

**Tampereen kaupunki**

**Sosiaali- ja terveystalvelut**

22.10.2021

Dnro TRE:6645/05.00.02/2021

**Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto**  
**Perustalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue**  
**Kirsi Harju Ylitarkastaja**

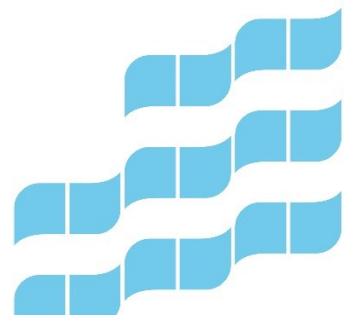
Viite: LSSAVI/13976/2021

### **Tampereen kaupungin vastaus lisäselvitys- ja selityspyyntöön**

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston pyytää selvityspyyntöillä (LSSAVI/13976/2021) selityksiä erityisesti niistä toimenpiteistä, joilla Tampereen kaupunki korjannut tai tulee korjaamaan Tammelan TamPELLAN alueen kotihoidon talvelut lainmukaiseksi. Lisäksi aluehallintovirasto on pyytänyt Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalveluiden talvelualueetta hankkimaan tarvittavat selvitykset edellisiltä (Luona Hoiva Oy ja Kotitalvelu Mehiläinen) ja nykyisiltä talveluntuottajilta (Alustatalvelu Sociala Oy ja Hoiva Petsamo) sekä antamaan lausuntonsa Tammelan ja TamPELLAN kotihoidon talveluntuottajavaihdoksen osalta.

Tampereen kaupunki on pyytänyt Luona Hoiva Oy:ltä (myöhemmin Luona), talveluintegraattoritoimijana, selvityksen, joka on toimitettu kaupungille 19.10.2021 (liite 1). Selvityspyyntöön kaupunki toimitti myös suoraan Kotitalvelu Mehiläiselle (myöhemmin Mehiläinen) Luonan pyynnöstä. Kotitalvelu Mehiläisen selvitys toimitettu Tampereen kaupungille 19.10.2021 (liite 2). Selvitykset ovat Tampereen kaupungin selvityksen liitteenä.

Tampereen kaupunki pyysi myös Alustatalvelu Sociala Oy:ltä (myöhemmin Sociala) talveluintegraattoritoimijana nykyisten toimijoiden selvitykset (Alustatalvelu Sociala Oy ja Hoiva Petsamo). Socialan selvitys on toimitettu kaupungille 14.10.2021 (liite 3).



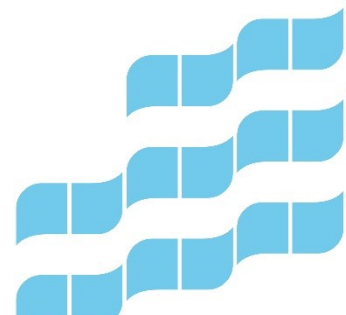
**Kotitori -palveluintegraattorimalli**

Tampereen kaupungin Kotitori-palveluintegraattorimalli on monituottajuuteen perustuva kumppanuusmalli, joka yhdistää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut ja toiminnan yksittäisen asiakkaan ja palvelujen järjestäjän tueksi. Aluehallintovirasto on aiemmin todennut, että palveluintegraattorimallin monimutkainen palvelujen tuottamisen rakenne, jossa on palveluintegraattori ja palveluntuottajien yhteenliittymiä, on jo itsessään asiakasturvallisuusriski. Tähän aluehallintoviraston näkemykseen Tampereen kaupunki ei yhdy. Palveluintegraattorimallin juuret ovat Tekesin kehittämishankkeessa 2000-luvun alkupuolella. Palveluintegraattorimalli on ollut kaupungilla toiminnassa vuodesta 2009 lähtien, ja se on toiminut menestyksekkäästi 12 vuotta. Tampereen kaupunki ei näe, että itse palveluintegraattorimalli olisi Tammelan ja Tampellan kotihoidon haasteiden syy.

Kaupungilla on vastuu palvelujen järjestämisestä ja turvaamisesta, vaikka se voi tuottaa palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Kotitori-palveluintegraattorimallissa toimijoiden tehtävien, vastuiden ja velvollisuuksien osalta on oma rakenteensa. Palveluintegraattorilla on omat ydintehtävät, joita ovat neuvonnan ja ohjauksen palvelujen tuottaminen, palveluntuottajaverkoston muodostaminen sekä kehittämisen ja muutosjohtamisen tukeminen. Palveluintegraattori kilpailee sopimuksessa määriteltyihin palveluihin tarvittavat palveluntuottajat vähintään kaupungin vaatimusten mukaisesti.

Kotitori-palveluintegraattorimallissa kaupungilla on suora sopimussuhde vain palveluintegraattorin kanssa. Palveluintegraattorimallin mukaisesti kaupunki neuvottelee palveluintegraattorin kanssa, ei suoraan yksittäisten tuottajaverkoston palveluntuottajien kanssa. Palveluintegraattorilla puolestaan on sopimussuhde tuottajaverkostonsa palveluntuottajiin. Kotitori-palveluintegraattorimalli. Liite 4.

Palveluntuottajaverkoston muodostaminen ja hallinnointi on vaativa tehtävä. Palveluintegraattori vastaa tuottajaverkoston ennakoivasta johtamisesta, hallinnasta, verkoston täydentämisestä ja sopimuksista. Palveluintegraattori vastaa kokonaisuudessaan sopimuksen mukaisen toiminnan varmistavasta perehdytyksestä. Se vastaa, että tuottajaverkoston palveluntuottajat ja palveluntuottajan henkilöstö tuntevat ja tietävät palvelun sisällön, tuottamisen toimintaprosessit, pelisäännöt sekä yhteistyömallit ja tavat. Palveluintegraattori vastaa myös kaupungin ohjeisiin ja käytäntöihin tulevien päivitysten/muutosten jälkeen siitä, että toimintaprosessien muutokset tiedetään ja jalkautetaan. Palveluintegraattori vastaa kokonaisuudessaan palveluntuottajaverkoston tuotannon laadun, valvonnan sekä sopimuksen mukaisuuksien seurannasta ja raportoi kaupungille.



## Vastaukset aluehallintoviraston kysymyksiin

- 1. Miten palveluntuottajavaihdokseen valmistauduttiin kaikkien osalta, Tampereen kaupunki, Luona Hoiva Oy, Kotihoito Mehiläinen, Sociala Oy ja Hoiva Petsamo? Konkreettiset toimenpiteet ja ajankohta/-kohdat milloin mihinkin toimenpiteeseen ryhdyttiin. Kenen vastuulla oli varmistaa toimenpiteiden toteutuminen?**

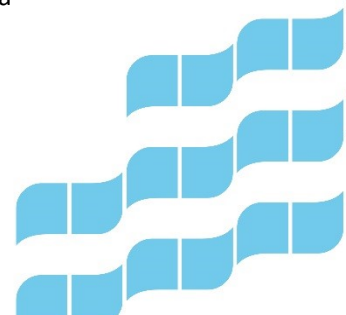
Tampereen kaupunki teki Kotitori palveluintegraattorimallin hankinnan hankintapäätöksen (9.6.2021). Hankintapäätös sai lainvoiman 23.6.2021. Väestövastuualueen kotihoidon palveluntuottajavaihdosta valmisteltiin kesä-elokuun 2021 aikana systemaattisesti tiiviissä yhteistyössä sekä nykyisen, että väistyneen palveluintegraattoritoimijan kanssa. Kaupunki huolehti palveluintegraattoritoimijan (Sociala /HoivaPetsamo) perehdyttämisestä kotihoidon toimintamalleihin ja periaatteisiin sekä käytössä olevaan teknologiaan, tarjosi koulutusta sekä neuvoja erilaisten oikeuksien ja lupien hakemiseen. Kaupunki oli tukena eri osapuolten välisessä työnjaossa ja varmistamassa tietojen siirtymistä uudelle toimijalle.

Kotitori-sopimuksen johtoryhmässä oli aiemmin sovittu, että vielä ennen kesälomille jäämistä järjestetään tuottajavaihdosta valmisteleva tapaaminen. Tapaamiseen kutsutaan, kaupungin edustajat, Luonan ja NHG:n edustajat sekä Socialan edustajat. Yhteistyökokoukset kaikkien toimijoiden kesken olivat 28.6.2021 ja 1.7.2021. Tuottajavaihdostapaamisten PP-esitykset 28.6.2021 ja 1.7.2021 sisältyvät Luonan selvitykseen liite nro 1.

Tuottajavaihdostapaamisten yhtenä tavoitteena oli saattaa integraattoritoimijat yhteisen pöydän äärelle tutustumaan toisiinsa toimijoina sekä edesauttaa keskusteluyhteyden muodostumista palveluintegraattoritoimijoiden välillä.

Tuottajavaihdostapaamisissa nostettiin esille kaikki Kotitori-palveluintegraattorisopimukseen sisältyvät palvelut. Jokaisesta sopimuksen palvelusta nostettiin esille keskeiset sisällölliset huomiot, jotka otettava huomioon ennen kaikkea palveluja käynnistettäessä. Lisäksi nostettiin esille tiedon tarpeita, aikatauluja ja palvelujen vaihtoon liittyviä tehtäviä, joilla turvataan palvelujen vaihtoa ja varmistetaan palvelujen jatkuvuutta tulevassa muutoksessa ja tuottajien välisissä saattaen vaihdoissa.

Väestövastuualueen, Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon palvelut olivat yhtenä palveluna mukana nostoissa ja keskustelussa. Tapaamisessa 1.7.2021 kävi ilmi, että Sociala ja Mehiläinen oli käynnistänyt keskustelun väestövastuualueen kotihoidon palveluista. Tapaamisessa Luona palveluintegraattoritoimijana totesi, että Mehiläiseltä saamansa senhetkisten tietojen mukaan eivät halua liikkeenluovutusta, vaan Mehiläinen haluaa pitää oman henkilökuntansa itsellään. Samassa tapaamisessa Luona palveluintegraattorina esitti toiveen, että



yhteydenpito uuden palveluintegraattoritoimijan ja nykyisen palveluintegraattoritoimijan välillä tapahtuu palveluintegraattoritoimijoiden kesken, ei suoraan nykyisen palveluintegraattorin palveluntuottajaverkoston tuottajiin. Yhteydenpito tapahtui jatkossa integraattoritoimijoiden kautta tai heidän nimeämien henkilöiden.

Kaikkien Kotitori-sopimuksen palvelujen osalta toimitettiin asiakkaiden palveluista tietoja palveluintegraattoritoimijalta (Luona) uudelle palveluintegraattoritoimijalle (Sociala) heinä- elokuun aikana. Tiedot siirtyivät Luonalta ja sen palveluntuottajien osalta ensin Tampereen kaupungille ja Tampereen kaupunki toimitti palvelujen käynnistämiseen tarvittavat tiedot tietoturvasesti Socialalle.

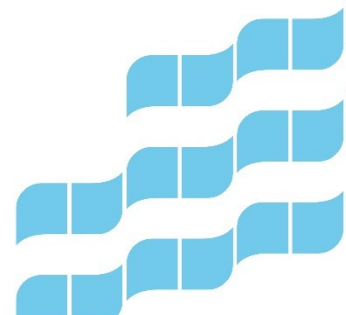
Tampereen kaupungin tilannepäiväkirja / väestövastuualueen kotihoito (Tammela ja Tampella).  
Liite 5.

**2. Miten varmistettiin, että edellisen palveluntuottajan toimesta asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat olivat ajantasaiset ennen palveluntuottajan vaihtumista? Kenen vastuulla oli varmistaa hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus?**

Väestövastuualueen kotihoidon asiakasohjaajat ja Mehiläisen kotihoidon sairaanhoitajat tapasivat säännöllisesti kahden kuukauden välein. Tämän vuoden palaveriajat olivat 10.2.2021, 31.3.2021, 19.5.2021, 16.6.2021 ja 11.8.2021. Maaliskuun palaverista alkaen käsiteltiin käytännön asioiden lisäksi tarvetta tarkistaa, että Pegasos-järjestelmässä kaikilla asiakkailla on ajantasaiset tiedot. Näitä tietoja ovat mm. omalääkäritiedot asiakkaan perustieto- lehdellä, hoitosuunnitelman päivitykset, väliarviot ja RAI:n päivitykset. Edellä mainitut asiat käytiin Teams-palavereissa läpi tiimeittäin.

**3. Miten usein asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään kotihoidossa? Kenen vastuulla on, että hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat asianmukaiset ja päivitetty? Mikä on pisin aika, kun hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat olleet päivittämättä? Kuinka moni hoito- ja palvelusuunnitelma on päivitetty alle 1 kk, - 1-3 kk, 3-6 kk, 6-12 kk, 1 v- 2 v, yli 2 vuotta sitten?**

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään aina asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan eli asiakkaan toimintakyvyn, voinnin ja palvelutarpeen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman palvelut tarkistetaan kuitenkin vähintään 6 kk:n välein RAI-arvioinnin laatimisen yhteydessä. Palveluiden tarkastamisen pyyntö voi tulla myös asiakkaalta itseltään, omaiselta tai esimerkiksi sairaalasta asiakkaan kotiutumisen yhteydessä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelmaa muutetaan ja päivitetään esimerkiksi muutaman kerran kuukaudessa, kun sopivaa palvelujen rytmiä tai voinnin tasaantumista haetaan. Alueen



kotihoidon asiakasohjaaja sitten tekee pahosun ja tarvittavat palvelu- ja maksupäätökset. Liite 6 Kotihoidon päätösprosessi 2021.

Alla olevissa taulukoissa on hoito- ja palvelusuunnitelmien määrät eri aikaluokissa. Taulukoista löytyy tiedot 31.8.2021 tilanteesta sekä 19.10.2021 tilanteesta. Ilmoitettu lukumäärä kertoo sen, koska asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuus on tarkistettu viimeksi, eli palvelu- ja hoitosuunnitelma on tarvittaessa päivitetty.

**Tampellan, Tammela 1:n ja Tammela 2:n asiakkaat ennen 31.8.2021 (Aity, Ta1y ja Ta4y)**

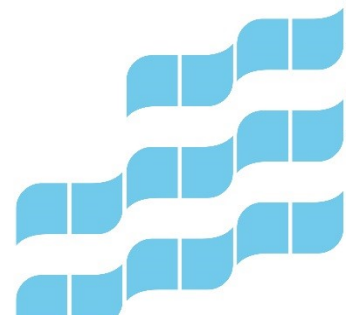
Yhteensä	Asiakkaan ed pahosun päivitys alle 1kk	1-3 kk	3-6 kk	6-12 kk	1-2 v	yli 2 v
Aity, Ta1y ja Ta4y ad 31.8	167	71	39	5	1 (vpl asiakas, vain yöpartio päivitetty 9/21)	

**Tampellan, Tammela 1:n ja Tammela 2:n asiakkaat 1.9-19.10.2021 (Aity, Ta1y ja Ta4y)**

Yhteensä	Asiakkaan ed pahosun päivitys alle 1kk	1-3 kk	3-6 kk	6-12 kk	1-2 v	yli 2 v
Aity, Ta1y ja Ta4y 1.9-19.10	68	169	47	2		

Taulukon (ennen 31.8.2021) tietojen perusteella yksittäisen hoito- ja palvelusuunnitelman pisin aika on 1-2 vuotta. Pääasiassa hoito- ja palvelusuunnitelmat on päivitetty kuuden kuukauden sisällä. Hoitosuunnitelmien sisällön suhteen sen sijaan on esiintynyt haasteita. Mehiläisen päivittäisen hoidon suunnitelmat ovat olleet heidän toiminnanohjausjärjestelmässä eHoivassa eikä kaikki tiedot ole olleet Pegasoksessa riittävän tarkalla tasolla, jotta niiden pohjalta olisi pystytty aukottomasti jatkamaan hoitoa.

Viesti palveluiden päivityksen tarpeesta tulee yleensä asiakasta hoitavalta kotihoidolta, jotka ovat hoitotyössä huomanneet, että asiakkaan voinnissa ja toimintakyvyssä on tapahtunut muutosta, jonka vuoksi palveluita, esim. kotikäynnin pituutta tai käyntien määrää, pitää lisätä. Viesti



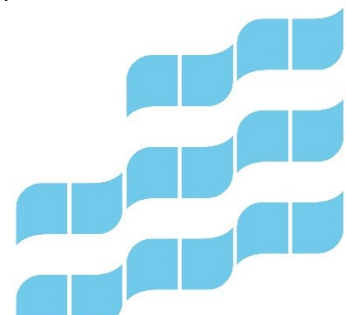
palveluiden uudelleen arvioinnin tarpeesta asiakasohjaajalle voi tulla myös omaiselta, asiakkaalta tai muulta yhteistyötahosta. Kotihoidon työntekijä keskustelee asiasta ja havaitusta tarpeesta asiakkaan kanssa ja kirjaa Pegasokseen kertomukselle asiakkaan tietoihin väliarvion. Siinä ilmenee syy, miksi ja miten palvelu- ja hoitosuunnitelmaa pitää päivittää sekä lisäksi, että asiasta on keskusteltu yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli palveluiden muutokselle on isompaa tarvetta tai kokonaan uusien palveluiden tarvetta, sopii asiakasohjaaja kotikäynnin asiakkaan luokse. Varsinaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittää ja uudet palvelu ja maksupäätökset tekee alueen kotihoidon asiakasohjaaja. Asiakasohjaaja lähettää asiakkaalle postitse uuden palvelu- ja hoitosuunnitelman, joka sisältää Pegasoksen kertomukselle kirjatun selventävän väliarvion ja palvelu- sekä maksupäätöksen.

**4. Miksi Tampereen kaupunki ei konkreettisesti varmistanut, että uusi palveluntuottaja saa säännöllisen kotihoidon asiakkaiden ajantasaiset hoitosuunnitelmat, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu?**

Pegasos-potilastietojärjestelmä (myöhemmin Pegasos) on Tampereen kaupungin terveydenhuollon pääjärjestelmä ja se on käytössä laajasti myös ostopalveluyksiköissä. Järjestelmä kattaa koko asiakkaan toimintaprosessin alkaen palvelun tarpeen syntyisestä päättyen laskutukseen. Kotitori-integraattorisopimuksen nojalla Tampereen kaupunki on edellyttänyt väestövastuualueen kotihoidon palvelujen palveluntuottajan käyttämään Pegasosta ja siihen liitettyjä muita terveydenhuollon tietojärjestelmiä sekä RAI-arviointijärjestelmää. Velvoittaessaan Kotitori-palveluintegraattorin käyttämään edellä mainittuja järjestelmiä kaupunki on varmistanut, että palveluntuottaja saa käyttöönsä kotihoidon asiakkaiden ajantasaiset hoitosuunnitelmat ja samalla varmistanut myös sen, että kotihoidon asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuvilla muilla sosi-aali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on (esimerkiksi lääkärit ja fysioterapeutit) käytettävissä asiakkaan asiakas- ja potilastiedot. Sama velvoite käyttää Pegasosta on ollut edellisen sopimuskauden palveluintegraattoritoimija Luonalla ja sen palveluntuottajalla Mehiläisellä kuin nykyisen sopimuksen palveluintegraattoritoimijan Socialan palveluntuottajalla Hoiva Petsamolla.

Lisäksi Kotitori-palveluintegraattorisopimuksella kaupunki on sitoutunut järjestämään palveluintegraattorin käyttöön turvallisen käyttöyhteyden kaupungin tietojärjestelmiin ja tarjoamaan koulutuksen Pegasoksen käyttöön koko sopimuskauden ajan. Palveluun osallistuvien tulee osallistua Tilaajan järjestämään Pegasos-potilastietojärjestelmän käyttökoulutukseen (arvio 1,5–2,5 koulutuspäivää/hlö), mikäli palveluun osallistuvilla henkilöillä ei ole ennestään riittävää Pegasos-järjestelmän hallintaa. Kaupungin Pegasos-tuki auttaa teknisissä ongelmissa. Palveluintegraattori on vastannut siitä, että kaupungin ohjeita noudatetaan Pegasoksen käyttötapaan ja sisältöön liittyvissä asioissa.

Hoiva Petsamoon siirtyi edellisen palveluintegraattoritoimijan Luonan palveluntuottajan Mehiläisen henkilökuntaa liikkeenluovutuksessa, jolloin on oletettavaa, että edellinen

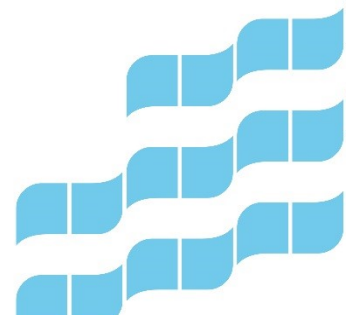


palveluintegraattori on huolehtinut siitä, että siirtyneellä henkilökunnalla on ollut jo heidän palveluksessaan riittävä Pegasos- järjestelmän osaaminen. Tampereella vuokratyövoimaa / sijaisia tarjoavat toimijat ovat ainakin osittain kouluttaneet sijaishenkilöstönsä Pegasoksen käyttöön.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat taltioidaan Tampereen kaupungin terveydenhuollon pääjärjestelmään Pegasokseen, josta ne ovat löydettävissä ja tulostettavissa osaksi Pegasoksen käyttökatkoihin varautumista. Tarvittaessa paperille tulostettuja palvelu- ja hoitosuunnitelmia on käytetty asiakaskäyntien toteuttamisen tukena, mikäli sijaisella ei ole ollut käyttöoikeuksia Pegasokseen tai osaamista sen käyttöön tai mahdollisuutta tietoturvallisen yhteyden (Tampere vaatii Citrix-yhteyden käyttöä) kautta käyttää Pegasosta läpärillä. Todettakoon tässä yhteydessä, että kaupungin käyttämässä toiminnanohjausjärjestelmä Hilkan mobiilisovelluksessa asiakaskäynneillä käytettävät tiedot tulevat Pegasoksesta, ja siten asiakaskäynneillä asiakkaan hoitoon ja palveluun käytettävissä oleva tieto on niin ajantasaista ja hyvää kuin se on Pegasokseen tallennettuna. Muilta osin Hilka-toiminnanohjausjärjestelmä tukee asiakaskäyntien suunnittelua ja reititystä.

Pegasoksen käytön vaatimuksen rinnalla Tampereen kaupungin vastineessa (14.9.2021) on todettu, että asiakkaan palvelujen jatkuvuutta ja tietojen vaihtoa edistettiin sopimalla heinäkuussa (1.7.2021) saattaen vaihdon ajaksi elokuun 2021 kaksi viimeistä viikkoa. Tänä aikana palveluntuottajilla oli mahdollisuus yhdessä toimien turvata asiakkaiden palvelujen, hoidon ja käyntien jatkuvuus ja tietojen vaihto. Saattaen vaihto ei kuitenkaan sujunut toivotulla tavalla eikä siten tukenut asiakkaiden palvelujen jatkuvuutta parhaalla mahdollisella tavalla.

Aikaisemmissa aluehallintoviranomaiselle antamissaan selvityksissä kaupunki on todennut, että mahdollisiin Pegasoksen käyttökatkoihin kaupunki varautuu normaalistikin tulostamalla asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat varalle. Varautumisesta mahdollisiin Pegasoksen käyttökatkoihin käytiin keskustelu kaupungin ja Kotitori-integraattorin (Luona) välisessä seurantalapaalaverissa 27.8.2021. Lisäksi palaverissa käytiin keskustelua asiakkaan palvelun ja hoidon jatkuvuuden turvaamisesta, asiakkaiden käyntilistojen saamisesta sekä palveluintegraattorin (Luonan) auttamisvelvollisuudesta haastavassa liikkeenluovutus- tilanteessa vaikuttaa asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Myöhemmin päivällä Anne Lähde-Säteri sai uudelta palveluintegraattoritoimijalta (Socialalta) viestiä, että palveluintegraattoritoimija (Luona) tulostaa heille elokuulta takautuvasti käyntilistoja kahdelta viikolta Mehiläisen eHoiva-toiminnanohjausjärjestelmästä. Tämän eHoivan tietojen toimituksen Anne Lähde-Säteri perui 27.8. sen vuoksi, että palveluintegraattoritoimija (Luona) oli tuonut useaan otteeseen esille, että eHoivasta jälkikäteen tulostetut listat ovat menneitä ja sen- hetkisiä kun ne on tehty, eikä siten kovin käytettäviä. Takautuvia eHoivatulosteita oli toimitettu jo kaupungin pyynnöstä ajalta 7.-13.8.2021 tulostettuna ja muistitikulle tallennettuna. Lisätulosteet Anne Lähde-Säteri näki myös tietoturvariskinä. Myös palvelu- ja hoitosuunnitelmien tulostuksen Anne Lähde-Säteri keskeytti samassa yhteydessä. Samalla sähköpostilla, jolla Anne Lähde-Säteri perui 27.8. tietojen tulostuksen, hän kertoi, että maanantaina

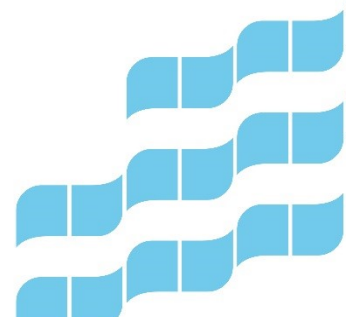


katsotaan tilanne varautumisen näkökulmasta ja tehdään päätös siitä, että tulostetaanko loput palvelu- ja hoitosuunnitelmat varalle. Anne Lähde-Säteri palasi kuitenkin asiaan jo sunnuntaina sähköpostitse 28.8. ja pyysi tulostamaan loputkin palvelu- ja hoitosuunnitelmat, eikä hän saanut tulostuksen sisältöön tarkennuspyyntöä lähettämiensä sähköpostien jälkeen. Avainten luovutustilanteeseen 31.8. Luona palveluintegraattoritoimijana toi eHoivasta tuotetut tulosteet. (Liitteet 7 ja 8)

Kaupunki on siis pyytänyt Luonaa palveluintegraattorina organisoimaan Mehiläisen tulostamaan väestövastuualueen säännöllisen kotihoidon asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat mahdollisiin Pegasoksen käyttökatkoihin varautumiseksi. Vaikka jälkikäteen on käynyt ilmi, että asiakkaiden hoitosuunnitelmat puuttuivat toimitetusta materiaalista (tulostettavissa Pegasoksesta). Haasteita on syntynyt Pegasos-tietojen ja eHoiva-järjestelmän tietojen yhdenmukaisuuden osalta. Kaupunki pyysi ma 30.8. Luonalta palveluintegraattorina vahvistusta siihen, että asiakkaiden tiedot ovat yhteneväiset eHoiva-toiminnanohjausjärjestelmän ja Pegasos-potilastietojärjestelmän välillä, koska niitä on tarvinnut käyttää rinnakkain Pegasos-integraation puuttuessa. Kaupunki sai tarkennettuaan kysymystä Luonalta palveluintegraattoritoimijana vastauksen 31.8., että Pegasoksesta puuttuu avain- ja ovikooditieto. Avaimista on erillinen listaus, joka luovutetaan tänään avainluovutuksen yhteydessä (Liite 6). Kaupungin ohjeiden mukaisesti avaimia ei saa merkitä tunnistettavasti ja erillinen listaus tunnistetiedoista tulee säilyttää avaimista erillään. Avainten luovutustilaisuus oli 31.8.–1.9. klo 20.45–00.30 välillä. Kotihoidon palvelujen vastuun siirtyessä uudelle palveluintegraattoritoimijalle (Sociala), sen palveluntuottaja on kaupungin ohjeistuksen mukaan kirjannut puuttuvan tiedon avaimesta (mahdollisen ovikoodin) asiakkaan Pegasos tietoihin.

Epäkohtailmoitusten tulon jälkeen on käynyt ilmi myös käyntiaikojen poikkeamia kahden erillisen järjestelmän välillä. Pegasoksen tiedoissa olevien poikkeamien juurisyytä on selvitetty ja korjattu kaupungin kotihoidon, asiakasohjauksen sekä Socialan / Hoiva Petsamon henkilökunnan yhteistyöllä.

Tuottajavaihdos Tammelan ja Tampellan kotihoidon osalta on ollut haasteellinen monesta näkökulmasta katsottuna. Tuottajien välisen liikkeenluovutuksen rinnalla käsillä oli myös tietojärjestelmien muutos, paremminkin siirtyvä henkilöstö joutui luopumaan toiminnan ohjausjärjestelmän (eHoiva) käytöstä. Tietojen eheydessä on ollut vajavaisuuksia järjestelmien välillä. Hoiva Petsamon avainhenkilöiden vaihdokset ja muutokset ryhmittymän kokoonpanossa värityivät toiminnan alkua. Hoiva Petsamoon siirtyneellä henkilöstöllä oli edessä uuden työtavan oppiminen ja uusi manuaalisempi tapa tehdä työnsuunnittelua. Työn suunnittelussa ja käytien toteutumisen seurannassa on ohjattu käyttämään Pegasoksen mahdollistamia työkaluja.





Yhtä aikaa tuottajavaihdoksen kanssa väestövastuualueen kotihoidon asiakasohjaus siirtyi kokonaisuudessaan Tampereen kaupungin vastuulle ja Pegasoksen käyttötapoja ei kaikkien toimijoiden kesken ehditty riittävästi yhtenäistämään ja se aiheutti Pegasos-järjestelmässä virheen resurssoinnissa pudottaen käyntejä. Toiminnan käynnistyessä merkittävän sijaishoitajien määrän vuoksi ja sijaisten osalta on ollut haasteita Pegasoksen asiakastietoihin pääsy. Kaupunki ohjeisti antamaan hoitajille asiakaskäynneille mukaan asiakkaan voimassa olevan hoito- ja palvelusuunnitelman. Lisäksi ohjeistettiin käyttämään paperista kirjauslomaketta asiakkaan hoitotyön kirjaukseen. Asiakkaiden tietojen vienti paperilomakkeilta Pegasokseen on viivästynyt, joka osaltaan on lisännyt huolta käyntien toteutumisesta. Liitteissä 6 ja 7 sähköpostiviestejä Tampereen kaupungin ja Luona palveluintegraattorin välillä.

**5. Miksi haasteellista liikkeenluovutusprosessia ja palveluntuottajan vaihtumista ei ryhdytty Tampereen kaupungin toimesta varmistamaan palvelun järjestämisestä vastuussa olevana tahona kuin vasta palveluntuottajan vaihtuessa ja ongelmien ilmaantuessa?**

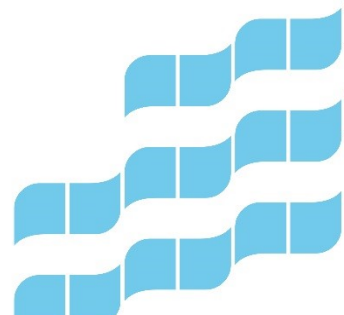
Katso vastaus kysymykseen 1 ja sen liitemateriaali.

**6. Miksi liikkeenluovutuksessa siirtyvää henkilöstöä ei saatu ajoissa varmistettua**

Väestövastuualueen kotihoidon palvelujen osalta tapahtui liikkeenluovutus vanhan ja uuden tuottajan välillä. Tampereen kaupunki ei ole mukana juridisena osapuolena varsinaisessa liikkeenluovutuksessa. Liikkeenluovutuksen varsinaiset osapuolet ovat Kotipalvelu Mehiläinen (Luona Hoiva Oy) ja Hoiva Petsamo (Alustapalvelu Sociala Oy). Liikkeenluovutusprosessin haasteena on ollut tuottajien väliset erilaiset näkemykset henkilöstöä koskevien tietojen luovuttamisessa. Kaupunki on edesauttanut tietojen siirtymistä, mutta ei ole pystynyt asiaan kaikilta osin vaikuttamaan.

**7. Miten Tampereen kaupunki arvioi ja varmisti valitun palveluntuottajan osaamisen, kyvyn ja edellytykset tuottaa kotihoidon palvelua lähes 300 asiakkaalle?**

Kaupungin tarjouspyynnössä ja sen palvelukuvauksissa on edellytetty palvelun laatuun ja laajuuteen nähden riittävää resurssia sekä vaadittu, että toiminnan tulee olla lakien ja viranomais määräysten mukaista. Tarjouspyynnön palvelukuvauksissa on määritelty myös henkilöstön kelpoisuusehdot ja velvoite osallistua ikäihmisten palvelujen Kohota-verkostoon (hoitotyön osaamisen vahvistamien) sekä moniammatilliseen yhteistyöhön (CGA-malli) sekä Pegasoksen ja RAI-arviointijärjestelmän käyttöön. Palveluintegraattorin vastuulla on ollut huomioida kaikki Kotitori-palveluintegraattorimallin tarjouspyynnön vaatimukset kilpailuttaessaan tuottajaverkosta.



Kaupunki sai tiedon Socialalta / Hoiva Petsamolta (kyseessä olevana ajankohtana ryhmittymä Tampereen Ensi- ja turvakoti ry. ja Koivupirtti säätiö sr.) 25.8.2021, että Mehiläiseltä siirtyisi 3 esihenkilöroolissa olevaa, 7 sairaanhoitajaa (ilmeisesti 2 vapailla), 40 lähihoitajaa (joista 13:lla jonkinlaisia nollatuntisopimuksia). Lisäksi heidän itse palkkaama palvelupäällikkö (20.8.) ja toiminnan alussa vuokratyövoimaa.

Kaupunki on tuottanut kaupungin raportointijärjestelmästä tietoa asiakasmääristä ja palvelutunneista ja antanut tietoa resurssitarpeen laskemiseksi. Kaupungille kerrotun mukaan liikkeenluovutusneuvotteluja käytiin 55 henkilön määrästä. Luonan palveluintegraattoriana oli antanut kaupungille resurssitarve arvioksi n. 55 - 60 henkilöä, ja tämä tieto saatettu Socialan tietoon. Henkilömäärä tarve on riippuvainen myös käytettävissä olevasta teknologiasta.

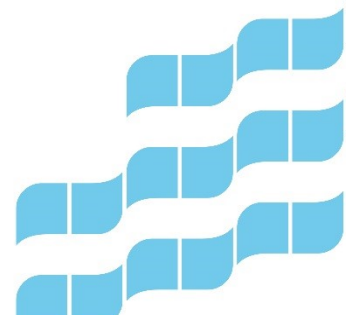
**8. Miksi asiakkaille jaettiin vasta 27.8.2021 uuden palveluntuottajan yhteystiedot? Miten asiakkaille tiedotettiin palveluntuottajan vaihtumisesta? Konkreettiset toimenpiteet ja päivämäärät.**

Kotitori-palveluintegraattori-sopimus allekirjoitettiin heinäkuun 13. päivänä, jolloin väestövastuualueen kotihoidon palvelujen tuottaja vahvistui. Tällöin tehtiin viestintäsuunnitelma asiakkaiden tiedottamisen osalta. Väestövastuualueen palveluntuottajaksi oli sitoutunut ryhmittymä Tampereen Ensi- ja turvakotisäätiö ja Koivupirtti säätiö, ryhmittymän nimi Hoiva Petsamo varmistui.

Tampereen kaupunki tiedotti väestövastuualueen asiakkaita kahdesti tuottajamuutoksesta. Ensimmäinen tiedote tuottajan vaihtumisesta toimitettiin 22.7.2021 kaupungilta Luonalle, ja se jaettiin Mehiläisen kotihoidon toimesta asiakkaille käyntien puitteissa. Toinen tiedote toimitettiin 27.8.2021 tarkemmilla yhteystiedoilla varustettuina. Mehiläisen kotihoito jakoi tiedotteen asiakkaille käyntien puitteissa. Tiedote kaupungin asiakasohjaajien nimistä ja yhteystiedoista toimitettiin Mehiläiselle 25.8.2021 ja jaettiin asiakkaille kotihoidon käyntien puitteissa.

**9. Miten omavalvontaa toteutetaan Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa? Liitteeksi pyydetään toimittamaan Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon omavalvontasuunnitelma, jos sellainen on jo laadittu.**

Palveluintegraattorimallin mukaisesti Hoiva Petsamo suorittaa toimintansa omavalvontaa ja riskien hallintaa reaktiivisesti, puuttumalla nopeasti havaittuihin epäkohtiin sekä proaktiivisesti seuraamalla ja kehittämällä toimintaansa. Palveluintegraattori valvoo alihankkijoidensa toimintaa. Tampereen kaupungin ohjaus- ja valvontatiimi valvoo palveluintegraattorin tuottamia



palveluja ohjaus- ja valvontakäynneillä. Valvontakäyntejä toteutetaan Sosiaali- ja terveystieteiden valvontasuunnitelman mukaisesti sekä reaktiivisesti.

Hoiva Petsamon omavalvontasuunnitelmassa (liite 9) kuvataan miten Tammelan ja Tampellan kotihoidon omavalvonta toteutetaan.

**10. Miten paljon (lukumäärä) Tampereen kaupungille, Luona Hoiva Oy:lle, Hoiva Mehiläiselle, palveluintegraattori Sociala Oy:lle tai Hoiva LSSAVI/13976/2021 9 (10) Petsamolle on tullut palautteita palvelun toimimattomuudesta 1.9. alkaen? Miten palautteet käsitellään?**

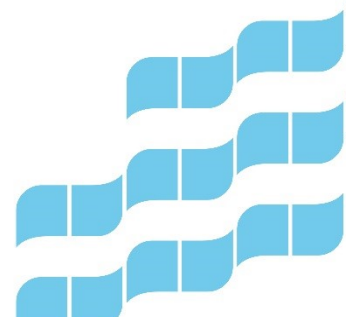
Kaupunki on määritellyt Kotitori-palveluintegraattorin palvelukuvauksessa, että integraattorin tulee varmistaa, että asiakkaille on tarjolla kanava/kanavat jatkuvalla palautteen antamiselle. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluintegraattorin vastuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi neuvonnan, puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Palveluintegraattorin tulee informoida ja tarvittaessa avustaa asiakkaita palautteen antamisessa. Asiakaspalautteita voi tulla useita eri reittejä niin kaupungille kuin palveluintegraattorille esimerkiksi asiakkaalta itseltään tai hänen läheisiltään, eri palvelujen tuottajilta, luottamushenkilöitä ja kaupungin eri yksiköistä.

Palveluintegraattorin tulee käsitellä palautteet mahdollisimman pian ja asiakkaiden tulee saada niihin kirjalliset vastaukset. Kirjalliset vastaukset sekä alkuperäinen palaute tulee toimittaa myös kaupungille esimerkiksi oman tuotannon kotihoitoon tai kotihoidon asiakasohjaajalle. Kaupungille toimitetut palveluintegraattoria koskevat asiakaspalautteet, toimitetaan asiakkaan luvalla palveluintegraattorille, joka laatii niihin kirjalliset vastineet. Palveluintegraattori toimittaa vastineen kaupungille ja kaupunki puolestaan toimittaa sen asiakkaalle.

Palveluintegraattorin on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä. Palveluintegraattorin tulee käsitellä ja välittää kaupungille myös sellainen asiakaspalaute, joka koskee kaupungin omaa, tai muiden yhteistyökumppaneiden tai verkoston toimijan toimintaa.

Palveluintegraattorilla on reklamaatioiden käsittelyyn olemassa toimintakäytäntö, jolla varmistetaan korjaavat toimet, virheistä oppiminen ja palveluiden laadun parantaminen. Asiakastytyväisyyttä koskevat tulokset kirjataan ja tilastoidaan asiakastietojärjestelmään. Yhteenveto palautteista raportoidaan kaupungille sopimuksen johtoryhmän kokouksissa noin kerran kuukaudessa.

Tampereen kaupungille on tullut palautteita yhteensä 36 kappaletta ajalla 1.9-18.10.2021. Kaupungin ilmoittamassa palautteiden määrässä on sisällä myös yhtäaikaaisesti palveluintegraattorille menneitä palautteita. Palautteista on koottu taulukko, jossa päivämäärä, palautteen antaja, palautteen syy ja palaute. Palautemääristä on myös taulukko, jossa on eritelty, keneltä



palaute on tullut. Liite 10 Asiakaspalautteet sekä Liite 11 Alustapalvelu Socialan ja Hoiva Petsamon vastineeseen 14.10.2021 Palautteet 22.10.2021.

**11. Miten valittu palveluintegraattori Sociala Oy on varmistanut osaamisensa suhteessa Tampereen kaupungin Kotitori-palveluintegraattorin palvelukuvaukseen?**

Palveluintegraattori Socialan kuvaus osaamisesta löytyy liitteestä 3 sivulta 4. Tampereen kaupungin tarjouspyynnössä on esitetty ehdottomat vaatimukset. Palveluintegraattori-ehdokkaisten on pitänyt nimetä liiketoiminnan vastuuhenkilö, sosiaali- ja terveyspalvelujen vastuuhenkilö, kehittämisen ja muutosjohtamisen vastuuhenkilö. Ehdottomat vaatimukset tarjouspyynnössä, tarjoukset olivat tarjouspyynnön mukaiset.

**12. Miten valittu palveluintegraattori Sociala Oy varmistaa palveluntuottajaverkostonsa osaamisen ja edellytykset tuottaa palveluita? Miten ilmoituksenvarainen sosiaalipalveluiden rekisteröinti on hoidettu palveluntuottajien ja kaupungin toimesta? Miksi aluehallintovirasto ei ole ajoissa saanut kyseessä olevien yritysten ilmoituksia rekisteröitävistä palveluista?**

Kaupunki on edellyttänyt sopimuksessa palveluintegraattoritoimijalta sekä palveluntuottajilta, että palvelujen vaatimat luvat tulee olla haettu ja kunnossa ennen sopimuskauden alkamista. Sopimuksessa vaadittu seuraavasti:

- Yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien rekisteri:

Ilmoituksenvaraista palvelua tuottavan palveluntuottajan tulee olla merkittynä Aluehallintoviraston ylläpitämään yksityisten palveluntuottajien rekisteriin. Palveluintegraattorin tulee toimittaa kopio rekisteriotteesta Tilaaajalle viimeistään kyseessä olevaa palvelua/palveluja koskevan toiminnan alkaessa.

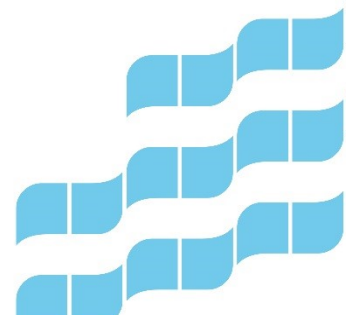
- Aluehallintoviraston tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston lupa:

Luvanvaraista palvelua tuottavalla palveluntuottajalla on oltava Aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) lupa toiminnan harjoittamiseksi. Palveluintegraattorin tulee toimittaa kopio luvasta Tilaaajalle viimeistään kyseessä olevaa palvelua/palveluja koskevan toiminnan alkaessa.

- Yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteri:

Palveluntuottajalla on voimassa oleva Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 4 §:n mukainen lupa palvelujen antamiseen. Luvasta tulee ilmetä 5 §:n mukaisesti hyväksytty palvelujen johtaja, jos palvelujen tuottajana on yhteisö tai säätiö. Palveluintegraattorin on toimitettava kopio luvasta Tilaaajalle viimeistään kyseessä olevaa palvelua/palveluja koskevan toiminnan alkaessa.

- Kunnan palveluntuottajarekisteriin ilmoittautuminen:



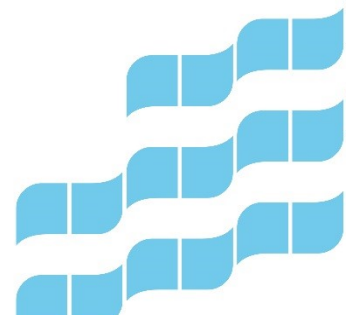
Kotipalvelun tukipalveluihin kuuluvia palveluja ei ilmoiteta Aluehallintoviraston tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston rekisteriin, vaan ne tulee ilmoittaa sen kunnan rekisteriin, jossa palvelua tuotetaan. Tilaaja edellyttää Palveluintegraattorin huolehtivan, että palvelut on ilmoitettu rekisteriin ennen kyseessä olevaa palvelua/palveluja koskevan toiminnan aloittamista.

Kaupunki on muistuttanut lupa-asioiden hoitamisesta palveluintegraattoritoimijaa elokuun aikana useammassa eri yhteydessä. Toimintamallin moninaisuudesta johtuen on ohjattu tuottajaa varmistamaan ohjeistusta myös AVI:n suunnalta. Hoiva Petsamo kertookin pyytäneensä ohjeistusta kotihoidon palvelun toimiluvan osalta Tampereen kaupungin lisäksi myös Aluehallintovirastolta.

Terveydenhuollon lupahakemus tehdään suoraan Aluehallintovirastolle sähköisesti. Kaupungilla on ollut oletus siitä, että lupa on tehty, mutta asia on jäänyt juuri ennen sopimuskauden alkua kaupungin toimesta varmistamatta.

Kaupungin, Sociala Oy:n sekä Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n, joka oli alkuperäisessä sopimuksessa tuottaja, yhteisessä tapaamisessa 25.8. on kaupungin taholta otettu kiireisenä asiana esiin se, että ilmoituksenvaraista sosiaalihuollon palvelua koskevan hakemus ei ole saapunut kaupungille. Tästä tapaamisesta eteenpäin on käyty tiivistä vuoropuhelua, jossa kaupunki on ohjeistanut yksityiskohtaisesti tuottajaa hakemuksen tekemisessä. Tampereen Ensi- ja turvakoti ry on toimittanut lopulta 3.9.2021 kaikki viimeiset vaadittavat liitteet. Kaupunki on tehnyt lausunnon sen hetkisin Tampereen Ensi- ja turvakodin toimittamalla tiedoilla. Myös määrä arvioitiin riittäväksi Tampereen Ensi- ja turvakodin kaupungille toimittaman tiedon perusteella. Kaupungin lausunnon huomattiin Aluehallintoviraston, Valviran ja Tampereen kaupungin välisessä tapaamisessa 16.9.2021 jääneen kuitenkin epähuomiossa allekirjoittamatta kaupungin päätöksentekijärjestelmässä ja siten lähettämättä AVI:lle. Ilmoituksen tietojen todettiin kuitenkin muuttuneen palvelun tuottajan vastuuhenkilön vaihtumisen myötä eli todettiin tarve tehdä uusi hakemus ja kaupungin lausunto. Palveluntuottajaksi vaihtui Hoiva Petsamo / Koivupirttisäätiö sr. 16.9.2021 varmistettiin ja todettiin kaupungin toimesta myös, että palveluntuottaja ei ollut tehnyt yksityisen terveydenhuollon lupahakemusta.

Kaupungin toimesta varmistettiin, että Hoiva Petsamo teki terveydenhuollon lupahakemuksen sähköisesti Aluehallintovirastolle 17.9.2021. Samoin kaupungin valvontakoordinaattori on ohjeistanut Hoiva Petsamoa ilmoituksenvaraista sosiaalihuollon palvelua koskevan ilmoituksen tekemisessä. Ilmoitus saapui kuitenkin kaupungin lausuttavaksi vasta 7.10.2021. Tästä ilmoituksesta puuttui liite, eikä ilmoitusta ehditty lähettää eteenpäin, kun Aluehallintoviraston, Valviran ja kaupungin välisessä tapaamisessa 8.10. todettiin, että vastuuhenkilönä ei voi toimia Hoiva Petsamon nimeämä vastuuhenkilö. Uusi ilmoitus liitteineen on toimitettu kaupungille 11.10. ja kaupunki on tehnyt siitä lausunnon ja lähettänyt ilmoituksen Aluehallintovirastoon samana



päivänä 11.10. Tuottajan toimesta on samalla päivitetty tiedot, myös terveydenhuollon lupahakemukseen.

**13. Miten kaupunki varmistanut palveluntuottajien Sociala Oy ja Hoiva Petsamon rekisteröitymisen sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluntuottajaksi rekisteröitymisen? Jos on, niin milloin ja onko kaupunki antanut ohjausta kyseisille palveluntuottajille asiassa?**

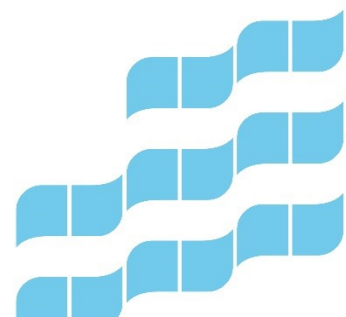
Kaupunki on ollut Hoiva Petsamoon yhteydessä sähköpostilla 23.9, 24.9., 27.9., 5.10. ja 6.10. Samalla aikavälillä on käyty myös puhelinkeskusteluja. Sociala Oy:tä on ohjattu kotipalvelun tukipalvelunilmoituksen tekemisessä 16.9., 28.9. ja 29.9.

**14. Miten kaupunki on varmistanut palveluntuottajan (-jien) vastuuhenkilön (-löiden) kotihoidon osaamisen ja kokemuksen?**

Ehdottomat vaatimukset tarjouspyynnössä tarjoukset tarjouspyynnön mukaiset. Ilmoituksen lausuntoa kirjoittaessa on tarkistettu vastuuhenkilön työtodistukset, opintotodistukset, Julki-Terhikin rekisteröintinumeron ja selvityksen vastuuhenkilön esihenkilökokemuksesta. Vastuuhenkilöllä on työskennellyt kotihoidossa 6 vuotta eritasoilla ja tuntee väestövastuualueen asiakkaat hyvin.

**15. Kenen vastuulla on valvoa Sociala Oy:n ja Hoiva Petsamon toimintaa, että se on asiakasturvallista ja lainmukaista?**

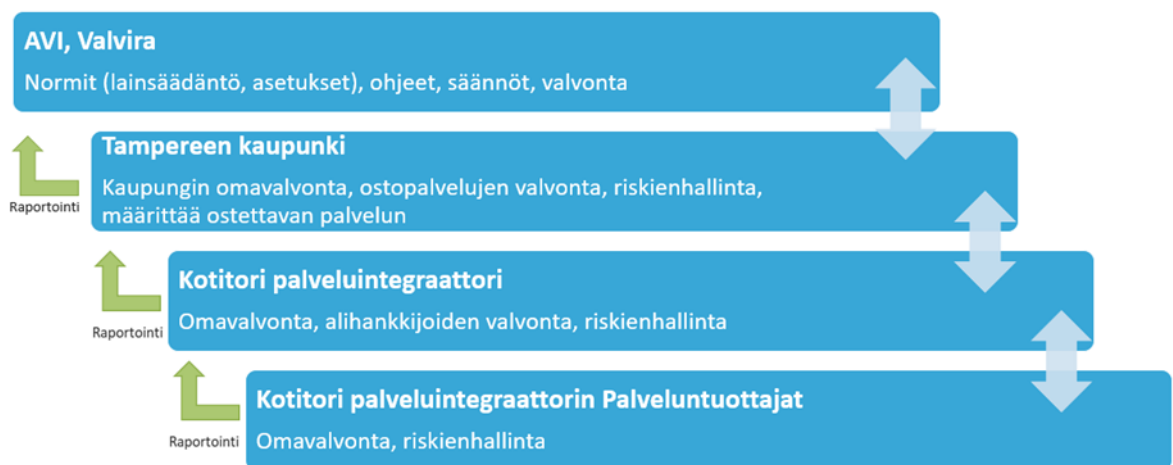
Tampereen kaupungilla palvelujen järjestäjänä on viimesijainen valvontavastuu. Ensimmäisestään lainmukaisuutta ja asiakasturvallisuutta varmistavia tekijöitä kaupunki on edellyttänyt palvelukuvauksissa. Palvelun laatuun ja laajuuteen nähden palveluntuottajan on varattava riittävä resurssi ja toiminnan tulee olla lakien ja viranomaismääräysten mukaista. Palvelukuvauksissa on määritelty henkilöstön kelpoisuusehdot ja niihin sisällytetty velvoite osallistua ikäihmisten palvelujen Kohota-verkostoon (hoitotyön osaaminen) sekä moniammatilliseen yhteistyöhön (CGA-malli). Kotitori -palveluintegraattorisopimukseen on liitetty erillinen sopimus Pegasoksen käytöstä. Pegasoksen käytön vaatimus varmistaa asiakkaan tietojen eheyttä ja niiden käytettävissä oloa eri ammattilaisille, jotka asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuvat. Pegasoksen käyttöön tilaaja tarjoosi/tarjoaa koulutusta sekä perehtymismateriaalia koko sopimuskauden ajan ja velvoittanut toimijat yhteiskehittämiseen kaupungin toimijoiden kanssa koko sopimuskauden.



Valvonta toteutuu hierarkkisesti läpi koko Kotitori-palveluintegraattorimallin. Tampereen kaupungilla palvelujen järjestäjänä on viimesijainen valvontavastuu. Valvonnan, ohjauksen ja riskienhallinnan avulla pyritään varmistamaan, että toiminta on laadukasta sekä päätösten ja sopimusten mukaista. Palvelutuottajan omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto. Valvonnan tavoitteena on toiminnallaan reagoida nopeasti ja ennakkolisesti palvelun laadussa havaittuihin poikkeamiin, ennen kuin ongelmat pääsevät kasvamaan.

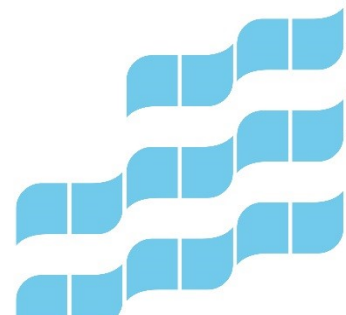
## Kotitori-palveluintegraattorimalli

*Valvonnan hierarkia*



Palveluintegraattori vastaa palveluntuottajaverkoston tuotannon laadun, valvonnan sekä sopimuksenmukaisuuden aikaisesta seurannasta ja raportoi tilaajalle. Palveluintegraattori valvoo osaltaan omavalvonnan toteutumista oman palveluintegraattoritoimintaansa ja palveluntuottajaverkoston osalta. Palveluintegraattori vastaa asiakaspalaute-prosessista ja palautteiden käsittelystä sekä muistutuksiin ja kanteluihin vastaamisesta yhteistyössä tilaajan ja tilaajan valvontakoordinaattorin kanssa.

Kaikki palveluintegraattorin palveluntuottajat tekevät omat omavalvontasuunnitelmansa. Palveluntuottajat tekevät työtä asiakasrajapinnassa, joten omavalvonnan toteutuminen on merkittäviä tekijä asiakasturvallisuuden toteutumisessa. Omavalvonnan painopiste kaikilla tasoilla on ennakoivassa ja vuorovaikutteisessa toiminnassa ja nopeassa tilanteisiin puuttumisessa.



Palveluintegraattorimalli pohjautuu kokonaisuudessaan kumppanuuteen ja siinä korostuu vastuullinen yhteistyö, jatkuva yhteiskehittäminen ja tulosten seuranta. Yhteistyön ja palvelun sujuvuuden takaamiseksi palvelun laatua, kehittämistä ja toteutumista seurataan sopimuskauden aikana säännöllisesti sopimuksenseurantakokouksissa ja erikseen nimettävissä yhteistyöryhmissä. Kotitori- sopimuksen johtoryhmän ja kehittämisen ohjausryhmän kokouksia on vuoden aikana keskimäärin 6–7 kappaletta molempia. Käytännön yhteistyökysymysten ratkaisemiseksi on säännöllisiä tapaamisia erikseen nimetyillä yhteistyöryhmillä ja aina tarvittaessa kootaan asioita ja toimintamalleja valmistelevia työryhmiä.

**16. Mihin konkreettisiin toimenpiteisiin ja milloin (päivämäärät) Tampereen kaupunki ryhtyi aluehallintoviraston 17.9.2021 antaman päätöksen ja määräyksen jälkeen?**

Aluehallintoviraston päätös saapui 17.9.2021. Samana päivänä kaupunki valmisteli väestövastuualueen kotisairaanhoidon siirtymisen oman tuotannon vastuulle. Kotisairaanhoidon vastuun siirtymisen myötä kaupunki siirtyi vielä lähemmäs väestövastuualueen kotihoidon arjen käytäntöjä ja sai konkreettisen kuvan tilanteesta. Tampereen kaupungin kotihoidon päällikkö on ollut tiiviisti paikalla tai saavutettavissa Hoiva Petsamon henkilöstölle. Korjaustoimenpiteitä on viety suunnitelmallisesti eteenpäin. Lisäksi eri vaiheissa on tehty riskiarviota kaupungin toimesta tilanteesta.

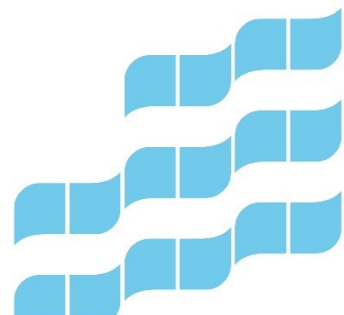
Tarkastelun pohjalta kaupunki kokosi konkreettisen listan toimenpiteistä, jotka arvioitiin kiireellisiksi ja välttämättömiksi korjata heti. Kiireellisesti kuntoon saatettavat asiat jaoteltiin seuraaviin ryhmiin: toimipisteen tilajärjestelyt, hoitotyö ja resurssit, hoitotyön kirjaus/tilastointi, työkalut työnjakoon, aluejako, hoitajatiimit, teknologian käytön suunnitelma.

**Tilajärjestelyt:**

- toimipisteessä lääkekaappien ovet ovat lukossa. N-lääkkeiden säilytys on ohjeistettu, N-lääkeboksien ja lääkekaappien avainten hallinta ohjeistettu ja toiminta ohjeen mukaista.
- toimipisteen ulko-ovet ovat lukossa ja pääsy vain ovikelloa soittamalla tai avaimella. Tiimihuoneiden lukitus muutettu, ovet pidetään lukossa.
- asiakastietojen säilytys ja käsittely asianmukaista.

**Hoitotyö, resurssit:**

- sairaanhoitajissa vaihtuvuutta, uusia sairaanhoitajia palkattu 3, vahvuus 20.10. 5 sairaanhoitajaa, tavoite 7.
- lähihoitajarekrytoinnit käynnissä. Hoiva Petsamolle palkattu vakituisia lähihoitajia 10, lisäksi 3 keikkalaista. Henkilöstöä täydennetään muilla ostopalveluilla.
- sairaanhoitajien perehdytys suunniteltu ja aikataulutettu syys-joulukuulle.





- lääkehoitolupien ajan tasalle saattaminen käynnissä, näyttöjä otetaan.

**Hoitotyön kirjaus/tilastointi:**

- kaikki Hoiva Petsamon työntekijät kirjaavat ja tilastoivata asiakaskäynnit itse Pegasokseen, käyttäjätunnukset ajan tasalla.
- muiden ostopalvelutyöntekijöiden itse tehdyissä kirjauksissa ja tilastoinneissa edelleen puutteita, palveluntuottajiin oltu yhteydessä. Pegasos-tunnuksissa ollut puutteita, näitä hoidettu kuntoon. Takautuvasti siirretty paperille tehtyjä kirjauksia ja tilastointeja, taso n. 50–60 %.

**Työkalut työnjakoon:**

- Työnjako Pegasoksessa päivä suunnitellut työt -näytöllä kunnes saadaan toiminnanohjausjärjestelmä Hilka käyttöön. Tavoitteena 1.11.2021. Asiakastiedot työntekijöillä katsottavissa Pegasoksesta, kirjaukset ja tilastoinnit Pegasokseen, käynneillä mukana käyntilistaus paperilla.

**Aluejako/hoitajatiimit:**

- Maantieteellinen jako suunniteltu, siirrytään uusien hoitajatiimien mukaiseen työskentelyyn 1.11.2021, kun Hilka otetaan käyttöön.

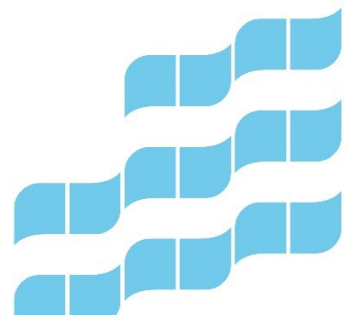
**Teknologian käytön suunnitelma:**

- Tehty suunnitelmat sekä kuvapuhelinpalvelun että lääkeautomaattipalvelun käytön laajentamisesta, mukaan lukien perehdytys ja laitehallinta.

Tehdyt toimenpiteet on lueteltu taulukkomuotoisesti liitteessä 12.

Tampereen kaupunki on antanut Socialalle reklamaation (22.9.2021), koska kotihoidon väestövastuualueen palvelujen tuottamisessa on todettu olleen ongelmia palvelujen käynnistymisestä lukien. Ongelmat ovat liittyneet muun muassa toiminnan organisointiin sekä resurssointiin, minkä vuoksi väestövastuualueen kotihoidon palvelu ei ole toteutunut sopimuksen mukaisena ja asiakasturvallisuus on toistuvasti vaarantunut asiakaskäyntien viivästymisen tai väliin jäämisen vuoksi. Ongelmia on ratkottu yhteistyössä tilaajan, palveluintegraattoritoimijan ja sen palveluntuottajan kanssa, mutta palvelussa ja sen laadussa ei voida katsoa tapahtuneen riittävällä tasolla muutosta kolmen ensimmäisen toimintaviikon aikana.

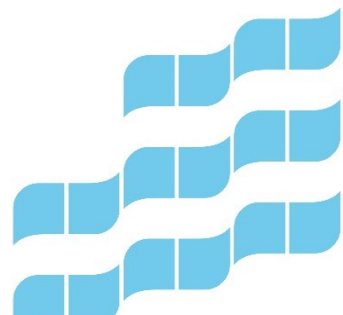
Kaupunki edellytti palveluintegraattoritoimijalta suunnitelman laatupoikkeamien korjaamiseksi. Suunnitelma on toimitettu kaupungille sovittuna määräpäivänä 27.9.2021. Kaupunki edellytti väestövastuualueen kotihoidon palvelun saattamista kokonaisuudessaan sopimuksen mukaiseksi viimeistään 22.10.2021. Saatuaan reklamaation vastauksen kaupunki päättää omista ratkaisuisistaan ja käy keskustelua palveluintegraattorin kanssa väestövastuualueen palveluntuottajasta tulevaisuudessa. Nyt kuitenkin ollaan tilanteessa, että aluehallintoviraston 13.10.21



määräyksen perusteella Tammelan ja Tampellan väestövastuualueen kotihoito siirtyi 18.10.21 alkaen Tampereen kaupungin toiminnaksi.

22.10.2021

Anniina Tirronen  
Kehittämisjohtaja  
Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystyöt



Liitteet:

Liite 1 Luona Hoiva Oy selvitys

Liite 2 Mehiläinen Oy selvitys

Liite 3 Sociala Oy selvitys

Liite 4 Kotitori -palveluintegraattorimalli

Liite 5 Tampereen kaupungin tilanpäiväkirja toimista

Liite 6 Kotihoidon prosessit 2021

Liite 7 Sähköpostiviestejä väestövastuualueen asiakastiedot ja avainten listaus

Liite 8 Sähköpostiviestejä pyydetyistä asiakaslistauksesta

Liite 9 Hoiva Petsamon omaevalvontasuunnitelma

Liite 10 Asiakaspalautteet

Liite 11 Alustapalvelu Socialan ja Hoiva Petsamon vastineeseen 14.10.2021\_Palautteet  
22.10.2021

Liite 12 Tampereen kaupungin toimenpiteet 17.9.2021 alkaen

