

**ESPOO
ESBO**

Ajankohtaisia asioita Espoon (sote)
palveluista
LV Kansalliset Seniorit
21.3.2019

Matti Lyytikäinen
Vanhusten palvelujen johtaja
Sosiaali- ja terveystoimi





ESPOO
ESBO

Esityksen sisältö

- Muistisairauksia voi estää
- Tavoitteena terveys ja hyvinvointi
- Senioreille tarjolla paljon toimintaa
- Terveysasemien ajankohtaiset asiat
- Vanhusten palvelujen ajankohtaiset asiat
- Hoivakotien tilanne
- Sote

- Vanhuudessa ei tarvitse olla hauras

***Terveysten heikentymistä voi lykätä
aivan elinkaaren lopulle, jos
pienentää ajoissa riskiä sairastua
valtimotauteihin***

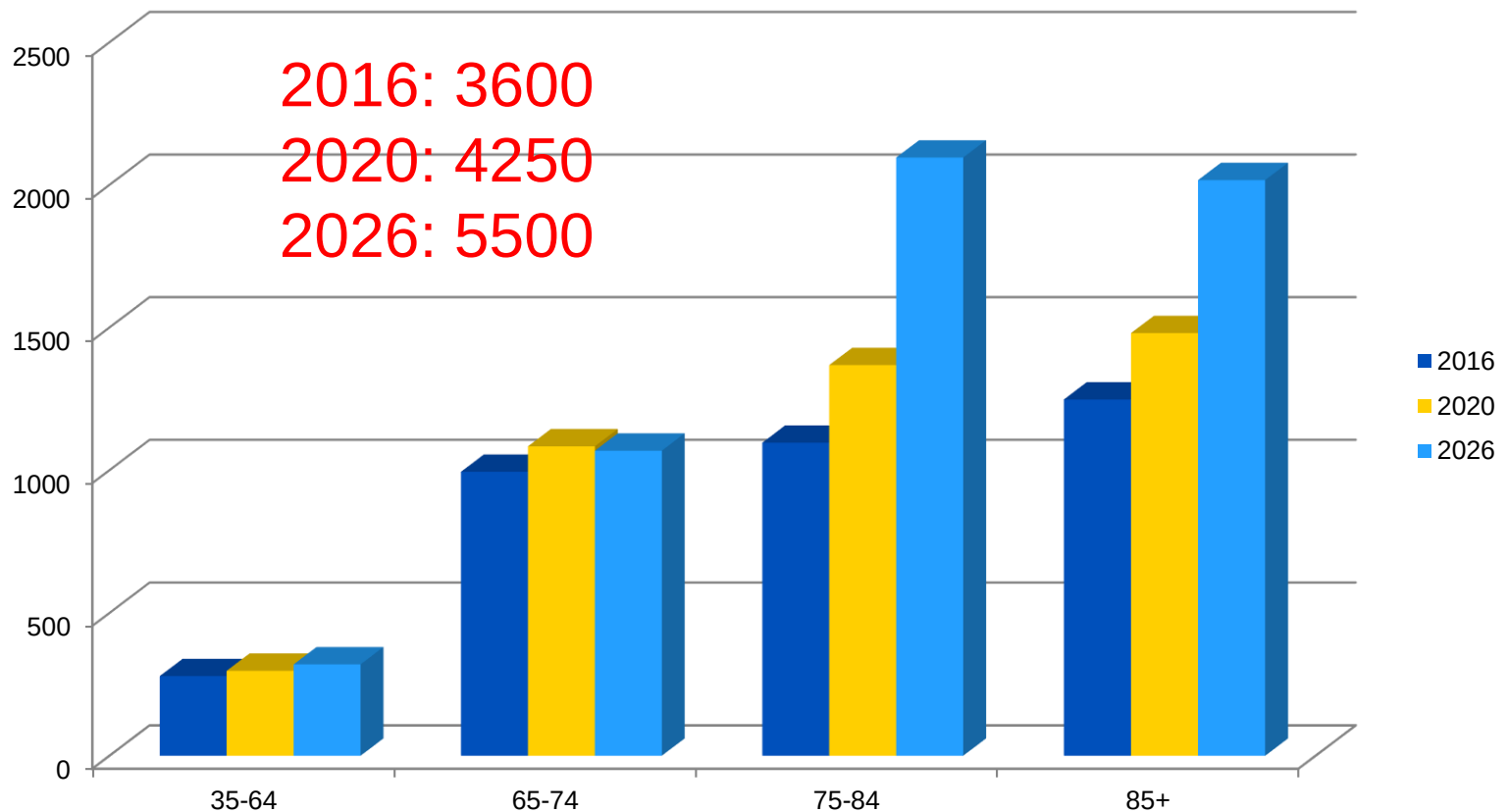
- HS/ Mielipide/ Geriatrian professori Timo Strandberg
- Julkaistu: 30.8.2018



ESPOO
ESBO

Muistisairaiden määrä kasvaa

Espoolaisten muistisairaiden (keskivaikea tai vaikea muistisairaus) määrä eri ikäryhmissä vuosina 2016–2026, ennuste



Miten muistihäiriöitä ehkäistään?



Ruokavalio kuntoon.

Tutkimukseen osallistuvat saivat yksilöllisiä neuvoja oman ruokavalion muuttamiseksi terveellisemmäksi ja käytännön vinkkejä esimerkiksi ruokaostosten tekoon. Tavoitteena oli ravintosuositusten mukainen ruokavalio.



Liikunta suojaa aivojakin. Osallistujat harrastivat monipuolista liikuntaa asiantuntijan opastamana: kestävyysharjoittelua kuten vesijumpaa ja sauvakävelyä, lihaskuntoharjoittelua kuntosalilla sekä tasapainharjoituksia.



Muisti tarvitsee jumppaa – säännöllisesti ja mieluiten hieman haastavia tehtäviä. Muistia jumpattiin tietokoneohjelman avulla. Myös uusien asioiden opettelu, ihmisten tapaaminen ja harrastukset ovat hyväksi muistille.



Sydän- ja verisuonisairauksien riskitekijät hallintaan.

Tutkittavien verenpainetta, kolesterolia ja verensokeriarvoja sekä painoa seurattiin säännöllisesti. Tutkittavia kannustettiin elintapamuutoksiin ja tarvittaessa ohjattiin lääkahoitoon.

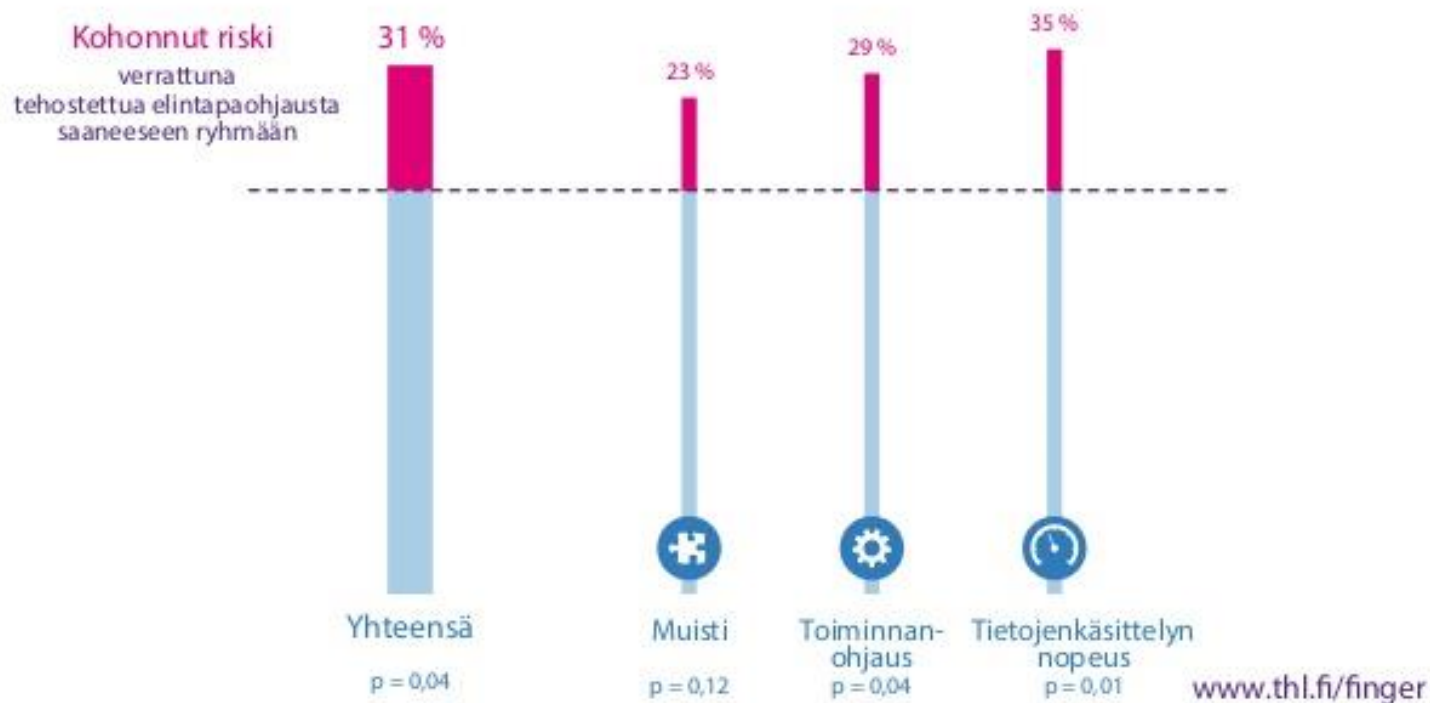


FINGER

© THL CC BY 4.0

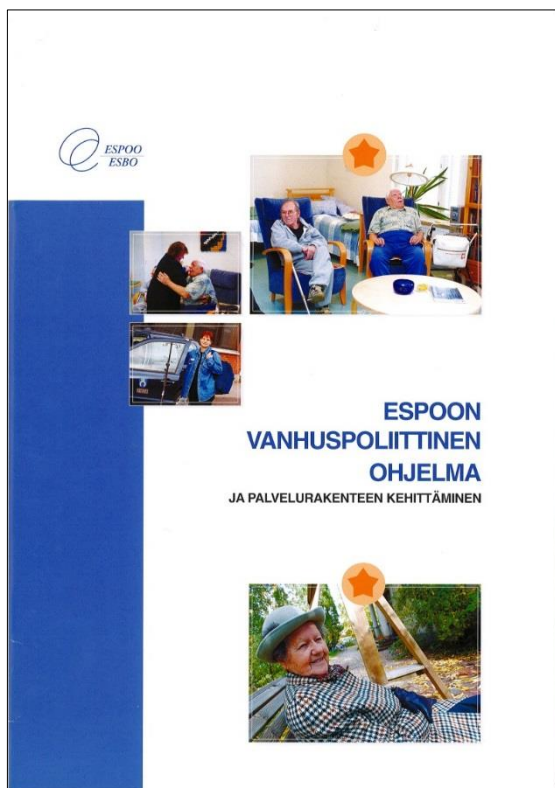
Muistihäiriöitä voidaan ehkäistä elintapamuutoksin

FINGER-tutkimuksessa tavanomaista elintapaneuvontaa saaneella verrokkiryhmällä oli 31 % suurempi muistitoimintojen heikkenemisen riski kuin tehostettua elintapaohjausta saaneella ryhmällä.

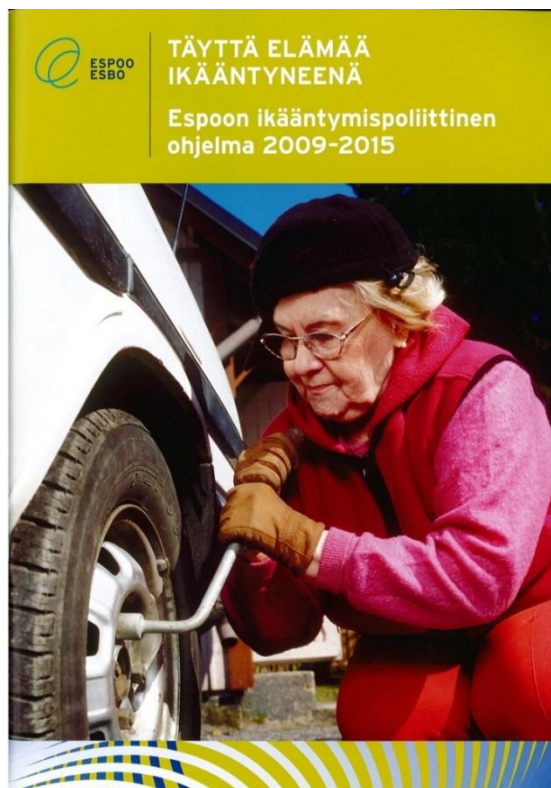


Hoidosta hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen

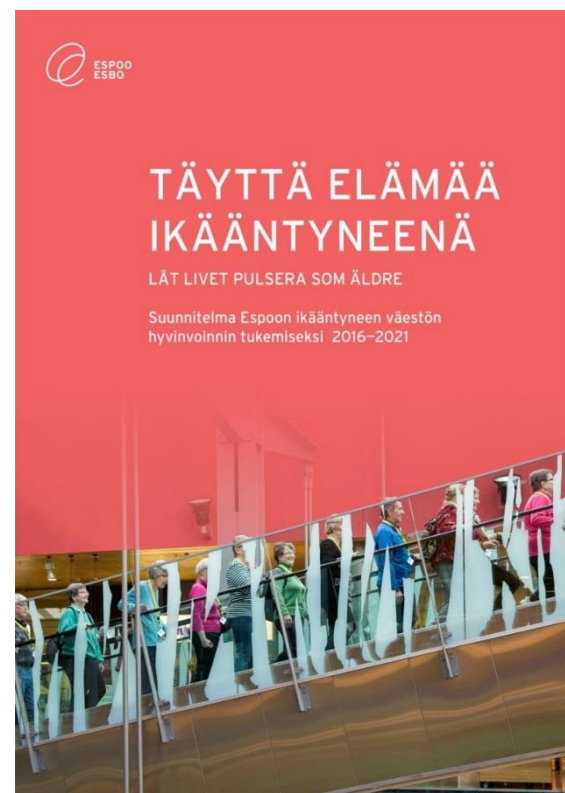
2001-2008



2009-2015



2016-2021



”Täyttä elämää ikääntyneenä”

Ikääntyminen on myönteinen asia Espoossa. Espoolaiset ikääntyneet rakentavat itse ja yhdessä elämänsä sekä asuvat ja elävät kotonaan turvallisesti.

Toimimme tavoitteellisesti terveyttä ja hyvinvointia edistäen ja kannamme kaikki vastuuta espoolaisen ikääntyneen väestön hyvinvoinnista ja tasavertaisesta asemasta.

Monet eri tahot järjestävät ikääntyville toimintaa Espoossa

Espoon kaupunki:

- Liikuntapalvelut
- Työväenopisto
- Kirjasto
- Kulttuuripalvelut
- Vanhusten palvelut: ryhmät ja palvelukeskukset

Vanhusneuvosto, järjestöt ja espoolaiset yhdistykset, esim. eläkeläisjärjestöt, urheiluseurat, potilas- ja sairausjärjestöt,

Seurakunnat, yksityiset toimijat, esim. palvelutalot ja yksityiset liikunta- ja fysioterapiapalveluyritykset



ESPOON LIIKUNTAPALVELUT

Senioreille ja erityisryhmille Espoossa

Liikuntainfoa puhelimitse ja neuvontaa paikan päällä
[Espoon \[www.sivuilla\]\(http://Espoonwww.sivuilla\)](http://Espoonwww.sivuilla)

68+ -kortilla/rannekkeella maksutta:

- kaupungin kuntosaleihin ja uimahalleihin
- Espoon saaristoveneliikenne
- avustajamahdollisuus

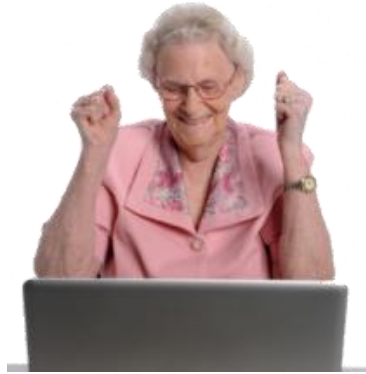


Liikuntaneuvonta
ma-pe klo 12-13

p. 09-8166 0800

Espoon työväenopisto

Opetustarjonta ikäihmisille:



- **Terveyden edistämistä:** Liikuntaa, terveystietoa & hyvinvointia, aivojumppaa, tanssia, joogaa
- Kieliä: englantia, espanja, italia, ranska
- Seniorit mukana yhteiskunnassa: **Tietotekniikkaopetusta & tietotuvat**
- Yhdessä tekemistä: Seniorikuoro, lausuntaryhmät
- Ruokakursseja ikäihmisille: Seniorimiehet keittiössä
- Tietoa & oppia ikäihmisten yliopistotoiminnan kautta
- Oma opinto-ohjelma ilmestyy 2 kertaa vuodessa



Espoossa on monipuolista kulttuuritarjontaa:
Kulttuurikeskukset - ja talot, museot, elokuvat, festivaalit,
kuvataide, tanssi, teatterit. Huom! WeeGee-taloon yli 70
–vuotiaat maksutta

Kirjasto panostaa esteettömyyteen ja moniin erilaisiin
palveluihin, esimerkiksi **kirjastosta voi saada
neuvontaa ja ohjausta teknologian käyttöön**

Kotikirjasto palvelee, jos asiakkaalla on vaikeuksia
päästä paikanpäälle kirjastoon tai kirjastoautoon

Vanhusten palvelujen järjestämää toimintaa ja mahdollisuuksia senioreille

Palvelukeskukset ”senioreiden olohuoneet” : Tapiola, Soukka, Leppävaara, Kauklahti, Haukitalo ja Espoon keskus

- Lounastamismahdollisuus (ei Espoon keskus)
- Kädentaitotiloja ja ohjausta
- Kokoontumistiloja
- Tietokoneenkäyttö
- Liikuntatiloja

Ryhmiä ja kursseja: vaikuttavuustutkimukseen perustuvaa hyvinvointia edistävää ryhmätoimintaa (ks. seuraava dia)

- Kokoontumispaikat enimmäkseen palvelukeskuksissa
- Kesto n. 3-6 kk, ennakkoilmoittautuminen
- Uudet ryhmät alkavat syksyisin ja keväisin



Intoa elämään -ryhmästä



ESPOO
ESBO

Palvelukeskukset

- Alueellisia senioreiden kohtaamispaikkoja ja toimintakeskuksia
 - Ikääntyneiden kohtaamispaikkoja/olohuoneita
 - Neuvontaa, ohjausta
 - Kahvila/lounasruokailu
 - Kuntosalit, liikuntaryhmät
 - Harrastustoimintaa
 - Kohdennetut ryhmät
 - Vapaaehtoistoiminta
 - Järjestö- ja yhdistystoiminta
- Elä- ja asu seniorikeskuksessa myös senioriasumista



Espoon kaupungin palvelukeskukset



Seniorineuvonta ja palveluohjaus Nestori

- Seniorineuvonta on tarkoitettu kaikille **neuvontaa ja ohjausta** tarvitseville espoolaisille ikäihmisille ja heidän omaisilleen tai läheisilleen
- Asiakasohjaus tekee palvelutarpeen arvioinnin ja päätökset kunnan järjestämistä palveluista
- Nestorin toiminnan tavoitteena on tukea ikäihmisten **hyvinvointia ja arjessa selviytymistä**



Nestori neuvoo ja ohjaa

Palvelutarpeen
selvittäminen,
päättöksenteko ja
palveluohjaus

Puhelinneuvonta
09 816 333 33 klo 9-15
nestori@espoo.fi



Contact Center

Vapaaehtoistoiminta

Ryhmätoiminta

Palvelukeskukset

Päivätoiminta

Sosiaalihuoltolain mukainen
kuljetuspalvelutuki

Vähävaraisten ateriatuki

Kotihoidon tukipalvelut

Omaishoidon tuki

Veteraanasiat

Muistiasiakkaiden tuki

Pääosa yli 65-vuotiaiden
sosiaalipalveluista

Lyhytaikaishoidon
järjestelyt

Asumispalvelujen
järjestelyt

Nestorin tekee yhteistyötä mm. seuraavien tahojen kanssa:

- järjestöt ja yhdistykset
- oppilaitokset, seurakunnat
- yksityinen sektori
- asumiseen liittyvät toimijat
- kaupungin eri toimijat (esim. liikunta- ja kulttuuripalvelut)



Toimintatilastoja vuodelta 2018

	Kuukausittain	Koko vuosi
Contact center		
- Puhelut	1 200 – 1 700	17 778
- sähköpostit	70 - 140	1 207
Ensipalvelutarpeen laaja-alainen selvittäminen	100 - 300	2 232
Käynnit ja käyntiä korvaavat puhelut	500 - 850	8 511
• Muistineuvojien käynnit	150 - 200	2 266
• Omaishoidontuen käynnit	50 - 70	632
• Sosiaalityön käynnit	160 - 320	3 125
• Yleisen palveluohjauksen käynnit	100 - 380	2 488
Tehdyt päätökset	200 - 550	5 030

Mistä lisätietoa?

Seniorineuvonta verkossa

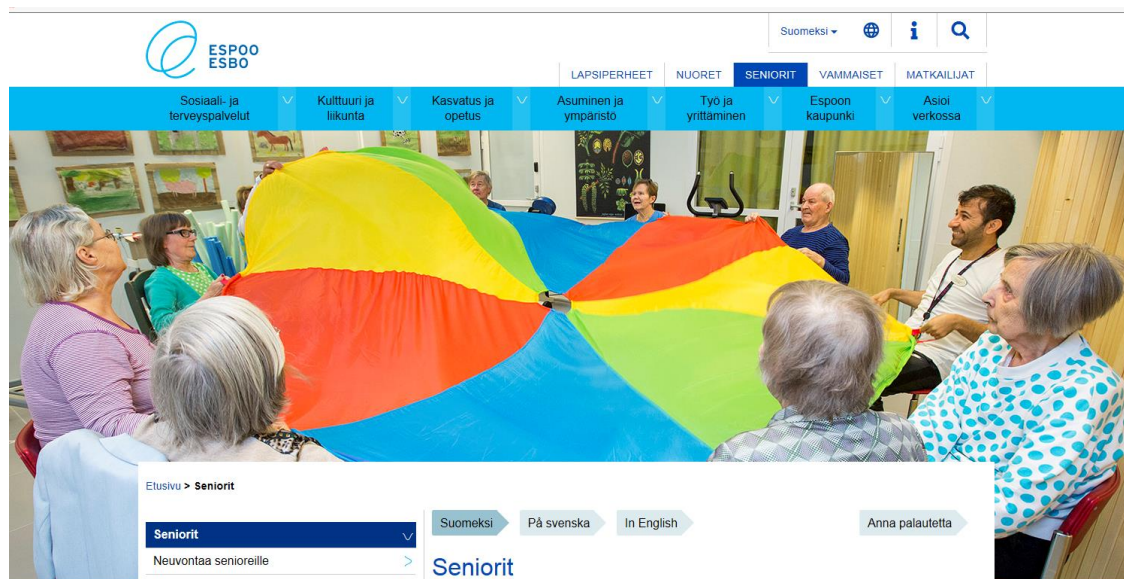
www.espoo.fi/seniorit

www.esbo.fi/seniorer

Seniorin palveluopas:

www.espoo.fi/senioriopas

www.esbo.fi/seniorguide



lökkäiden asuminen Espoossa

https://www.espoo.fi/fi-FI/Seniorit/Seniorien_asuminen

<https://www.esbo.fi/sv-FI/Seniorer/Seniorboende>

Toimintaympäristön muutokset

Väestö ikääntyy

Yli 75-vuotiaiden
osuus väestöstä:
2019 6 % (16 000)
2027 8 % (26 000)

Vieraskielisten osuus kasvaa

2019 noin 14 %
2030 noin 26 %

Digitalisaatio

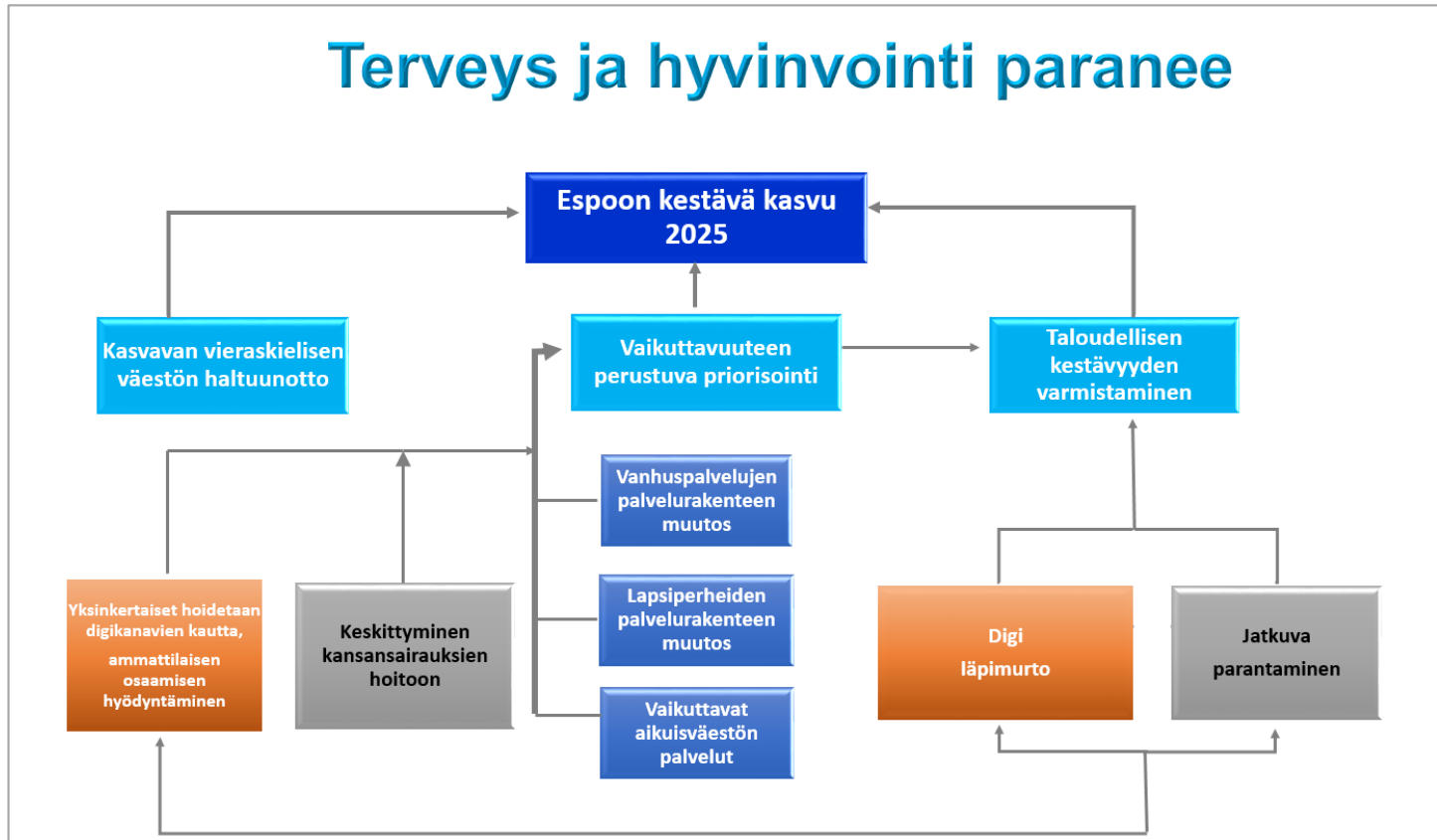
tuomat
mahdollisuudet





Sosiaali- ja terveystoimen strategia 2025

Terveys ja hyvinvointi paranee



7.4.2019

Viisi kaupunkikeskusta

Verkstomainen viiden kaupunki- keskuksen Espoo

*Länsimetron varteen sijoittuvat
Tapiola, Matinkylä-Olari ja Espoonlahti*

*Kaupunkiradan läheisyyteen sijoittuvat
Leppävaara ja Espoon keskus.*

7.4.2019



SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI

**Tehdään
yhdessä
ESPOO
-TARINA**

Visio: Turvallisesti kotona

PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS

Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi
paranevat
Selkeät ja eheät asiakasprosessit - kerralla kuntoon!
Palvelu on laadukasta ja turvallista - korjaamme
laatupoikkeamat heti

HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS

Vähemmän hukkaa
Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa
vertailukuntiin



HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS

Kannustava johtaminen
Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö
Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri

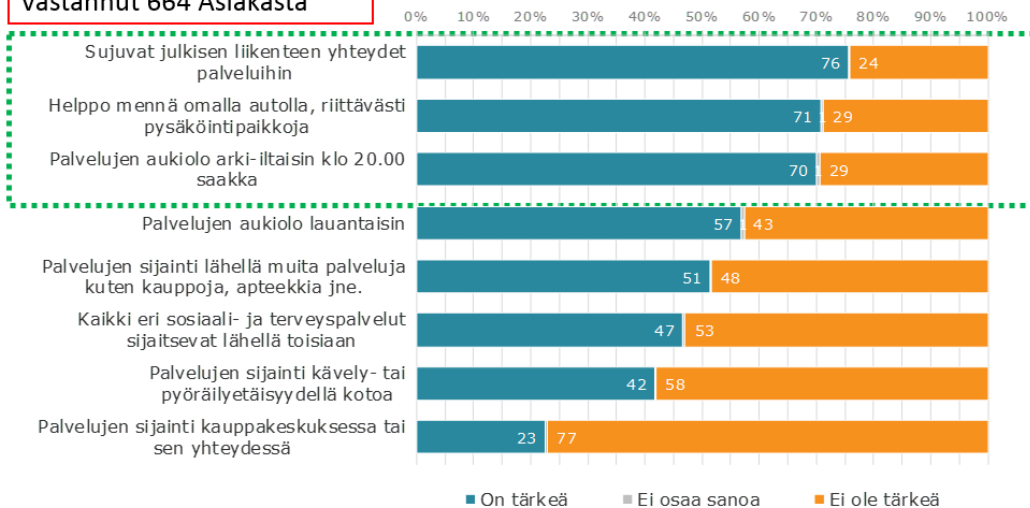
ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS

Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta
Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta
Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja
toteuttamiseen

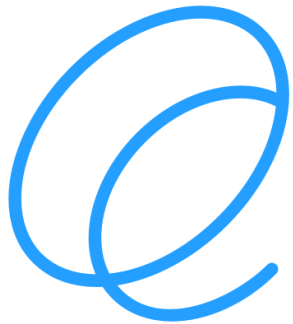
Asiakaskysely 3/ 2018: eri sijaintiin liittyvien asioiden tärkeys Espoon sosiaali- ja

Seuraavaksi sijaintiin liittyviä asioita. Arvioikaa kuinka tärkeitä ne ovat, kun asioitte sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Vastannut 664 Asiakasta



- Tärkeimmät sijaintiin/ saavutettavuuteen liittyvät asiat Espoon tarjoamien palvelujen käyttäjille ovat:
- **sujuvat julkisen liikenteen yhteydet (76%)**
- **helppous mennä omalla autolla (71%)**
- **palvelujen aukiolo arkisin klo 20.00 saakka (70%).**
- Vähiten tärkeitä ovat palvelujen sijainti kauppakeskuksessa tai sen yhteydessä ja palvelujen sijainti kävely- tai pyöräilyetäisyydellä kotoa.



**ESPOO
ESBO**

Espoon terveysasemien kehitysnäkymiä

21.3.2019

Matti Lyytikäinen, Vanhusten palvelujen johtaja



Laajennetut aukioloajat terveysasemilla

Asiakkaiden toive saada palvelua myös ilta-aikaan ja viikonloppuisin

- Matinkylän terveysasema on muuttanut Matinkadulta Ison Omenan palvelutorille. Muuton yhteydessä terveysaseman nimi vaihtui **Ison Omenan terveysasemaksi**.
- **Avoinna** ma-pe klo 7-20, **pilotti**

- Pääterveysasemat syksyllä avoinna klo 8-18



Videovastaanotot kevään aikana kaikilla terveysasemilla

- Videovastaanotossa asiakas voi varata ajan Espoon sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta sairaanhoitajalle. Ajan voi varata ainoastaan samalle päivälle.
- Videovastaanotto on tarkoitettu perusterveille aikuisille, kun kyseessä esimerkiksi vatsatauti tai flunssa.
- Asiakas tarvitsee palvelun käyttöön esim. tabletin, mobiililaitteen tai tietokoneen, jossa on mikrofoni ja kamera.
- Espoon Videovastaanotto pilotti aloitettiin **5.helmikuuta Samarian terveysasemalla**. Hoitajien ja asiakkaiden palaute palvelusta on ollut positiivista.
- **Maalis-huhtikuun aikana myös muut Espoon terveysasemat aloittavat videovastaanoton käytön.**



Omahoidon ja terveystarkastus ja- valmennus työkalut käyttöön

- Leppävaara / Kilo / Viherlaakson alueella tehostetaan Omahoito ja Terveystarkastus ja -valmennus työkalujen käyttöä.

- https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Terveysasemat



The screenshot shows the Espoo ESBO website interface. The main content area is titled 'Terveysasemat' (Health Centers). It includes a list of services and locations, such as 'Kilo', 'Leppävaara', and 'Viherlaakso'. There are also links to 'Terveystarkastus ja -valmennus' (Health Check-up and Training) and 'Omahoito' (Home Care). The sidebar on the left contains navigation links for various services, and the top of the page has a search bar and language selection options.

Chat- palvelu kevään 2019 aikana terveysasematoimintaan

- Chat- palvelussa asiakas voi viesteillä hoitohenkilökunnan kanssa yleisissä asioissa (ei tarvita tunnistautumista)
- Myöhemmin mahdollinen tietojärjestelmä integraatio ja tunnistautuminen, joka mahdollistaa myös omien asioiden hoitamista esim. resepti tms)
- Asiakas tarvitsee palvelun käyttöön esim. tabletin, mobiililaitteen tai tietokoneen.
- Espoon chat- palvelun olisi tarkoitus olla käytössä toukokuussa 2019.





ESPOO
ESBO

Tekstiviestipalaute otetaan 4 kk:n kokeiluun Iso Omenan terveysasemalla

- **Tavoitteena** saada reaaliaikaisempaa ja kohdennettavampaa palautetta asiakaskokemuksen kehittämiseksi.
- Oletuksena on, että **tekstiviesti -palautekanava** voisi toimia parhaiten. Hyviä kokemuksia yksityisillä toimijoilla (mm. Espoossa Mehiläinen).
- Asiakas saa tekstiviestin hoitajan ja lääkärin vastaanottokäynnin jälkeen (kiire/kiireetön vo) tietyin säännöin (määrittely kesken).
- Määrätyistä asiakaspalautteista (esim. alle 6, asteikolla 0-10), lähetetään osastonhoitajalle/ylilääkärille pyyntö tarvittaessa kontaktoida asiakas.
- Kokeilu tuottaa tietoa kaupungin monikanavaisen asiakaspalautejärjestelmän kilpailutukseen tekstipalautekanavan soveltuvuudesta Terveyspalvelujen asiakas- kokemuksen kehittämisessä.
- Kokeilun tuloksia voidaan hyödyntää myös esim. työterveyshuollossa ja sairaalan pkl-toiminnassa.
- Kokeilun toimittajaksi on valittu Experq Oy.
- Aloitus viimeistään huhtikuussa



Etäkotihoitoa videoyhteydellä

- Osa kotihoidon käynneistä voidaan tehdä etäyhteyden avulla. Tämä tarkoittaa, että kotihoidon työntekijä soittaa asiakkaalle tablet-laitteeseen, josta asiakas ja hoitaja näkevät toisensa.
- Etäkotihoitossa voidaan esimerkiksi
 - muistuttaa lääkkeiden otosta
 - neuvoa verensokerin tai verenpaineen mittaamisessa
 - muistuttaa ruokailusta
 - ohjata liikkumaan
 - vaihtaa kuulumisia
- Laitteen avulla voi asiakas myös pitää yhteyttä omaisiinsa
- Etäkotihoitoidon piirissä on tällä hetkellä n. 60 asiakasta



Etäpalvelut on käynnistetty vuoden 2018 aikana

- 2018 etäkontakteja tehtiin ~3000 kpl
- 2019 etäkontakteja on tehty ~1700 kpl (viikot 1-12)

Etäkuntoutus Espoon sairaalassa osastoilla ja poliklinikalla sekä kotihoidon kotikuntoutuksessa

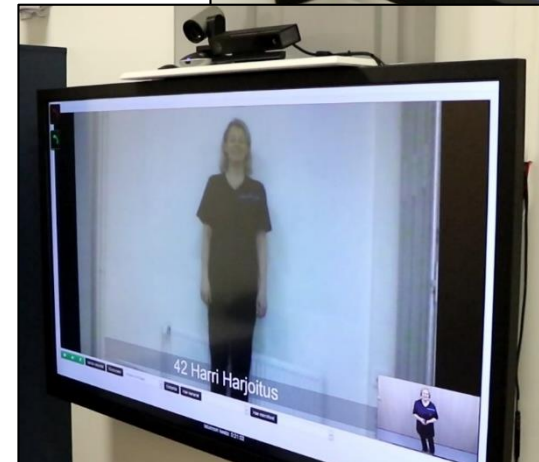
Terapeuttien toteuttama etäkuntoutus yksilöterapihana ja ryhmäterapihana

- sairaalasta kotiutuneen tai polikliinisten palveluiden sekä kotikuntoutuksen asiakkaat
- Fysioterapia, toimintaterapia ja puheterapia

Tavoitteena antaa paremmin tukea ja turvaa kotiutumiseen sekä kotona pärjäämiseen motivoimalla ja ohjaamalla asiakasta etäkuntoutuksen keinoin

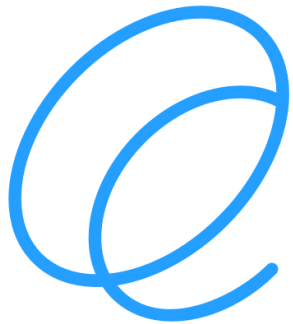
Mahdollistaa intensiivisemmän harjoittelun kotiympäristössä ja säästetään kuntoutujan voimavaroja kuntoutukseen

Sairaalan terapiaresurssit voidaan hyödyntää tehokkaammin ja laajemmin asiakkaiden kuntoutumisen tukemiseksi



Vanhusten palvelujen ajankohtaiset asiat

- Kotihoidon kehittämisohjelma 2017-18
 - ✓ Kotikuntoutus: Kuntouttava arviointijakso
 - ✓ Oma kotihoito kuntoon
 - ✓ Teknologia avuksi: etäkäynnit, lääkkeiden koneellinen annosjakelu
 - ✓ Ostopalvelujen parempi hallinta
 - ✓ Nestorin toimintakäytännöt paremmiksi
 - ✓ Valinnanvapauspilotti Tapiolan alueella
- Uusi kehittämisohjelma 2019-21 valmisteilla (kotihoiton työ sujuvaksi, yhden alueen ulkoistus, arvokas elämän loppuvaiheen hoito, kotiutusprosessi kuntoon)



**ESPOO
ESBO**

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen valvonta ja laatu Espoossa

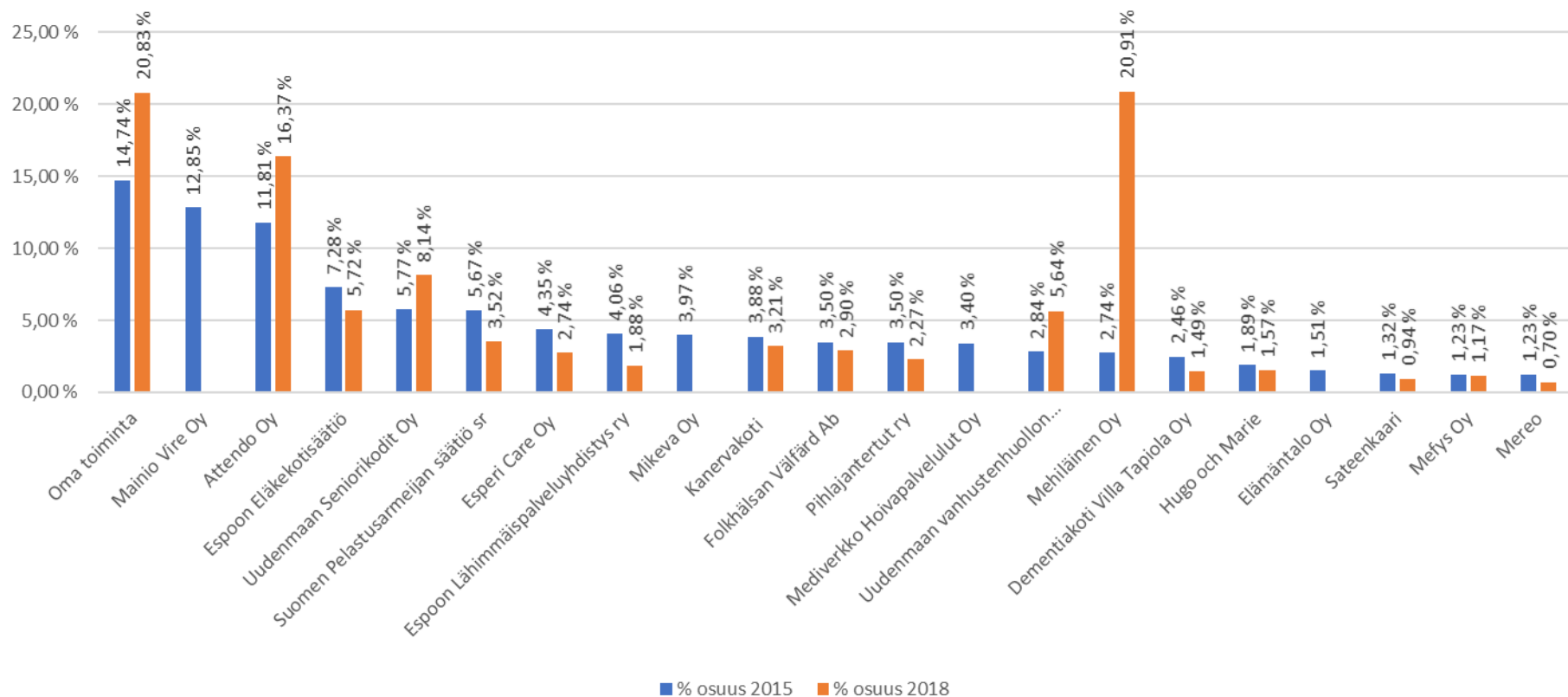
Matti Lyytikäinen

Tarkastuslautakunta 7.3.2019



Paikkaosuuksien muutokset 2015 -2019

Palvelutuottajien paikkaosuudet 2015-2018



Valvonnan toteutus Espoossa yhteistyössä Avin ja Valviran kanssa

- **Omavalvonta** (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäisen sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012)
 - ensisijainen valvonnan muoto on aina palveluntuottajan omavalvonta
- **Ennakoiva valvonta**
 - ohjausta, koulutusta ja vuorovaikutusta palveluntuottajien kanssa
- **Suunnitelmallinen valvonta**
 - jokaisessa Espoon alueen hoivakodissa käydään suunnitelmallisesti vähintään kerran vuodessa
 - käyntiin sisältyy yksityiskohtainen palvelukonseptin toteutumisen varmistaminen hoivakodin esimiehen kanssa, asukkaiden tapaaminen sekä toteutuneen henkilöstömitoituksen tarkistaminen.
 - käynnistä kirjataan valvontakertomus, joka lähetetään aluehallintovirastoon
- **Reaktiivinen valvonta**
 - asiakkaan, työntekijän tai muun tahon palautteen johdosta käynnistytvä valvonta. Valvontatiimi pyytää selvityksen palveluntuottajalta ja/tai tekee yksikköön valvontakäynnin, josta tieto myös Aville
 - Aville ja Valvirasta saadaan myös toimintaohjeita
 - reaktiiviseen valvontaan sisältyy myös pidempään jatkuneiden laatu poikkeaminen jälkivalvonta, jolla varmistetaan poikkeaman korjautuminen



Valvonnan tulokset 2018

- Pääsääntöisesti tehostetun palveluasuminen laatu on Espoossa hyvää (asiakas-/ omaispalaute kouluarvosana 8,5)
- Suurimmassa osassa hoivakoteja kaikki toteutui palvelukonseptin mukaisesti
- 9 hoivakodissa pientä huomautettavaa (mm. RAI-laatumittarin huomioiminen asukkaan palvelusuunnitelmassa, omavalvontasuunnitelman päivittäminen, tukipalveluhenkilöstön pientä vajausta)
- 6 tehostetussa valvonnassa olevaa hoivakotia olivat pääsääntöisesti isojen palveluntuottajien hoivakoteja
- Valvonnassa havaitut puutteet liittyivät koulutetun henkilökunnan ja tukipalveluhenkilökunnan mitoitukseen, perushoitoon, lääkelupiin, henkilökunnan kielitaitoon, hoitosuunnitelmiin ja virikkeettömyyteen
- Esimiehet hoivakodeissa vaihtuneet usein, joka osaltaan vaikuttanut laadun toteutumiseen ainakin väliaikaisesti, samoin työvoimapula



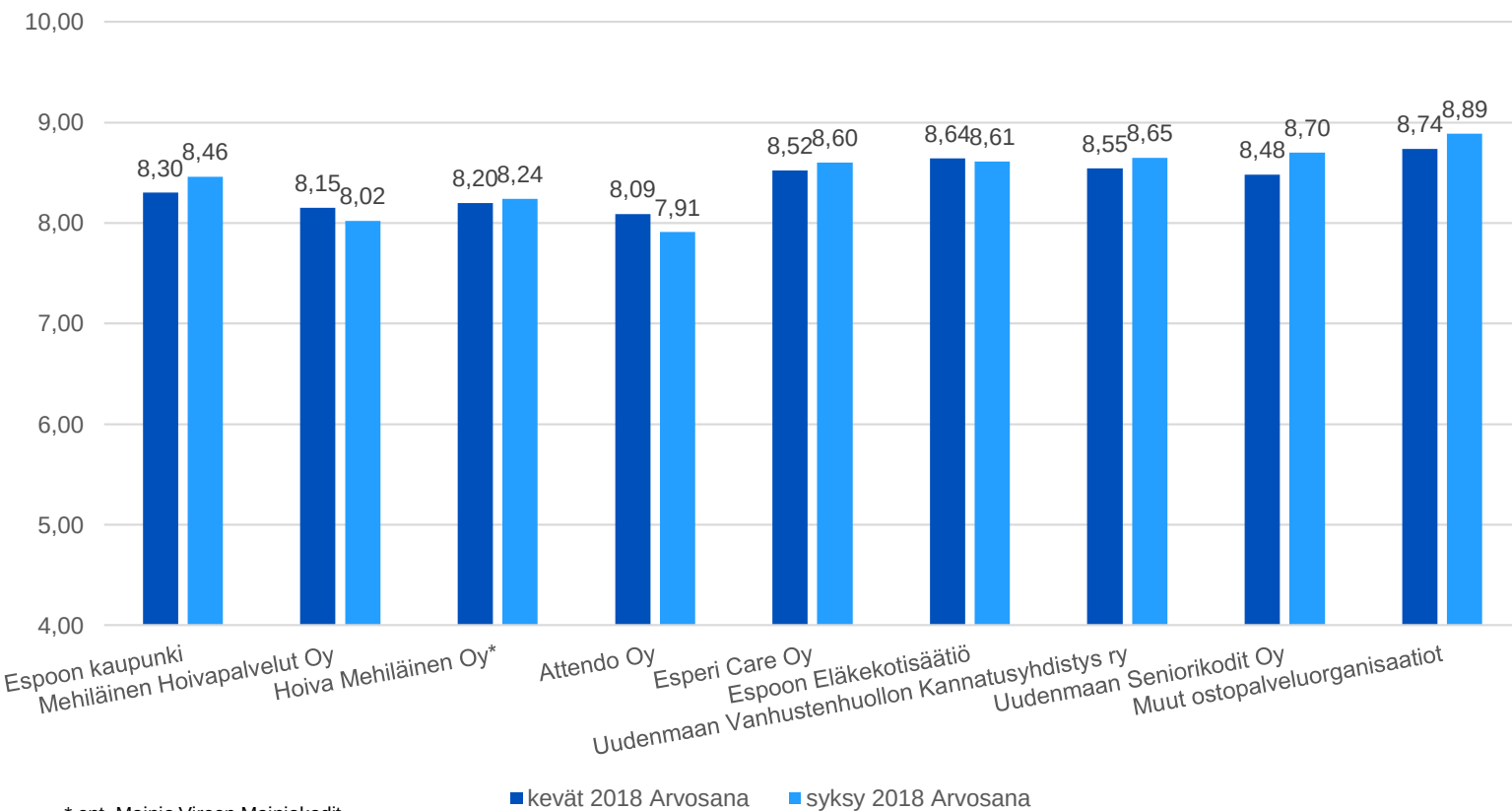
ESPOO
ESBO

Seurannassa olevat RAI-laatuinkaattorit: toteuma 2018 Espoo vs koko Suomi

Indikaattori	Espoo toteuma 2018, syksy 2018 (oma/ osto)	Koko Suomen toteuma, syksy 2018
Vuoteessa elävät	7 % / 8 %	12 %
Ei aktiviteetteja	15 % / 31 %	50 %
Niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteisilla	7 % / 13 %	22 %
Ei osallistunut omaan arviointiin	10 % / 28 %	54 %
Ajoittain vaikea kipu päivittäin	3 % / 2 %	3 %
Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin	14 % / 16 %	15 %

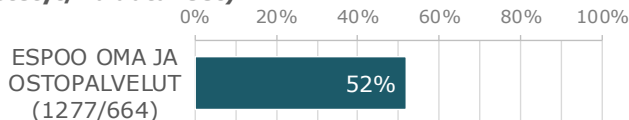
Näillä mittareilla arvioituna Espoon hoivakotien
laatu on sekä omassa toiminnassa että ostopalveluissa
selvästi parempi kuin Suomessa keskimäärin

Kouluarvosana palvelun laadusta - kevät 2018, syksy 2018

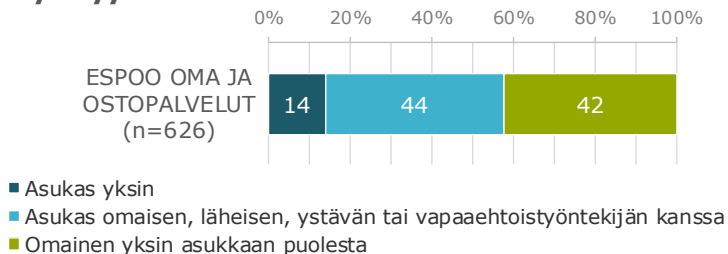


ESPOO OMA JA OSTOPALVELUT

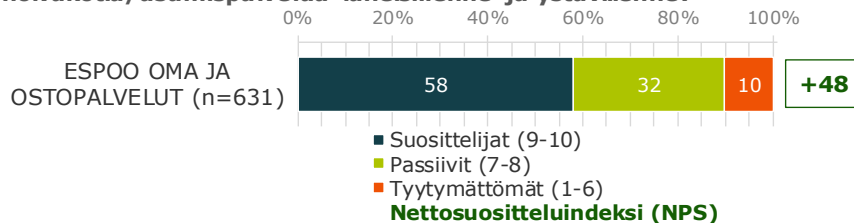
Palautusprosentti (Lähetetyt/Palautuneet)



Kyselyyn vastaaminen

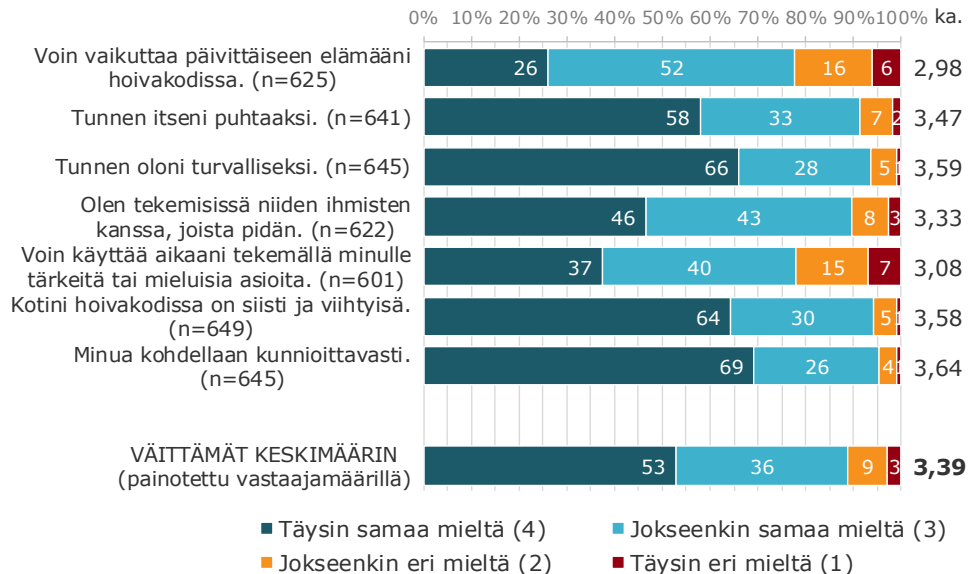


Kuinka todennäköisesti suosittelette tätä hoivakotia/asumispalvelua läheisillenne ja ystävillenne?

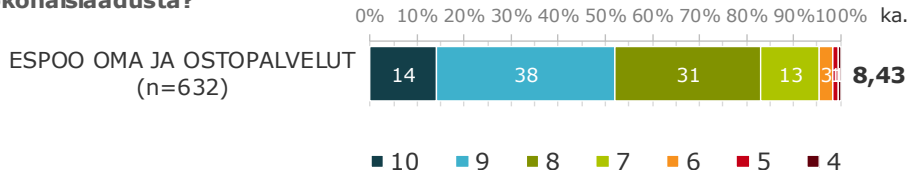


Mielipiteet väittämistä

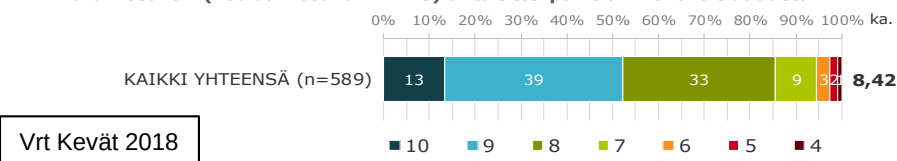
ESPOO OMA JA OSTOPALVELUT



Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaislaadusta?



Minkä arvosanan (kouluarvosana: 4 - 10) antaisitte palvelun kokonaislaadusta?



Vrt Kevät 2018

Hoiva-asumisen asiakastytyväisyys,
syksy 2018

- Hoivamarkkina muuttunut merkittävästi viime vuosien aikana: Suuret toimijat vallanneet markkinoita (40%)
- Espoon hoivakotien tilanne pääosin hyvä
- Attendon ja Mehiläisen hoivakotien toiminnassa on ollut eniten huomautettavaa
- Esperi Care pieni toimija Espoossa
- Valvontaa tehdään systemaattisesti ja siihen on resursseja. Poikkeamiin on reagoitu. Julkisuudessa olleet Espoon tapaukset ovat Espoon valvonnasta luovutettuja.
- Valvontaa tehostetaan ja painavammat keinot otetaan nopeammin käyttöön
- Uusi hankinta (laatukilpailu) kannustaa parantamaan hoidon laatua



Uusi hankinta (laatukilpailu) 2020→

- Palvelukonsepti määrittelee tuottajilta edellytettävän laadun
- Lisäksi palveluntuottajat voivat antaa palvelulupauksen
- Kaikki vähimmäisvaatimukset täyttävät palveluntuottajat voivat ilmoittautua, mutta tuottajaksi hyväksyminen ei vielä takaa asiakkaita (ei ennalta sovittuja paikkoja)
- Asiakkaat vertailevat vaihtoehtoja ja valitsevat haluamansa hoivakodin
- Asiakkaat/omaiset saavat ohjausta valintaan ja hoivakodin laatutiedot julkaistaan portaalissa (mm. asiakastyytyväisyys, laatutiedot, palautteet ja kunnan valvontatiedot)
 - > tuottajat kilpailevat jatkuvasti laadulla
- Asiakkaat voivat halutessaan vaihtaa hoivakotia



**ESPOO
ESBO**

Sote tietoisuus – paluu lähtöruutuun – 7. tuotantokausi



ESPOO
ESBO

Yhteystiedot

Neuvontaa ja palveluohjausta senioreille,

www.espoo.fi/seniorit

puh. 09 816 33 333 arkisin klo 9 –15 ja

sähköposti: nestori@espoo.fi

Pyydä apua! – yhteydenottotapa senioreille

www.espoo.fi/nestori





ESPOO
ESBO

VIISI KEINOA ELÄÄ PAREMMIN JA PIDEMPÄÄN

*Tehdään
yhdessä*
HYVINVOIVA
ESPOO

