

Tulkoti hankkeen osa-alue: Valvonnan sisällön kehittäminen

1. Hankkeen tavoitteet lyhyesti

Tulkoti- hankkeen tarkoitus on kehittää Satakunnassa ikääntyneille laadukkaita, tasapuolisia ja oikea-aikaisia palveluita kotona-asumisen turvaamiseksi. Satakunnan iäkkäille kehitettyjen palveluiden tulee tukea ikääntyneiden toimintakykyä laaja-alaisesti kotona asumisen turvaamiseksi. Kehittämistarpeita on tunnistettu ja hankkeen keinoin tunnistettuihin tarpeisiin pyritään löytämään keinoja ja uusia toimintamalleja.

Palveluiden tulee olla 1.1.2022 perustettavalla Satakunnan hyvinvointialueella helposti saatavilla. Ikääntyneiden palveluissa asiakasohjauksen rooli on merkittävä palveluiden tavoitettavuuden kannalta. Liikkuvien palveluiden kehittäminen on suuressa roolissa. Palveluiden vieminen asiakkaalle kotiin on kustannustehokasta, vähentää kuormitusta sairaalapalveluiden osalta sekä asiakas saa olla tutussa ympäristössään. Palvelua tulee mahdollistaa myös etäkäynteinä. Teknologian käyttöönottoa tulee edistää. Tähän kohdistuu erillisen KATI- hankkeen sisältö. Työ ei kuitenkaan onnistu ilman osaavaa ja sitoutunutta henkilökuntaa. Hoitotyön rekrytoinnit ovat nykyisessä toimintaympäristössä haasteellisia ja siksi hankkeessa on haluttu nostaa merkittävään rooliin rekrytoinnit. Hankkeessa tavoitellaan ikääntyneiden parissa työskentelyn houkuttelevuuden lisäämistä sekä esimiestyön osaamisen syventämistä ja lisäkoulutusta.

2. Valvonta osatavoitteena

Omana osatavoitteenaan Tulkoti- hakesuunnitelmaan on kirjattu ikääntyneiden palveluiden laadun seuranta sekä mahdollisesti valvontayksikön toiminnan mallintaminen. Hankesuunnitelmassa toimenpiteinä valvonnan osalta tavoitellaan seuraavaa:

”Kuvataan ja otetaan käyttöön palveluiden laadun seurannan ja valvonnan toimintamalli, jolla varmistetaan, että palvelujen laatua seurataan laatusuosituksen mukaisesti järjestelmällisesti ja luotettavia arviointimenetelmiä käyttäen. Itse tuotettujen palveluiden lisäksi kiinnitetään erityistä huomiota ostopalvelujen laatuun: palvelujen ostoissa ja sopimuksissa panostetaan siihen, että hyvä laatu on hankinnan keskiössä ja että huonoon laatuun on mahdollista puuttua. Käytössä olevat laatu järjestelmät ja mahdollisesti käyttöön tuleva yhteinen laatustandardi tukevat laadunhallinnan kehittämistä.1

Laadun seurannan toimintamallin kehittämisessä selvitetään tarve ja mahdollisuudet perustettavan Satakunnan Hyvinvointialueen yhteiselle valvontayksikölle. Jos valvontayksikkö katsotaan hyvinvointialueen rakenteille ja tavoitteille tarpeelliseksi, mallinnetaan valvontayksikön toimintaa osana hankkeen toimenpiteitä.” (Satakunnan tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut hankesuunnitelma 29.20.2021)

2.1. Liittyminen hyvinvointialueen valmisteluun

Valvontayksikön suunnittelu on aloitettu. Sote-rakenneuudistuksen kehittämishanke ”Johtamisen ja ohjauksen kehittäminen” sisältää osion palveluiden ohjaus ja valvonta. Valvonta-osuutta on koordinoanut hankekoordinaattori Essi Hällynen vuoden 2021 alusta ja työ on edennyt Satakunnan kunnista/kuntayhtymistä koostuvien asiantuntijoiden yhteistyönä. Työn tuloksena on syntynyt 2021 vuoden lopussa Satasote-valvontasuunnitelmaluonnos. Vuonna 2022 valvontasuunnitelman ja valvonnan kehittäminen jatkuu hyvinvointialueen valmistelutyön osana. Valvonnan sisältökehittämiseen perustetaan toukokuussa pientyöryhmät, joista yhtenä on ikääntyneiden palveluiden pienryhmä. Perustuen Varsinais-Suomen alueella toteutettuun ylikunnalliseen valvontahankkeeseen, valvontatyön raamiksi on valittu riskiperusteinen valvonta. (Essi Hällynen, Lotta Nikki 29.4.2022) Ikääntyneiden sisältötyön osalta valvontatyön osuus linkittyy vahvasti Tulkoti-hankkeeseen ja yhteistyö tulee olemaan merkittävässä roolissa.

3. Riskiperusteinen valvonta

Varsinais-Suomen Sote-palveluiden kehittämishankkeessa valvonnan osuudessa testattiin riskiperusteista valvontaa. Riskipisteiden muodostumisen pohjana oli Valveri-rekisterin tietueet. Tietueista pisteytystä varten valittiin 10 muuttujaa, joita ovat paikkaluku ylittää 20 asiakaspaikkaa, haavoittuva asiakasryhmä (muistisairaat, ikääntyneet, lapset, mielenterveys- ja päihde, vammaiset ja terveydenhuolto). Pisteytystä testattaessa kuntien kanssa havaittiin, että riskipisteiden laskeminen käsin oli vaikeaa, koska yksikköjen tilanne vaihtelee paljon. Samoin havaittiin, että pisteytys yleisluotoisesti ei toiminut, vaan saattoi aiheuttaa vinoumia eri palvelualueiden kesken.

Heidän riskipisteytyksessään huomiota kiinnitti esimerkiksi se, että tehostettu palveluasuminen sai riskipisteet 4 ja kotipalvelu 1. Toiminnallisesti ajatellen voidaan kuitenkin pohtia näiden kahden toiminnan eroja ja yhteneväisyyksiä. Esimerkiksi kotihoidossa työskennellään enemmän yksin, ympärivuorokautisissa yksiköissä on lähes aina muitakin paikalla, joten kotihoidossa muistisairaat ovat alttiimpia väärinkäytöksille. Työnantajan on vaikeampi valvoa mm. omavalvonnan toteutumista, koska työ on hyvin itsenäistä. Esimerkissä oli annettu riskipisteet palvelulajin mukaan, kaikki tehostetun palveluasumisen yksiköt saivat samat riskipisteet, vaikka yksiöt voivat olla keskenään erilaisia haasteineen.

Tästä nouseekin tarve pohtia, onko mahdollista luoda riskipisteytys palvelualueittain, jolloin pisteytyksen kriteerit olisivat kyseisen palvelulajin mukaiset ja huomioisivat jokaisen yksikön erillisenä toimijana. Esim. lastensuojelulaitosta ei ehkä ole toimivaa pisteyttää samalla asteikolla ikääntyneiden asumisyksikön kanssa?

Työ voisi ikääntyneiden osalta lähteä liikkeelle siitä, että kootaan yhteinen näkemys ikääntyneiden palvelualueen osa-alueista, jotka riskipisteisiin vaikuttavat. Näitä voisivat olla esimerkiksi Haipro-ilmoitusten määrä, havaitut alitukset hoitoisuudessa tai puutteet henkilöstörakenteessa, asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset. Tärkeää on saada kuitenkin mitattavia tavoitteita, vaikkakin laadullisten tavoitteiden määrittelykin on tärkeää.

4. Valvontaprosessi

Valvontaprosessin tulee olla aiempien valvontaorganisaation keskustelujen perusteella hyvinvointialuella yhdenmukainen. Samaa järjestelmää ja prosessia noudattamalla pystytään hyödyntämään resursseja tehokkaasti ja työ etenee järjestelmällisesti valvottavasta kohteesta huolimatta. Prosessikuvaukset olisi hyvä luoda yhteisesti pohtien toimialojen kesken. Prosessikuvauksen jälkeen saadaan sisällölle selkeä runko. Mahdollisuus on, että prosessi saadaan osin toteutettua sähköisen työkalun kautta.

Käytännön toiminta on Varsinais-Suomen hankkeessa sidottu vuosikelloon ja suunnitelman pohjana on riskiarviot, joiden mukaan valvontaa kohdennetaan.

Muita valvonnan käytännön toteutukseen liittyviä asioita ovat osallistujien pohtiminen (määrä, toimijat), valvontatyöntekijöiden keskinäinen yhteistyö, roolitus käynneillä, käynnin suunnittelu, ennakkomateriaaliin tutustuminen ja käynnin kesto sekä raportointiin liittyvät käytänteet.

5. Entä jos keihään kärkenä olisi ohjaaminen?

Valvonta herättää tunteita. Paikalle saapuu virkamies. Epäkohtailmoituksen tehnyt omainen odottaa, että valvonta nuhtelee hoidon ristiriitatilanteessa yksikön työntekijän ja antaa potkut. Toimintayksikkö jännittää,

mitä on jätetty hoitamatta. Viikko ennen valvontaa on siivottu, asukkaille valittu siistit vaatteet valmiiksi ja kutsuttu pelimanni soittamaan päiväsaliiin?

Valvontatyössä seurataan, tarkastetaan ja kirjataan epäkohtia. Vastuut ja valta ovat isoja ja siksi valvontatyössä tulee huomioida vaikuttaminen sekä kyky olla objektiivinen. Valvojan tulee tunnistaa tilanteet, joissa valvojaan pyritään vaikuttamaan joko varsin suorasti tai välillä hienovaraisemmin asiakkaan, tuottajan tai palvelun tilaajan taholta.

Nostamalla ohjaamisen kärjeksi ja markkinoimalla valvontatyöntekijöitä apuna arjen haasteisiin, rooli muuttuu enemmän ohjauksen suuntaan. Valvontatyössä tulee muistaa nostaa esiin hyviä käytäntöjä, antaa hyvää palautetta, kun siihen on aihetta sekä istuttaa uteliaisuutta ja halu kehittyä vielä paremmaksi. Valvojan oman substanssiosaamisalan kehittymisen seuraaminen tuo uutta sisältöä ohjaus- ja valvontakäynneille ja auttaa työssä.

6. Omavalvonnan valvonta

Valvontatyön toteutuminen on myös ohjauksen valvontaa. Valvottaessa on tärkeä neuvoa, ohjata ja opastaa. Sanktioitakin tarvitaan, mutta tuotantoyksiköllä tulee olla myös oppia ja tulla taitavaksi omavalvojaksi. Ensisijaisen valvonnan muodon tulisi olla omavalvonnan valvonta. Hyvinvointialueen muodostavissa kunnissa on ollut erilaisia tapoja velvollisuus täyttää. Valvontatyön painetta ja ennakkollista valvontatyötä tulee tukea. Yksiköissä omavalvontasuunnitelmat ovat erilaisia ja omavalvontasuunnitelmien roolit arjessa ovat vaihtelevia. Koulutusta ja ohjaamista omavalvonnan osalta tarvitaan.