

D/291/05.00.00/2019

## Vanhus- ja vammaispalvelujen riittävyyden ja laadun arviointi vuodelta 2018

PER\_YTA 12.3.2019  
§ 22

Oheismateriaali:

- vanhus- ja vammaispalveluiden koulutussuunnitelma
- asiakastytyväisyyskyselyt kotihoidon ja asumispalveluyksiköiden osalta

***Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden ihmisten sosiaali- ja terveystalouksista § 6 mukaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalveluiden riittävyyttä ja laatua alueellaan.***

***Palveluiden laadun ja riittävyyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluita käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä. Lisäksi kunnan on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon sosiaaliamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot.***

Akaan ja Urjalan yhteistoiminta- alueen perusturvalautakunta arvioi toiminta- ja talousarviovalmistelussa iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalveluiden riittävyyttä.

Vuosittaisen toimintakertomuksen yhteydessä arvioidaan toiminnallisten- ja taloudellisten tavoitteiden toteutumista. Vanhuspalvelulain velvoittama suunnitelma ikääntyvien palveluista Akaan – ja Urjalan yhteistoiminta-alueella on tehty vuosille 2016- 2019, joka ohjaa palveluiden kehittämistä.

Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan vanhuspalveluissa vuosittain. Vuoden 2017 asiakastytyväisyyskyselyt käsiteltiin perusturvalautakunnassa 27.3.2018. Vuoden 2018 asiakastytyväisyyskyselyiden yhteenveto käsitellään puolestaan 12.3.2019 perusturvalautakunnassa.

Tyytyväisyyskyselyiden tulokset julkaistaan myös Akaan kaupungin nettisivuilla ja viedään tiedoksi vanhus- ja vammaisneuvostoon.

Asiakastytyväisyyskyselyiden perusteella jokaiseen yksikköön tehdään vuosittaiset toiminnan kehittämistavoitteet.

Sosiaalipalveluiden myöntämisaajat käsitellään perusturvalautakunnassa puolivuositain ja viedään tiedoksi myös vanhus- ja vammaisneuvostoon.

Myöntämisaajat ilmoitetaan myös Akaan kaupungin nettisivuilla:

<https://www.aka.fi/terveys-ja-perusturva/vanhuspalvelut/>

Vanhuspalveluiden käyttäjillä on mahdollisuus jättää kirjallista palautetta toimintayksikössä oleviin palautelaatikoihin. Asiakkaiden ja omaisten jättämä suullinen palaute kirjataan myös keskitetysti yksiköissä ja käsitellään vuosittain vanhus- ja vammaispalveluiden johtoryhmässä. Hoitoneuvotteluja ja omaisteniltoja järjestetään yksiköissä säännöllisesti. Palautetta voi jättää myös Akaan kaupungin nettisivujen kautta: [www.aka.fi/vanhuspalvelut/](http://www.aka.fi/vanhuspalvelut/),

jokaisen palautteen käsittelee vanhus- ja vammaispalvelujohtaja. Jokaisessa yksikössä on omavalvontasuunnitelma julkisesti esillä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan.

Akaan ja Urjalan yhteistoiminta-alueella työskentelee hoitotyössä vakituisissa työsuhteissa lähihoitajia ja sairaanhoitajia. Osastoapulaisten ja kodinhoitajien tehtävänimikkeet vaihdetaan eläköitymisen yhteydessä lähihoitajien toimiksi. Sijaisena työskentelee myös lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita suoritettuaan vaaditut opintopisteet.

Akaan kaupunki huolehtii lakisääteisen ammatillisen täydennyskoulutuksen järjestämisestä vuosittain. Vakituisten henkilökunnan koulutuspäivien keskiarvo oli vuonna 2018 4,12 koulutuspäivää (tavoite 3). Vuonna 2019 asumispalveluyksikköjen lähihoitajille järjestetään Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen järjestämä täydennyskoulutus. Koulutus tähtää entistä kodinomaisempaan ja asiakaslähtöisempään toimintakulttuuriin. Keskeinen tavoite asumispalveluiden osalta on laitospäivien hoitokulttuurin poistaminen. Liitteenä on vanhus- ja vammaispalveluiden koulutussuunnitelma vuodelle 2019. Tärkeää on myös huomioida, että jokainen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö on myös itse vastuussa ammattitaitonsa ylläpitämisestä.

Akaan kaupunki on toteuttanut vuonna 2018 työtyytyväisyyskyselyn Akaan kaupungin työntekijöille.

Työtyytyväisyyttä arvioitiin kysymyksillä 1-10 (10 erittäin hyvä). Vastauksia kyselyyn saatiin koko Akaan kaupungin osalta 516; joista Perusturva 239, vanhus- ja vammaispalvelut 120 ja vanhus- ja vammaispalveluiden johtoryhmä 8. Koko kaupunki sai yleisarvosanaksi 7,35, perusturva 7,50, vanhus- ja vammaispalvelut 7,56 ja vanhus- ja vammaispalveluiden johtoryhmä 7,88. Vanhus- ja vammaispalveluiden osalta työtyytyväisyys oli samalla tasolla, kuin edellisessä kyselyssä vuonna 2015. Jokaisen työyksikön osalta on saatu erilliset vastaukset työtyytyväisyyskyselystä ja sen perusteella on laadittu yksikkökohtaiset kehittämiskohteet.

Sosiaaliasiamies otti kantaa raportissaan vuonna 2018 yhtenäisiin asiakasmaksukäytäntöihin Akaan kaupungin sijoittaessa asiakkaita julkiseen ja yksityiseen palveluasumiseen. Sosiaaliasiamiehen kanssa on yhteistyössä uudistettu asiakasmaksut 1.3.2019 alkaen siten, että asiakkaalta peritään saman suuruinen maksu, siitä riippumatta onko hänet sijoitettu yksityiseen tai julkiseen palveluasumiseen. Sosiaaliasiamies otti kantaa myös palvelusetelipäätöksen tekstiosuuteen. Palvelusetelinsäätökirja ja palvelusetelinarvo on uudistettu ja hyväksytty Akaan kaupunginvaltuustossa 14.11.2019. Myös palvelusetelipäätösten tekstit on tarkennettu ja yhdenmukaistettu.

### **Vanhuspalveluiden toiminnallisten tavoitteiden arviointia vuodelta 2018:**

#### **Ennaltaehkäisevät palvelut**

Pirkanmaan alueella on Ikäneuvo-hankkeen myötä organisoitu kotihoidon palvelut ja asiakasohjaus erikseen. Tavoitteena on, että ikäihmiset saavat riittävän laadukkaan ohjauksen vanhuspalveluihin, riippumattoman palvelutarpeenarvion ja omatyöntekijän. Kotihoidon sairaanhoitajilta on siirretty palvelutarpeen arvioinnit kolmelle asiakasohjaajalle. Hallituksen

kärkihankkeesta Akaan kaupunki sai kehittämisrahaa noin 86 000 euroa asiakasohjauksen organisointiin ja toiminnan kehittämiseen. Asiakasohjausmallin peruslähtökohtana on hankekunnissa uusi asiakaslähtöinen työmalli- ja työnjako (asiakasohjaaja päättää kaikista kotihoidon ja kotihoidon tukipalveluista, joita asiakkaalle myönnetään).

Ikäihmisten yleinen neuvonta on keskitetty Pirkanmaan yhteiseen neuvontanumeroon. Ikäihmisten matalan kynnyksen neuvonta- ja kohtaamispaikka lähitori on vakiinnutettu Akaaseen ja Urjalaan.

Ennaltaehkäisevät hyvinvointitarkastukset on tarjottu 80- v kotona asuville ikäihmisille, jotka eivät ole kotihoidon piirissä. Omaishoitajille on tehty terveystarkastuksia. 1.1.2019 alkaen omaishoitajien terveystarkastukset hoitaa aikuisneuvolan terveydenhoitaja.

Urjalassa vanhuspalvelut järjestivät yhteistyössä liikuntapalveluiden kanssa toimintakykymittauspäivän ja seurantapäivän ikäihmisille.

Voimaa Vanhuuteen hankkeeseen on osallistuttu aktiivisesti ja kehitetty poikkihallinnollisesti ikäihmisten toimintakykyä ja liikuntapalveluita niin Akaassa kuin Urjalassakin.

### **Kotihoito**

Kotiin vietävien palveluiden tehostaminen ja kehittäminen on ollut keskeistä toimintakaudella asiakasmäärän kasvaessa ja ikäihmisten toimintakyvyn heiketessä. Akaan kotihoitoon on saatu kaksi uutta lähihoitajan vakanssia ja Urjalan kotihoitoon yksi lähihoitajan vakanssi. Kotihoidon palvelusetelimalli pilotoitiin ja koettiin erittäin toimivaksi vaihtoehdoksi tukemaan sujuvaa kotihoitopalvelua myös ruuhka-aipeina.

Kotihoidon henkilökunnasta noin 13 henkilöä osallistui Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen järjestämään lähihoitajan täydennyskoulutukseen. Lisäksi kotihoidon muutostiimi (15 henkilöä) osallistui palvelupassikoulutukseen, jossa keskityttiin asiakaslähtöisen kotihoitoon. Jokainen työntekijä teki kehittämistehtävän lopputyönään.

Kotikuntoutusyksikkö perustettiin kevään 2018 aikana. Kotihoitoyksikköön siirrettiin sisäisin järjestelyin kuntotohtaja ja uusi fysioterapeutin vakanssi saatiin 1.5.2018 alkaen. Tarpiakodin osastoapulaisen vakanssi muutettiin kuntotohtajan vakanssiksi. Tämä kuntotohtaja on myös osa kotikuntoutusyksikön tiimiä. Hän toimii kuntotohtajana kaikissa asumispalveluyksiköissä ja lisäksi hän on tehnyt omaishoidettaville kartoittavat kotikäynnit.

Kotihoidon asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi 287 henkilöä (62%). Kotihoidon asiakastytyväisyyskyselyssä kaikki kysymykset saivat arvosanaksi yli (4), joka kertoo siitä, että arvioitava asia toteutui hyvin. Vastaajat arvioivat hoidon suunnittelua, palveluiden toteutumista suunnitelman mukaan, kohtelua, tiedon kulkua, hoitajien ammattitaitoa sekä vaitiolo- ja vuorovaikutusosaamista asteikolla 1-5. Kokonaisarvosana palveluiden sisällöstä on (4,3).

### **Vanhuspalveluiden ympärivuorokautinen hoito**

Akaan kaupungin tehostetun palveluasumisen yksiköitä ovat Havulinna, Tarpiakoti, Torkonkartano ja Mäntymäki. Havulinna ja Tarpiakodin asumispalveluita on kehitetty monipuolisesti. Torkonkartanossa on ollut erityisenä haasteena henkilökunnan sairaslomat, joihin on aktiivisesti etsitty ratkaisuja työterveyshuollon kanssa. Mäntymäen vanhainkoti on päätetty kilpailutuksen jälkeen myydä Espero Care Oy:lle. Valitusprosessien ja toimilupahakemuksen viivästymisen vuoksi ei sopimusta Mäntymäen myynnistä ole edelleenkään tehty. Laitoshoitoa on edelleen Mäntymäessä.

Asumisyksiköiden asiakastyytyväisyyskyselyihin vastasi 108 asiakasta tai omaista (77 %). Vastaajat arvioivat hoitotyötä, ammattitaitoa, päivittäistä arkea, ympäristöä, ruokaa ja siivousta asteikolla 1-5.

Parhaimmat arvot asumispalveluyksiköiden tyytyväisyyskyselyssä saivat hoitajien ammattitaito (ka 4,1) ja siivouksen laatu (ka 4,0) sekä asumisyksikön ympäristön viihtyvyys ja turvallisuus (ka 3,9). Kolme eniten kehittämistä vaativaa aluetta ovat kuntouttavan toiminnan riittävyys (ka 2,9), mielekäs arki (ka 3,1) ja omahoitajan yhteydenpito läheisiin (ka 3,1). Näistä kuntouttavan toiminnan riittävyys oli ainut arvioitava asia, joka jäi hieman alle tavoitetasoon (3). Arvosanojen laskua oli tapahtunut edellisvuoteen verrattuna asumisyksikön turvallisuudessa, asukkaan toimintakyvyn tukemisessa päivittäisessä toiminnassa, kuntouttavan toiminnan riittävydessä, arjen mielekkyydessä, asukkaan tarpeiden yksilöllisessä huomioidossa sekä omahoitajan yhteydenpidossa läheisiin. Analyysivaiheessa arvosanojen laskussa kiinnitti huomiota yhden yksikön vastaukset, jotka selvästi vaikuttavat kokonaisuuteen tiputtaen arvosanoja. Kyseinen yksikkö on siirtymässä vuonna 2019 yksityisen palveluntuottajan alaisuuteen.

Asumispalveluiden hoitajamitoitus on talouden tasapainotusohjelmassa v. 2015 määritelty tasolle 0,55. Mitoitus on asumispalveluissa 0,55- 0,59 riippuen yksiköstä. Hoitajamitoitusta on arvioitava uudelleen talousarviossa vuodelle 2020.

Urjalan vanhainkodin toiminta päättyi 10.1.2018. Asiakkaat siirtyivät palvelusetelillä uuteen Attendo Oy:n Airanteeseen. Työntekijät siirtyivät ns. vanhoina työntekijöinä.

### **Ostopalvelut**

Palveluasumisen ja tehostettu palveluasuminen on kilpailutettu vuonna 2018. Yrjö ja Hanna Säätiön omistamat Karpinmäki ja Kurkelanhovi jatkavat palveluasumisen palveluntuottajina. Akaaseen on tullut vuoden 2018 aikana kaksi uutta yksityistä tehostetun palveluasumisen hoivakotia Mehiläinen Oy:n Mainiokoti Arwola ja Attendo Oy:n Peltola.

(Lisätietoja: vanhus- ja vammaispalvelujohtaja Eveliina Kiiski, p. 040 335 3434)

Ehdotus

ma. Perusturvajohtaja: Perusturvalautakunta merkitsee vanhus- ja vammaispalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyiden vastaukset tiedoksi ja lähettää ne edelleen tekniseen lautakuntaan ja vanhus- ja vammaisneuvostoon käsiteltäväksi.

Päätös

Perusturvalautakunta: Hyväksyttiin päätösehdotus.