



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Omavalvontaohjelman raportti 1-8/2025

Ikääntyneiden palvelujen omavalvonta

Vanhusneuvosto 9.12.2025

Laatupäällikkö Minna-Maarit Immonen
Valvonnan asiantuntija Tea Tuhkalainen

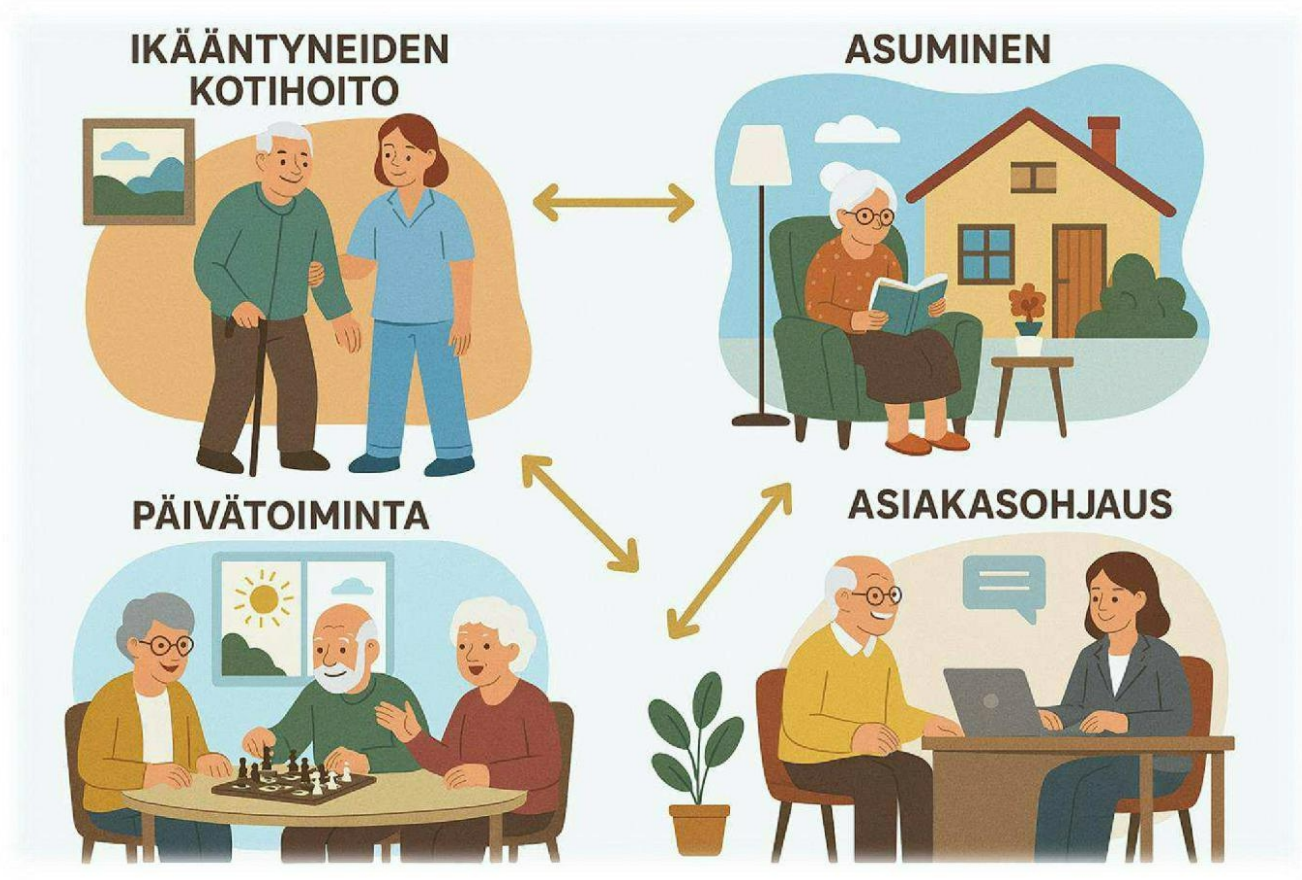


SHQS LAADUN-
TUNNUSTUS
LABQUALITY

KEUSOTE.FI

Mitä ikääntyneiden palveluja valvotaan?

- Kotihoito (oma- ja ostopalvelu)
- Asuminen (oma- ja ostopalvelu)
- Päivätoiminta
- Asiakasohjausyksikkö



Tiivistelmä 1-8/2025



Positiiviset havainnot

- ♥ Lakisäateiset hoitoon pääsyn määräajat toteutuivat 100 %.
- ♥ Suun terveydenhuollon jonot purettu, hoitotakuu toteutuu.
- ♥ **Palvelutarpeen arviointi käynnistyi keskimäärin 5 arkipäivässä (75+ ja ylintä hoitotukea saavat 65+).**
- ♥ Lääkehoidon virheet vähentyneet (antovirheet -136 kpl ja kirjaamisvirheet -98 kpl)
- ♥ Tiedonkulkuun liittyvät vaaratapahtumat vähentyneet (-281 kpl).
- ♥ NSS (Net Safety Score) indeksi 74 % (tavoite 60 % vuoteen 2026 mennessä)
- ♥ NPS-indeksi 62 (tavoite 60), palautteita 39 221 kpl.
- ♥ 66 % asiakkaista koki saaneensa tarvitsemansa hoidon, 74 % kokee tulleen kuulluksi.
- ♥ **Asiakaskokemustietoa ja osallisuutta hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.**
- ♥ 99 % yksiköistä on laatinut ja julkaissut omaavontasuunnitelman.
- ♥ QWL-indeksi 55 (työelämän laatu) (tavoite >55)
- ♥ Esihenkilöiden tuki ja tiimirakenteiden kehittäminen edistävät työhyvinvointia.



Puutteet ja poikkeamat

- ▲ **Ikääntyneiden asumispalvelujen jonot ylittivät 3 kk.** Ympäri vuorokautisen palveluasumisen jonotusaika **89 vrk**, yhteisöllisen asumisen **115 vrk**; ylityksiä erityisesti kesä-elokuussa.
- ▲ Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä käytettävyyssongelmia.
- ▲ **Omatyöntekijän nimeämisessä puutteita.**
- ▲ Vakavia vaaratapahtumia 83 kpl (2024: 31 kpl).
- ▲ Valvontahavaintoja: 398 kpl, vakavia poikkeamia 82 kpl (2024: 21 kpl).
- ▲ **Asiakasvarojen käytössä, henkilöstömitoituksessa, lääkehoidossa, rajoitustoimenpiteissä ja niiden kirjaamisessa puutteita.**
- ▲ GDPR-tietopyyntöjen käsittelyajoissa viiveitä, vain 21 % käsitelty määräajassa.
- ▲ **Muistutusten käsittelyajoissa viiveitä, vain 33 % käsitelty ajallaan.**
- ▲ Yhteydenottojen määrä sosiaali- ja potilasasiavastaavalle kasvanut +180 kpl (Etävastaanottojen maksut, muistutusten viiveet, päätöksenteko ja muutoksenhakuoikeus).
- ▲ **42 % omaavontasuunnitelmista päivittämättä.**
- ▲ **Lääkehoitosuunnitelmien valmistumisaste 33 %.**



Kehittämistoimenpiteet

- ✂ Jononpurkusuunnitelmat laadittu ja toimenpiteitä käynnissä, ilta-aikoja ja palveluseleitä tarjottu asiakkaille.
- ✂ Järjestelmäongelmia korjataan yhteistyössä toimittajan kanssa.
- ✂ **Omatyöntekijöiden nimeäminen ja kirjaaminen** Lääkehoidon perehdytystä ja lääkehoitolupakäytänteitä kehitetty. Sähköinen lupahallinnointi käynnissä.
- ✂ Kirjaamiskäytänteitä ja hoitokäytäntöjä yhtenäistetty ja ohjausta annettu.
- ✂ Viestinnän selkeyttäminen päätöksenteon perusteista ja muutoksenhakuoikeuksista.
- ✂ Omaavonnan ohjaus omaavonta- ja lääkehoitosuunnitelmien laatimiseksi
- ✂ Omaavontasuunnitelmien päivittäminen ja lääkehoitosuunnitelmien valmiiksi saattaminen.
- ✂ **Henkilöstön resursointi asiakkaiden tarpeiden ja työn kuormittavuuden mukaisesti, henkilöstömitoituksen seuranta.**
- ✂ Omaavonnallinen ohjaus- ja neuvonta.
- ✂ Kaatumisten ehkäisyyn ja tiedonkulun parantamiseen kehitetty toimintamalleja.

Valvonta ja tuottajaohjaus I Valvonta- ja tarkastuskäynnit

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveystalvontajen valvonta on keskitetty laatu- ja valvontapalveluihin osaksi konsernipalveluja. Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävä on hyvinvointialueen valvonnan suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen. Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi, palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa toteutetaan eri tavoilla ja tilastoidut hallintolain mukaiset tarkastuskäynnit eli valvontakäynnit ovat keskeisessä roolissa. Laatueroikkeamien ennaltaehkäisy on toiminnan lähtökohta ja Keusotessa painotetaan omavalvonnan merkitystä. Valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa suunnitelmallista valvontaa ennalta laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti. Reaktiivista valvontaa toteutetaan esimerkiksi laatueroikkeamaepäilyjen ja epäkohtailmoitusten perusteella.

Valvonta- ja tarkastuskäynnit	Suunnitelmallinen valvonta (lkm)				Reaktiivinen valvonta (lkm)					
	Oma palvelutuotanto		Ostopalvelut		Oma palvelutuotanto		Ostopalvelut		Kaikki käynnit yhteensä	
	Toteuma 1-8/2024	Toteuma 1-8/2025	Toteuma 1-8/2024	Toteuma 1-8/2025	Toteuma 1-8/2024	Toteuma 1-8/2025	Toteuma 1-8/2024	Toteuma 1-8/2025	1-8/2024	1-8/2025
Rajatun lääkevaraston tarkastus	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen valvonta (sis. Lastensuojelu)	1	2	2	7	0	0	2	1	5	10
Työikäisten sos. palvelujen valvonta	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0
Terveysthuollon palvelujen valvonta	7	8	7	0	0	0	0	0	14	8
Vammaispalvelujen valvonta	1	8	2	4	0	0	0	2	3	14
Ikääntyneiden palvelujen valvonta	1	3	3	16	0	2	13	12	17	33 
Mielenterveys- ja päihdepalvelujen valvonta	2	1	2	2	0	0	0	1	4	4
Yhteensä	12	22	23	29	0	2	15	16	50	69

Valvonta ja tuottajaohjaus I Valvontahavainnot ja toimenpiteet

Ikääntyneiden kotihoidon palvelut (oma ja ostopalvelu)

Positiiviset havainnot:

- Keusoten osoittamat epäkohdat korjataan välittömästi ohjauksen ja neuvonnan jälkeen.
- Yhteistyö on sujuvaa ja asiallista.

Epäkohdat ja puutteet:

- Parantolan tiimin kotihoidon tiimin työnjako ja työn kuormittuneisuus.
- Lääkäri- ja sairaanhoitaja yhteistyön toteutuminen; heikosti valmistellut konsultaatiot, sairaanhoitajan työn kuormittuminen.
- Palvelun laadun toteuttamisessa tapahtuu virheitä.

Keskeisimmät korjaustoimenpiteet:

- Sairaanhoitajien määrää lisätään yhdessä sopien niin, että sopimuksen velvoitteen lisäksi;
- Henkilöstön resurssointi tulee olla asiakastarvetta vastaava siten, että asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaiset palvelut ja palveluajan.
- Keusoten lääkäriresurssia lisätään.

Havaintojen laatu yhteensä (oma sekä ostopalvelu)	1-8/2024	1-8/2025
Vakavat poikkeamat (kpl)	4	3 
Lievät poikkeamat (kpl)	4	0 
Kehittämissuosituksset (kpl)	4	4
Positiiviset havainnot (kpl)	3	0
Havainnot yhteensä	15	7

*Raportilla ei erotella koskevatko valvontahavainnot Keusoten omaa vai yksityisen palveluntuottajan toimintaa.



Valvonta ja tuottajaohjaus I Valvontahavainnot ja toimenpiteet

Ikääntyneiden ympärivuorokautiset palvelut (oma ja ostopalvelu)

Positiiviset havainnot:

- Epäkohtien ilmoittaminen on tehostunut ja oma- ja ostopalvelun merkitys tunnistetaan arjessa.
- Ostopalveluissa valvonnan antama ohjaus- ja neuvonta otetaan hyvin vastaan ja asiakasturvallisuutta parantavia toimenpiteitä tehdään (esim. teräaseiden säilyttäminen, lukitusten uusiminen)

Epäkohdat ja puutteet:

- Asiakasturvallisuudessa puutteita (esim. vaarallisten aineiden ja esineiden säilytys).
- Henkilöstömitoitusta on vähennetty, mikä ei vastaa asiakkaiden tarpeita. Henkilöstömitoituksia on "tiputettu" systemaattisesti 0.6 esim. yksi työntekijä vähennetty kaikista iltavuoroista.
- Päivittäiskirjaamisissa ja hoitosuunnitelmissa on puutteita, eikä viriketoimintaa ja ulkoilua pystytä aina todentamaan.
- Itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat eivät aina tule riittävästi huomioiduksi.
- Asiakkaan ääni, toiveet ja voimavarat jäävät usein kirjaamatta.
- Yksilöllinen hoiva ja hoito eivät aina näy toteuttamissuunnitelmassa.
- Rajoittamistoimenpiteiden ja asiakasvarojen käytön kirjaaminen on puutteellista.
- Oma- ja ostopalvelusuunnitelmat eivät aina täytä Valviran määräyksiä.
- Yöhoidon resurssin riittävyys on puutteellista.
- Toiminta ei aina ole palvelukuvauksen mukaista.

Keskeisimmät korjaustoimenpiteet:

- Mitoituksen seuranta tehostetaan ja puututaan tarvittaessa.
- Oma- ja ostopalvelusuunnitelmiin ja kirjaamiseen on annettu ohjausta ja neuvontaa.
- Asiakasturvallisuutta vaarantavat tavarat vaaditaan säilytettäväksi lukollisesti.
- Hoitosuunnitelmia ja kirjaamista tarkastellaan valvontakäynneillä ja vaaditaan korjauksia.

Havaintojen laatu yhteensä (oma sekä ostopalvelu)	1-8/2024	1-8/2025
Vakavat poikkeamat (kpl)	0	38 
Lievät poikkeamat (kpl)	5	71 
Kehittämissuosituksien kpl	11	58 
Positiiviset havainnot (kpl)	0	26 
Havaintoja yhteensä	16	193

*Raportilla ei erotella koskevatko valvontahavainnot Keusoten omaa vai yksityisen palveluntuottajan toimintaa.

Laadunhallinta | Auditointihavainnot (sisäiset ja ulkoiset)

Ikääntyneiden palvelut 1-8/2025



Asiakkaan ja potilaan oikeudet

- Keusoten palveluissa asiakkaiden oikeudet huomioidaan kattavasti, erityisesti kielellisten ja kulttuurillisten tarpeiden osalta.
- Monikulttuurisuuden huomioimista koskeva ohjeistus kotihoidossa on parhaillaan valmistelussa, ja se tullaan sisällyttämään hoitajien käsikirjaan.
- Kotihoidon aloitusvaiheessa asiakkaalle annetaan tietoa mm. apuvälineistä, siivousavusta ja erilaisista asumisvaihtoehdoista.
- Asiakaskirjeessä esitellään yhteisöllinen asuminen mahdollisena jatkopalveluna kotihoidon jälkeen.
- Tuusulassa ja Järvenpäässä on käynnissä omaisviestinnän pilotti, jonka tavoitteena on parantaa tiedonkulkua ja osallisuutta.

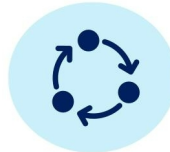
Asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyys ja osallisuus

- Asukaskehittäjiä on hyödynnetty muun muassa digitaalisten palveluiden ja kaatumisen ehkäisyn kehittämisessä. Heiltä saatu palaute ohjaa toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointia ja tarvittaessa toimintamallien muutoksia.
- Kotihoidossa asiakkaat ja omaiset osallistuvat arviointeihin esimerkiksi omaiskyselyjen ja omaisten iltojen kautta.
- Asiakaspaneelitoiminta tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden osallistua palveluiden kehittämiseen.



Turvallisuuden hallinta

- Kotihoidossa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tarkastellaan myös kodin turvallisuutta.
- Kaatumisten ehkäisyyn on kehitetty toimintamalli, jonka pilotti on toteutettu terveyskeskuksen osastoilla.



Palvelun tai hoidon ohjaus

- RAI-tietoja hyödynnetään sekä hoidossa että johtamisessa.
- Hoitosuunnitelmat perustuvat RAI-arviointeihin ja haastatteluihin, ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti.
- Kaatumisten ehkäisyyn on otettu käyttöön tarkistuslista, ja RAI-tuloksia käsitellään esihenkilöpalaverissa.
- Ikääntyneiden palveluketjun pilotti on käynnistetty, ja tavoitteena on laajentaa toimintamallia myös muihin palveluketjuihin.

Omavalvonta

- Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on tallennettu IMS-järjestelmään ja julkisesti saatavilla, ja henkilöstö on ohjattu tutustumaan niihin lukukuittausvelvoitteella.
- Palveluiden kohdentumista ja palveluketjun toimivuutta arvioidaan säännöllisesti.
- Toiminnan asianmukaisuutta valvotaan suunnitelmien mukaisesti.
- Luvan- ja ilmoituksenvaraisesta toiminnasta raportoidaan lain edellyttämällä tavalla, ja puutteisiin reagoidaan viivytyksettä.
- Asiakkaan yksilöllisen suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti.
- Ohjeet hoidon ja palvelun toteuttamiseen ovat ajantasaisia, ja henkilöstö toimii niiden mukaisesti. Palvelun päätyminen toteutetaan suunnitellusti, ja asiakkaat ohjataan tarvittaessa muihin palveluihin.

Asiakas- ja potilasturvallisuus I Ilmoitusten määrät ja luonne

Ikäntyneiden palvelut 1-8/2025

Henkilökunta, asiakkaat, läheiset ja yhteistyökumppanit ilmoittavat sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvat läheltä piti- ja vaaratapahtumat. Ilmoituksia käsitellään, seurataan ja raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on sitoutunut kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan ja sen toimeenpanosuunnitelmaan. Kansallisia asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistavia mittareita (kuva 1) seurataan kansallisia säännöllisesti organisaation eri tasoilla.



Kuva 1: Kansallisesti seurattavat asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja tilannekuvan kehittyminen yleiskatsaus ikäihmisten palvelut 1-8/2025 ja vertailu edellisiin vuosiin 1-8/2024 ja 1-8/2023.

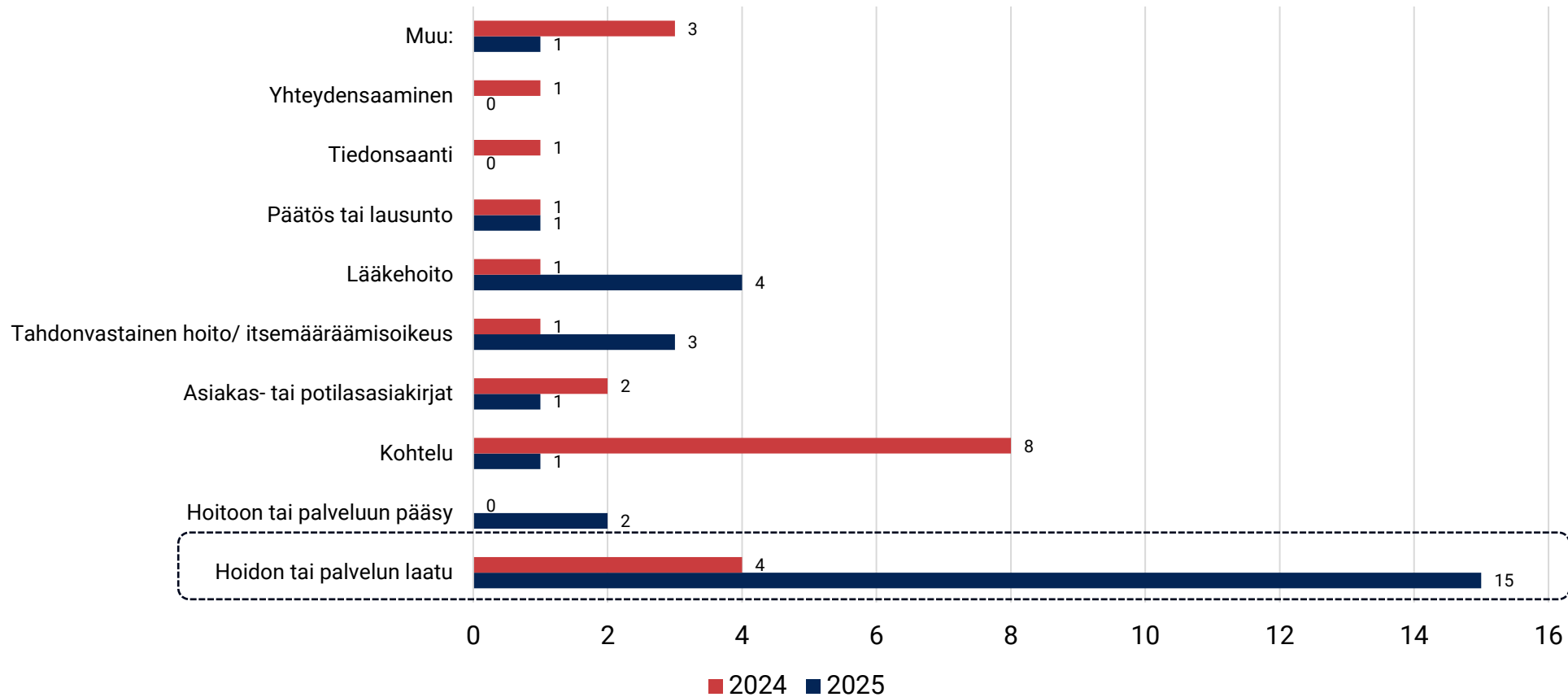
* Asiakkaan/potilaan/läheiset ilmoitukset saatavilla tieto vain 4-8/2025

** Ehdotukset toimenpiteiksi, joilla tapahtuma estetään -kuvaajan vuoden 2025 tiedot ajalta 1-3/2025 (tietoa ei saatavilla uudesta järjestelmästä).

Muistutukset I muistutukset aiheittain

Ikääntyneiden palvelut 1-8/2025

Ikääntyneiden palvelut - muistutukset aiheittain 1-8/2024 ja 1-8/2025



Muistutuksia

Yhteensä:

2025 = 29 kpl ↑

2024 = 20 kpl

RAI | Laatutavoitteet, ikääntyneiden palvelut

- RAI-arvioinnissa muodostuu asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä terveydentilaa, voimavaroja ja avuntarvetta kuvaavia yksilömittareita, joita käytetään
 - asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa
 - hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelman laatimisessa
 - hoidon ja kuntoutumisen seurannassa.
- Yksilömittareista saadaan vertailumittareita, kun tietoja tarkastellaan asiakasryhmittäin. Vertailumittareita käytetään
 - Asiakaskunnan rakenteen ja sen muutosten tarkastelussa
 - Organisaation tai toimintayksikön toiminnan kehittämisessä ja laadun seurannassa
 - Kansallisessa vertailussa ja tutkimuksissa.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden arvioinnin edistäminen
 - RAI-arviointijärjestelmän käyttö on vakioitu koskemaan kaikkia ikääntyneille suunnattuja palveluja. Velvoite koskee myös yksityisiä palveluntuottajia ja heille tarjotaan mahdollisuus liittyä RAI-järjestelmään.
 - Henkilökuntaa perehdytetään ja koulutetaan säännöllisesti RAI-arviointijärjestelmien käyttöön ja arviointien tekemiseen sekä arviointiedon hyödyntämiseen asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen arvioinnissa.
 - Keusotessa määritellään vuosittain RAI-laatuindikaattorit ja niiden tavoitearvot. Toteutumista seurataan säännöllisesti yksikkö- ja palvelualueetasolla sekä verrataan valtakunnallisiin mittariarvoihin.

Vanhuspalvelulain mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen iäkkäiden säännöllisten palvelujen RAI-arviointitiedot ovat julkisesti saatavilla THL:n RAI-tietokannasta:



[RAI-tietokanta \(THL\)](#)

Kysymyksiä?



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Hyvinvointia yhdessä

KEUSOTE.FI