

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

-valvontatehtävän valmistelun tilanne

Hannele Nyfors, erityisasiantuntija



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen väestö



- Asukkaita on noin 274 000; väestön ennustetaan kasvavan yli 48 000 vuoteen 2030
- Väestön nuorta, mutta yli 75 vuotiaiden määrä kasvaa 40 % vuoteen 2030 (+6 300)
- Sairastavuus alueella maan pienimpiä

Alueella näkyvät metropolialueen erityispiirteet:

- Vieraskielisiä lähes 50 000, yli 20 % asukkaista. Vantaalla väestönkasvusta 80 % vieraskielisistä
- Useampi kuin joka neljäs lapsiperhe on yhden vanhemman perhe
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelutarpeet korostuvat
- Alueella korostuvat asunnottomuus ja päihdeongelmat



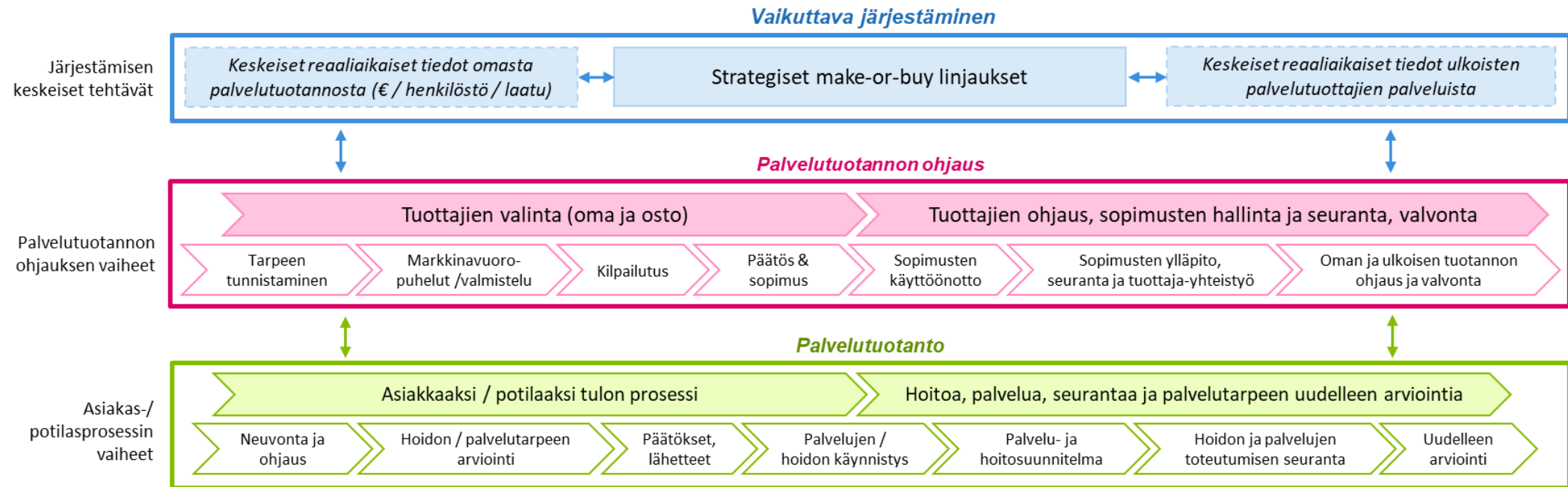
Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen järjestämisen ja hankintojen toimintaa ohjaava viitekehys



Järjestämisen viitekehys ja ylätason konsepti kuvaa järjestämisen toteuttamista eri toiminnan tasoilla sekä eri tasoihin liittyviä tietotarpeita ja seurannan tapoja (se ei kuvaa organisaatiota).

Järjestämisen viitekehysten kantava ajatus on, **että toimintaa johdetaan joka tasolla tietoon perustuen. Tieto kulkee eri tasojen välillä** – esim. vaikuttavan järjestämisen tason tiedot ovat palvelutuotannon tasolla selkeästi ymmärretty ja kommunikoitu kaikille henkilöstössä.

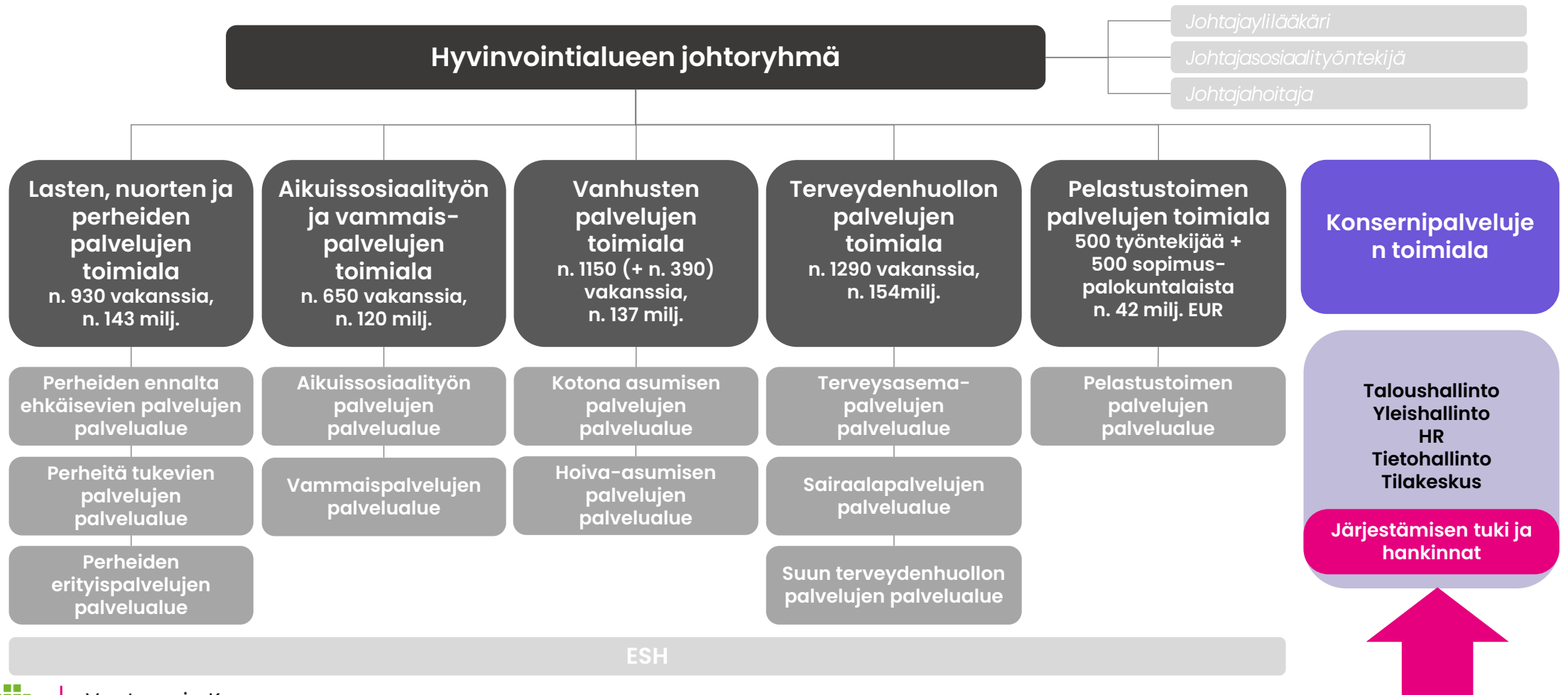
Tiedolla johtaminen perustuu toimintatapoihin/kulttuuriin sekä työkaluihin.



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen organisaatio



Järjestämisen tuki ja hankinnat –yksikkö tulee sijoittumaan konsernipalvelujen toimialan yhteyteen.



Hyvinvointialueen järjestämisen tuen ja hankintojen toimintamallin ajatus

Tavoitteena on kehittää hyvinvointialueen palveluiden järjestämistä tietoon perustuen



Tiiviissä yhteistyössä mm.

- Asiakasohjaus
- Palvelualueet
- Talous
- Strategia
- Tiedolla johtaminen

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen Järjestämisen tuen ja hankinnan palvelut

Järjestämisen tuki ja hankinnat
varmistaa palveluiden
asiakaslähtöisyyttä ja
vaikuttavuutta tukemalla
toimialoja ja kehittämällä eri
tuotantotapoja sekä
innovatiivisia hankintoja

Strategiset
hankinnat



Operatiivinen
hankinta
(kilpailutukset, palveluseteli)



Sopimus- ja
tuottajahallinta



Laadun ja ostojen
valvonta



JÄRJESTÄMISEN JA HANKINTOJEN OHJAAMINEN DATAAN JA TIETOON POHJAUTUEN

strategiset hankinnat pitävät sisällään mm.

- Tuotantotapa-analysit
- Hyvinvointialueen palvelujen kokonaisnäköymän tarkastelu ja suunnittelu yhdessä toimialojen kanssa
- Oman tuotannon ja ostopalveluiden välisen suhteen seuraaminen
- Palvelujen erilaiset tuottamistavat, palvelujen vaikuttavuuden seuranta

Operatiivinen hankinta sisältää mm.

- Operatiivisten hankintojen kokonaisuudesta huolehtiminen
- Palveluiden tukeminen ostopalveluissa ja hankinnoissa
- Hankintatapojen innovatiivinen tarkastelu

Sopimus- ja tuottajahallinta pitää sisällään mm.

- Sopimusten luokittelu, seuranta ja hallinta
- Sopimusten toteutuminen ja vaikuttavuus
- Palvelukanavien ylläpito
- Tuottajatietojen hallinnointi

- Suunnittelu, kehittäminen ja yhteistyörajapinnat
- Palveluntuottajien neuvonta ja tuki
- Valvontatiedon kerääminen, analysointi ja kokoaminen
- Toimenpiteiden suorittaminen valvontatiedon pohjalta



Tavoitteena tuottajaohjauksen ja – valvonnan käsikirja



- Mallia työstetään tiiviisti työpajoissa yhdessä Vantaan ja Keravan asiantuntijoiden kanssa
 - Perhe- ja sosiaalipalvelut
 - Vanhus- ja vammaispalvelut
 - Terveyspalvelut
- Yksityisten palveluntuottajien kuuleminen ja yhteistyöpalaveri pidetty, webropol-kysely työn alla
- Tunnistetaan
 - keskeisiä palveluja, joista järjestämisen tuki- yksikkö tulisi olemaan vastuussa
 - yhteisiä raameja toistaiseksi erikseen terveyspalvelut/sosiaalipalvelut esim. asiakaspalautteiden käsittely, laatupoikkeamiin puuttuminen, sanktiot.
 - Yhteistyössä pelan kanssa



Tuottajaohjauksen ja valvonnan palvelukartta (työversio)



Valvontayksikön tehtävät

- **Suunnittelu, kehittäminen ja yhteistyörajapinnat** esim. valvontasuunnitelman laatiminen, vastuu yhteistyöstä valvontaviranomaisen kanssa, tuottajaraportoinnin määrittely jne.
- **Palvelutuotannon tuki** esim. omavalvontasuunnitelmien laatimisen ohjaus ja tuki, palveluntuottajaseminaarit, vuosittaiset palveluntuottajatapaamiset jne.
- **Valvontatiedon kerääminen, analysointi ja kokoaminen** esim. valvontakäynnit, tuottajaraportoinnin hallinta jne.
- **Toimenpiteiden suorittaminen valvontatiedon pohjalta** esim. reklamaatioiden jatkotoimenpiteet, laatupoikkeamiin puuttuminen ja sanktiot, kannustinkorvausten hallinta jne.

Toimialojen tehtävät esim.

- Asiakaskohtainen valvonta (osana sosiaalityötä)
- Omavalvontasuunnitelmien laatiminen ja toteuttaminen
- Reklamaatioiden alkuselvitys
- Tarvittaessa osallistuminen valvontakäynnille





Valvontatiedon hallinta

- Keskitetty laadunvalvonta → tieto yhdessä yksikössä, tietomäärä kuitenkin suuri
- Tulevaisuudessa tarvitaan sähköinen alusta/tietojärjestelmä
- Vantaalla pilotoitu sähköistä palvelualustaa, mukana kaupunki ja kaksi yksityistä palveluntuottajaa. Kokemukset erittäin lupaavia.





Oma- ja potilasturvallisuus

- Oma- ja potilasturvallisuus
 - Sosiaalipalveluissa tehty kuten laki määrää. Toteutus kuitenkin varsin kirjavaa → ohjausta/koulutusta tarvitaan niin omassa kuin ostossakin, tavoitteena **yhteinen pohja**
 - Terveystieteiden tutkimuksessa asiakas- ja potilasturvallisuus, nyt sitä työstetään uuden asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaan
- HVA:n oma- ja potilasturvallisuusohjelma
 - Uusi asia, ei juuri ohjeita
 - ”opiskeltu” –Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen asiantuntijawebinaarisarja
 - Laadinta vielä kesken, oma- ja potilasturvallisuusohjelmien ja asiakas- ja potilasturvallisuusstrategioiden harmonisointi aloitettu
 - Laaditaan yhteistyössä pelan kanssa





Haasteita

- Valvontayksikön **resursointi**: Vantaalla mm. ikääntyneiden ja vammaisten asumisessa laatutiimien laatukoordinaattoreita joiden **pääasiallinen** työnkuva on laadunvalvonta. Useimmilla palvelualueilla mahdollinen laadunvalvonta otolla/prosentuaalinen määrä melko vähäinen.
- Valvonta-asiantuntijoiden **pätevyys/osaaminen**: tällä hetkellä laatukoordinaattoreilla vahva substanssiosaaminen ja motivaatio, sillä saatu hyviä tuloksia. Tarvitaan kuitenkin osaamisen vahvistamista mm. jatkuvien lakimuutosten (valvontalaki, vanhuspalvelulaki 2.osa, vammaispalvelulaki ym.) määräysten hallintaan
- **Erivaiheisuus** toimialoilla: osa jo pitkällä laadunvalvonnassa, osa vasta alkumetreillä

