

Projektisuunnitelma

Sähköisen Laatuportti- valvontatyökalun pilotointi
Kessoten kotihoidossa

Saara Vajavaara,

Tulkoti-hankkeen hankekoordinaatori

Toukokuu -marraskuu 202

Sisällys

1 Pilotin tausta ja tarkoitus.....	3
2 Liittyminen Tulkoti- hankkeeseen	4
3 Pilotoinnin toimintasuunnitelma ja nykytilakuvaus kotihoidon valvontaprosessista Kessotessa	5
3.1 Yksityisen kotihoidon valvonta, nykytilakuvaus palvelusetelijärjestelmässä.....	6
3.2 Oman tuotannon valvonta, nykytilakuvaus.....	6
4 Aikataulu.....	7
5 Kustannukset	7
6 Riskien hallinta.....	8
7 Pilotin seuranta ja päättäminen	9

1 Pilotin tausta ja tarkoitus

Kesi-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Kessoten ikääntyneiden palvelualueella on päätetty osallistua kotiin annettavien palveluiden valvonnan kehittämistyöhön pilotoimalla kotihoidon valvontaa sähköisen Laatuportti- nimisen valvontatyökalun avulla. Pilotointi- ja valvontaprosessin toteuttaminen tapahtuu Tulkoti- hankkeen sisällä. Tavoitteena on testata työkalun sopivuutta kotihoidon valvontatyössä ja saada työkalusta kokemuksia tulevan hyvinvointialueen valvonnan suunnitteluun.

Satasote- valmistelutyössä valmistellaan siirtymää perustettavalle Satakunnan hyvinvointialueelle. Valmistelutyöhön on kuulunut valvonnan huomioiminen omana kokonaisuutenaan. Satakuntaan koottiin 2021 alueen kunnista/kuntayhtymistä valvontatyön osajia valvontaverkostoon valmistelutyöhön. Valmistelutyötä koordinoi hankekoordinaattori Essi Hällänen. Hankkeen tuloksena työryhmässä todettiin tarve valvonta- ja ohjauksen keskittämisestä ja esitettiin valvontayksikön perustamista Satakunnan hyvinvointialueelle. Valvontayksikön lisäksi hankkeessa tuotettiin esitys hyvinvointialueen valvontasuunnitelmaksi.

Valvonta hyvinvointialueella tulee valmistella ja kehittää tehtävästä suoristumiseksi. Järjestämislain mukaan perustettava hyvinvointialue tulee vastaamaan alueellaan toimivien palveluiden järjestämisestä sekä asianmukaisuudesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Kuvassa 1 on tämän hetkinen *luonnos* sosiaalipalveluiden valvonnan periaatteista hyvinvointialueella.



Kuva 1. Sosiaalipalveluiden valvonnan periaatteet hyvinvointialueella (Lähde: Satakunnan hyvinvointialueen valvontasuunnitelmaluonnos)

Nykyinen lainsäädäntö valvonnan osalta on rikkonaista sijoittuen useiden eri lakien alle. Valvonnan lainsäädäntö on uudistumassa vuodelle 2024, kun eduskunnan toivotaan hyväksyvän parhaillaan valmistelussa oleva valvontalaki. Lailla tavoitellaan yhdenmukaisuutta ja selkeyttä valvontaan ja viranomaisten rooleihin. Lain myötä valvonta tulee yhdenmukaistumaan myös sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta, esimerkkinä omavalvontasuunnitelmaveloitteen laajeneminen terveydenhuollon alueelle korvaamaan nykyistä potilasturvallisuussuunnitelmaa.

Valvontatehtävä muodostuu hyvinvointialueella laajaksi kokonaisuudeksi. Valvontaverkoston keskusteluissa nykytilasta on tullut ilmi, että Satakunnan alueen kunnissa/kuntayhtymissä valvontatyö tehdään pitkälti

paperisin asiakirjoin ja hyödyntämällä taulukkolaskentaohjelmistoja. Valvontaverkostossa tunnistettiin tarve työvälineistä valvontaan liittyen.

Varsinais-Suomessa valvontayön ylikunnallisessa hankkeessa hyödynnettiin ja kehitettiin sähköistä Laatuportti- työkalua, jolla valvontaprosessia kyettiin hallitsemaan sekä suorittamaan valvontatapahtuma sähköisin dokumentein. Valvontatyökalu perustuu riskiperusteiseen valvontaan ja on räätälöitävissä käyttäjien tarpeisiin. Valvottavien kohteiden määrä tulee olemaan hyvinvointialueella niin suuri, että paperisin dokumentein työskentely muodostuisi haasteelliseksi.

Varsinais-Suomen loppuraportissa todetaan myös, että valvontatyötä toteuttavien viranhaltijoiden osaaminen on tärkeää. Tehtävässä tulee hallita mm. lainsäädäntöä, toimijan ohjausdokumentit ja laaditut sopimukset. Valvontaprosessiin tarvitaan riittävät resurssit. Valvontaprosessin tulee olla kattava ja raportit valvonnasta tulee toimittaa nopeasti. (Lehtimäki, S., Marjaniemi, K., Suikkila, E ym. Sote rakenneuudistus, Varsinais-Suomi Ylikunnallinen valvontakeskushanke 11/2020 – 12/2021 s.28)

2 Liittyminen Tulkoti- hankkeeseen

Valvontatyökalun pilotointi suoritetaan Kessotessa Tulkoti- hankkeen sisällä. Tulkoti -hanke on valtion rahoittama hanke, jonka tarkoituksena on edistää ikääntyneiden kotona asumista mahdollisimman pitkään tarjoamalla oikea-aikaisia, laadukkaita ja innovatiivisia palveluita koteihin ja näin vähentää tarvetta siirtymisiin eri palveluiden välillä. Tulkoti- hankkeen sisältö on tiivistetty kuvaan 2.

Tulkoti hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet

Tulkoti-hankkeen kehittämistyö kohdistuu Satakunnan kuntien ikääntyvään väestöön, kotona asumista tukevien palveluiden henkilöstöön, palveluntuottajiin ja kuntiin.



Asiakas- lähtöisyys

Palveluiden kokonaisuus mallinnetaan ja käytäntöjä yhtenäistetään.

Luodaan sujuvat yhteistyömallit, hoitopolut ja konsultaatiot.

Hyödynnetään teknologiaa



Palvelujen oikea- aikaisuus

Asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli → keskitetty asiakas-ohjaus.

Asiakkuuden hallinnan ja toimintaohjausjärjestelmän käyttöönotto.



Riittävä ja osaava henkilöstö

Määritellään ja varmistetaan kotihoidon henkilöstön vähimmäistarve.

Yhteistyö oppilaitosten kanssa.



Laadun varmistaminen

Valvonnan sisällön kehittäminen.

Omavalvonnan ja laadun varmistaminen.

SATASOTE

Sote-uudistus

Kuva 2. Tulkoti -hanke tiivistettynä (Lähde: Tulkoti hankkeen materiaali/Hankekoordinaattori Karoliina Äikäs)

Tulso- hankkeen kautta valvontaa kehitetään kokonaisuutena, huomioiden hyvinvointialueen elämänkaarimalli. Kehittämistyö etenee tällä hetkellä pienryhmätoimintana, jossa jokaisen asiakasryhmän

osalta alojensa asiantuntijat ovat muodostaneet työryhmän pohtimaan riskiperusteista valvontaa ja valvonnan sisältöä. Pohjana työskentelyssä on Varsinais-Suomen ylikunnallinen valvontahanke. Pienryhmiä on neljä, joita ovat lastensuojelutyö, vammaispalvelut, päihde- ja mielenterveystyö ja ikääntyneiden palvelut.

Valvontatyökalun pilotointi asemoituu hyvinvointialueen kehittämistyön osaksi, jossa muodostuu rajapinta Tulkoti- hankkeen kanssa koskien laadun varmistamisen osa-aluetta. Sähköisen valvontatyökalun pilotoinnin mahdollisuutta omakustanteisesti tarjottiin valvonnan kehittämistyön osalta tulevan hyvinvointialueen kunnille/kuntayhtymille, joista mukaan lähtivät Porin perusturva ja Kessote. Kessoten pilotti kohdistuu nimenomaisesti Tulkoti- hankkeen sisällä tehtävään kotihoidon laadun varmistamisen osa-alueeseen. Tulkoti- hankkeen rajapinnassa Tulkoti -hankkeen hankekoordinaattori toimii myös Tulsote -hankkeen ikääntyneiden pientyöryhmän kokoonkutsujana.

3 Pilotoinnin toimintasuunnitelma ja nykytilakuvaus kotihoidon valvontaprosessista Kessotessa

Pilotoinnin valmistelu alkaa tarjouspyynnön tekemisellä ohjelmistotoimittajalle. Pilotoinnissa on sovittu käytettäväksi Varsinais-Suomen valvontahankkeen mukaisesti Qreformin Laatuportti ohjelmistoa. Ohjelmiston komponentit on koottu valvontatyön hankkeen ohjaamana ja komponentit antavat valmiudet toivottuun riskiperusteiseen valvontaan. Tarjouspyynnön tekemisessä on avustanut Tulsote -hankkeesta hankekoordinaattori, joko koordinoi myös Porin perusturvaa tarjouspyynnön osalta omien palveluidensa pilotointia varten.

Kessotessa tarjouspyyntö ja pilotti koskee vain kotihoidon valvonnan osuutta.

Tarjouspyynnön saavuttua tarjous käsitellään ikääntyneiden palvelualueen johtajan kanssa, joka hyväksyy tai hylkää tarjouksen. Alustavissa keskusteluissa ja tarjouksen hintahaarukan pysyessä suunnitellussa, tarjous hyväksytään.

Tarjouksen hyväksymisen jälkeen asiasta informoidaan kuntayhtymän kotihoidon tiimejä sekä pilottiin pyritään etsimään mukaan aktiivisesti toimivia yksityisiä kotihoidon tuottajia. Yksityisten toimijoiden kokemukset ovat merkittävässä roolissa pilotoinnissa. Ohjelmiston pääkäyttäjät (valvontakoordinaattori ja hänen työparinsa) osallistuvat ohjelmistotoimittajan tarjoamiin koulutuksiin, ohjaavat kotihoidon yhteyshenkilöitä sekä tiedottavat ohjelmiston käyttöönottoon liittyvistä asioista. Koulutukset toteutetaan yhteistyössä Porin perusturvan kanssa. Ohjelmisto toimii verkkoalustan kautta, joten erityisiä asennuksia ei ohjelmiston käyttöön pitäisi liittyä.

Mahdolliset erilliset ohjelmiston peruskäyttäjän koulutukset ohjataan kotihoidon vastuuhenkilöille, joiden tehtävänä on valvontaprosessista vastaaminen valvontatoimien aikana.

Ohjelmiston käytön opetteluun yhteydessä muokataan Kessoten kotihoidon valvontaprosessia nykyisestä ohjelmiston prosessin mukaiseksi. Työssä hyödynnetään Varsinais-Suomen valvontahankkeen loppuraporin materiaalia.

Valvontaprosessin jälkeen kerätään palautetta toimijoilta prosessiin liittyen. Erityisesti huomiota kiinnitetään sujuvuuteen ja ohjelmiston käytettävyyteen. Palaute kerätään erikseen laadittavalla kyselyllä ja tuloksista laaditaan loppuraportti.

3.1 Yksityisen kotihoidon valvonta, nykytilakuvaus palvelusetelijärjestelmässä

Valvontaa tehdään ennakollisesti sekä reaktiivisesti. Yksityisen tuottajien sosiaalipalveluiden valvonta perustuu Valviran sosiaalihuollon käytänteisiin. Toimija on tehnyt toimintaa aloittaessaan ilmoituksen/lupahakemuksen yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta kunnan/kuntayhtymän viranhaltijalle. Viranhaltija tekee asiasta päätöksen ja toiminnan luonteen perusteella välittää osan ilmoituksista /lupahakemukset aluehallintovirastoon.

Palvelusetelirekisteriin liittyessä tuottajan tulee olla rekisteröitynyt edellä olevan prosessin mukaisesti yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajaksi. Tuottaja tekee palvelusetelituotannosta hakemuksen Palse.fi-rekisteriin. Rekisteriin liittyessä yrittäjän tulee liittää hakemukseen liitteiksi verovelkatodistus, todistus vastuuvakuuden voimassaolosta sekä todistus sosiaaliturvamaksujen maksamisesta. Jos tuottajan ilmoituksesta kuntaan/kuntayhtymään on kulunut aikaa, ennen rekisteriin hyväksymistä pyydetään nähtäväksi omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma.

Valvonta toteutetaan vuosittain sääntökirjaan perustuvan valvontalomakkeen mukaisesti. Tuottajan tulee sääntökirjan mukaisesti vuosittain lähettää rekisterin pitäjälle toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Omavalvontasuunnitelmia ja lääkehoitosuunnitelmia pyritään seuraamaan vuosittain. Lisäksi reaktiivisen valvonnan muoto ovat epäkohtailmoitukset, joiden perusteella tuottajan toiminnan asianmukaisuutta seurataan. Kaikkeen valvontatyöhön sisältyy myös ohjaus ja tarvittaessa korjausveloitteet määräaikoineen.

Toteutuneesta valvonnasta lähtee yhtymähallitukselle tiedoksi listaus, jossa on listattu valvonnan hyväksytysti suorittaneet sekä mahdollisesti huomautuksen saaneet ja mahdollisesti tuottajat, jotka eivät ole valvontaprosessiin osallistuneet. Valvontaprosessiin osallistumattomia yrittäjiä voivat olla ne, jotka ovat vuoden sisällä tulleet rekisteriin, ilmoittaneet toimintansa lopettamisesta lähiaikoina tai eivät ole pyynnöstä huolimatta toimittaneet pyydettyjä asiakirjoja.

3.2 Oman tuotannon valvonta, nykytilakuvaus

Omatuotannon osalta valvonta painottuu ilmoitus/lupakäytäntöjen puuttuessa reaktiiviseen valvontaan. Kessoten tuottama kotihoito koostuu neljästä tiimistä, jotka jakautuvat kunta-alueittain Eurajoen, Harjavallan, Kokemäen ja Nakkilan tiimeihin. Tiimit koostuvat laillistetuista ja ammatillisista sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöistä. Jokaisella tiimillä on oma esihenkilö, joka valvoo ja vastaa päivittäisen toiminnan asianmukaisuudesta ja sujuvuudesta omalla alueellaan. Kotihoidon kokonaisvastuu on avopalvelupäälliköllä.

Valvontakäynnit on sijoitettu vuosikelloon ja suunniteltu toteutettavaksi syksyllä. Noin kahta viikkoa ennen valvontakäyntiä valvontakoordinaattori toimittaa esimiehelle sähköpostin, jossa ilmoitetaan valvontajakohdasta sekä pyydetään toimittamaan ennakkomateriaalia tutustuttavaksi. Ennakkomateriaalina pyydetään vähintään omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, henkilöstötaulukko lääkelupatietoineen ja rekisteröintinumero, sekä työvuorotaulukot valvontakoordinaattorin määrittelemiltä ajankohdilta. Etukäteen harkinnan mukaan voidaan pyytää etukäteen myös välittömän hoitotyön tai aloitusviiveprosentteja.

Esihenkilön toimitettua valitsemallaan tavalla asiakirjat, valvontakoordinaattori tutustuu materiaaliin. Varsinainen käynti suoritetaan kotihoidon toimistotiloihin sekä kotihoidon lääkehuollon tiloihin. Käynnin apuna on asumispalveluiden valvontalomakkeesta muokattu lomake. Lomake täytetään käynnin aikana keskustellen. Käynnin jälkeen valvontakoordinaattori viimeistelee lomakkeen, joka muodostaa valvontakertomuksen, kaksoistarkastaa valvontakertomuksen mukana olleella työparillaan ja toimittaa valvontakertomuksen yksikön esihenkilölle allekirjoitettuna. Esihenkilö palauttaa arkistokappaleen valvontaan omalla allekirjoituksellaan. Kertomus sisältää ohjausta, kehittämisohjeita ja tarvittaessa korjauskehoituksia jatko-ohjeineen ja määräaikoineen. Valvontakertomukset menevät neljännesvuosittain tiedoksi yhtymähallitukseen sekä lähetetään Lounais-Suomen aluehallintovirastoon tiedoksi.

4 Aikataulu

Pilotoinnin aikataulu ja vastuuhenkilöt on esitelty taulukossa 1.

Tehtävä	Aikataulu 2022	Vastuuhenkilöt
Alustava keskustelu pilotointimahdollisuudesta	Toukokuu	Saara Vajavaara, Katja Lehtonen
Tarjouspyynnön tekeminen	Toukokuu	Saara Vajavaara, Essi Hällänen
Tarjouspyynnön käsittely ja hyväksyntä	Kesäkuu	Katja Lehtonen
Projektisuunnitelman laatiminen Valvonnan prosessikuvauksen laatiminen	Kesäkuu	Saara Vajavaara
Ohjelmistoon liittyvät koulutukset ohjelmistotoimittajan aikataulun mukaan	Yhteistyö Porin perusturvan kanssa	Ohjelmistotoimittaja
Valvonnan suorittaminen valvontatyökalua käyttäen	Syyskuu	Saara Vajavaara
Palautteen kerääminen	Lokakuu	Saara Vajavaara
Loppuraportin laatiminen	Lokakuu	Saara Vajavaara
Pilotti päättyy	Marraskuu	Saara Vajavaara

Taulukko 1. Kotihoidon sähköisen valvontaprosessin pilotointi

5 Kustannukset

Kessotelle muodostuvat välittömät kustannukset syntyvät ohjelmistokustannuksista. Ohjelmiston hankinnan hinta kuntayhtymän käyttöön on 2000 euroa, sisältäen pääkäyttäjän ja 2 valvojatunnusta. Pilotti sisältää palveluntuottajien valvonta-toiminnot, organisaatio- ja käyttäjähallinnan, käyttötuen, 3 kk käyttöoikeuden ja enintään 22 käyttäjälisenssiä. Käyttöönottoa vasten asiakkuuksien avaamisen, organisaatietietojen syöttämisen, käyttökoulutukset 2 kpl Teams-koulutuksina ja käytön aloittamisohjauksen. Hintaan sisältyy myös palautekeskustelu.

Lisäksi Kessoten osalta muodostuu viranhaltijoiden työpanoksesta joitakin kustannuksia työajan käytöstä tarjouksen hyväksymiseen ja toisen valvontaa tekevän viranhaltijan työpanoksen osalta. Koska pääosa pilotista työstetään Tulkoti -hankkeen hankekoordinaattorin työajan puitteissa, pilotin työntekijäkustannukset jäävät Kessoten osalta vähäisiksi, arvioiden alle 10 työtuntia. Valvontaan osallistuvien tiimien resurssitarve pysyy ennallaan, koska valvontaprosessi olisi toteutettu myös ilman pilottihanketta.

6 Riskien hallinta

Projektin suunnitteluun ja toteuttamiseen sisältyy aina riskejä. Pilotin riskien kartoittamisessa on käytetty SWOT-analyysiä. SWOT-analyysissä kartoitetaan tapahtumaan liittyvät vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Tuloksena saadaan sekä positiivisia ja negatiivisia riskejä. SWOT-analyysi valikoitui riskien hallinnan työkaluksi sen selkeyden takia. Suunnitelmaa ei ole laatimassa työryhmää, joten keskustelevat riskienarviointivälineet olisivat olleet haasteellisia toteuttaa. SWOT-analyysi suhteessa pilotin laajuuteen riskienhallintaan analyysimenetelmänä on riittävä ja tarkoituksenmukainen.



Kuva 3. SWOT-analyysi

Analyyisin tulokset esitetään alla olevissa taulukoissa 2 ja 3. Tuloksista on koostettu positiiviset riskit (vahvuudet, mahdollisuudet) ja negatiiviset riskit (Heikkoudet ja uhat)

Positiiviset riskit
Valvonnan jäsentyminen
Yhdenvertaisuuden parantuminen
Valvontaresurssin tehokkuuden paraneminen
Toiminnan läpinäkyvyyden paraneminen
Jatkuvuuden turvaaminen
Arkistoinnin helpottuminen
Valvonnan riskiperusteisuuden mahdollistaminen

Taulukko 2. Positiiviset riskit

Negatiivisten riskien osalta pyritään riskien hallintaan. Hallinta-sarakkeessa on esitetty keinot, joilla kyseisen riski saadaan hallintaan tai poistettua. Riskienhallinnan toteutuminen arvioidaan loppuraportissa. Riskien hallinnasta vastaa hankekoodrinaattori.

Negatiiviset riskit	Hallinta
Yksityisten tuottajien mukaan saaminen	Tiedottaminen ja motivoiminen prosessiin. Oma yhteyshenkilö pulmatilanteita varten, etujen esille tuominen yrittäjän näkökulmasta
Omatuotannon esihenkilöiden aikataulut	Prosessiin osallistuminen tehdään mahdollisimman vaivattomaksi, prosessin pitäminen tiiviinä ja aikatauluhallinta
Valvontatyökalun soveltumattomuus kotihoitoon	Huolellinen perehtyminen ja käyttäjätuen hyödyntäminen pulmatilanteissa
Valvontatyökalun toimimattomuus (yhteysohjelmat, kirjautumisongelmat, ohjelmiston kaatuminen)	Yhteistyö ohjelmistotoimittajan kanssa pulmatilanteissa
Valvontaprosessin epäonnistuminen ja ajanhallinta	Suunnitelmallisuus, suunnitelman noudattaminen, riskien hallinta.
Toimijoihin liittyvät riskit (sairastuminen, tehtävämuutokset)	Sitoutuminen, koulutuksiin osallistutaan parina.
Tiedonkulku	Tiedon jakaminen selkeässä muodossa, säännöllisesti ja vastaanottajan varmistus informaation vastaanottamisesta

Taulukko 3. Negatiiviset riskit

7 Pilotin seuranta ja päättäminen

Pilotin aikana kirjataan ylös pilotin etenemistä, tapahtumia ja niihin liittyvät huomioita. Asiat käsitellään Tulkoti -hankkeen hanketyötapaamisissa sekä Kessoten ikääntyneiden johtoryhmän kokouksissa. Varsinaisten valvontatapahtumien valmistuttua kerätään osallistujilta palautetta avoimin kysymyksin ja koostetaan loppuraportti, jonka tavoitteena on arvioida valvontatyökalun soveltuvuutta kotihoidon valvontaan. Loppuraportissa käydään myös läpi riskien hallinnan onnistuminen ja pohditaan mahdollisia jatkokehittämistarpeita.