



Asiakaskohtainen valvonta osana hyvinvointialueen valvontaa

Tuija Nuutinen ja Hannele Komu

Johdanto

Valvontaa on perinteisesti aikaisemmin tehty organisaation näkökulmasta. Asiakkaiden tietoisuuden ja vaatimusten lisääntyessä on tärkeää huomioida asiakkaat yksilöinä, yksilöllisine tarpeineen ja toiveineen. Ikääntyminen ei poista perustuslaillisia oikeuksia (Perustuslaki 731/1999).

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalainsäädäntö uudistui vuoden 2024 alusta alkaen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, jäljempänä valvontalaki). Lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus sekä varmistaa palvelujen laadukkuutta ja eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Laki korostaa toimintayksiköiden ja hyvinvointialueiden omavalvontaa sekä nostaa esiin asiakaskohtaisen valvonnan tarpeellisuuden. Asiakaskohtainen valvonta on osa hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuutta. (Valvontalaki 741/2023.) Kiljunen tutkimusryhmineen (2021) on todennut, että onnistuneen omavalvonnan edellytyksenä on omaisilta ja asiakkailta itseltään saatu palaute. Asiakkaan äänen kuuluvuutta tarvitaan osaltaan siksi, että voidaan vähentää hoivaköyhyyttä (ks. mm. Paananen ym. 2025).

Valvontalaki (741/2023) korostaa omavalvontaa ja omavalvonnallisia toimenpiteitä. Omavalvonnan näkökulmasta korostetaan toiminnan valvontaa asiakkaiden tarpeen, turvallisuuden sekä yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, jäljempänä asiakaslaki)

korostaa samoja asioita. Lisäksi edellä mainitussa laissa nostetaan esille, että toteutettaessa sosiaalihuoltoa, jota asumispalvelut ovat, tulee huomioida asiakkaan toivomukset, mieliala, etu ja yksilölliset tarpeet (Asiakaslaki 812/2000). Ikääntyneiden palvelujen laatusuositus tukee tätä (STM 2024).

Asiakaskohtaisen valvonnan toimintamallin näkökulmaksi valikoitui yksilöllisen asiakaskokemuksen turvaaminen. Näkökulman valinta oli keino erottaa muut asiakastapaamiset asiakaskohtaisesta valvonnasta. Asiakaskokemuksen huomioiminen palveluiden tuottamisessa ja niiden kehittämisessä on keino tuottaa asiakkaalle laadukkaita ja arvoa tuottavia palveluja.

Asiakaskokemuksen kokonaisuuden selvittämiseksi käytettiin apuna pienryhmiä, jotka tuottivat tietoa hyvästä asiakaskokemuksesta, keinoista, joilla voidaan tukea asiakkaan hyvää asiakaskokemusta sekä mahdollisista esteistä hyvän asiakaskokemuksen toteutumisessa. Lisäksi tapaamisissa tuotettiin ajatuksia uuden valvonnan kokonaisuuden tueksi.

Asiakaskokemuksen kokonaisuus tarkentui neljään näkökulmaan, joiden avulla luotiin pohja kirjalliselle asiakaskohtaisen valvonnan mallille. Malli sisältää valvonnan sisällöllisen avauksen, valvonnan tavoitteet, valvontakäyntiä tukevat kysymykset sekä aikataulutuksen valvonnallisen tapaamisen toistuvuudelle. Mallin avulla asiakaskohtaista valvontaa voidaan toteuttaa yhdenvertaisesti ja tasalaatuisesti huomioiden myös sopimusvalvonta ja lainsäädännön vaatimukset.

Tämä kirjoitus perustuu Tuija Nuutisen (2023) ylemmän ammattikorkeakoulun opin- näytetyöhön Karelia ammattikorkeakoulussa ja mallin käyttöön otosta saatuihin kokemuksiin Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksen huomioiminen on tärkeää kaikissa palveluissa. Asiakaskokemus on jatku- mo, joka muodostuu ennen palvelua, kehitty- sen aikana ja jatkuu palvelun päättymisen jäl- keen. Asiakaskokemus on kokonaisuus, jonka nähdään muodostuvan toiminnasta, tunteesta ja merkityksestä. (Tuulaniemi 2013.) Asiakas- kokemukseen ja sen kehittämiseen keskitty- minen on organisaatiolle keino tuottaa asiak- kaalle arvoa tuottavaa ja laadukasta palvelua (Saarijärvi & Puustinen 2020).

Hoivakodin toimintaympäristön asiakas- kokemus muodostuu monista eri tekijöistä. La- ki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemi- sesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalve- luista (980/2012) korostaa arvokasta ikäänty- mistä ja velvoittaa järjestämään palvelut niin, että asiakas kokee elämänsä mielekkäänä, mer- kityksellisenä ja turvallisena. Elämä sosiaalisen vuorovaikutuksen ympäröimänä, hyvinvointia tukevan arjen keskellä, tukee hyvää ja arvokasta ikääntymistä (Kulmala 2019). Elämänlaadussa korostuu neljä ulottuvuutta, fyysinen, psyykki- nen, sosiaalinen ja ympäristö, jotka kaikki ovat yhteydessä toisiinsa. Ulottuvuudet nostavat esiin ikääntyneiden hyvän arjen, voimaannut- tavan huolenpidon sekä kokonaisvaltaisen akti- voinnin ja vuorovaikutuksen. Ikääntyneiden omien voimavarojen tukeminen on osa hyvän hoivan kokemusta. Asiakkaan näkeminen arvok- kaana yksilönä, jota hoitotyön arjessa kun- nioitetaan, on onnistuneen hoivan kannalta erityisen tärkeää. (Räsänen 2011.) Asiakkaan kunnioittaminen, arvokas kohtelu ja kohtaa- minen luovat pohjaa hyvälle asiakaskokemuk- selle. Asiakkaan vierelle pysähtyminen ja ajan

antaminen kertoo asiakkaan arvostamisesta. (Pirhonen 2017.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kun- nioittamista korostavat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki (812/2000)) sekä sosiaali- ja terveystalve- luista (STM 2024). Molemmissa asiakirjoissa korostetaan asiakkaan kuulluksi tulemista, itsemäärää- misoikeutta ja tasapuolista kohtelua.

Pirhonen (2017) nostaa esille itsemäärää- misoikeuden toteutumisen ja tukemisen. Hän toteaa, että ikääntyneen asiakkaan näkyvyys tai näkymättömyys arjessa kertoo siitä, onnistu- taanko hoivakodissa tuottamaan palvelua, jon- ka kautta tuetaan asiakkaan arvokasta elämää. Asiakkaan tulee saada hoivakodissa eläessään tuoda esille itseään ja omaa minua, elää aitoa, oman näköistään elämää, tehden päätök- siä ja osallistuen. (Pirhonen 2017.)

Monet tekijät vaikuttavat hyvään asiakas- kokemukseen. Näitä ovat muun muassa tilat, hoidon ja hoivan laatu, omaisyhteistyö ja joh- taminen. Hoivakodeista puhutaan kodinomai- sina yksikköinä, mutta ei ole määritelty, tai on vaikea määritellä, kodinomaisuutta. Kodin- omaisuudella on vahva sidos jokaisen henki- lökohtaiseen asiakaskokemukseen, ja toisaal- ta se ei välttämättä huomioi asiakaskokemusta. (Kaskiharju 2021; Komu 2016.) Tilojen toi- mivuutta tarkasteltaessa korostuu asiakkaiden kyky hallita tiloja nykyisen toimintakykynsä näkökulmasta (Pirhonen 2017). Hoivakodin ympäristöä tarkasteltaessa tulee huomioida, miten tilat mahdollistavat yhteisen ajanvieton ja tutustumisen sekä yhteiset ruokailuhetket (Prathima & Venke 2020).

Asiakaskokemuksen tarkastelussa korostu- vat usein hyvän hoidon laadukysymykset. Hy- vää hoitoa turvaavat hoitajat tekevät hoitotyötä osittain koulutuksen luomaan ammattikulttu- uriin turvautuen (Komu 2016). Vahvan amma- tillisen osaamisen lisäksi hoitajien tulisi ym- märtää, että asiakkaalla on takanaan pitkä ja persoonallinen elämä, joka vaikuttaa siihen,

miten hän kokee hyvän hoidon kokonaisuuden (Pirhonen 2017). Hoitajien määrä ei suoraan korreloi hyvään asiakaskokemukseen, vaan henkilökunnan osalta ratkaisevampaa on koulutus, monipuolinen osaaminen ja henkilökunnan pysyvyys (Räsänen 2011). Toiminnallisen arjen avulla on mahdollista tukea asiakkaan hyvää asiakaskokemusta ja estää yksinäisyyden kokemusta. Aktiivisen arjen toimintoja tarjottaessa on tärkeää huomioida yksilöllisesti asiakkaan aiemmat harrastukset ja ryhmätoimintaan osallistumiset. (Prathima & Venke 2020.) Fyysisellä toimeliaisuudella on todettu olevan yhteys henkiseen hyvinvointiin, koska fyysinen hyvinvointi tukee aivotoimintaa ja positiivista itsetuntoa sekä toisten kanssa liikuttaessa osallisuuden tunnetta (Senik ym. 2021).

Omaisyyhteistyön tukeminen korostuu ikään-tyneiden hoivatyössä. Omaisilla on merkittävä rooli asiakkaan menneisyyden ja muistojen vahvistajana sekä asiakkaan elämän hallinnan tukijana (Pirhonen 2017; Prathima & Venke 2020).

Ikään-tyneiden hoivatyön johtaminen on selkeästi uuden edessä. Hyvän johtamisosaamisen tueksi tarvitaan uudenlaista johtamista, joka perustuu moniulotteiseen näkemykseen ikään-tyemisestä sekä näkemykseen nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Johtamisen tavoitteena tulee olla asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi ja hyvä elämänlaatu. Asiakaslähtöinen organisaatio nostaa asiakkaan ja hänen näkemyksensä vanhustyön johtamisen keskiöön. (Räsänen & Valvanne 2017.)

Asiakaskokemuksen selvittäminen

Asiakaskokemuksen kokonaisuuden selvittämistä tehtiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä käyttäen apuna pienryhmiä. Pienryhmät muodostuivat hoivakodissa asuvien asiakkaiden omaisista, hoivakodin sairaanhoitajista sekä valvonnasta vastaavan yksikön työntekijöistä. Pienryhmien teemahaastatteluilta tuotettiin tietoa hyvästä asiakaskokemuksesta, keinoista,

joilla voidaan tukea hyvää asiakaskokemusta sekä mahdollisista esteistä hyvän asiakaskokemuksen toteutumisessa. (Nuutinen 2023.) Asiakkaita ei kutsuttu mukaan pienryhmiin, koska arjen valvontatyön kautta oli tieto, että asiakkaista suurimmalla osalla on jonkinasteinen muistisairaus, ja kehittämisessä haluttiin ottaa huomioon eettisyys ja noudattaa Tutkimuseettisen lautakunnan (TENK) ohjeita (TENK 2019).

Pienryhmien teemahaastattelut ja kehittämistyö tuottivat asiakaskokemuksen kokonaisuudesta paljon erilaisia ajatuksia. Sisällönanalyysin avulla aineisto saatiin tulkittua, luokiteltua, yksinkertaistettua ja tiivistettyä (Hirsjärvi & Hurme 2019). Kokonaisuudesta tehtiin asiakaskokemuksen kuvauksen osalta pelkistämistä hakemalla aineistosta asiaa kuvaavia asiasanoja ja lauseita. Sen jälkeen aineisto ryhmiteltiin tukeutumalla hyvinvointialueen voimassa olevan asumisen puitesopimuksen laatu-kuvauksessa asiaa kuvaaviin kokonaisuuksiin. Lopuksi asiakokonaisuudesta luotiin teoreettista käsitteistöä. (Tuomi & Sarajärvi 2002.)

Asiakaskokemuksen kokonaisuus tarkentui neljään eri näkökulmaan, joiden avulla lähdettiin luomaan pohjaa asiakaskohtaiselle valvonnan mallille.

Asiakas oman elämänsä asiantuntijana ja päätöksentekijänä

Yksilöllisyyden ja vaikuttamismahdollisuuksien osalta nousivat esille aiempi elämänhistoria ja mielenkiinnon kohteet sekä niiden huomioiminen. Mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon ja sitä kautta mahdollisuus omaan näköiseen elämään korostuivat. Kuulluksi tulemisen ja kohtaamisen katsottiin perustuvan aitoon kohtamiseen, hymy ja toimivaa vuorovaikutusta unohtamatta. Palvelun saaminen omalla äidinkielellä, kiireettömästi, lempeästi, asiakasta kuunnellen ja ymmärtäen, korostui. Toiminnallinen arki ei vaadi suuria tekoja, vaan se voi koostua arjen hyvistä rutiineista sekä mahdollisuudesta osallistua arjen työhön

ja touhuun. Turvallisuuden tunnetta voidaan tukea antamalla apua ajallaan ja huolehtimalla hoidon jatkuvuudesta. Tutuksi tuleminen niin hoitajien kuin muiden asiakkaiden kanssa tuo turvaa hoivakodissa asuvalle asiakkaalle. (Nuutinen 2023.)

Omahoitajuus ja omaisyhteistyö asiakkaan elämän tukena

Tuttu omahoitaja, jonka kanssa on hyvät ja toimivat vuorovaikutussuhteet, koettiin tärkeiksi. Omaisten mukanaoloa arjessa ja toimimista asiakkaan muistojen vaalijana pidettiin merkittävänä. Toimivalla vuorovaikutuksella asiakkaan, omaisen ja omahoitajan välillä on merkittävä rooli asiakkaan tukiverkostoissa. (Nuutinen 2023.)

Laadukas asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä tukeva hoito ja hoiva

Hyvinvoinnin tukemisen nähdään rakentuvan perussairauksien hyvästä yksilöllisestä hoidosta ja perushoivasta, unohtamatta kuitenkin asiakkaan elämänkaarta ja sairauksia osana normaalia elämäntapaa. Osallisuus nostaa esiin mahdollisuuden elää ja toimia osana hoivakotia ja sen ulkopuolista maailmaa. Osallisuudessa korostettiin toiminnan yksilöllisyyttä. (Nuutinen 2023.)

Hoivakodin toiminta

Hoivakodin toimintaa koskeva näkökulma nosti esiin hoivakodin esteettömät sisä- ja ulkotilat sekä oman huoneen estetiikan ja siisteyden (Nuutinen 2023).

Asiakaskohtaisen valvonnan teoreettinen tausta

Asiakaskohtainen valvonta on osa hyvinvointialueiden valvontavastuuta ja omavalvontaa. Valvontalaki 741/2023 ottaa kantaa palvelun

laatuun todeten, että sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Omavalvonnan avulla turvataan asiakkaiden palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. (Valvontalaki 741/2023.)

Palveluntuottajan tulee laatia omaa toimintaansa ja alihankkijoiden työtä kuvaava ja ohjaava omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma kuvaa toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja asiakasturvallisuutta. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys ja vaaratapahtumien ilmoitusvelvollisuus on osa omavalvonnan kokonaisuutta. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, jonka tulee olla nähtävillä palveluyksikön ulkoisilla nettisivuilla sekä olla julkisesti nähtävillä palveluyksikön yleisissä tiloissa. (Valvontalaki 741/2023.)

Hyvinvointialueilla on ohjaus- ja valvontavelvollisuus järjestämistä vastuulleen kuuluvan palvelutoiminnan osalta. Hyvinvointialueen tulee koostaa omavalvontaohjelmaan, miten palvelutoiminnan toteutumista, laatua, turvallisuutta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan. Mikäli hyvinvointialue huomaa palvelutoiminnassa korjattavaa, epäkohtia tai puutteita, tulee sen omalla toiminnallaan ensisijaisesti ohjata palveluntuottajaa korjaamaan toimintaansa. (Valvontalaki 741/2023.)

Asiakaskohtaisella valvonnalla on omavalvonnallisen valvonnan lisäksi vahva kytkentä sopimusvalvontaan. Asiakaskohtaisen valvonnan käynnillä kuullaan asiakasta ja hänen omaistaan peilaten hoidon laatua ja sen tavoitteita voimassa olevaan ikääntyneiden asumispalveluiden puitesopimukseen ja sen palvelukuvaukseen sekä lainsäädännön vaatimuksiin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.)

Kohti asiakaskohtaista valvontaa

Asiakaskohtaista valvontaa toteutettiin aiemmin eri toimijoiden ammattiosaamisen ja arjen

työn havainnoista nousseiden kysymysten turvin. Havaittiin tarvittavan kehittämistoimia ja lähdettiin rakentamaan asiakaskohtaisen valvonnan mallia. Mallin avulla asiakaskohtaista valvontaa voidaan toteuttaa yhdenvartaisesti ja tasalaatuisesti. (Nuutinen 2023.)

Asiakaskohtaisen valvonnan lähtökohdaksi valikoitui yksilöllisen asiakaskokemuksen turvaaminen. Asiakaskokemuksen turvaamisen kautta voitiin erottaa asumispalveluyksikössä toteutettavat asiakastapaamiset ja muut asiakkaan hoitoon liittyvät neuvottelut asiakaskohtaisesta valvonnasta. Asiakaskokemuksen korostaminen tukee asiakaskohtaisen valvonnan selkeää yhteyttä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisen hoidon toteutumisen tukemiseen, asumispalveluiden laatuun liittyvään sopimusvalvontaan sekä lainsäädännön toteutumisen seurantaan asiakkaan hyvään hoitoon liittyen. (Nuutinen 2023.)

Mallin kehittämistyötä vietiin eteenpäin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusotteen avulla, spiraalimallia hyödyntäen. Kehittämisessä merkittävässä roolissa olivat kolmen pienryhmän yhteiset haastattelut sekä yhteinen kehittämistapaaminen. Haastatteluilla haettiin näkemyksiä hyvästä asiakaskokemuksesta ja sen esteistä sekä keinoja hyvän asiakaskokemuksen tukemiseen. Lisäksi haastatteluissa selvitettiin, millaisen asiakaskohtaisen valvonnan avulla voidaan tukea hyvää asiakaskokemusta. (Nuutinen 2023.)

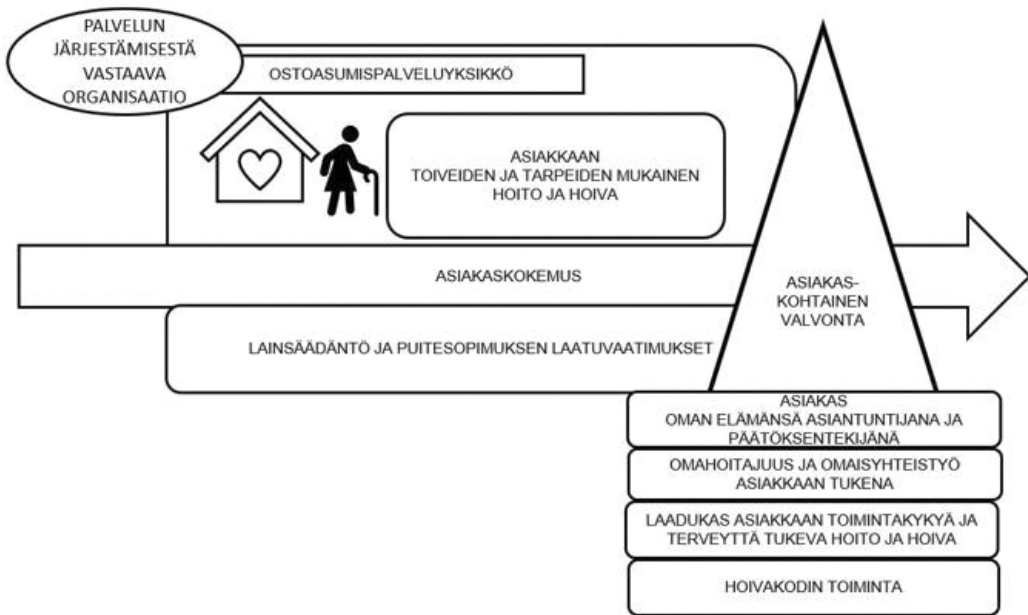
Asiakaskohtainen valvonnan malli

Malliin on koostettuna asiakaskohtaisen valvonnan kuvaus, valvonnan tavoitteet ja teemat sekä kysymykselliset kokonaisuudet. Mallipohjassa otetaan kantaa siihen, ketkä osallistuvat valvontatapaamiseen, mitkä ovat osallistujien roolit, miten tapaamiseen tulee valmistautua ja miten usein asiakaskohtainen valvontatapaaminen on tarkoitus toteuttaa. Mallin avulla toteutetun valvonnan koettiin tukevan asiakkaan hyvää asiakaskokemusta ja asiakkaan

omahoitajan työtä. Mallin hyödyntämisen turvin omaisten tiedonsaanti asiakkaan oikeuksista, asumisen puitesopimuksen laatuvaatimuksista ja lainsäädännöistä paranee. (Nuutinen 2023.)

Mallin mukaan on tärkeää huomioida asiakkaan keskeinen rooli, kysymysten selkeys sekä hoito- ja palvelusuunnitelman sisältö. Valvonnan malliin sisältyvien kysymysten toimittaminen omaisille etukäteen koettiin tärkeäksi erityisesti tilanteissa, jossa yksi omainen edustaa isompaa läheisten joukkoa. Valvontatapaamisen sisällön osalta korostettiin, että omahoitaja nostaa keskeisimmät asiat esille asiakkaan sen hetkisestä hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Näin saadaan myös hoito- ja palvelusuunnitelma päivitettyä ajan tasalle. Kysymyksissä koettiin tärkeäksi huomioida asiakkaan yksilöllisyys, elämänhistoria, tavat ja tottumukset, sosiaaliset suhteet ja kohtaaminen sekä toiveet toiminnalliselle arjelle. Omaisilta toivottiin keskustelun kautta vinkkejä, miten he voivat osallistua hoivakovin ja asiakkaan arkeen. Asiakaskohtaisen valvonnan tapaamisen vastuuhenkilöltä eli valvonnasta vastaavalta taholta toivottiin informaatiota palveluista ja asiakaskohtaisen valvonnan kokonaisuudesta. Asiakkaan näkökulmien, tarpeiden ja toiveiden esiin nostaminen ja niiden pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelman kehittäminen koettiin vastuulliseksi tehtäväksi. Toiveissa korostuivat hoivakodin toiminnan kehittäminen ohjauksen keinoin sekä vaikeiden asioiden esille nostaminen. (Nuutinen 2023.)

Asiakas oman elämänsä päätöksentekijänä ja asiantuntijana nostaa esille kysymyksiä yksilöllisyydestä, vaikuttamismahdollisuuksista, kuulluksi tulemisesta ja kohtaamisesta sekä toiminnallisesta arjesta ja turvallisuudesta. Omahoitajuus ja omaisyhteistyö asiakkaan elämän tukena nostaa keskusteluun omahoitajan ja omaisen rooliin liittyviä kysymyksiä. Laadukas asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä tukeva hoito ja hoiva pohjautuu yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman kokonaisuuteen sekä keinoihin tukea asiakkaan toimintakykyä ja hy-



Kuva 1. Asiakaskohtaisen valvonnan kokonaisuus kuvana (Nuutinen 2023).

vinvointia. Hoivakodin toiminta nostaa esiin johtamisen rakenteet ja niiden toimivuuden, hoivakodin tiloihin liittyvät kysymykset sekä asiakkaan tarpeita vastaavan henkilöstörakenteen ja määrän. (Nuutinen 2023.)

Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisen hoidon ja hyvän asiakaskokemuksen turvaamisen tueksi valvontaan kuuluu keskustelua ohjaavien kysymysten lisäksi joitakin laatua numeraalisesti mittavia kokonaisuuksia. Nämä mittarit ovat NPS-suosittelemiseksi sekä THL:n asiakaskokemusta ja -tyytyväisyyttä kuvaavat väittämät. Lisäksi kokonaisuuteen kuuluu yksi hyvinvointialueen oma asiakkaan kokonaistyytyväisyyttä mittaava kysymys, jossa apuna käytetään myös ”hymynaamakuvaa” vastaamista helpottamaan. (Nuutinen 2023.)

Kokemuksia asiakaskohtaisesta valvontamallista

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella malli on osittanut toimivuutensa. Valvontamallia on

työstetty paljon niin teoreettisen viitekehyksen kuin asiakaskokemuksen selvittämisen osalta. Aiempi asiakaskohtaisen valvonnan toimintatapa toimi hyvänä pohjana mallin suunnittelulle.

Uuden kirjallisen valvontamallin toiminta on vakiintunutta ja tuottaa niin asiakkaalle, omaisille, hoivakodeille kuin hyvinvointialueelle tasalaatuisesti tietoa hoivakodin toiminnan kokonaisuudesta ja sen laadusta sekä asiakkaan asiakaskokemuksesta. Malli on vastannut hyvin olemassa olevan lainsäädännön ja suositusten vaatimuksiin.

Malli on tarkoitettu hyvinvointialueen valvontaa tekevien työkaluksi. Se on myös keino tehdä näkyväksi valvontatyötä ja erityisesti hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisten omatyöntekijöiden tärkeää toimintaa ja työtä (Sosiaalihuoltolaki 812/2014). Omatyöntekijöiden rooli asiakaskohtaisen valvontamallin mukaisen tapaamisen puheenjohtajana kirkastaa muille tapaamiseen osallistuville omatyöntekijän roolia asiakkaan hyvän hoidon kokonaisuuden turvaajana.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue – Keusote on toteuttanut asiakaskohtaista valvontaa ostoasumispalveluiden asiakkaille. Asiakaskohtaisen valvontatapaamisen ja tutustumisen myötä asiakkaiden ja omaisten sekä hoivakodin asiakkaiden omahoitajien on ollut helpompi ottaa yhteyttä omatyöntekijään. Näin monet arkiset asiat on saatu ratkaistua lyhyiden tapaamisten tai puhelinkeskustelujen avulla. Tarve kirjallisiin epäkohtailmoituksiin sekä raskaampiin hallinnollisiin reklamaatioihin, kuten muistutuksiin ja kanteluihin, on asiakaskohtaisten valvontatapaamisten myötä selvästi vähentynyt. Hallinnollisten reklamaatioiden luonne on selkeästi muuttunut. Niiden pääpaino on nykyään yksikkökohtaisissa laadullisissa haasteissa, aiemmin tulleiden yksittäisten hetkellisten tapahtumien kuvausten sijaan. Hallinnollisissa reklamaatioissa tuodaan nyt enenevässä määrin esiin koko hoivakodin toimintaan ja kaikkien asiakkaiden hyvinvointiin liittyviä asioita.

Mallin käytön jatkuva kehittäminen

Jokainen asiakaskohtaisen valvonnan tapaaminen tuottaa uutta tietoa mallista, ja sitä kehitetäänkin jatkuvan parantamisen näkökulmasta suunnaten jo katsetta tulevaisuuteen ja uuteen asumispalveluiden kilpailutuskokonaisuuteen. Mallin kautta voidaan nostaa esille niitä asiakaskokemukseen liittyviä näkemyksiä, joita asiakkaat ja omaiset ovat tuoneet esille käydyissä keskusteluissa. Painopisteet toimivat uuden kilpailutuksen palvelukuvauksen sisällöllisinä nostoina tuleville vuosille, lainsäädännön uudistuksia unohtamatta. (Nuutinen 2023.)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue – Keusotella on kokemuksen perusteella todettu, että asiakaskohtaisen valvontamallin käyttöönotto on omalta osaltaan vahvistanut omatyöntekijän roolia heille itselleen. Oman työn sitominen lainsäädäntöön, laatusuosituksiin ja voimassa oleviin sopimuksiin tuo esille heidän työnsä merkityksellisyyttä. Tämä on osaltaan ollut tu-

kemassa valvontatyön hyvää veto- ja pitovoimaa. Omatyöntekijän virkoihin on ollut hyvin hakijoita, eikä työstä johtuvia irtisanoutumisia ole ollut. Hyvästä työnantajan suositeltavuudesta ja työelämän laadusta kertoo myös työelämän laadun indeksi, joka on korkealla tasolla hyvinvointialueen sisäisessä vertailussa.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue – Keusotella koetaan, että asiakkaan ääni, hänen ajatuksensa ja toiveensa hoitoon liittyen, on asiakaskohtaisella valvonnalla saatu nostettua entistä paremmin esille. Asiakkaiden ja omaisten palaute neuvotteluissa on osoittanut, että tällaisia asiakkaan arkea ja hoidon kokonaisuutta avaavia neuvotteluja tarvitaan. Omaiset ovat kertoneet, että asiakaskohtaisen valvonnan malli on monipuolinen ja ajatuksia herättävä. Malli on saanut asiakkaan läheiset ajattelemaan hoivakodin elämää aiempaa moniulotteisemmin. Omaiset ovat kokeneet, että valvontatapaamisen jälkeen on varmempi ja rauhallisempi olo asiakkaan puolesta. Moni asiakaskohtaiseen valvontatapaamiseen osallistunut asiakas tai omainen on todennut, että keskustelu on antanut selkeyttä erilaisiin asioihin. Asiakaskohtainen valvonta nostaa esille asiakkaan kokemuksia yksilöllisesti, liittyivätpä ne siivoukseen, asiakaslaskutukseen tai palvelun laatuun. Valvonnan mallin avulla saadaan kuuluviin asiakkaan näkemykset tasalaatuisesti hoivakodin kokonaisnäkökuvan rinnalla. Näin hyvinvointialueen omavalvonta on monipuolistunut ja nostanut tavoitteellisesti esille asiakkaan ajatukset, toiveet ja hoidon tarpeen keskiöön.

Yhteenveto

Karelia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä (Nuutinen 2023) kehitetty asiakaskohtainen valvontamalli on tuonut tarvittavan lisän laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen vanhuspalveluun valvontalain (714/2023) hengen mukaisesti. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue – Keusotella mallin käyttö on osoittanut, että

asiakaskohtaisella valvonnalla on voitu parantaa asiakkaan yksilöllistä huomioimista ja asiakaskokemusta. Malli on vähentänyt ja nopeuttanut erilaisia rekламаatioprosesseja. Mallin avulla on saatu määriteltyä paremmin sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän tehtäviä ja lisätty vuoropuhelua asiakkaan tai hänen läheistensä kanssa. Malli on sellaisenaan hyödynnettävissä ja käyttöön otettavissa asiakaskohtaiseen valvontaan, sekä hyvinvointialueiden yksiköissä että yksityisissä asumispalveluyksiköissä. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue – Keusotella on todettu, että mallia voidaan hyödyntää kaikissa asiakasryhmissä.

Kirjoittajat

Tuija Nuutinen, Sh ylempi AMK, vs.
Ikääntyneiden asumispalvelujen päällikkö
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
tuija.nuutinen@keusote.fi

Hannele Komu, sh, TtT, AmO, palvelujohtaja,
ikäntyneiden palvelut, ma. tuntiopettaja
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Karelia AMK
hannele.komu@siunsote.fi

Kirjallisuus

- Hirsjärvi S, Hurme H. Tutkimushaastattelu: Teema-haastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus, 2019.
- Kaskiharju E. Quo vadis, kodinomaisuus? Käsitteen tarkastelua virallislähteissä. *Gerontologia* 2021;35(4):372–84. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.99268>
- Kiljunen O, Välimäki T, Partanen P, Kankkunen P. Turvallisuuden edistäminen iäkkäiden tehostetussa palveluasumisessa. *Gerontologia* 2021;35(2):156–71. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.97264>
- Komu H. Organisaatiokulttuuri julkisissa ja yksityisissä hoivakodeissa – julkinen ja yksityinen hoivapalvelu toimintaympäristön ja henkilöstön vertailuna. Itä-Suomen yliopisto, 2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2294-6>
- Kulmala J, toim. Hyvä vanhuus: Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. Jyväskylä: PS-kustannus, 2019.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Internet: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. Internet: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023. Internet: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Nuutinen T. Asiakaskohtainen valvonta hyvän asiakaskokemuksen turvaajana ikääntyneiden ostosumispalveluissa. YAMK-opinnäytetyö. Kareliammattikorkeakoulu, 2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023052915456>
- Paananen J, Moore V, Blomqvist K, Kulmala J, Pirhonen J. Family members' perspectives on the unmet care needs of people living with dementia in nursing homes. *J Social Service Res* 2025;51(1):86–101. <https://doi.org/10.1080/01488376.2024.2369115>
- Perustuslaki 731/1999. Internet: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Pirhonen J. Good human life in assisted living for older people: what the residents are able to do and be. Tampere: Tampere University Press, 2017. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0416-4>
- Prathima N, Venke I. how elderly residents in nursing homes handle loneliness—from the nurses' perspective. *Sage Open Nurs* 2020;6. <https://doi.org/10.1177/2377960820980361>
- Räsänen R. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201110061173>
- Räsänen R, Valvanne J. Vanhustyö tarvitsee uudenlaista johtamista tavoitteeksi asiakkaan hyvän elämänlaatu. Teoksessa: Kulmala J, toim. Parempi vanhustyö menetelmiä johtamisen kehittämiseen. Helsinki: PS-kustannus, 2017:20–42.
- Saarijärvi H, Puustinen P. Strategiana asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo, 2020.

- Senik C, Zappalà G, Milcent C, Gerves-Pinquier C, Dargent-Molina P. Happier elderly residents. The positive impact of physical activity on objective and subjective health condition of elderly people in nursing homes. Evidence from a multi-site randomized controlled trial. *Appl Res Qual Life* 2021;17(2):1091–111. <https://doi.org/10.1007/s11482-021-09952-4>
- STM. Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 2024. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5436-6>
- TENK. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Internet: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf (viitattu 20.2.2022).
- Tuomi J, Sarajärvi A. Laadullinen tutkimus ja sisälönanalyysi. Helsinki: Tammi, 2002.
- Tuulaniemi J. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum, 2013.