

Laatuportti ohjelmiston pilotoinnin loppuraportti- Kessote

**Kotiin annettavien palveluiden valvontaprosessi
Laatuportti-ohjelmiston avulla**

Saara Vajavaara

Tulkoti hankekoordinaattori

Sisällys

1 Tiivistelmä	3
2 Pilotin tarkoitus.....	3
3 Pilottihankkeen toteuttaminen	3
4 Tulokset.....	5
5 Johtopäätökset	6

Liitteet 1 kpl

1 Tiivistelmä

Valvontatyön valmistelussa havaittiin tarve valvontatyön yhdenmukaistamiselle hyvinvointialueella. Tarve valvonnan pilotille Tulkotihankkeessa syntyi valvonnan nykytilakartoituksen kautta. Selvityksessä tuli esiin, että tulevan hyvinvointialueen toimijoilla valvontaa suoritettiin varsin erilaisista lähtökohdista. Missään ei valvontaa tehty sähköisen apuvälineen kautta, vaan jokaisessa kunnassa valvonta oli organisoitu eri tavoin ja toiminta perustui paperilomakkeisiin ja ajan kanssa muodostuneihin käytänteisiin. Pilotin käynnistämiseen haettiin vertailupohjaa Varsinais-Suomen alueella käynnissä olevan valvontahankkeen kokemuksista. Pilotissa hyödynnettiin heidän kokoamaansa tietoa ja käytänteitä. Pilotoitavaksi ohjelmistoksi valikoitui Varsinais-Suomessakin käytettävä Laatuportti- niminen, verkkopohjainen ohjelmisto. Ohjelmiston omistaa ja toimittaa Qreform Oy. Saimme luvan käyttää heidän kehittämiään lomakkeita, joiden taustalla on kehitystyö valvonnan asiantuntijoiden ja aluehallintoviraston kesken. Pilotin aikana tutustuttiin myös muiden ohjelmistotuottajien tarjontaan. Tavoitteena on, että hyvinvointialueelle siirryttäessä ohjaus- ja valvontatoiminnot muodostavat yhdenmukaisen kokonaisuuden. Nykytilaa selvitetessä tuli esille, että prosessit ja valvontatyön resurssit ovat olleet siirtyvissä toimintakokonaisuuksissa erilaiset.

2 Pilotin tarkoitus

Sähköisen valvonnan prosessi sekä valvonnan sisältöjen ja käytäntöjen kehittäminen tapahtuvat yhteistyössä koko hyvinvointialueen valvonnan kehittämisen kanssa. Tavoitteena on eri palvelualueiden kesken luoda yhtenäisiä käytänteitä osalta. Tulkoti-hankkeen työpalaverissa sovittiin, että ikääntyneiden palveluiden osalta pyydetään halukkaita alueen kuntia lähtemään mukaan pilotoimaan Varsinais-Suomen mallia, jota ohjataan Laatuportti-nimisellä ohjelmistolla. Pohjatyötä saatiin Varsinais-Suomen hankkeen puolesta, heiltä saatiin Satakuntaan ohjausta ja materiaalia pilotointityön tueksi. Ohjelmiston kustannuksista tuli vastata jokaisen kunnan itsenäisesti, joka saattoi vaikuttaa siihen, että Pilottiin halukkaiksi ilmoittautuivat vain Pori ja Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Kessote. Ohjelmiston kustannusten ja hankinnan osalta Kessotessa tehtiin tiivistä yhteistyötä Porin perusturvan valvonnan kanssa. Tulkoti hankkeen kautta laadittiin ikääntyneiden palveluiden osalta toimintasuunnitelma ja työnjako, jotta pilotoinneista saataisiin mahdollisimman laaja-alaisia kokemuksia. Kessote pilotoi kotiin annettavia palveluita.

Pilotin johtoajatuksena Tulkotihankkeen kontekstissa on kotona asuvien ikääntyvien palveluiden valvonnan kehittäminen, toimivuus ja laatu perustettavalla Satakunnan hyvinvointialueella. Kessoten alueella pilottiin valikoitui kotiin annettavien palveluiden osuus johtuen siitä, että Kessoten valvontakoordinaattorin resurssit hakkeen osalta mahdollistavat pilotin toteuttamisen. Kessotessa on alueellaan kehittänyt kotiin annettavien palveluiden ohjausta ja valvontaa, jota hyödynnetään vertailupohjana nykyiseen prosessiin kotiin annettavien palveluiden valvonnasta. Kessoten kotihoidon toimijat olivat myös tottuneita valvontaan sekä organisaation koko oli hallittava käytössä oleviin resursseihin nähden.

3 Pilottihankkeen toteuttaminen

Huhtikuussa 2022 valvontakoordinaattori kävi alustavia keskusteluja Kessoten kotiin annettavien palveluiden päällikkö Kirsi-Marja Polon sekä koti- sairaala- ja hoivapalveluiden palvelualueen päällikkö Katja Lehtosen kanssa. Kessoten koti- sairaala- ja hoivapalveluiden johtoryhmän kokouksessa valvontakoordinaattori esitteli pilotin suunnitelmaa. Johtoryhmässä suhtautuminen oli myönteistä.

Ohjelmistotoimijoita tässä vaiheessa sosiaali- ja terveydenhuollon tuottajavalvontaan oli tiedossa kaksi. Qreform-yrityksen laatuportti sekä Polycon-yrityksen Effektor-järjestelmään saatavilla oleva lisäosa, jonka kautta on mahdollista toteuttaa valvontaprosessi rekisterissä olevien tuottajien osalta. Effektorin (ja siihen liittyvä Palse-rekisterin) avulla hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmää. Effektor-ohjelmisto, ilman valvontatoimintoa, on Kessotessa käytössä. Kessoten valvontakoordinaattori on osallistunut 20.10.2021 Satakunnan sairaanhoitopiirille kohdistettuun esittelyyn, jossa kerrottiin valvontalisäosan toiminnasta ja valvonnan prosessista. Tämän osalta jäätin tuolloin odottavalle kannalle.

Tarjouspyyntö päädyttiin tekemään Laatuportti-ohjelmistosta Qreform-yrityksille. Laatuportti ohjelmisto oli tässä tilanteessa ensisijainen valinta, koska Varsinais-Suomen hankkeessa on valmiiksi kehitetty pohja, joka on käytössä sekä varmistaa, että kaikki lain vaateet tulevat huomioitua arvioinnissa. Toinen valintaa puoltava seikka oli, että samalla valvontaohjelmistolla voidaan valvoa myös oman tuotannon toimintoja helposti. Oman tuotannon palvelut tulisi liittää Effektoriin erillisen linkin kautta. Myös laatuportin visuaalinen ilme ja käytettävyys puolsivat pilotiksi valikoitumista sekä se, että Effektor ohjelmiston periaatteet ja haasteet ovat käyttäjille tuttuja ja haluttiin tutustua myös muihin vaihtoehtoihin. Pilotin kustannukset olivat kohtuulliset.

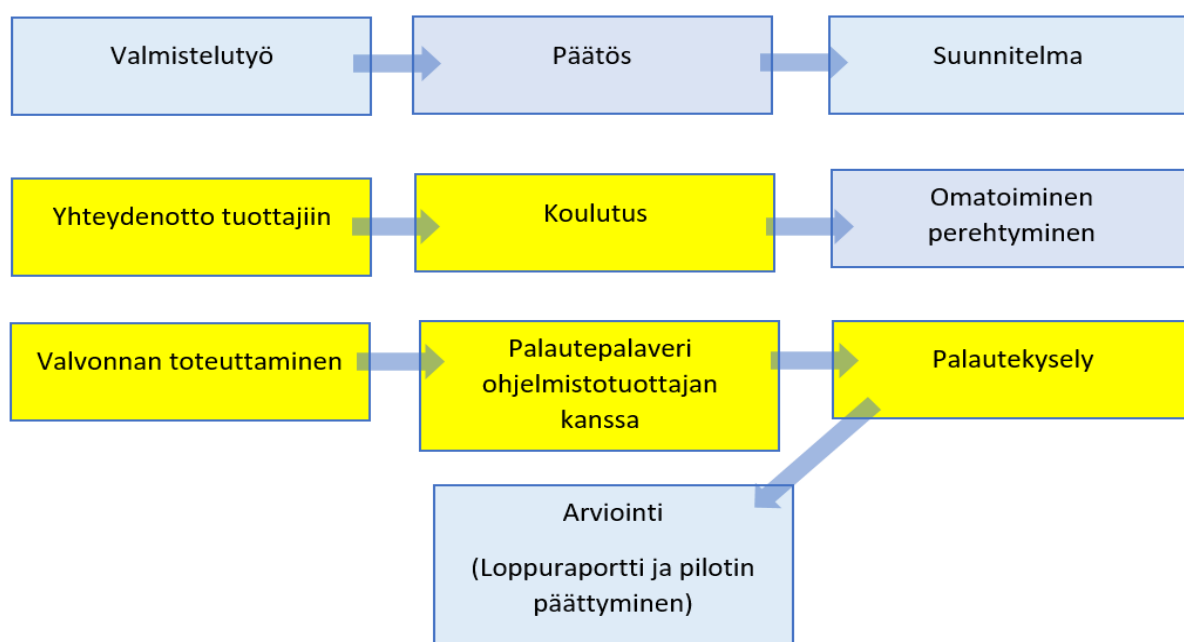
Ohjelmiston osalta työ alkoi yhteistyöpalaverilla, jossa sovittiin askelmerkit ja tehtiin toimintasuunnitelma käyttöönotosta. Käyttöönoton tueksi pyydettiin ohjelmistotoimittajalta ohjelmistokoulutus valvojille ja tuottajille. Koulutuksesta toivottiin lisäksi kirjallisia työohjeita ohjelmiston käytön tueksi. Käyttöönoton valmistelu jatkui ohjelmistotuottajan toimittamien käyttäjätaulukoiden täydentämisellä. Taulukoihin kirjattiin ohjelmiston organisaatiot, henkilökäyttäjät sekä heidän tehtäviensä mukaiset oikeudet.

Koulutukset toteutuivat suunnitellusti 25.8.22 etäkoulutuksena. Edeltävästi lähetettyjen koulutuskutsujen ohessa toimitettiin liitteinä tulostettavat tai tallennettavat käyttöohjeet. Koulutuksen alkuosassa olivat mukana valvontatyötä tekevät työntekijät ja loppuosassa mukaan liittyivät palvelutuottajien edustajat. Koulutukseen varattu aika vaikutti hieman liian lyhyeltä ja oletuksena onkin, että varsinkin tuottajien osalta ohjelmisto jäi vieraaksi. Koulutuksen aikana kouluttaja pohtikin molemmista videotallenteen tekemistä ja tarvittaessa voitaisiin järjestää vielä erillinen tilaisuus mahdollisille kysymyksille.

Koulutuksen jälkeen valvontakoordinaattori pääsi luomaan ohjelmistoympäristöön käyttäjille tunnukset ja harjoittelemaan ohjelmiston käyttämistä. Ohjelmiston tultua tutummaksi, oltiin vielä sähköpostilla yhteydessä tuottajiin, kun valvontatapahtuma on tulossa ja tarvittaessa ollaan heidän tukena teknisisä asioissa. Yhteistyö ja kokemusten vaihtaminen Porin perusturvan kanssa jatkui sekä Tulkotihankkeen että valvonnan palavereissa.

Oletuksena oli, että ohjelmiston tulee helpottaa ohjaus- ja arviointityötä tekemällä valvontatyöstä tasalaatuista, järjestelmällistä ja avointa. Asiakirjojen hallinnan tulee helpottua, kun dokumentit liikkuvat sähköisessä muodossa. Samalla perinteisen paperiarkistoinnin tarve vähenee. Valvontatyöhön kuluvan ajansäästö on myös merkittävässä roolissa, kun työtä pyritään kehittämään asianmukaiseksi.

Alla tiivistettynä Pilotin eteneminen Kessoten kotiin annettavien palveluiden osalta kuvassa 1.



Kuva 1. Pilotin vaiheet kuvattuina

4 Tulokset

Sähköiseen valvontaan siirtymisen yhtenä osatavoitteena on valvontatyötä toteuttavan työaikaresurssin tehokas käyttäminen. Pilotin aikana valvontakoordinaattori kokosi kotiin annettavien palveluiden osalta **nykyisen valvontaprosessin** mukaiset työvaiheet sekä seurasi valvontaa kulunutta aikaa/valvottava yksikkö. Alla koottuna valvonnan toteuttaminen ilman sähköistä ohjelmistoa. Nykyisen prosessin mukainen valvonnan aktiivinen työaika tuottajaa kohden oli n. 2,6 tuntia. Valvontaprosessia ohjaava lomake, jonka alkuperäinen versio laadittu Huittisissa, on nähtävissä liitteenä 1.

Paperivalvonta	49 tuottajaa
Rekisterilistauksen tulostaminen Effektor- järjestelmästä	30 min
Ennalta saapuneiden valvonta-asiakirjojen käsittely (säätökirjan mukaisesti kyseiset asiakirjat tulisi toimittaa automaattisesti toukokuun loppuun mennessä)	Saapuneita asiakirjoja 5/49
Muistutuskirjeen ja (liite 1) päivittäminen tuottajille	2 h
Rekisterien ristiin vertailu (samoja tuottajia eri rekistereissä) ja valmistelu sihteerille	2 h
Yhteistyöpalaveri sihteerin kanssa	2+2 h
Sihteerien tehtävät: Tarkistavat osoitteistot, tulostavat materiaalit, kuorittavat ja lähettävät kirjeet	10 h
Odotetaan vastauksia.	
Tuottajien yhteydenottoihin liittyvää ohjausta. (Kommentteja ja kysymyksiä, ilmoituksia toiminnan loppumisesta)	5 h
Rekisterinhallintaohjelmisto alkaa ilmoittaa kuittauspyynnöistä (tuottajat päivittävät tietojaan)	1 h
Sihteerit toimittaa asiakirjat valvontakoordinaattorille, kirjanpito palautuneista	6 h
Kirjeessä ilmoitettu aikaraja päättyy.	Saapuneita asiakirjoja 39/49
Yhteenveto ja listojen synkronointi sihteerin ja valvontakoordinaattorin kesken. (Osa palauttanut suoraan sihteerille, osa valvontakoordinaattorille, osa sähköisesti, osa paperilla, osa ei ole saapunut)	2+2 h
Selvittelytyö: kaksi kirjettä palautettu (mm. vastaanottajaa ei tavoitettu 2 kpl, yksi tuottaja lähettänyt, ei ole tullut perille)	4 h
Muistussähköpostin laadinta ja materiaalin uudelleen lähettäminen	1 h
Saapuneiden asiakirjojen läpikäyminen	ka 1,5 tuntia/tuottaja -> 58,5 h
Tavoittamattomien tuottajien etsiminen ja tavoittaminen	2 h
Myöhästyneiden asiakirjojen läpikäynti	ka 1,5 tuntia/tuottaja ->15 h
Tuottajille ilmoitukset päättyneestä valvonnasta	6 h

Raportointi ohjausryhmälle sekä valvontakertomukseen yhtymähallitukselle	2 h
Arkistointi	4 h
Aktiivinen työaika	126,5 tuntia/ 49 tuottajaa

Sähköistä laatuporttia käytettäessä tuottajien valvontaan kului aikaa n. 5 tuntia/tuottaja, joka on lähes puolet enemmän, mitä aiemmalla tavalla suoritettu valvonta. Jotta saadaan vertailukelpoinen luku, vähennetään lähikäyntinä toteutettujen tuottajien valvontaan käytetty lisäaika, jolloin tuottajaa kohden käytetty aika on 3,7 tuntia/ tuottaja.

Sähköinen valvonta Laatuportilla	Pilotissa mukana toteutusvaiheeseen asti 7 tuottajaa
Tuottajien informointi sähköisestä valvonnasta	1 h
Valvontakäyntien valmistelu	1 h
Ohjaus uudelleen ja kalenterikutsujen lähettäminen	2 h
Materiaaliin perehtyminen	1 h/tuottaja -> 7 h
Valvontatapahtuman suorittaminen (paperivalvonta) 3 tuottajaa	1h -> 3 h
Valvontakäynnin suorittaminen (lähikäynti) 4 tuottajaa	3 h -> 12 h
Valvontakäyntien viimeistelyt ja raportointi	7 h
Muistutus puhelimitse/sähköpostilla pyydyistä toimista	30 min
Tulostaminen ja toimien seuraaminen, kuittaaminen valmiiksi	30 min
Yhteensä	35 tuntia

Aktiivisen valvontavaiheen jälkeen pidettiin ohjelmistotuottajan kanssa palaveri tuntemuksista ja kehittämis ehdotuksista sekä palaveri palautekyselyistä. Kehittämis ehdotuksia nousi enemmän asumispalveluiden toiminnan osalta liittyen käytön sujuvuuteen, tulostettaville lomakkeille tulostuviin tietoihin ja lomakkeiden termistöihin. Tulkotihankkeen osalta palautteessa olennaisin osa liittyi lomakkeiden sisällön kehittämiseen hienosäädön sijaan. Palautekysely sovittiin toteutettavan yhteistyössä. Pilotihankkeeseen osallistuvat laativat kysymykset sekä ohjelmistotuottaja laatii kyselyyn omasta näkökulmastaan kiinnostavia asioita. Kysely lähetetään ohjelmistotuottajan toimesta, joka välittää vastaukset pilotin toimijoille. Palaute kerättiin sähköisellä lomakkeella, johon vastausaika oli kaksi viikkoa ohjelmiston pilotoinnin sulkeuduttua 30.11.2022. Palautetta pyydettiin valvontaprosessiin osallistuneilta valvojilta sekä valvottavilta tuottajilta ja ohjelmistotuottaja toimitti vastaukset pilotin toimijoille. Valvojille osoitetut kysymykset koskivat ohjelmiston käytön helppoutta, tiedon jäsentymistä ja raporttien saavutettavuutta. Asiakkaiden kysymykset keskittyivät helppokäyttöisyyteen, valvontakäynnin rakenteen selkeyteen ja järjestelmän käytettävyyteen.

5 Johtopäätökset

Vertailussa voidaan todeta, että sähköisen ohjelmiston kautta valvontaprosessiin kului enemmän aikaa, mitä aiempaan tapaan verrattuna. Tässä kuitenkin ei saada jatkuvuuden osalta tuomaa hyötyä, sillä seuraavilla

valvontakerroilla prosessi on opittu sekä jatkossa valvonta tapahtuu aiempia tietoja päivittämällä. Ohjauksen tarve vähenee seuraavan valvonnan yhteydessä, kun taas aiempi prosessi alkaa alusta aina samat vaiheet toistaen. Vuosien kokemuksella suurin osa tuottajista ei toimita asiakirjojaan sääntökirjan mukaisesti ilman erillistä pyyntöä ja prosessi toistuu saman muotoisena muistutuskirjeitä myöten. Ajankäytön ohella merkittäviä asioita ovat prosessissa hallittavuus, tasalaatuisuus sekä sujuvuus. Prosessin työvaiheet ohjelmistoa käyttäen ovat kaikki yhdenmukaisia, toimet ovat jäljitettävissä ja toistuvat samalla rakenteella jokaisessa valvontatapahtumassa. Suuremmassa, hyvinvointialueen kokoisessa mittakaavassa Kessoten tapa toteuttaa lain vaatimaa valvontatehtävää ei ole kustannustehokas eikä asianmukainen. Pelkästään arkistoitavien asiakirjojen määrä on merkittävä vuositasona. Toinen muuttuva tekijä mittakaavassa on, että Kessoten alueen tuottajat ovat isolta osalta pieniä, toiminimellä toimivia yksityisyrityksiä, joiden asiakirjat ovat suppeampia, kun verrataan useita henkilöitä työllistäviin osakeyrityksiin, joiden valvontasuoritteet mm. toimintakertomusten ja tilinpäätösten osalta ovat huomattavasti laajempia.

Laatuportin suurimmat vahvuudet valvojan näkökulmasta kotiin annettavien palveluiden tulokulmasta olivat perusteellisuus ja prosessin hallinta, toistettavuus ja järjestelmällisyys.

Valvontalomakkeiden kanssa kehittämistyötä tulisi tehdä, jotta valvonnan sisältö vastaisi palvelutuotannon eri muotoja. Lomakkeen osalta arvioitavat asiat olivat asumispalveluiden näkökulmasta laadittuja ja soveltuivat siksi huonosti kotiin annettaviin palveluihin. Tämän kehittäminen ei muodostuisi haasteeksi. Valvojan näkökulmasta myös prosessia voisi tiivistää, jotta lomakkeet saataisiin lyhyemmiksi. Valvontatilanteissa määrämukaisuus jonkin verran haittasi keskustelua, mutta oletettavaa on, että lomakkeiden tullessa tutummiksi keskustelu myös vapautuu. Olennaisin osa on yhteenvetoraportti, jonne oli mahdollista tuottaa vapaata tekstiä. Erityisen tärkeäksi nousi korjaavien toimenpiteiden ilmoittaminen ja seuranta ohjelmiston avulla, joskin tämän opetteluun tarvittaisiin lisää perehtymistä. Häiritsevää oli myös se, että vapaata tekstiä tuotettaessa kaikki sanat alleviivattiin punaisella kirjoitusvirheen tapaan, vaikka käyttökieliksi oli valikoitu suomen kieli.

Muita käyttöön liittyviä kehittämiskohteita olivat lomakkeiden käsitteiden ja termien tarkistaminen (vanhustenhuolto -> ikääntyneiden palvelut), lomakkeiden muokkaaminen ja valvontamateriaalinluetteloiden liittäminen ohjelmistoon, tietojen suodattaminen ja kenttien järjestys sekä jatkuva tallenna-näppäimellä operoiminen. Ohjelmisto myös ilmoittaa asioiden olevan myöhässä heti, jos tapahtuma ei ole valmistunut ohjelmoidun päivän aikana, mikä harvoin on mahdollistakaan.

Käyttäjien liittyessä valvojaa pyydettiin myös lähettämään erilliset kalenterikutsut valvontakäynneille, koska koettiin, että Laatuportin ilmoitus ei ole riittävä herättämään huomiota.

Yhteenvetona voi hankkeen perusteella todeta, että sähköiseen valvontaan siirtyminen on tarpeellista, jotta jatkossa voimme varmistaa järjestäjä-tasoisena laadukkaan valvonnan hyvinvointialueen strategian ja järjestämislain edellyttämällä tavalla. Työvälineenä Laatuportti vaatii kehittämistyötä. Valvonnan kehittäminen Laatuportin osalta jatkuu myös Varsinais-Suomessa. Molemmat hyvinvointialueet ovat saman aluehallintoviraston piirissä, joten tämän osalta yhdenmukainen toiminta hyvinvointialueiden kesken on molempia tukevaa toimintaa.

Liite 1 Yksityisten palveluntuottajien valvontalomake Kessote ja Huittinen

VALVONTALOMAKE YKSITYISET PALVELUNTUOTTAJAT, KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT

Palveluntuottaja:

Pvm:

Edellinen tarkistus tehty pvm:

Valvottava kohde	Tuottajan merkinnät Merkintä liitteestä tai mahdolliset muut huomiot.	Viranomaisen merkinnät:	
		Kun- nossa	Ei
Henkilökunta <ul style="list-style-type: none"> Nimet, koulutus Ilmoita useampi henkilö erillisellä liitteellä 			
Vastuut ja valtuudet <ul style="list-style-type: none"> Jos useampi työntekijä 			
Vakuutukset (potilasvahinkolain mukainen tai muu vastuuvakuutus) <ul style="list-style-type: none"> Vakuutustodistus* voimassa olevista vakuutuksista 			
Ennakkoperintärekisteri* (Kopio ennakkoperintärekisteriotteesta)			
Verovelkatodistus*			
Toimintasuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> Kopio liitteeksi 			
Omaohjelmointasuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> Päivitettävä vuosittain, toiminta kopio 			
Toimintakertomus ja tilinpäätös <ul style="list-style-type: none"> Tilinpäätöksen valmistuessa myöhemmin kirjoita, koska sen toimitat 			
Alihankintana tuotettavat palvelut			

*Luotettava kumppani-raportti todistusten osalta kelpaa myös.

Edellisten lisäksi näihin kohtiin vastaavat tilapäistä/säännöllistä kotihoidon palvelua tuottavat yrittäjät:

Valvottava kohde	Tuottajan saate	Viranomaisen merkinnät	
		Kun- nossa	Ei

Lääkärin hyväksymä lääkehoitosuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> • Kopio liitteeksi • Lääkehoidosta vastaava henkilö 		
Salaisten asiakirjojen käsittely ja säilytys, rekisteriselosteet <ul style="list-style-type: none"> • Kopio liitteeksi rekisteriselosteesta 		
Palvelu- ja hoitosuunnitelmat <ul style="list-style-type: none"> • Kuinka usein päivitetään 		

Toiminnasta vastaavan henkilön allekirjoitus:

Viranomaisen huomiot:

Kunnan/Kuntayhtymän psta
