset vastaukset eivät anna valvonnasta kokonaiskuvaa. Suuri osa valvonnasta toteutuu ja pitäisikin toteutua pikemminkin seurantana. Kehittämiskohteet: 1) Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmän tulee olla joustava ja helppokäyttöinen 2) Henkilökunnan tulee olla paremmin tietoinen mahdollisuudesta ottaa yhteyttä valvovaan viranomaiseen ja heidän tulee uskaltaa käyttää mahdollisuutta. Toiminnan yksiköissä tulee olla avointa siten,

## Vastaukset

että poikkeamat uskalletaan ottaa esille. 3) Valvovan viranomaisen tulee pitää säännöllisesti yhteyttä yksiköiden johtoon. 4) Valvovalla viranomaisella tulee olla oikeus/mahdollisuus päästä asiakkaan luvalla sähköisesti asiakas/potilastietoihin. 5) Valvovan viranomaisen tulee päästä sähköisesti ja ajantasaisesti yksiköiden työvuorojärjestelmiin. Mikäli maakunta tai vastaava ei ole järjestävä taho valvonta tulee järjestää yhteistyössä kuntien kanssa esim. alueellisesti. Valvovan viranomaisen on tärkeää tuntea alueen toimijat ja olla kiinteästi yhteistyössä alueen asukkaiden kanssa.

Keskitetty valvonta takaisi tasalaatuisuuden ja mahdollisesti riittävät resurssit.

kattava valvontayksikkö tarpeen, hyötyjä osaamisen ja aikaresurssien keskittyminen, haittoja valvonnan irrallisuus kunnan muusta toiminnasta

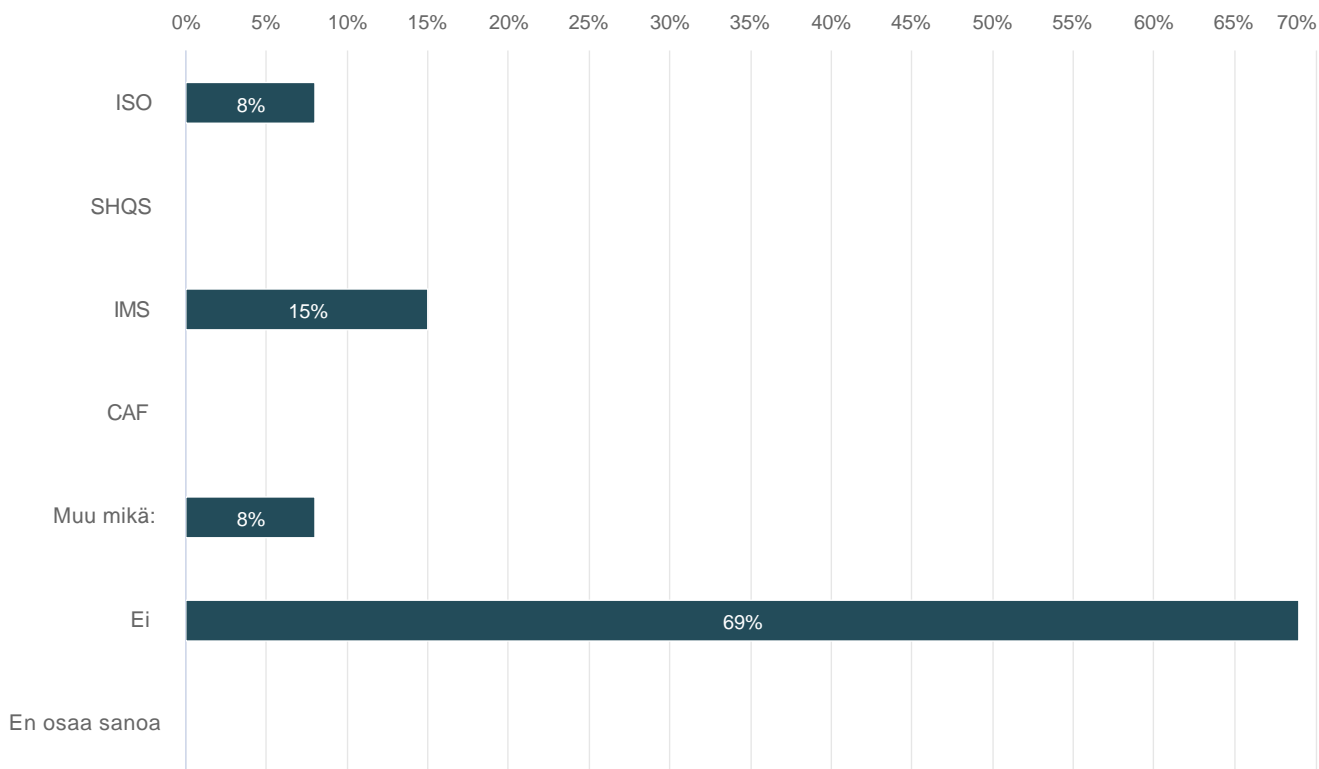
Maakunnan kattava valvontayksikkö saa lämpimät kannatukset. Laadukkaan ja riittävän valvonnan toteuttaminen jatkossa palvelujen yksityistämiseen liittyen vaatii lisäresursseja ja lisäksi valvontatoimenpiteet vaativat aina erityisosaamista. Näitä ei kunnissa aina välttämättä ole. Maakunnan kattavan yksikön myötä myös kriteeristö olisi yhdenmukainen.

- Keskittäminen olisi hyödyllistä, koska se tuottaa osaamista ja vähentää päällekkäisyyttä. - Valvonta ei olisi niin haavoittuvaa, kun useampi tekee päätyönään - Asiantuntemus lisääntyy - Yhden vertaiset kriteerit ja toimintatavat valvonnassa

Jos valvonta olisi maakunnallista, aluehallintoviraston ja maakunnan tasoisen valvonnan roolit tulee selkiyttää. Aluehallintoviraston ja kuntien valvontaroolit ovat tällä hetkellä sekavat. Laskentaperiaatteet esi. henkilöstömitoituksista pitäisi olla kaikille valvojilla samat. Maakunnallinen valvonta lisäisi valvonnan periaatteiden yhdenmukaisuutta.

## 16. Laatu järjestelmä. Onko kunnan sosiaali- ja terveydenhuollossa käytössä laatu järjestelmä?

Vastaajien määrä: 13



Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu mikä:	RAi-mittari sisältää laadullista mittaamista